

Bienvenue



Après une [trop] longue absence, voici le nouveau numéro de notre newsletter.

Parmi les thèmes abordés, nous sommes heureux de vous annoncer une étape importante dans le développement de Melioris avec la création d'une entité supplémentaire en Suisse alémanique. Vous trouverez en page 7 les coordonnées de nos bureaux de Baar et de votre personne de contact.

Côté clients, la société Colibrys, spin-off du CSEM, nous a fait le plaisir de nous accorder un entretien et de revenir sur la mission conduite par Melioris sur leurs achats non stratégiques.

Les aspects environnementaux sont depuis longtemps une préoccupation de Melioris. Peut-être avez-vous d'ailleurs entre vos mains un de nos stylos publicitaires fabriqués à base de « plastique naturel » ? Notre partenaire Ecolive décrit en page 6 une approche de la gestion du risque en matière d'achats responsables, intégrant les principes du développement durable.

Bonne lecture !

Farid Assaf
Président

Contactez par [Email](#)

Sommaire

Focus Client

Colibrys SA

Spin-off du CSEM depuis 2001, Colibrys est un fabricant mondial de capteurs de mouvement standards et personnalisés. Melioris achève actuellement un mandat d'optimisation des achats non stratégiques. **Herma Klootsema**, VP Central Service et **Christiane Schlub**, Head of Customer service and Procurement nous ont aimablement reçu pour nous parler de Colibrys, ainsi que de la collaboration avec Melioris.

Optimisez vos achats

La prestation de nettoyage des locaux: **achetez mieux**

De plus en plus externalisée, cette prestation est souvent jugée capitale au niveau humain et stratégique selon le secteur d'activité. **Bruno Templier**, Directeur chez Melioris, nous décrit les principales étapes du processus d'optimisation, ainsi que les leviers d'économies essentiels liés à ce poste.

Compétences achats

Des achats responsables pour une maîtrise des risques

Intégrer des critères écologiques, sociaux et de durabilité dans ses achats, outre l'aspect éthique, peut comporter de nombreux avantages. **Olivier Brüggemann**, Directeur d'EcoLive, nous décrit les principales étapes et la méthodologie des achats durables.

Actualité

Ouverture de **Melioris Einkaufsberatung AG** à Baar.

Forum Aux Questions



Colibrys SA

Colibrys (Suisse) SA est un fabricant mondial de capteurs de mouvement standards et personnalisés basés sur une technologie MEMS (systèmes micro-électro-mécaniques), amenés à être implémentés dans des environnements sévères pour des applications exigeant une haute fiabilité et une très grande précision. L'activité principale de Colibrys est la conception, le développement et la production d'une gamme variée d'accéléromètres brevetés à très hautes performances pour les mesures d'inertie, d'inclinaison, de vibration et sismiques. Colibrys est un spin-off du CSEM depuis 2001. Initialement la division C de CSEM, Colibrys recherche des applications nécessitant de hautes performances, des solutions complètes, innovantes et d'une production moyenne. La société est basée à Neuchâtel en Suisse et emploie un peu plus de 80 personnes de nationalités et horizons professionnels variés. La compagnie offre des solutions uniques pour des applications à haute valeur ajoutée destinées à des marchés très ciblés comme le militaire/aéronautique, énergie, industrie et de l'instrumentation. Pour découvrir la gamme variée d'accéléromètres de Colibrys, [cliquer ici](#).

Madame Klootsema et Madame Schlub, quels est votre principal axe de développement ?

HK : Nous avons une nouvelle génération de produits de Motion sensors avec des spécifications plus élevées, donc avec une stabilité et des performances accrues. Grâce à nos distributeurs autour du monde, nous voulons accroître nos parts de marchés, entres autres avec nos nouveaux distributeurs en Chine, Russie et en Turquie.

Comment la fonction Achat est-elle structurée chez Colibrys ?

HK : Le département Central services est responsable de tous les achats. Nous sommes actuellement 5 personnes. Nous ne sommes pas des acheteurs professionnels, mais nous mettons tout en œuvre pour nous assurer les meilleurs prix et délais envers nos fournisseurs.

