

# TRAIT D'UNION

**ADI**  
INTERNATIONAL

**GARDINER SÉCURITÉ**  
L'exigence est notre 6<sup>ème</sup> sens

*Nouvelle année...*

*Nouvelle organisation,  
pour toujours plus  
de solutions !*

Site de :

**NEUILLY SUR MARNE**



## ÉDITO

Chère Cliente, Cher client,

2006 a été une année mouvementée dans l'histoire d'ADI International et du Groupe GARDINER Europe, avec la fusion de ces deux acteurs importants du marché de la sécurité pour créer un des leaders Européens présent dans plus de 20 pays.

Au seuil de cette nouvelle année, un nouveau chapitre de l'Histoire de ADI-GARDINER s'ouvre. Il s'écrit avec notre volonté sincère d'être une entreprise professionnelle. Notre rôle n'est pas que de vendre un produit aussi efficacement que possible, c'est aussi de s'assurer que les meilleurs produits sont sélectionnés et disponibles dans nos stocks. Et surtout, notre rôle est de combiner ce produit avec les services requis pour maximiser sa performance et la satisfaction de nos clients.

Pensant à l'avenir dans notre monde en constante évolution, nous devons aussi prendre en compte que le marché de la sécurité évoluera avec de nouvelles technologies et de nouveaux acteurs. Par conséquent, nous serons proactifs en identifiant de nouvelles tendances et en saisissant de nouvelles opportunités.

Nous avons souhaité, à travers cette édition de TRAIT D'UNION, vous faire partager nos ambitions pour 2007, et nous espérons qu'elles seront à la hauteur de vos attentes.

Toute l'équipe d'ADI-GARDINER se joint à moi pour vous remercier de votre confiance et de votre fidélité et nous vous adressons tous nos meilleurs vœux de prospérité pour cette nouvelle année.

Nos valeurs :

- Respect,
- Humilité,
- Proactivité !

Bien sincèrement,

Jean-François GAZIELLY  
Directeur Général ADI-GARDINER EMEA

## FOCUS SUR LE COMMERCE



Le rapprochement entre ADI International et GARDINER Groupe, réalisé en mai dernier, s'est traduit par l'intégration physique de l'équipe commerciale d'ADI Palaiseau au sein du siège social de Neuilly sur Marne en octobre dernier.

*Focus sur le département Commercial ADI-GARDINER*  
*Pierre DUBARD, Directeur Commercial*



Suite à l'intégration de l'équipe commerciale d'ADI International au sein du siège social de Gardiner à Neuilly sur Marne, l'organisation commerciale a connu quelques changements.

**ADI-GARDINER :** « Pouvez-vous nous en expliquer les grandes lignes ? »

**Pierre DUBARD :** Le principal changement apporté à l'organisation commerciale ADI-GARDINER réside dans l'intégration des clients ADI. Jusqu'à fin décembre 2006, les commerciaux ADI ont assuré un suivi commercial régulier et de proximité tout en travaillant sur la phase de transition et de transfert des clients ADI vers les agences commerciales régionales de ADI-GARDINER. Depuis le début de cette année, les commerciaux ADI ont intégré les équipes commerciales ADI-GARDINER avec pour chacun d'entre d'eux un nouveau secteur et de nouvelles fonctions. Bienvenue donc à Laurent Couteau (Au siège social de Neuilly sur Marne), Patrice Rousseau (agence de Nantes) et Henri Ravoux (agence de Marseille).

**ADI-GARDINER :** « Quels sont les avantages de ces changements pour vos clients ? »

**PD :** L'avantage majeur de cette répartition géographique réside dans l'attribution d'un interlocuteur régional permettant d'offrir à tous les clients ADI un support commercial de proximité. Il en va de même pour l'accessibilité des stocks gérés par chacune de nos agences. Le bénéfice supplémentaire qui est proposé à nos clients est l'élargissement de notre gamme de produits. Aujourd'hui, nos clients ont accès à une offre commune ADI-GARDINER qui permet de répondre à des appels d'offre dans leur globalité sécuritaire. ADI-GARDINER met un point d'honneur à vouloir satisfaire ses clients en offrant toujours plus de services.

