



S-INTER - Un acteur de référence en sous-traitance SAV pour vos équipements de laboratoire

Voici deux ans déjà que nous avons consacré notre premier reportage à S-INTER, partenaire des constructeurs pour la maintenance de vos équipements scientifiques. Devenu un acteur de référence en sous-traitance SAV, en France et en Belgique, l'Entreprise poursuit une croissance active, sur la base d'une organisation interne optimisée et de nouveaux services proposés aux laboratoires. Gros plan !

30 ans de service et d'entretien des équipements de haute technologie

Rappelons que la société S-INTER, fondée en 1980 sur le marché de la maintenance électronique, s'est spécialisée il y a plus de dix ans dans le domaine de l'instrumentation de laboratoire, et en particulier du diagnostic *in vitro*. Du SAV en atelier aux interventions sur le terrain, l'entreprise s'est rapidement positionnée comme un partenaire clé des fournisseurs d'équipements. Au cœur de ses activités : des réparations en atelier, mais aussi des prestations de maintenance préventive et curative sur site, hotline et support technique, qualification, re-conditionnement et remise à neuf...

Depuis trois ans, l'arrivée de Marc WEILL à la tête de la société - secondé par Jean-Claude CHARLES, directeur général délégué - conforte S-INTER sur ses champs d'investigation et lui offre de nouvelles opportunités de croissance. Objectifs visés : optimiser l'organisation de la société afin de parfaire son maillage du territoire français dans le domaine du diagnostic, étendre le rayonnement de ses activités sur la Belgique, et diversifier tout naturellement ses services sur le marché des sciences de la vie.

La maintenance de vos instruments assurée par des experts

L'une des spécificités et forces de S-INTER est de travailler uniquement en sous-traitance pour des constructeurs ou des distributeurs exclusifs. S-INTER ne signe en effet jamais de contrat en direct avec les laboratoires, ce qui lui permet de se concentrer sur son cœur de métier - la maintenance - et de garantir à ses clients une parfaite neutralité.

Le marché du diagnostic *in vitro* représente aujourd'hui 65 % de ses activités, parallèlement au développement de ses activités sur les secteurs des dispositifs médicaux high tech et des sciences de la vie. Référence incontournable en France et en Belgique, la société S-INTER s'implique à tel point dans le métier de ses clients qu'elle a créé son propre cycle de spécialisation en biologie pour former en interne ses techniciens. Une nouvelle responsable qualité, tout particulièrement qualifiée dans les domaines de la biologie et du médical, a par ailleurs récemment rejoint ses effectifs.

Au total, ce sont aujourd'hui plus de 60 personnes, dont 25 techniciens terrain, en France et en Belgique, que compte l'équipe S-INTER. Basées à Vendin-le-Vieil dans le Nord Pas-de-Calais (62), ses installations s'étendent sur plus de 1100 m². Peu de temps avant notre premier article, il y a deux ans, la société venait de se doter d'une salle de décontamination et d'augmenter la surface dédiée aux applications Diagnostic/Sciences de la Vie. Depuis juin 2008, S-INTER dispose en outre de nouveaux locaux en région parisienne, à Chilly-Mazarin (91) ; une implantation à partir de laquelle sont principalement gérées la logistique - c'est-à-dire l'acheminement des pièces constructeurs - ainsi que les opérations légères de maintenance. « Nous sommes les seuls sur notre secteur d'activités en France à bénéficier de deux ateliers et d'un site de reconditionnement », remarque Marc WEILL.

Certifiée ISO 9001 : version 2008, S-INTER privilégie ainsi la qualité de ses prestations et de ses relations avec les laboratoires pour toutes les opérations liées à la maintenance des instruments : déplacement, hotline, support technique... Pour les fournisseurs de matériels, également, les avantages sont très vite quantifiables : optimisation des coûts, meilleure couverture du territoire national... ; ils sont ainsi à même de se focaliser sur leurs équipements de dernière génération et/ou sur leurs clients stratégiques.

Du changement chez S-INTER...