L'équipe est composée d'un senior buyer pour tous les achats stratégiques et non-stratégiques, une personne dédiée à la planification de la production et aux achats des composants (matières premières) nécessaires pour la production et une autre responsable des stocks.

Le VP Central Services et Head of Customer Services and Procurement assurent le suivi des fournisseurs dans le cadre d'un program

stratégique (Strategic Supplier Management Program)

Vous faites ainsi la distinction entre achats stratégiques et non-stratégiques ?

CS : Oui. Nous avons des procédures bien définies pour les achats des composants qui rentrent dans nos produits finis. Par exemple au niveau des appels d'offre et la gestion des stocks. Les procédures sont moins strictes pour les achats non stratégiques.

Qu'est-ce qui vous a décidé de faire appel à Melioris ?

HK : Nos premiers contacts ont eu lieu en 2007 lorsque M. Assaf est venu nous présenter le concept Melioris. Avant la première présentation nous étions d'avis que nous n'avions ni le temps ni l'argent pour une quelconque démarche. Mais nous avons été séduits par le concept global, la qualité des présentations et l'attitude professionnelle de Melioris.

Puis ils nous ont proposé de réaliser un audit préliminaire sur l'ensemble de nos achats hors production. Ceci dans le but de pouvoir estimer le

Herma Klootsema

Engagée depuis 1999 au CSEM, Mme Klootsema a donc vécu les débuts de Colibrys. Elle est la VP du département Central Services lequel regroupe les fonctions de l'Administration des ventes, des achats et de la coordination avec la production.



Christiane Schlub

En tant que Head of Customer Service and Procurement, Mme Schlub s'occupe de l'administration des ventes, du service clientèle et des achats stratégiques depuis 8 ans.

potentiel d'économies qu'ils pourraient nous aider à réaliser. De plus nous avons été sensibles au fait que Melioris nous effectue cet audit préliminaire gratuitement et sans engagement. Lorsqu'ils nous ont présenté leurs estimations d'économies et le chemin pour les atteindre, nous n'avons pas hésité à nous lancer.

CS : Le concept de la rémunération nous a énormément plu car il est basé sur nos économies effectivement réalisées et non simplement projetées. Nous trouvons que c'est un concept Win-Win de partager l'économie effective entre Melioris et nous, et tout ceci sans coût au préalable.

En termes d'économies, qu'avez-vous pensé des résultats apportés par Melioris ?

CS : Beaucoup plus que nous l'espérions et sur des postes que nous pensions déjà complètement optimisés. Comme nous ne sommes pas des acheteurs professionnels, nous étions d'avis qu'on bénéficierait déjà des meilleurs prix. Aujourd'hui, mes collègues et moi avons compris la valeur ajoutée d'une démarche achat comme celle déployée par Melioris. Même notre Conseil d'administration a été impressionné du résultat. Nous ne connaissions pas le concept de la rémunération au succès, à savoir de partager les économies effectivement réalisées. Avec les estimations d'économies lors de l'audit préliminaire, il nous a été facile de convaincre notre Direction d'accepter la mission.

En dehors des économies, de quels résultats qualitatifs avez-vous bénéficiés ?

CS : Au contact des consultants, nous avons beaucoup appris de leurs compétences et attitudes d'acheteurs. Par exemple la relation juste et ferme qu'ils entretiennent avec les fournisseurs. Aussi leurs larges connaissances des fournisseurs et des prix du marché nous ont fait gagner beaucoup de temps.

HK : Melioris s'est toujours assuré que nos achats répondaient directement à nos besoins. Pour chaque poste de dépenses, ils ont rédigé un cahier des charges précis et nous l'ont toujours soumis pour validation avant l'envoi aux fournisseurs

Est-ce que les relations entre les utilisateurs internes de Colibrys et Melioris ont évolué durant les 2 ans ?

CS : Il est clair qu'au tout début nous avons dû informer nos

collègues et les convaincre des bénéfices que nous tous pouvions retirer des prestations Melioris. Nous observons avec plaisir que les utilisateurs internes qui avaient une relative réticence au début sont ceux qui aujourd'hui demandent Melioris pour les achats dont ils ont besoin.