**ADI-GARDINER :** « Quels sont les points forts de l'organisation commerciale d'ADI-GARDINER ? »

**PD :** Encore une fois, notre présence régionale à travers nos 12 agences commerciales assure un service de proximité unique grâce notamment à nos stocks régionaux. Nous avons également travaillé sur l'implantation de spécialistes Vidéo pour chacune des régions qui renforceront notre force de vente (80 personnes sur toute la France).

**ADI-GARDINER :** « De manière générale, quels sont les projets d'expansion de ADI-GARDINER sur l'année 2007 ? »

**PD :** Après une fin d'année chargée, l'année 2007 sera pour ADI-GARDINER une année de stabilité. Nous allons profiter de cette union pour renforcer

« La satisfaction de nos clients est notre unique objectif »

toute notre offre de services et notre savoir faire. L'intégration des entités Cedimaca et de JLD prévues sur le courant du 1<sup>er</sup> trimestre 2007 viendra également renforcer notre offre produits et services en contrôle d'accès, interphonie, incendie et sonorisation. Ces intégrations nous permettront de récupérer les compétences techniques ainsi que l'expérience dans le domaine très normé de l'Incendie.

**ADI-GARDINER :** « Comment se porte le marché de la sécurité aujourd'hui ? »

**PD :** L'intrusion reste un marché flatte. Nous nous orientons de plus en plus vers les produits radio et vers des solutions mixtes (radio/filaire). La norme NF&a2P est également incontournable

## FOCUS SUR LE COMMERCE



dans le développement de ce marché. C'est d'ailleurs pour cette raison que nos offres sont aujourd'hui principalement sous cette norme.

La vidéosurveillance est un marché prospère en constante évolution et nous observons depuis quelques années un fort intérêt de l'offre sur réseaux IP. Nous devons donc nous adapter, anticiper et proposer à nos clients les produits mais également les formations qui les accompagnent. ADI-GARDINER a mis en place depuis deux ans, un département IP exclusivement dédié pour répondre à tous ces besoins.

Le marché de l'incendie est également en forte mutation et afin de mieux l'appréhender, nous nous sommes « armés » du support très professionnel de notre département Incendie JLD. Nous mettrons en place courant 2007, un soutien régional dans chacune de nos agences afin de donner à nos clients toutes les compétences utiles dans ce domaine très normé.

Le contrôle d'accès connaît une explosion sur le marché de la sécurité, notamment avec la biométrie. Nous constatons

un intérêt très fort sur ce type de produits. Nos partenaires sont prêts et nous avons une gamme complète pour répondre à tout type de demande.

Pour finir, j'ajouterai que nous connaissons une demande de plus en plus forte sur les systèmes intégrés qui regroupent les fonctions du contrôle d'accès, de la vidéosurveillance et de l'intrusion. Une fois encore, ADI-GARDINER sait parfaitement bien répondre sur ce type de solution.

**ADI-GARDINER:** « Comment le groupe ADI-GARDINER s'organise-t-il pour répondre au mieux aux exigences du marché ? »

PD: Nous souhaitons pouvoir répondre à toutes les exigences du marché et sur l'ensemble des lignes de produits. Notre position de « ONE STOP SHOP » nous permet d'apporter des solutions globales personnalisées. Par ailleurs, notre appartenance à un groupe européen et notre cellule de chefs produits nous permettent d'avoir une vision globale du marché et par ce fait, d'anticiper les besoins de demain.

## FOCUS SUR L'EXPORT



Le département Commercial d'ADI-GARDINER compte un service spécialement dédié à l'Export.