« Toutes les conditions sont aujourd'hui réunies chez S-INTER pour étendre encore davantage nos activités et offrir toujours plus de services à nos clients », déclare Marc WEILL. Catalyseurs de cette nouvelle dynamique, plusieurs changements majeurs ont été opérés en interne cette année par l'Entreprise.

→ un processus opérationnel optimisé pour une traçabilité parfaite

L'organisation même de l'Entreprise a été sensiblement optimisée par la mise en œuvre d'OPTI-TIME, logiciel de gestion et d'optimisation des interventions terrains. S-INTER a développé des modules spécifiques dont un module de heldesk permettant de saisir les interventions hot line et les actions curatives, un module de supervision des plannings, et l'intégration des rapports d'interventions des différents clients-constructeurs dans la base de données.

La grande nouveauté pour les clients-constructeurs est l'extranet client développé autour d'OPTI-TIME ; un nouvel outil pour suivre de façon sécurisée les interventions planifiées et réalisées, avec pour ces dernières la possibilité d'accéder d'un clic au rapport d'intervention en ligne.

« L'objectif », ajoute Marc WEILL « est d'optimiser la planification de nos interventions, mais surtout de créer de la valeur ajoutée pour nos clients en leur offrant une parfaite traçabilité sur les interventions déjà réalisées ou programmées ».

S-INTER s'est aussi doté d'un outil interne de suivi de la qualité avec la possibilité pour chaque collaborateur de suivre les ANC qui le concernent et le plan d'action à mettre en œuvre.

→ bientôt des certificats de métrologie en ligne

Au-delà des atouts indéniables qu'offre ainsi S-INTER aux laboratoires pour mieux anticiper et gérer leurs activités, cette nouvelle prestation s'impose comme un élément clé dans le cadre de la démarche d'accréditation chez les utilisateurs finaux. La garantie d'une parfaite traçabilité des opérations de maintenance sur leur parc instrumental et, très prochainement, la délivrance en ligne de certificats de métrologie pour chaque appareil...

« Cette politique d'investissement de création de valeur pour nos clients et de traçabilité nous a valu la reconnaissance des plus grands constructeurs du diagnostic *in vitro*, qui n'hésitent plus à monter en puissance avec nous », déclare Jean Claude CHARLES ; directeur général de S-INTER.

→ de la France à la Belgique...

Aujourd'hui partenaire de tous les plus grands acteurs du diagnostic *in vitro*, S-INTER entend consolider le développement de ses activités, à leurs côtés, en France mais aussi en Belgique où deux personnes néerlandophones sont récemment venues compléter son équipe.

→ du diagnostic *in vitro* aux dispositifs médicaux et marché des sciences de la vie

« Nos objectifs visent également à étendre nos prestations de SAV et de qualification de matériels, à destination des marchés des dispositifs médicaux et des sciences de la vie : laboratoires de recherche et industrie pharmaceutique », nous confie Marc WEILL. « L'environnement réglementaire et les technologies y sont très proches de celui du diagnostic *in vitro*. Nous réalisons déjà 12% de notre chiffre d'affaires chez les constructeurs de matériel de laboratoires - sciences de la vie et comptons bien nous y développer... »

Pour en savoir plus :

Jean-Claude CHARLES
Jc.charles@s-inter.com
Tél : 03 21 79 13 00

WE R SHARP
NOUVEAUX PRODUITS

NOUVEAUX BROYEURS À COUTEAUX GM 300/GM 200
Une homogénéisation parfaite des aliments et des fourrages

NOUVEAU BROYEUR À CYCLONE TWISTER
Broyage pour les analyses NIR

NOUVEAUX BROYEURS À COUTEAUX SM 100/SM 200/SM 300
Le pré-broyage et le broyage fin très performant

Retsch
Solutions in Milling & Sieving

Verder France
Département RETSCH
Parc des bellesvues
Rue du gros chêne
95610 Eragny s/Oise
Tel : 01.34.64.29.53
Fax : 01.34.64.44.50

www.retschi.fr

S. DENIS