Quel est votre sentiment par rapport aux prestations des nouveaux fournisseurs mis en place ?

CS : Nous avons un peu souci que Melioris nous recommande de changer tous nos fournisseurs. Mais ce n'a pas été du tout le cas car Melioris essaie un maximum de maintenir les fournisseurs en place lorsque nous en sommes contents. La relation avec les nouveaux fournisseurs est très bonne et l'accompagnement de Melioris dans la mise en place des nouveaux accords nous a beaucoup aidés.

Avez-vous remarqué un changement de qualité des produits et services après l'optimisation de Melioris ?

CS : Melioris nous avait assuré qu'en aucun cas la qualité des produits ou des services allait baisser. Non seulement c'est le cas, mais plusieurs achats comme nos travaux d'impressions, nos envois de colis, etc. ont une qualité bien meilleure qu'auparavant.

La mission d'optimisation menée par Melioris a duré 2 mois et demi. Durant cette période, avez-vous le sentiment d'avoir été beaucoup sollicité ?

HK : Très peu. Le planning et la responsabilité des postes par nos internes ont été très bien établis au préalable par Melioris. De sorte que nous avons pu nous acquitter de nos tâches quotidiennes tout à fait normalement.

Colibrys SA



Activité : Fabrication de capteurs de mouvement

Siège social : Neuchâtel

Collaborateurs : 80

Date de création : spin-off du CSEM depuis 2001

CS : Comme c'est Melioris qui se déplaçait gratuitement chez nous, qu'ils sont très autonomes et vont à l'essentiel, aucun de nos collègues a montré devoir prendre trop de temps avec Melioris.

Comment qualifieriez-vous l'attitude des consultants Melioris à votre contact et à celui de vos collègues ?

CS : Les consultants ont eu une attitude très avenante, avec beaucoup d'entregent avec nous-mêmes, la Direction et les personnes à l'interne. Ils agissent de manière très opérationnelle. Dès la séance du lancement du projet, nous avons tous vite remarqué que nous avions affaire à des professionnels.

Vos relations avec vos fournisseurs ont-elles été modifiées avec le travail de Melioris ?

HK : Chaque relation avec nos fournisseurs est restée bonne et ils ont compris la démarche dans laquelle nous les mettions. Par exemple d'être inclus dans une demande d'offre. Je pense que les fournisseurs ressortent également gagnants avec la démarche de Melioris. Dans le sens où, en faisant un effort sur leurs prix, la qualité ou les délais, ils peuvent gagner en volume avec plusieurs nouveaux clients comme nous. Lors de la mission,

Melioris devient une entité représentant ouvertement les intérêts de Colibrys aux yeux des fournisseurs.

Pour quelles raisons recommanderiez-vous à une PME ou une Organisation de contacter Melioris afin de bénéficier d'une mission d'optimisation ?

HK : En premier lieu les économies financières réalisées sont bien sûr le principal attrait. Ensuite le professionnalisme et le support que Melioris nous met à disposition. Egalement le concept de l'offre Melioris est très clair autant pour la Direction que pour chaque interlocuteur en interne.

CS : Leur projet comporte une date de début, une autre de fin, et les jalons entre les deux sont bien définis.

Et nous pouvons assurer à qui-conque nous lit que, au vu de l'autonomie de Melioris, cette mission nous a demandé très peu de temps par personne. Egalement aussi car ils nous accompagnent dans la mise en place des nouveaux accords.

Colibrys se trouve en fin de 2^{ème} année de suivi. Globalement, quel a été l'apport de Melioris pendant la mission et au-delà de la mission d'optimisation ?

CS : Lorsque la période de suivi sera terminée, nous nous sentirons vraiment encouragés à entreprendre nous-mêmes les démarches d'optimisation comme nous avons vu Melioris le faire pour nous. Nous restons très confiants de la pérennité

de des accords mis en place par Melioris durant la mission.

HK : Nous n'hésiterions pas à refaire ponctuellement appel à Melioris si des accords devaient être renégociés ou dans le cas de nouveaux postes d'achat.