**Focus sur ce département**  
**Thierry MATHONET,**  
**Directeur Export**

**ADI-GARDINER:** « Pouvez-vous nous présenter le service Export et nous en expliquer son fonctionnement ? »

Thierry MATHONET: Aujourd'hui, le service Export compte 3 personnes complètement dédiées à ce département qui devrait évoluer rapidement en raison des besoins du marché.

**ADI-GARDINER:** « Quelles sont les zones géographiques couvertes par le service Export ? »

TM: Les zones géographiques concernées sont les DOM-TOM, le Maghreb (Algérie, Tunisie et Maroc) et l'Afrique Occidentale - pays francophones. Au fil des années, la sélection de ces régions s'est faite naturellement par le biais de visites, de salons professionnels, de demandes d'informations clients et de questions sur notre site web.

**ADI-GARDINER:** « Que représente le service Export dans le chiffre d'affaires d'ADI-GARDINER ? »

TM: En 2005, le service Export représentait environ 5 % du volume de chiffre d'affaires de Gardiner. Nous estimons

le potentiel de produits de sécurité distribués à 40 millions d'euros. Notre souhait est de parvenir le plus rapidement possible à atteindre 25 % de ce potentiel soit 10 millions d'euros. L'architecture de notre chiffre d'affaires est réalisée pour les 2/3 par les DOM-TOM. Les zones Maghreb et Afrique Occidentale sont équilibrées pour 1/6 chacune.

**ADI-GARDINER:** « Quels sont les moyens déployés pour parvenir à réaliser cet objectif ? »

TM: Pour relever ces défis, nous allons recruter une personne en back office afin d'être plus disponible pour notre clientèle. Nous allons ainsi augmenter notre présence terrain et lorsque le cas se présente, éventuellement participer à des manifestations professionnelles locales.

De plus, nous proposons des services complémentaires tels que l'Ecole de Formation (EFGF) sur les produits distribués et l'Université des Courants Faibles (axée sur les gammes Intrusion, Contrôle d'Accès, Vidéosurveillance, Incendie et Sonorisation) afin d'apporter un service supplémentaire à notre clientèle qui ne peut pas bénéficier à 100 % de nos services tels que la hot-line, le SAV, la livraison en 24h...

**ADI-GARDINER:** « En résumé de notre entretien... »

TM: Nous devons prendre en considération la quantité et la qualité des clients et prospects Export venus nous rencontrer, lors du salon Expoprotection, pour trouver des produits et des services adaptés à leur besoin spécifique.



Une bonne logistique est un atout commercial supplémentaire. La plateforme logistique d'ADI-GARDINER est aujourd'hui devenue, grâce à son implantation Européenne, plus importante et plus compétitive.

*Focus sur le département Logistique d'ADI-GARDINER*  
*Armando REIS, Directeur Logistique*

**ADI-GARDINER :** « De quelle manière s'organise la logistique chez ADI-GARDINER ? »

**Armando REIS :** Le département logistique se compose de 22 personnes regroupées dans trois services : le service achat, le magasin et le service après vente. Le service achat est organisé par ligne de produits et gère les approvisionnements de notre stock central. Le magasin et le SAV gère au quotidien les réceptions et expéditions de marchandises de nos fournisseurs vers nos clients et nos agences commerciales.

ADI-GARDINER référence plus de 170 fournisseurs et quelques 8000 références actives dans notre système dont la moitié sont stockées en permanence.

Répartie sur notre plate forme de 3500 m<sup>2</sup>, notre équipe de magasiniers traite plus de 200 commandes par jour (environ 300 colis/jour hors Export).

La gestion des réceptions et des expéditions de marchandises sont journalières. Une fois réceptionnée, nos équipes contrôlent les colis avant de rentrer physiquement les produits en stock sur rayon. Les expéditions qui partent de notre magasin ont pour destinataires nos clients mais également l'ensemble de nos 12 agences régionales. Il est important que nos régions soient approvisionnées afin de répondre aux besoins de proximité et d'urgence de notre clientèle. Par ailleurs, un des nombreux services assurés par ADI-GARDINER à ses clients, est une livraison à J+1 pour toute commande passée avant 15h.

