

MUTUELLE INFORMATIQUE : REPONSE AUX QUESTIONS FREQUEMMENT POSEES

CONCEPT

Qu'est ce qu'une « Mutuelle » ?

En matière commerciale, l'appellation « Mutuelle » s'applique aux sociétés ayant vocation à regrouper plusieurs adhérents dans l'objectif de produire un service commun dont ils ne disposent pas ou qu'ils ne sont pas en mesure de disposer aux mêmes conditions. Les sociétés mutualistes doivent également répondre à des critères de prévoyance et de solidarité grâce aux cotisations de leurs adhérents.

Qu'entendez vous par « Mutuelle Informatique » ?

Une mutuelle informatique est une société mutualiste dont l'objectif consiste à produire un service commun entre plusieurs PME adhérentes pour assurer la gestion et l'exploitation de leurs infrastructures informatiques. Ceci pour des coûts correspondant aux seuls montant des cotisations tout en garantissant des niveaux de qualité et d'expertise équivalents à ceux habituellement réservés aux grandes entreprises.

Etes vous une assurance ?

Il est assez surprenant de constater que, dans l'esprit des gens, le concept de Mutuelle est très largement assimilé comme étant spécifique aux seules sociétés d'assurance. Ce n'est bien évidemment pas le cas. Avec les Mutuelle d'Assurance nous avons néanmoins en commun d'assumer et de gérer certains risques, thème que nous évoquons par ailleurs.

Qu'entendez vous par infrastructures informatiques ?

Quel rapport y a t il entre un carreleur et un menuisier ? Peu ou aucun en dehors du fait que les deux corps de métier participent à la construction d'un même ouvrage. De la même manière il n'existe pas une seule Informatique mais plusieurs, spécifiques, qui reposent sur des compétences foncièrement différentes les unes des autres. Au minimum l'informatique doit être décomposée en deux domaines spécifiques qu'il est nécessaire d'appréhender de manière distincte : les infrastructures d'une part et les applications métiers d'autre part.

Le domaine des infrastructures regroupe l'ensemble des composants matériels et logiciels nécessaires au bon fonctionnement des applications métiers. Cela inclut bien entendu les PC, les serveurs ainsi que les dispositifs d'interconnexion réseaux et télécoms (y compris la téléphonie) mais aussi l'ensemble des éléments bureautiques nécessaires au travail de groupe ainsi qu'au partage des ressources et des informations (systèmes d'exploitation, suites bureautiques, systèmes de messagerie, systèmes d'archivage et de gestion documentaire etc.). Les éléments de sécurité et d'authentification (firewalls, anti-virus, anti-spam, cryptage etc.) ainsi que ceux propres aux opérations de sauvegarde et de restauration des données sont également concernés. En sus de cela, tout un ensemble d'outils et d'applications, invisibles à l'utilisateur, sont mises à contribution pour assurer la gestion et l'exploitation de ces composants.

Peux-t-on concevoir un service mutualisé dans un domaine aussi complexe que celui des infrastructures informatiques ?

Avec l'avènement d'Internet les infrastructures informatiques sont arrivées à un niveau de standardisation tout à fait remarquable, pour ne pas dire stupéfiant si l'on com-

pare la situation actuelle avec celle que nous connaissons il y a seulement 10 ans. Dorénavant, quel que soit le métier exercé, toutes les infrastructures informatiques d'entreprise se ressemblent. Si la standardisation n'induit pas forcément une simplification des processus d'exploitation elle a cependant le mérite de les rationaliser et de supprimer presque totalement le risque technologique. Elle offre aussi et surtout la possibilité de créer des modèles reproductibles et d'avoir une approche « produit » pour la production d'un service standard : il peut donc être mutualisé pour devenir accessible au plus grand nombre. Pour les PME cela ne doit donc plus être, ni de la haute couture ni de l'artisanat, mais de la grande distribution.

Pourquoi ne pas proposer de services dans le domaine des applications métier ?

Les applications métiers sont, justement, spécifiques au métier de chacun. Elles intègrent une part très importante des compétences et du savoir faire de l'entreprise et participent à sa compétitivité sur son marché. En dehors du fait qu'aucune modélisation n'est possible il ne nous semble pas souhaitable d'envisager quoi que ce soit dans ce domaine. Bien au contraire c'est sur l'utilisation, le développement et l'optimisation de ces applications que les entreprises doivent conserver et focaliser toutes leurs ressources internes. Au final les infrastructures informatiques ne devraient pas être considérées autrement que comme un service ou une fonction, certes indispensable et vitale au bon fonctionnement de l'entreprise, mais ni plus ni moins que d'autres actuellement pris en charge par des entités externes, comme les services industriels ou les opérateurs télécoms.