Madame Klootsema, Madame Schlub, merci de nous avoir accordé cette interview

Propos recueillis par Arnaud Jobin

Contactez par [Email](#)

Optimisez vos achats

Optimisation de la prestation de nettoyage des locaux

Par Bruno Templier, Directeur chez Melioris

De plus en plus de nos clients favorisent aujourd'hui l'externalisation de la prestation de nettoyage de locaux. En fonction du secteur d'activité de nos clients, identifier le prestataire adéquat peut s'avérer ardu...

Dans les projets de nettoyage de locaux gérés par Melioris, la phase déterminante est la phase d'analyse de l'existant afin de formaliser et valider le besoin. Chaque client a sa propre perception de la propreté et celle-ci varie en fonction de son secteur d'activité ou de son produit fini

Les attentes qualitatives de nos clients dans les entreprises de service ne sont pas les mêmes que

celles des entreprises industrielles ou celles disposants de salles blanches.



L'apport de Melioris dans cette démarche d'optimisation n'est pas seulement de travailler sur des aspects quantitatifs - prix unitaires / heure - mais plutôt d'adapter très finement la prestation aux besoins

exprimés par le client. La bonne compréhension du cahier des charges par les fournisseurs permettra de remplir 100% des objectifs. La formation du personnel et la productivité qui en résulte, la réactivité de l'équipe dirigeante aux adaptations souhaitées ou la qualité du matériel et des produits utilisés sont autant de facteurs de différenciation qui auront un impact sur les prix. Là se trouve le gisement d'économies le plus élevé !

Combien de fois avons-nous vu des bureaux nettoyés quotidiennement alors qu'ils étaient utilisés de manière aléatoire par du personnel à temps partiel ou en déplacement!

Les enjeux de la prestation de nettoyage s'avèrent stratégiques lorsque notre client travaille dans l'ultra-propreté. Les procédures liées sont onéreuses et doivent être dimensionnées de manière à ne pas contaminer un produit ou un environnement. Les cahiers des charges prennent en compte toutes les normes ou modalités en vigueur en rapport à l'activité. Le paramètre contrôlé entre ISO1 à ISO8 est la quantité de poussière par unité de volume. Certains fournisseurs ont des équipes spécialisées qui peuvent intervenir chez nos clients des secteurs d'activité comme les semi-conducteurs ou les biotechnologies.

Une définition claire des besoins permet de formaliser un cahier des charges structuré et doit permettre d'identifier les prestataires « capables ». Melioris gère aujourd'hui un large panel de fournisseurs dont les critères répondent à des exigences diverses. Ce panel évolue en fonction de nos expériences et gestion de projets chez nos différents clients. Le *benchmarking* est permanent.

Le nettoyage de locaux est une prestation humaine et la propreté une notion qui reste néanmoins subjective (hors salles blanches) comme vu précédemment. Notre

panel de fournisseurs répond donc à des critères où le facteur humain à toute sa place. Lors de la mise en place de nouvelles prestations, une phase d'adaptation est nécessaire : un fournisseur représenté par une personne réactive, à l'écoute et flexible apporte une valeur ajoutée considérable au dossier.

La précision du cahier des charges permet de pointer rapidement les dysfonctionnements comme : « ma poubelle n'a pas été vidée mercredi » ou les possibles manquements « la cafétéria doit impérativement être nettoyée tous les jours ». La réactivité du prestataire est clé. La sur-qualité ou la non-qualité est un coût non négligeable pour nos clients !