**ADI-GARDINER :** « Quels sont les points forts de la logistique ADI-GARDINER ? »

**AR :** Notre premier point fort est notre plateforme France. En effet, l'entrepôt de Neuilly est le seul point d'entrée pour nos fournisseurs. Le stock est adressé ce qui nous permet un gain de temps dans le traitement tant des expéditions que des réceptions. L'organisation globale étant ainsi améliorée.

Ensuite, vient notre base d'articles colossale. L'intégration du stock ADI ajouté à celui de GARDINER fait qu'aujourd'hui nous travaillons avec quelques 8000 références. Impossible de ne pas trouver le produit qu'il faut !

**ADI-GARDINER :** « Vous êtes bien placé pour savoir que la logistique c'est aussi un atout commercial supplémentaire. Comment vous différenciez-vous par rapport à vos confrères ? »

**AR :** ADI-GARDINER confirme son statut de distributeur multi-gammes avec plus de 4000 références tournantes en stock et nous sommes à ce jour le seul distributeur sur le marché de la sécurité en France à proposer cette offre. Encore une fois, l'implantation d'un stock comme le nôtre est unique. De plus, nous essayons d'assurer une bonne communication entre la plateforme et les agences afin d'assurer un service client maximum.

**ADI-GARDINER :** « Le rachat de GARDINER par ADI va-t-il apporter une valeur ajoutée supplémentaire pour vos clients et votre organisation ? »

**AR :** Maintenant que nous faisons parti d'un Groupe Européen, nous avons accès à toutes les plateformes logistiques Européennes. L'échange d'informations entre chaque pays facilite l'approvisionnement rapide de produits en cas d'urgence.

Ainsi nous pouvons assurer à nos clients une livraison rapide. De plus, nous disposons maintenant d'une puissance d'achat très importante grâce au poids de notre groupe en Europe ce qui nous permet d'être encore plus compétitif sur notre politique de prix.

« Avec autant de références stockées, impossible pour nos clients, de ne pas trouver le produit qu'il faut ! »

Afin d'être toujours plus performants, l'équipe logistique sera renforcée début 2007 afin de répondre encore mieux à notre statut de plateforme France.

**ADI-GARDINER :** « Comment procédez-vous pour gérer les litiges et la non qualité ? »

**AR :** Aujourd'hui, un contrôle qualité est effectué pour chaque entrée de marchandises dans notre magasin. Nous vérifions systématiquement la conformité des produits et la présence de la documentation du produit en Français. Cette action, faite en amont auprès de nos fournisseurs, a pour objectif d'éviter tout litige avec nos clients.

# FOCUS SUR LA LOGISTIQUE



**ADI-GARDINER :** « Parlons de votre Service Après Vente. Quelle est sa mission et comment fonctionne-t-il ? »

**AR :** Le Service Après Vente (SAV) a pour mission la gestion des retours de marchandises en provenance de nos clients. De ce fait, le SAV est en perpétuel contact avec nos fournisseurs afin d'apporter à nos clients un service de qualité. Aujourd'hui, le SAV compte 5 personnes qui gèrent au quotidien la réception de produits défectueux ou en panne et assure un suivi vers nos fournisseurs soit pour une réparation, soit pour un échange contre un produit neuf.



Plateforme ADI-GARDINER située à Neuilly sur Marne

**ADI-GARDINER :** « Quels sont les services que le SAV apporte aujourd'hui à ses clients ? »

**AR :** Lorsqu'un produit nous est retourné, nous le renvoyons chez notre fournisseur pour réparation ou pour échange mais nous pratiquons également l'échange anticipé

en fonction de la nature du produit. Comme son nom l'indique, nous offrons la possibilité à nos clients de recevoir par anticipation (sous réserve d'une demande faite par écrit) un produit neuf en échange du produit défectueux avant même sa réception par nos équipes. Cela garantit à nos clients un dépannage quasi immédiat. Ce service est très apprécié de nos clients surtout lorsqu'ils sont sur site ! De plus, des produits dits de "seconde main" sont tenus à disposition pour nos clients, toujours dans l'optique de garantir à nos clients un dépannage rapide.