Vous annoncez que vos adhérents sont actionnaires de la Mutuelle Informatique, qu'est-ce que cela signifie ?

Chaque adhérent de la Mutuelle Informatique se voit attribuer, à titre fiduciaire, une action de la société SYSELCOM SA pour toute la durée du contrat. Durant cette période l'adhérent peut jouir de l'ensemble des droits et prérogatives accordés aux actionnaires de SYSELCOM. A ce titre, il reçoit une copie des statuts officiels de la société ainsi que ses comptes annuels. Il est également convié à participer et à prendre part aux votes à l'occasion des assemblées d'actionnaires.

Le statut d'actionnaire que vous octroyez à vos adhérents est temporaire et limité à une seule action émise à titre fiduciaire, pourquoi ?

La vocation de nos adhérents n'est pas de financer les activités de la Mutuelle Informatique mais de bénéficier des meilleurs services possibles aux meilleures conditions possibles. Cet objectif impose le maintien continue d'un très haut niveau de compétitivité et ceci n'est réalisable qu'à la condition d'éviter toute situation qui pourrait générer d'éventuels conflits d'intérêts. Dans notre vision des choses, le statut d'actionnaire n'est attribué que pour garantir un maximum de transparence ainsi que pour permettre aux adhérents d'intervenir dans le cadre des décisions stratégiques qui pourraient les concerner directement comme, par exemple, le choix de nos orientations en terme de produits et de technologies, l'élaboration de nouvelles prestations, l'utilisation du bénéfice ainsi que les éventuels ajustements des cotisations en fonction des résultats.

Pourquoi ne pas avoir adopté les statuts d'une coopérative ?

Il n'existe aucune forme juridique légale régissant les statuts d'une société mutualiste même si, effectivement, la société coopérative peut apparaître comme parfaitement légitime. Nous avons choisi la société anonyme car cette forme est certainement celle qui nous offre le plus de souplesse dans la mesure ou le financement n'est pas assuré par nos adhérents.

Etes vous réellement la toute première Mutuelle Informatique ?

Bien que certaines sociétés de service utilisent le terme de « mutualisation » pour décrire l'une ou l'autre de leurs prestations, plusieurs innovations majeures contribuent à faire de SYSELCOM la toute première véritable « Mutuelle Informatique » : approche « produit » strictement dédié aux PME, standardisation d'un service réputé complexe, coûts fixes et publiés, principe de commercialisation reproductible, indépendance vis-à-vis des constructeurs, transparence des comptes, participation des adhérents aux assemblées générales, maîtrise et diminution des charges, exacerbation des critères de compétitivité etc. mais le fait de garantir formellement nos prestations et d'assumer pleinement toutes nos responsabilités en cas de sinistre est très certainement ce qui nous caractérise le mieux.

Pourquoi aucune SSII (société de service en ingénierie informatique) n'a-t-elle jamais proposée ce concept auparavant ?

Depuis quand les compagnies d'aviation « low-cost » existent-elles et qui les a développées ? Cette conception que nous avons de l'informatique remonte à plus de dix ans mais, à l'époque, cela n'était tout simplement pas réalisable car les technologies informatiques étaient beaucoup trop hétérogènes pour qu'un modèle standard puisse émerger. Les choses ont évolué depuis et Internet est passé par là. Le concept a mûri lentement et progressivement depuis 1996, date à laquelle nous avons pu commencer à l'expérimenter à petite échelle. De ces expériences nous avons tiré de nombreux enseignements sur lesquels nous nous sommes basés pour créer ce que nous présentons aujourd'hui comme étant la toute première véritable mutuelle informatique.

GARANTIES

Qu'est-ce qui prouve que vous disposiez réellement des compétences et de l'expertise nécessaire ?

