

Entreprise familiale créée en 1980, Ficap exerce la majeure partie de son activité dans le domaine de la manutention continue par tapis roulant. « *Nous sommes structurés selon trois pôles : la conception-fabrication, la maintenance et le négoce caoutchouc*, précise Jérôme Besnard, président du directoire depuis 2007. *Nos convoyeurs à bandes sont, par exemple, destinés aux mines et carrières ou à l'industrie sucrière. Notre marché est très fortement concurrentiel, aussi notre stratégie consiste à nous imposer sur de nouvelles niches en capitalisant sur l'expérience acquise sur notre cœur de métier.* » Une orientation dont Jérôme Besnard peut se féliciter. Tandis que nombre de PME étaient impactées par la crise économique, Ficap affichait une belle croissance, la conduisant à augmenter ses effectifs de près de 30 %. « *C'est le résultat d'une grande diversification de nos clients et de nos fournisseurs qui nous permet de minimiser les risques. Nous ne dépendons pas d'une filière en particulier, mais de multiples micromarchés. Nous avons même fait des incursions dans le monde du spectacle en réalisant notamment un tapis roulant sur lequel défilaient choristes et danseuses du dernier spectacle de Michel Polnareff. Nous sommes surtout numéro 1 en France sur le marché de la main courante pour escalier mécanique.* »

Une spécialité grâce à laquelle Ficap remporte depuis 2005 les marchés de maintenance d'escaliers mécaniques de la RATP. « *Il s'est d'abord agi d'un marché de service : la RATP nous fournissait les produits servant à réparer les mains courantes, que nous posons. Puisque nous sommes positionnés sur le négoce de pièces détachées, nous avons développé une analyse de leurs besoins. Elle nous a permis de démontrer l'intérêt mutuel de regrouper les marchés de fourniture et de prestation. La RATP y gagnait en termes d'efficacité et Ficap en termes de prix et de chiffre d'affaires. De plus, notre bureau d'études a travaillé sur un système augmentant la disponibilité des matériels grâce à un redémarrage plus rapide des escaliers mécaniques après dépannage (cf. encadré). Nous nous sommes également organisés pour optimiser le délai d'intervention. La collaboration avec la RATP est d'autant plus fructueuse qu'elle est exigeante et permet de faire progresser nos savoir-faire. Les échanges sont facilités par la mise en place de la RTA (Revue trimestrielle d'avancement).* » Cette réunion permet aux acheteurs et aux utilisateurs du produit au sein



**Daniel PRIGENT**  
Responsable des achats du  
Département Maintenance des  
équipements et systèmes des espaces  
RATP

« *En région parisienne, il y a principalement deux entreprises – dont Ficap – qui assurent la pose de main courante pour les escaliers mécaniques. Ces deux sociétés ont coopéré avec la RATP pour installer des mains courantes que la RATP fournissait. Cette organisation a soulevé plusieurs problématiques. Un bon service suppose à la fois un personnel formé, organisé et connaissant parfaitement le parc d'escaliers mécanique afin de partir en intervention avec le bon matériel. 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. »

de la RATP, d'évoquer tous les trois mois avec les collaborateurs de la PME les aspects positifs et les difficultés de la relation dans une totale transparence. Elle débouche également sur des plans d'actions dont le suivi fait l'objet des rencontres suivantes. « Nous évitons ainsi les non-dit, reprend Jérôme Besnard. Autre avantage : nous faire prendre conscience des contraintes budgétaires de notre client et nous tenir prêts à positionner nos produits et nos savoir-faire dans le cadre des renouvellements de marchés. »

Outre le chiffre d'affaires régulier qu'elle représente, la RATP constitue une référence capitale pour le marché des tapis pour skieurs, énergiquement développé par Ficap. « Il est né il y a dix ans environ. À l'origine, de petits tapis de dix à trente mètres de long remplaçaient les télésièges pour favoriser l'apprentissage du ski par les enfants. Voici deux ans et demi, nous avons remporté l'appel d'offres lancé par la station de Val Thorens. Nous avons installé un tapis grande

vitesses d'environ 250 mètres de long, truffé d'innovations et qui comporte des sorties latérales. Une première mondiale puisqu'il est ascendant et descendant. Notre relation avec la RATP a été un facteur important aux yeux de nos interlocuteurs de Val Thorens et de Tignes, confrontés à des problèmes identiques de gestion de flux et attentif au vandalisme. En remplaçant des télésièges, le tapis a permis de résorber les files d'attente en période de vacances scolaires. Ce segment de marché va sûrement nous porter pour les cinq années à venir. Nous avons protégé nos innovations par plusieurs brevets, nous commençons à être présents dans les salons internationaux. En carnet nous avons déjà plusieurs grosses installations en tarentaise et dans les Pyrénées pour 2012 qui devrait nous permettre également d'attaquer des installations à l'étranger. Le marché mondial est dominé par un Autrichien qui détient 99 % des parts de marché dans son pays, où plus de 1 000 tapis sont déjà installés. Ficap a le potentiel de le détrôner... Si la confiance des grands donneurs d'ordre français se développe de la même façon. »

## FICAP EN BREF

### Activité

Créée en 1980, Ficap fournit en convoyeurs à bandes permettant la manutention continue de nombreux secteurs : ferroviaire, mines et carrières, agroalimentaire, production thermique ou encore industrie chimique. Ficap qui, annuellement, consacre à la R&D un budget 3 à 6 % et dépose deux à trois brevets, est également le leader français de la main courante pour escalier mécanique.

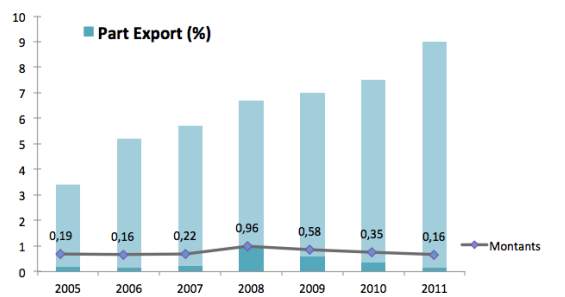
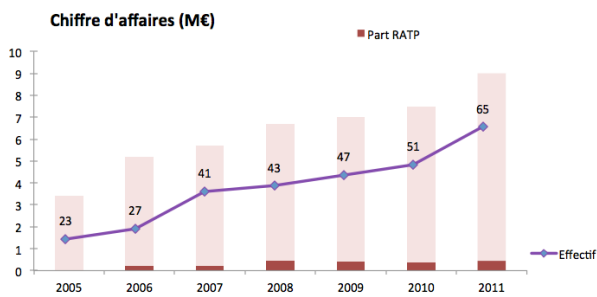
### Effectif

65 personnes.

### Implantation

Bray-sur-Seine (77).

### Croissance et export



Jérôme BESNARD,  
président du directoire

### Objectif

Ficap dispose d'un très fort carnet de commandes. 25 % de croissance sur la prise de commande, pour atteindre un chiffre d'affaires de 15 millions d'euros d'ici 4 ans.

### 3 sites Internet

[www.ficap.fr](http://www.ficap.fr)  
(activités traditionnelles)

[www.funbelt.fr](http://www.funbelt.fr)  
(activités montagne)

[www.mains-courantes.fr](http://www.mains-courantes.fr)  
(activités mains courantes)