**ADI-GARDINER :** « Quels sont les projets de développement pour le SAV en 2007 ? »

**AR :** Dans le courant de l'année, nous allons lancer un processus afin d'améliorer la traçabilité des retours SAV et la fluidité des échanges. Le but de cette action aura pour objectif premier de réduire le temps de traitement du SAV afin d'améliorer ses performances. A ce même titre, un formulaire d'identification de la nature de la panne sera mis en place afin de réduire le temps de réparation chez nos fournisseurs.

**ADI-GARDINER :** « Et pour la logistique en général ? »

**AR :** Nous souhaitons vraiment développer notre système informatique afin de le moderniser et de le rendre plus performant.

Notre objectif est de toujours offrir le meilleur service à nos clients tout en optimisant notre taux de service. Pour cela, nous envisageons à terme de travailler sur la mise en place d'une gestion des stocks par code barre.

« L'échange anticipé est  
un réel atout pour nos clients »

**ADI-GARDINER :** « En résumé de notre entretien... »

**AR :** Réceptionner, stocker, expédier les marchandises... Telles sont les missions quotidiennes qui incombent à l'entrepôt de ADI-GARDINER basé à Neuilly sur Marne. Le bon approvisionnement des agences réside dans une gestion parfaite des commandes et l'ajustement des volumes de stocks dans les points de vente en fonction des besoins. Une fois l'équilibre trouvé, l'approvisionnement ne connaît pas de rupture.

## RAPPEL :

Les appareils défectueux, Sous Garantie ou Hors Garantie, doivent être confiés à votre agence ADI-GARDINER la plus proche, ou expédiés directement à notre Service Après Vente de Neuilly s/Marne, *accompagnés d'une preuve d'achat (Cf nos conditions générales de ventes).*

# FOCUS

## SUR LE MARKETING & LA COMMUNICATION



On distingue souvent le « Marketing Produit » du « Marketing Client ». L'objectif du premier est de trouver de nouveaux produits adaptés aux besoins du marché. De son côté, le "Marketing Client" prend en charge tout ce qui à trait aux clients dans le but de mieux les connaître, de dialoguer avec eux, et de les fidéliser. Chez Adi-GARDINER, ces deux visions sont réunies au sein d'une même équipe.

*Entretien avec Laurence Boutboul, responsable Marketing & Communication*

**ADI-GARDINER :** « Pouvez-vous nous présenter le service Marketing/Communication ? »

Laurence BOUTBOUL : Notre équipe est composée de 5 chefs produits couvrant les lignes de produits INTRUSION, CONTROLE D'ACCES, VIDEOSURVEILLANCE, SYSTEMES INTEGRES et INCENDIE et de 3 collaboratrices en charge de la partie Marketing opérationnel et de la Communication. L'équipe s'est agrandie en fin d'année 2006, avec l'arrivée d'un nouveau Directeur Marketing, Denis CASTANET.

**ADI-GARDINER :** « Le nom d'ADI-GARDINER est désormais présent sur le marché français de la sécurité depuis juillet 2006. Que représente aujourd'hui le groupe ADI-GARDINER en France et en Europe ? »

LB : ADI-GARDINER, avec une combinaison de 50 années d'expérience sur le marché de la sécurité, est représenté dans plus de 100 agences et 20 pays à travers l'Europe, le Moyen Orient et l'Afrique. L'EMEA représente plus de 1200 collaborateurs. En France, ADI-GARDINER est présent au travers de ses 12 agences commerciales sur l'ensemble du territoire et plus de 150 collaborateurs dont la moitié représente notre force de vente.