Cette question est fondamentale. Il est aberrant de constater que, en dépit de son importance, le domaine des services informatiques reste l'un des seuls qui ne soit régi par aucune règle, aucune corporation ni aucun code déontologique formel. En résumé la situation actuelle permet à tout un chacun de s'octroyer librement le titre de spécialiste ou d'expert. Certes il existe bien des certifications ou des labels reconnus sur le marché (MCSA, MCSE, CISSP, CNE, ASE etc.) mais la plupart d'entre eux sont particulièrement abstraits pour les non initiés et, de toute manière, pratiquement invérifiables. En outre la plupart de ces certifications sont temporaires et ne sont pas le fait d'organes neutres mais des constructeurs eux-mêmes dans l'objectif de promouvoir leurs propres gammes de produits. Cette problématique concerne assez peu les grandes entreprises qui disposent d'équipes internes suffisamment compétentes pour faire leur propre tri, mais pour la plupart des PME il est souvent difficile de faire la différence entre le taux horaire d'un ingénieur diplômé de celui d'un simple apprenti. Alors que faire ? La certification ISO 9000 constitue certainement un début de réponse. Le recrutement exclusif d'ingénieurs diplômés constitués en équipes, la formation continue et les certifications des

constructeurs sont d'autres éléments mais ce n'est pas suffisant. Il nous semble absolument nécessaire de faire en sorte que les problèmes rencontrés par nos adhérents ne puissent jamais constituer une quelconque source de revenu. A ce sujet, la médecine traditionnelle chinoise est très riche d'enseignements et nous nous en inspirons.

Vous prétendez offrir des garanties de résultats, lesquelles ?

Des contrats de 3 mois renouvelables avec une garantie « satisfait ou remboursé » pour les trois premiers mois d'adhésion ainsi que notre mode de fonctionnement qui fait que, en sus de cotisations extrêmement compétitives, nous assurons gratuitement et sans conditions toutes les interventions nécessaires en cas de panne ou de dysfonctionnement des systèmes placés sous notre responsabilité.

Vous indiquez prendre en charge gratuitement toutes les interventions urgentes. Avez-vous des restrictions en terme de nombre d'incidents ou de temps passé ?

Nous considérons qu'il est de notre responsabilité de faire en sorte que ces incidents ne se produisent jamais. Nous n'avons donc aucune restriction d'aucune sorte en dehors de nos capacités d'intervention humaines et techniques.

Qu'entendez vous par « interventions urgentes » ?

Toute intervention rendue nécessaire pour rétablir une fonction « business-critical » de l'entreprise. Une fonction est « business-critical » dans la mesure ou, si elle s'arrête, le fonctionnement de l'entreprise est impacté à un point tel qu'elle en subit un préjudice majeur.

Qu'entendez vous par « capacités d'intervention humaines et techniques » ?

Nos capacités à résoudre les problèmes dépendent de la nature et de la gravité des dysfonctionnements rencontrés qui, dans le domaine informatique à l'instar du domaine médical, peuvent s'avérer fortement variables et aléatoires. Ces capacités intègrent aussi nos délais d'intervention ainsi que le nombre de sinistres que nous sommes capables de traiter simultanément. Elles sont publiées dans nos conditions générales et varient en fonction de la formule choisie par l'adhérent.

Que se passerait-il si tous vos adhérents subissaient un sinistre au même moment ?

Il s'agirait d'un cas extrême assimilable à une « catastrophe naturelle » pour un assureur. Dans un tel cas de figure nous traitons les demandes par ordre de priorité.

Les interventions urgentes réalisées en cas de panne ou de sinistre affectent-elles les interventions normales récurrentes ?

Non en aucune manière. Par exemple, dans l'hypothèse où nous passions deux jours sur votre site à la suite d'un sinistre, cela n'impactera pas notre présence hebdomadaire que nous continuerons d'assumer normalement, au même rythme.

Chez nous tout est important et tout est urgent. Comment évaluer ou définir ce qui est « business-critical » de ce qui ne l'est pas ?

Cette question n'est pas simple car, effectivement, tout peut légitimement revêtir un caractère d'urgence. Il convient donc de bien faire la distinction entre ce qui est réellement critique de ce qui relève du confort d'utilisation. Par exemple le nombre d'utilisateurs concernés par un problème donné n'implique pas forcément une condition d'urgence dans la mesure où il est temporairement supportable. A l'inverse, une personne isolée peut tout à fait justifier ce type d'intervention. Il serait beaucoup trop contraignant de tenter de définir, à l'avance,

des règles d'intervention figées et, en définitive, nous considérons que le seul « bon sens » doit s'appliquer.