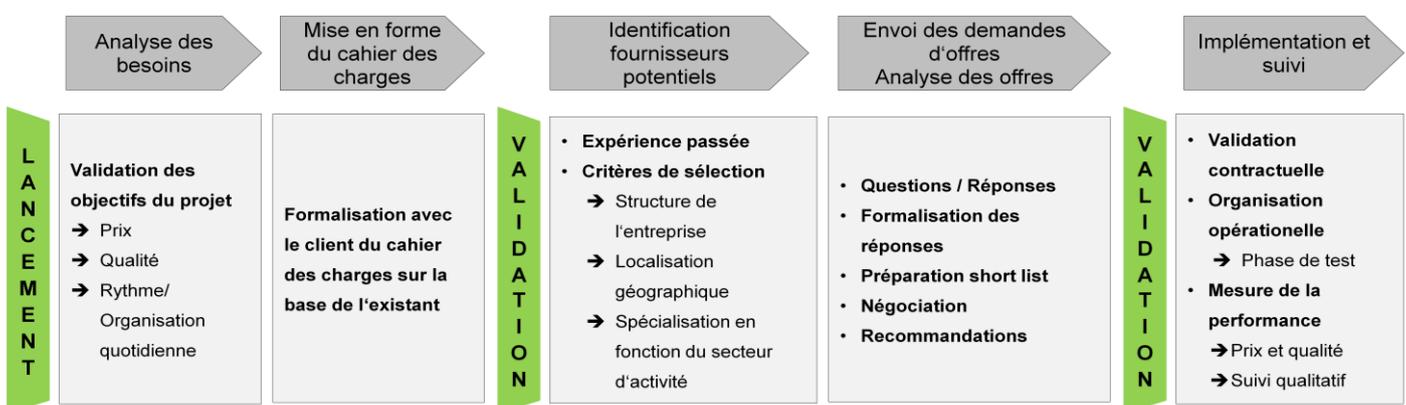
Le cahier de liaison ou les séances régulières entre le prestataire et son client sont autant de moyens d'affiner la prestation et donc de baisser son coût global.

Melioris souligne lors de la mise en place de nouveaux prestataires que la notion de suivi fait partie intégrante de sa prestation. Tous nos clients évoluent avec une activité plus ou moins forte : les prestations telles que celles du nettoyage doivent suivre cette évolution. Là où en 2009 nous avons accompagné nos clients afin que les prestataires

adaptent leurs prestations à la baisse d'activité, nous accompagnons également nos clients pour adapter les prestations au surcroît d'activité.

La tendance actuelle des entreprises de ce secteur évolue au-delà du nettoyage : elles multiplient les services au client. Une offre multiservices est proposée avec la gestion des déchets, l'utilisation de produits de nettoyages « propres », la gestion des espaces verts ou encore la mise à disposition de concierge sur site. Nous menons cette réflexion avec nos clients de plus en plus régulièrement. L'avantage premier est de pouvoir travailler avec un partenaire unique où beaucoup de prestations sont intégrées.

La réflexion qualitative reste au centre de nos projets où la satisfaction du client vis-à-vis de son prestataire est essentielle: une parfaite connaissance du site et de son fonctionnement est obligatoire pour assurer une prestation de qualité. De plus, des personnes formées et accompagnées permettront au prestataire de proposer en continu des axes d'amélioration qui construiront la relation sur le long terme. C'est justement bien l'objectif de Melioris !





Des achats responsables pour une maîtrise des risques



Par Olivier Brüggemann, Fondateur et directeur d'EcoLive

Quel acheteur ne s'est pas demandé dans quelles conditions de travail les ouvriers fabriquent les marchandises qu'il commande ? Quelles substances toxiques peut-il admettre dans les biens qu'il achète ? Ou encore quelle consommation d'énergie les appareils bureautiques ou les véhicules représentent-ils ? Quelles quantités et quels types de déchets les emballages induisent-ils et que deviennent-ils au final ?

Nombreuses sont les entreprises et les collectivités publiques montrées du doigt à cause de certains achats qu'elles effectuent en raison du risque parfois important relatif à la gestion des fournisseurs et prestataires. On se rappelle les millions de jouets retirés par la société Mattel en raison du plomb qu'ils contenaient: si les coûts engendrés par l'obligation de retirer un article contenant des substances toxiques sont encore facilement chiffrables, ceux relatifs à la perte d'image le sont beaucoup moins. Et pourtant, ils peuvent être tout aussi importants.