**ADI-GARDINER :** « Cela signifie donc une grande proximité sur le terrain ? »

LB : Effectivement, ADI-GARDINER affiche une vraie volonté de placer ses clients au coeur de ses préoccupations et cela commence par une présence régionale accrue et une disponibilité des produits grâce à des stocks régionaux.

**ADI-GARDINER :** « De quelle manière prenez-vous en considération les besoins de vos clients ? »

LB : Nous recherchons la satisfaction de nos clients et

de ce fait, nous prenons en compte leurs besoins à travers différentes enquêtes que nous pouvons réaliser par le biais de notre télémarketing mais également à travers des échanges que nous avons lors des événements que nous organisons tout au long de l'année dans les différentes régions de France.

**ADI-GARDINER :** « Quelles sont les actions Marketing/Communication prévues à l'attention de vos clients pour cette nouvelle année ? »

LB : A l'instar de 2006, ADI-GARDINER va poursuivre ses journées thématiques à travers différentes régions de France. Le concept de réunir dans un même lieu, les principaux fabricants du marché de la sécurité et nos clients est très apprécié par ces derniers. C'est une occasion unique pour nos clients, de rencontrer les acteurs du marché, de voir un panorama complet des dernières technologies et pour ADI-GARDINER de pouvoir leur proposer des solutions globales de sécurité. En parallèle, plusieurs actions de communication se relayeront tout au long de l'année : des offres promotionnelles, la refonte de notre site web, des présentations produits et tant d'autres choses que nous laissons à nos clients le soin de découvrir au fil des mois. Le premier semestre 2007 verra la naissance de notre premier catalogue ADI-GARDINER. Il regroupera toute l'offre produits et les caractéristiques techniques essentielles à un choix de professionnel.

**ADI-GARDINER :** « Pour conclure ? »

LB : Notre groupe est très attaché à la fidélité et à la satisfaction de nos clients. Il met tous les moyens nécessaires au développement, tant de notre offre produits qu'à la qualité des services que nous devons apporter à notre clientèle.



Plus de 700 visiteurs sont venus découvrir nos nouveautés produits et les services offerts par ADI-GARDINER durant le salon EXPOPROTECTION qui s'est déroulé du 7 au 10 novembre 2006.

Après nos agences commerciales de Nantes, Lyon et Marseille, nous sommes heureux de vous annoncer le rapprochement de nos 2 agences bordelaises sur un même site. Notre nouvelle agence se situe désormais dans le parc d'activité Kennedy à MERIGNAC.

**AGENCE COMMERCIALE  
ADI-GARDINER à BORDEAUX :**

Parc d'Activité Kennedy / Bâtiment U  
21, av. Henri Becquerel - 33700 Mérignac  
Tél. : 05 57 92 45 92 - Fax : 05 56 47 64 38





Le service apporté aux clients est au coeur des préoccupations de ADI-GARDINER. Cela se traduit par une assistance après vente, une hotline dédiée, un soutien à la mise en service, et une formation produits. Focus sur le département technique de ADI-GARDINER.

*Entretien avec Yves BÉHARELLE,  
Directeur technique ADI-GARDINER*

**ADI-GARDINER :** « Pouvez-vous nous présenter le service technique, son organisation et son rôle au sein d'ADI-GARDINER ? »

**Yves BÉHARELLE :** Le service technique se compose de 9 personnes couvrant plusieurs départements : hotline, intervention, homologation, gestion des litiges, formation et documentation. La mission du département technique est de répondre à toutes les questions de nos clients, de les assister, de leur apporter des réponses professionnelles et de solutionner les éventuels problèmes rencontrés.

**ADI-GARDINER :** « Pouvez-vous nous décrire plus précisément votre service hotline ? »

**YB :** Notre ligne technique, composée exclusivement de techniciens polyvalents, gère l'ensemble des appels concernant les produits distribués par ADI-GARDINER soit quelques 4 000 références. Chaque technicien est capable de répondre sur tous les produits. Toutefois, dans le cas d'une demande bien spécifique (sur les réseaux IP par exemple), le technicien ADI-GARDINER spécialiste sur la gamme reprendra la suite du dossier afin d'apporter les réponses techniques ciblées.