Qu'assumez vous en terme de responsabilités ?

Nous assumons toutes les interventions nécessaires à la bonne marche ainsi qu'à la disponibilité des systèmes dont nous avons la charge, dans la mesure où elles entrent dans le cadre de nos compétences. En cas de sinistre, seules nos prestations de service sont garanties mais nous n'assumons pas les pièces de rechange ou les éventuelles prestations de tiers qui doivent être couverts par des garanties et des contrats de maintenance constructeurs. Nous n'assumons pas non plus les éventuelles pertes financières qui pourraient résulter d'un arrêt de production quelconque et, de manière générale, notre responsabilité se limite au seul cadre de nos obligations légales.

Où est le piège ?

Il n'y en a aucun !

MARCHÉ

Quel est votre marché ?

La mutuelle informatique s'adresse exclusivement au marché des PME. Selon les chiffres publiés par l'Office Fédéral de la Statistique (sources 2001) la Suisse compte 306'871 entreprises sur son territoire, dont 269'742 micro entreprises (moins de 10 collaborateurs), 36'065 PME (10 à 249 collaborateurs) et 1'064 grandes entreprises (> 250 collaborateurs). Le marché des PME, actuellement vierge de toute offre structurée, représente annuellement plus de 2 milliards de francs en terme de services et d'achat d'équipements (PC, serveurs, équipements réseaux et téléphoniques, logiciels bureautiques, consommables etc.).

Comment le marché réagit-il à votre concept ?

Bien que l'accueil du produit soit toujours excellent il n'est pas simple de changer les habitudes. Notre concept est particulièrement novateur dans sa forme et nos interlocuteurs sont en général des directeurs pour lesquels l'informatique apparaît comme une science particulièrement abstraite. Adhérer à la mutuelle informatique implique des modifications sensibles dans l'organisation interne ainsi que dans les modes de fonctionnements tels qu'ils étaient réalisés jusqu'alors, dans un domaine où les décideurs ne sont pas forcément très à l'aise. Ce n'est pas simple car les cycles de vente sont généralement longs et complexes alors que nous visons le volume pour offrir les prix les plus bas possibles. A ce sujet nous imaginons certainement les difficultés qu'ont pu rencontrer les précurseurs du travail temporaire à leur époque... Il n'en reste pas moins que nous sommes les seuls à offrir aux PME une qualité de service résolument professionnelle à ces conditions, et ce n'est qu'un début.

Avez-vous des accords de partenariat avec les principaux constructeurs ou éditeurs de solutions informatiques ?

Bien entendu mais ils sont limités au strict nécessaire afin de garantir notre expertise et la qualité de nos prestations. Nos ingénieurs par exemple sont systématiquement certifiés sur tous les produits et solutions qu'ils manipulent. En revanche nous ne souscrivons aucun partenariat qui impliquerait des obligations de promotions ainsi que des restrictions sur nos choix technologiques ou qui imposerait un volume d'affaire déterminé dans une gamme de produit donnée. Obtenir les statuts de partenaire « Gold » ou « Platinum » avec tel ou tel éditeur ou constructeur est très certainement un excellent gage d'expertise et de qualité mais il implique aussi des contraintes commerciales et des investissements très lourds qui ne peuvent être rentabilisés que sur le long terme en misant sur une forte

augmentation des ventes. Dans ces conditions, au-delà des charges induites par ce type de partenariat, est-il vraiment possible de rester objectif et de ne pas préférer le chiffre d'affaire à la simple adéquation d'une solution dans un environnement considéré ?

Vous privilégiez les solutions « open source » parce qu'elles sont supposées être gratuites. N'induisent-elles pas des coûts cachés ainsi qu'une dépendance vis-à-vis de vos services ? N'y a-t-il pas un risque de pérennité ?

Nous n'imposons rien en matière de logiciels bureautiques si ce n'est l'utilisation d'applications standard fonctionnant sous MS Windows ou, le cas échéant, sous LINUX. Nous n'utilisons des applications « open source » que pour nos besoins propres en matière de gestion et de supervision des infrastructures informatiques de nos adhérents, ceci afin de leur faire bénéficier des meilleures conditions tarifaires possibles. Les considérations de pérennité ainsi que celles liées à d'hypothétiques « coûts cachés » sont donc de notre ressort et ne vous impactent en aucune manière.