C'est la raison pour laquelle **Melioris et ecoLive se sont associés** pour proposer à leurs clients une approche systématique de **la gestion du risque en matière d'achats responsables**, intégrant ainsi les **principes du développement durable** dans la chaîne d'approvisionnement et l'ensemble du cycle de vie des produits et prestations.

L'analyse approfondie des besoins permet de découvrir de nouvelles pistes pour satisfaire ces der-

niers en limitant les impacts environnementaux et sociaux. Cela permet bien souvent une dématérialisation de l'achat, pouvant aussi se traduire par des économies financières.

Les risques sont décortiqués par une approche multicritère intégrant les trois dimensions du développement durable (environnement-social-économie) ainsi que le potentiel d'action en termes de durabilité. On peut ainsi cibler les efforts en définissant et en appliquant des stratégies propres à chaque domaine d'achat.

Aux côtés d'une analyse globale des coûts, **l'intégration de critères écologiques et sociaux** dans une optique de cycle de vie est la voie suivie pour l'application du principe du "meilleur rapport qualité/prix" qui remplace désormais celui de "l'offre économiquement la plus avantageuse".

Le contrat intégrant des clauses liées à la durabilité du produit ou de la prestation assure la pleine intégration des aspects du développement durable dans la durée. Indicateurs et revue régulière des ter-

Olivier Brüggemann
Fondateur
et directeur
d'[ecoLive](#)



ecoLive est un bureau de conseil et de formation en écologie et développement durable. Il s'est notamment spécialisé sur le domaine des achats responsables et a été mandaté par le Canton de Genève pour élaborer le contenu du **Guide des Achats professionnels responsables**, paru en 2010, avec l'appui du Canton de Vaud, de l'Association des Communes Genevoises et de la Confédération.

mes du contrat garantissent alors la meilleure adéquation entre la prestation et le besoin avec des impacts environnementaux et sociaux minimums.

L'expertise d'ecoLive et les instruments que le bureau a développés pour soutenir ces démarches s'articulent parfaitement avec l'approche et le professionnalisme de notre partenaire Melioris. Il est ainsi possible de proposer une prestation complète en matière d'achat responsable que toute société ou administration publique doit pouvoir intégrer dans son engagement pour la société et la planète.



Actualités

Melioris s'implante en Suisse alémanique

De nombreux clients basés en Suisse alémanique ont déjà fait confiance à Melioris. Nous avons ainsi pu travailler avec succès pour des entreprises comme K-Tron, Sulzer Metco ou encore Schulthess Maschinen.

Afin de renforcer encore notre présence outre-Sarine et assurer un service de proximité à nos clients actuels et futurs, l'entité **Melioris Einkaufsberatung AG** a été créée fin 2010. Les nouveaux bureaux sont basés à Baar, lieu géographiquement stratégique car très central et présentant un accès facile à toutes les régions alémaniques.

Cette ouverture est une étape essentielle dans le développement de Melioris et a déjà été accueillie très favorablement par nos clients sur place.

Votre contact

Roger Burch
Directeur

Contactez par [Email](#)
M : +41 78 663 51 39



Melioris

Einkaufsberatung AG
Grabenstrasse 25
CH-6340 Baar
Contactez par [Email](#)
T : +41 41 760 92 92
F : +41 41 760 92 86



Forum Aux Questions

Est-ce vrai que vous pouvez réaliser un audit préliminaire gratuit sur les achats non stratégiques de notre entreprise ?

Exact. C'est même la première étape que nous proposons dans le cadre d'une optimisation.

Le but de cet audit est de vous informer du montant des économies potentielles que nous estimons pouvoir vous faire réaliser.

La hauteur de ces estimations vous aidera à décider si une mission d'optimisation de vos achats hors production vous sera bénéfique.

Nous effectuons pour votre compte cet audit **gratuitement** et **sans engagement** de votre part !

Pour bénéficier d'un audit préliminaire ou pour toute question commerciale :

Votre contact

Arnaud Jobin
Responsable commercial

Contactez par [Email](#)
T : +41 22 995 01 60
M : +41 76 223 69 44



Melioris SA

Route des Avouillons 14 – 1196 Gland – Suisse
T : +41 22 995 01 60 F : +41 22 995 01 61