**ADI-GARDINER :** « De quelle manière sont traités les appels de vos clients ? »

**YB :** Chaque appel entrant est répertorié via un logiciel interne ce qui garantit aucune perte d'appel. Cette traçabilité à plusieurs avantages : elle nous permet d'obtenir immédiatement la fiche d'identité de notre client, son historique par produit acheté et par type de demandes déjà effectuées. Elle permet donc au technicien une meilleure analyse et une réponse personnalisée.

**ADI-GARDINER :** « Parlons chiffres, avez-vous quelques éléments à nous communiquer ? »

**YB :** La complexité grandissante des produits et la multiplicité des gammes s'est traduite par une augmentation de 2 % du nombre des appels. En 2006, notre ligne technique a supporté plus de 90 appels par jour (environ 22 000 appels par an) et la durée moyenne par appel s'évalue à neuf minutes environ. Compte tenu de l'arrivée en Octobre dernier, de ADI International au sein de Gardiner Sécurité, nos gammes de produits vont encore plus s'étoffer et cela risque très certainement de générer des appels supplémentaires. Afin de palier cela, nous allons renforcer notre équipe pour conserver un taux de service de qualité.

## QUELQUES CHIFFRES

|                                |                |
|--------------------------------|----------------|
| <b>Nombre d'intervenants :</b> | 9 techniciens  |
| <b>Nombre d'appels :</b>       | 90 appels/jour |
| <b>Durée appels moyenne :</b>  | 9 min 28 s     |
| <b>Temps d'attente moyen :</b> | 3 min 42 s     |

**ADI-GARDINER :** « Plus précisément, envisagez-vous des changements, une nouvelle organisation pour 2007 ? »

**YB :** Oui. Afin d'améliorer notre accueil et de diminuer le temps d'attente, nous travaillons sur l'étude de la mise en place d'un nouveau système de gestion des appels qui permettrait un meilleur aiguillage des appels entrants. L'objectif premier étant de limiter le temps d'attente éventuel et d'orienter l'appel sur le spécialiste produits concerné. Par ailleurs, nous allons mettre en place par le biais de notre site interne, une rubrique FAQ, qui permettra à nos clients d'obtenir les réponses aux questions les plus fréquemment posées.

**ADI-GARDINER :** « Quelques mots sur les interventions réalisées par ADI-GARDINER ? »

**YB :** ADI-GARDINER est capable d'accompagner ses clients sur la mise en service d'un site. Suivant le cas, cette intervention peut être réalisée soit par nos techniciens, soit par nos partenaires fabricants.

**ADI-GARDINER :** « ADI-GARDINER est le seul distributeur de sécurité en France à avoir sa propre école de formation agréée (EFGF). Pouvez-vous nous en parler plus en détail ? »

**YB :** Nous avons souhaité partager nos connaissances avec nos clients et c'est principalement pour cette raison que l'Ecole de formation EFGF a été créée et agréée en 2002. Les formations dispensées sont toutes prises en charge par les OPCA dans le cadre du 1 % formation. Sur l'année 2005, plus de 350 clients ont été formés dans le cadre de l'école et ont reçu une formation technique de qualité sur les produits de sécurité des gammes distribuées par ADI-GARDINER.

Le numéro de la ligne technique ADI-GARDINER :

**0 826 466 570**

(0,15 cts/min depuis un poste fixe)

Du lundi au vendredi, de 9h à 18h.





**ADI-GARDINER:** « Quelles sont les types de formations dispensées ? »

**YB:** L'E.F.G.F propose, chaque trimestre, un planning de sessions de formation sur un éventail de produits dans chacune des gammes distribuées par ADI-GARDINER. Cependant, nous souhaitons « coller » à la demande de nos clients et nous sommes tout à fait capables de nous adapter à leur demande en proposant des sessions « à la carte ». Cette flexibilité est très importante.