On peut vous classer dans la catégorie des « start-up ». Etes vous rentable et comment assurez vous votre financement ?

Notre approche commerciale, les aspects technologiques ainsi que l'importance du marché visé peut effectivement nous inclure dans cette catégorie de société. En dépit de l'importance des investissements consentis nous avons néanmoins assuré notre rentabilité dès la première année. Les actionnaires fondateurs ont apportés l'intégralité du financement de base, le solde étant assuré par la réalisation d'activités « classiques » comme la délégation de personnel ainsi que la réalisation de différents projets d'infrastructures informatiques avec de grandes sociétés.

Vous communiquez beaucoup sur votre concept, ne craigniez vous pas d'être copiés et dépassés par des entités qui disposeraient de plus de moyens que vous ?

C'est un risque mais nous l'acceptons volontiers et puis peut-on réellement protéger un concept ? Le fait d'être copié n'est ni dramatique ni négatif, loin s'en faut, alors autant communiquer. Nous avons pour nous l'originalité ainsi qu'une avance non négligeable qu'il nous appartient de conserver et d'accentuer. Sur ce genre de marché la compétition est un moteur essentiel qui est et continuera d'être la principale source de notre développement.

Que se passerait-il si vous deviez disparaître demain ?

C'est envisageable même s'il nous semble que rien ni personne ne soit à l'abri sur ce point. Quoi qu'il en soit, même dans cette hypothèse, nos produits ne sont pas manufacturés, nous intervenons dans le domaine des infrastructures informatiques qui, nous l'avons dit, sont fortement standardisées et les hommes et les femmes avec qui nous travaillons, eux, ne disparaîtront pas du jour au lendemain.

TARIFICATION

Vous prétendez pouvoir réduire les coûts d'exploitation de nos infrastructures informatiques d'un facteur 2 à 3. Est-ce possible et sur quoi vous basez vous pour affirmer cela ?

La majorité des PME n'ont pas une idée très précise du coût réel induit par l'acquisition et l'exploitation de leurs infrastructures informatiques. Les notions d'efficacité et de disponibilité de leurs systèmes sont abstraites et les critères de productivité ne sont généralement pas mesurés. La plupart d'entre elles n'ont d'ailleurs aucune stratégie et se contentent de réagir, bon an mal an, aux événements

et situations qui se présentent à elles. A partir de 10 ou 15 utilisateurs ces aspects deviennent critiques et le temps passé à les gérer, par des personnes internes dont ce n'est ni le rôle ni la fonction, augmente considérablement. Dès 20 ou 30 utilisateurs un responsable s'impose qu'il conviendra de former et de conserver. Au-delà de 50 intervient le problème du « backup » du responsable. Dans tous les cas, les prestations d'une société de service externe s'ajoutent au coût global d'exploitation. Avec quel résultat mesurable ? Pour quelles garanties ? L'adhésion à notre mutuelle informatique offre une alternative qui, pour des budgets annuels forfaitaires compris entre CHF 24'000 et CHF 48'000, couvre tous les besoins d'exploitation d'entreprises de taille petite (une dizaine d'utilisateurs) à moyennes (40-50 utilisateurs). Au-delà nous intervenons de manière complémentaire aux équipes internes.

Imposez vous l'une ou l'autre de vos variantes et selon quels critères ?

Nous n'imposons aucune règle définitive car les critères et les niveaux d'utilisation peuvent varier très sensiblement d'une entreprise à l'autre. D'un autre côté, la situation d'une entreprise n'est jamais figée et ses propres besoins peuvent également évoluer sur une période donnée. Nos contrats de 3 mois renouvelables permettent d'appréhender ces évolutions d'une façon particulièrement souple et sans aucune contrainte. Plus généralement, la variante II à 4'000.- Fr / mois est la plus utilisée et, très certainement aussi, la plus attractive. Elle répond parfaitement aux besoins pour la plupart de PME.

Vous proposez et garantisiez des coûts fixes, êtes vous les seuls ?

Tout offre d'infogérance devrait pouvoir garantir des coûts fixes et des prestations de qualité. Le problème est que les modèles traditionnels ne sont réellement efficaces que pour des structures de grande taille et ils sont particulièrement contraignants tant au niveau des durées que des modalités contractuelles. Ce qui sera négligeable ou supportable pour une grande entreprise ne le sera pas forcément pour une PME de quelques dizaines d'utilisateurs. Bien que les besoins soient similaires en terme de qualité et de fonctionnalité, les moyens et les contraintes sont différents. Nous avons élaboré notre concept en tenant compte de cette réalité.

