

# PRATIQUE

PARTENARIAT GAGNANT

## FI CAP perfectionne ses tapis roulants grâce à la RATP

Rubrique réalisée en collaboration avec Pacte PME

**F**ntreprise familiale créée en 1980, Ficap a développé une expérience rare sur le marché de la manutention continue par tapis roulant. Spécialisée dans la bande transporteuse et les convoyeuses à bandes, la société est structurée selon trois pôles: la conception-fabrication, la maintenance et le négoce de pièces détachées en caoutchouc. Avec des clients principalement dans les mines, les carrières et l'industrie sucrière, elle adresse plusieurs filières: le ferroviaire, l'agroalimentaire, la production thermique et l'industrie chimique. Il lui faut donc sans cesse innover. C'est ainsi que 5 % à 6 % de son chiffre d'affaires sont consacrés à la R&D et que deux ou trois brevets sont déposés chaque année. « *Comme nous évoluons sur un marché très concurrentiel, nous souhaitons nous imposer sur des niches en capitalisant sur l'expérience acquise* », précise Jérôme Besnard, son directeur. Une orientation dont il peut se féliciter: tandis que nombre de PME étaient impactées par la crise économique, Ficap affichait une belle croissance et augmentait ses effectifs de près de 30 %. « *Une des forces de la société est la grande diversification des clients et fournisseurs. Ne dépendant pas d'une filière en particulier, les risques sont ainsi minimisés.* »

### Situation gagnant-gagnant

Mais l'entreprise est surtout numéro un en France sur le marché de la main courante pour escalier mécanique. Une spécialité grâce à

**Portrait** La collaboration et le partenariat sont les moyens les plus efficaces pour les grands groupes et les PME d'allier leurs forces et de compenser leurs faiblesses. L'entreprise Ficap, qui travaille avec la RATP depuis 2005, peut en témoigner.



Jérôme Besnard, directeur de Ficap.

laquelle l'entreprise remporte en 2005 les marchés de maintenance de la RATP. « *Il s'agissait d'abord d'un marché de service: la RATP nous fournit les produits servant à réparer les mains courantes. Puisque nous sommes positionnés sur le négoce de pièces détachées, nous avons développé une analyse de leurs besoins. Celle-ci nous a permis de démontrer l'intérêt mutuel de regrouper les marchés de fournitures et de prestation. La RATP y gagnait en efficacité et nous, en chiffre d'affaires.* » Les exigences en termes de disponibilité des escaliers mécaniques pour la gestion des flux de voyageurs ont également permis de faire progresser le savoir-faire de l'entreprise. « *Notre bureau d'études a ainsi travaillé sur un système*

*augmentant la disponibilité du matériel grâce à un redémarrage plus rapide des escaliers mécaniques après dépannage.* » À la base de cette collaboration aussi fructueuse qu'exigeante, la mise en place par la RATP de réunions trimestrielles d'avancement (RTA) a été bénéfique. « *Non seulement elles ont permis d'améliorer les échanges, de prendre conscience des contraintes budgétaires du client, mais aussi d'intégrer dans notre réflexion la nécessité de renforcer notre réactivité et notre adaptabilité dans le développement de nos produits et services pour les futures collaborations* », mentionne Jérôme Besnard. Acquérir la confiance de la RATP confère aujourd'hui à Ficap une légitimité dans ses projets. « *Grâce à eux, nous avons pu développer et renforcer nos savoir-faire et, surtout, notre approche orientée client, alliant rigueur et organisation dans la gestion des dossiers.* »

### Une nouvelle approche du transport

Outre les 5 % de chiffre d'affaires généré, Ficap a ainsi pu développer le marché des tapis roulants dans les stations de montagne. Car, depuis sept ans, l'entreprise a transféré les compétences acquises grâce au milieu industriel dans le transport d'agrément et de loisir en proposant des tapis roulants destinés au transport de personnes et de skieurs notamment. « *À l'origine, le marché n'était constitué que de petits tapis de dix à trente mètres remplaçant les télésièges pour favoriser l'apprentissage du ski pour les*



Avec ses tapis roulants, Ficap adresse également les acteurs du secteur des loisirs.