**ADI-GARDINER:** « Où ont lieu ces formations ? »

**YB:** Ces sessions de formation peuvent s'organiser de 2 façons différentes : soit au siège social d'ADI-GARDINER, à Neuilly sur Marne, pour les formations fixes du planning, soit dans l'agence commerciale ADI-GARDINER la plus proche de chez nos clients, pour les formations à la carte.

**ADI-GARDINER:** « Quelle est la finalité d'une formation ? »

**YB:** Pendant la durée de la formation (1 journée en moyenne), nos techniciens formateurs ont pour mission de familiariser les stagiaires à l'installation, la programmation et l'utilisation d'un produit spécifique. La formation permet également une meilleure approche du produit et, par conséquent un gain de temps non négligeable lors de la mise en service permettant ainsi une plus grande autonomie.



Toutes les documentations techniques de nos produits sont téléchargeables sur notre site :

[Http://www.gardiner.fr](http://www.gardiner.fr)

**ADI-GARDINER:** « Après de quel interlocuteur vos clients peuvent-ils solliciter une formation ? »

**YB:** Il est très simple de s'inscrire à une de nos formations. Pour cela, il suffit à nos clients de contacter leur interlocuteur commercial privilégié, ou d'appeler directement notre responsable de la formation au 01 58 02 02 02 qui se fera un plaisir de les renseigner et de les conseiller.

**ADI-GARDINER:** « EFGF étant une école agréée, les clients peuvent donc bénéficier du 1 % formation. Quelles sont les démarches qu'ils doivent réaliser ? »

**YB:** Si nos clients souhaitent financer leurs formations, nous leur conseillons de se rapprocher de l'organisme OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé) auprès duquel leur entreprise cotise pour la Formation Professionnelle (1 % formation) et faire une demande d'aide à la formation\*.

Pour tout conseil, information ou demande particulière, vous pouvez contacter Florence JACQUILLAT au 01 58 02 02 02.

\*Nous vous rappelons que l'établissement d'un dossier de prise en charge doit normalement être transmis à l'OCPA 3 semaines avant le début de la formation.

## ► FORMATION : Grille Tarifaire (HT)

| Désignation                                   | Tarif HT       |
|---|----------------|
| Formation 1/2 journée (dans zone uniquement)  | 300,00 €       |
| Formation 1 journée dans zone                 | 450,00 €       |
| Formation 1 journée dans l'une de nos agences | 550,00 €       |
| Formation 1 journée hors zone (sur site)      | 650,00 €       |
| Journée (consécutive) ou pers. supplémentaire | 250,00 €       |
| Autres formations (sur devis)                 | Nous consulter |

## PLANNING DE FORMATION - 1<sup>er</sup> TRIMESTRE 2007

| OCTOBRE |    |    |
|---------|----|----|
| J       | 4  | F1 |
| M       | 9  | F7 |
| J       | 18 | F3 |
| M       | 23 | F4 |

| NOVEMBRE |    |     |
|----------|----|-----|
| J        | 1  | F5  |
| M        | 6  | F2  |
| M        | 20 | F6  |
| M        | 27 | F11 |

| DÉCEMBRE |    |    |
|----------|----|----|
| M        | 6  | F7 |
| J        | 8  | F3 |
| J        | 15 | F5 |

**F1** Intrusion : Centrale POWERMAX+ Visonic  
**F2** Intrusion : Centrale MP Elkron  
**F3** Contrôle d'Accès : Eden

**F4** Contrôle d'Accès : TDSI  
**F5** Contrôle d'Accès : Amadeus Avangard  
**F6** Intrusion : Centrales NX8  
**F7** Intrusion : Centrales GALAXY

**F8** Intrusion : Gamme RADIO WL30 - ELKRON  
**F9** Intrusion : Centrales MASTERGUARDIAN  
**F10** Réseaux IP  
**F11** Intrusion : Centrales DOMONIAL