Comment justifiez vous de prix largement inférieurs à ceux constatés sur le marché pour un service comparable ?

Il n'y a aucun miracle et les recettes utilisées sont particulièrement classiques, encore faut-il être en mesure de les appliquer : réduire les coûts partout où c'est possible ; limiter les frais locatifs, administratifs et commerciaux ; harmoniser les équipes internes seniors/juniors ; s'affranchir autant que possible des coûteux partenariats imposés par les constructeurs ; promouvoir systématiquement les meilleurs produits en privilégiant les critères fonctionnels ; utiliser des solutions « open source » dès que cela est possible et justifié ; standardiser nos produits, les reproduire et les diffuser à l'échelle la plus large possible.

Si je considère votre produit à 2'000 Fr, incluant une journée de présence mensuelle sur notre site, j'obtiens un tarif horaire de 250 Fr. Celui à 4'000 Fr offre une journée de présence hebdomadaire, soit 125 Fr de l'heure !?

Nous ne proposons pas des heures d'intervention mais un service complet incluant une organisation, des outils et des garanties! Pouvez vous imaginer souscrire une assurance qui ne serait pas en mesure de vous rembourser dès le premier sinistre? Nous gérons un risque, celui d'intervenir gratuitement en cas de panne ou de dysfonctionnement des systèmes dont nous avons la charge, et

nous en tenons compte. Les coûts de gestion et le potentiel de dysfonctionnements induits par 5 sociétés de 10 utilisateurs sont bien supérieurs à celui d'une seule entreprise de 50 utilisateurs. Les conditions ne peuvent donc pas être linéaires. Des explications plus détaillées sur notre principe de tarification sont communiquées par ailleurs.

PRESTATIONS

En quoi consistent vos interventions récurrentes sur notre site ? Sont-elles contraignantes ? Avez-vous des restrictions ?

A l'occasion des interventions récurrentes, nos ingénieurs sont à votre entière disposition. Il n'y a donc aucune restriction dans la mesure ou les travaux demandés entrent dans le cadre de nos compétences et du temps disponible. Typiquement, les interventions sur site permettent de réaliser l'ensemble des opérations de maintenance des infrastructures informatiques et téléphoniques mais également le support aux utilisateurs, l'installation de nouveaux équipements bureautiques, la gestion des sauvegardes, l'ajout ou la suppression d'utilisateurs, le conseil technologique etc.

Avez-vous des restrictions horaires pour les interventions sur notre site ?

Une journée d'intervention compte pour 8 heures (½ journée = 4 heures) qui peuvent être effectuées sur site entre 7h00 et 20h00. Cette grande souplesse d'intervention nous permet de réaliser les opérations de maintenance impliquant l'arrêt des systèmes en limitant au maximum l'impact sur les utilisateurs. En cas d'absolue nécessité nous pouvons également intervenir en dehors de cette plage horaire, le week-end ou la nuit, mais ces interventions sont facturées en sus.

Est-il possible d'ajourner ou de décaler les dates prévues pour vos interventions récurrentes sur notre site ? Par exemple pouvons nous reporter certaines interventions afin de bénéficier de plusieurs journées de présence successives ?

Cette option n'est pas envisageable. En revanche, sur demande, nous pouvons programmer des interventions supplémentaires. Ces interventions ponctuelles sont alors facturées à un taux préférentiel.

Prenez vous en charge le support direct aux utilisateurs ?

Oui à l'occasion de nos interventions régulières ou, en dehors, lorsqu'un utilisateur expérimente un problème de type « business-critical ».

Devons nous changer ou adapter l'ensemble de nos infrastructures pour devenir adhérents de votre mutuelle ?

Non, nous reprenons la totalité de vos infrastructures dans la mesure où celles-ci sont fonctionnelles et cohérentes avec l'utilisation que vous en avez. En revanche nous apportons une attention toute particulière à la fiabilité ainsi qu'à la sécurité et il est possible qu'une mise à niveau s'avère nécessaire dans ces domaines. Dans tous les cas, nous effectuons un état des lieux préalable et gratuit incluant nos recommandations éventuelles.