Chaque saison, près de un million de personnes à Val Thorens empruntent le tapis roulant à grande vitesse installé par Ficap.



En 2005, Ficap remportait les marchés de maintenance d'escaliers mécaniques de la RATP.

*enfants* », se souvient Jérôme Besnard. Mais en 2009, l'industriel remporte l'appel d'offres lancé par la station de ski Val Thorens et réalise l'installation d'un tapis double à grande vitesse sous galerie en remplacement de deux téléskis. « *Son caractère ascendant et descendant en a fait une première mondiale* », s'enthousiasme le directeur. Outre qu'il réduit les files d'attente en période de vacances scolaires, il offre davantage de confort et plus de sécurité aux utilisateurs. « *La collaboration avec la RATP nous a permis de prendre en compte des problématiques de gestion de flux et de vandalisme similaires à celles que peuvent rencontrer d'importantes stations de ski comme Val Thorens.* »

Dans le cadre d'un projet mené avec Tignes, Ficap planche actuellement sur la conception de tapis de transfert rapides intra-urbains pour fluidifier le trafic dans la station. De belles perspectives pour Ficap, qui espère séduire le marché mondial et détrôner ainsi son seul et unique concurrent: un industriel autrichien spécialiste dans ce domaine depuis dix ans.

## TÉMOIGNAGE



> Daniel Prigent,

responsable des achats du département maintenance des équipements et systèmes des espaces à la RATP.

**Grâce à Ficap, nous avons amélioré la disponibilité de nos escaliers mécaniques.**

« En région parisienne, il y a principalement deux entreprises – dont Ficap – qui assurent la pose de mains courantes pour les escaliers mécaniques. Ces deux sociétés ont coopéré avec nous pour installer des mains courantes que la RATP fournissait jusqu'alors. Cette organisation a soulevé plusieurs problématiques. Un bon service suppose à la fois un personnel formé, organisé et connaissant parfaitement le parc d'escaliers mécaniques afin de partir en intervention avec le matériel adéquat. Il exige aussi la gestion d'importants stocks de pièces. En cas de panne, Ficap adressait une équipe pour l'intervention et la RATP se chargeait de la livraison du matériel, mais il se produisait parfois des erreurs de référence ou de dimensionnement du produit. Ou encore, que le rendez-vous entre l'équipe de pose et le livreur ne se fasse pas. Dès 2005, la RATP a choisi une solution d'externalisation globale comprenant la pose ainsi que la fourniture, et c'est Ficap qui a remporté le marché. Aujourd'hui, l'entreprise a étendu le champ de sa collaboration : elle gère les stocks, a mis en place une organisation qui permet une réactivité optimale et a également apporté une innovation essentielle pour accroître la disponibilité de nos escaliers mécaniques. Les interventions se font en heures creuses, en dehors des pointes de service du matin et du soir. La bande qui constitue la main courante doit être collée, ce qui implique un temps de séchage durant lequel on ne pouvait pas remettre en service l'escalier mécanique pour la pointe de service suivante. Ce qui est désormais possible grâce au système de séchage rapide NTR (*No Time to Restart*) de Ficap. La satisfaction client qui en résulte est fondamentale pour la RATP, car notre client est à la fois la personne qui emprunte les transports en commun et le STIF (Syndicat des transports d'Île-de-France, donneur d'ordre de la RATP qui la rémunère en fonction de la disponibilité de l'ensemble des appareils nécessaires au service). »

## FICAP

- > ACTIVITÉ
- FABRICANT DE BANDES TRANSPORTEUSES**
- > CRÉATION  
1980
- > NOMBRE DE SALARIÉS  
65 PERSONNES
- > CHIFFRE D'AFFAIRES  
9 MILLIONS D'EUROS

## RATP

- > ACTIVITÉ
- TRANSPORTS**
- > CRÉATION  
1949
- > NOMBRE DE SALARIÉS  
56 000 PERSONNES
- > CHIFFRE D'AFFAIRES  
4 570 MILLIONS D'EUROS  
(DE CA CONSOLIDÉ)