

Equipements et MCO des salles de réunion

Une salle de réunion bien équipée est essentielle pour garantir des échanges efficaces et dynamiques. En fournissant un environnement doté d'équipements modernes et fiables, on favorise une communication ouverte entre les utilisateurs RTE et on minimise les interruptions dues aux problèmes techniques.

A) Demande de matériel

POLARIS collecte des photos de l'espace et idéalement ses dimensions, et doit ensuite faire les demandes de devis à, **minimum, deux fournisseurs audio-visuels de son choix.**

POLARIS consulte l'AIL pour savoir si les cloisons des pièces concernées peuvent être percées. Si tel n'est pas le cas, des pieds d'écrans seront peut-être à ajouter au devis.

En fonction de la demande, une visite préalable peut être nécessaire pour que l'intégrateur puisse proposer un devis. L'ARSI se fait préciser les besoins CFO/CFA (courant fort/courant faible) par l'intégrateur, et organise leur installation auprès de l'AIL locale.

POLARIS se rapproche ensuite de l'équipe PEPSI (DSIT/Design) pour obtenir un avis technique sur les équipements proposés, et pour savoir si certains matériels peuvent être fournis directement par PEPSI, qui dispose d'un petit stock.

Remarque : L'ARSI doit être vigilant face aux matériels proposés. Les marques inconnues sont à proscrire, tout comme les installations inutilement complexes.

La note audio-visuelle est une bonne base pour connaître les équipements type (marques et modèles testés et approuvés dans le contexte RTE et tailles d'écrans), mais elle est tout de même à adapter en fonction des cas.

Après ajustement du devis, en fonction des matériels à commander, POLARIS saisit une **DA-NAM** pour lancer une commande. Le matériel doit être passé sur un objet d'imputation dédié d'actif mobile POLARIS (se rapprocher de son RSI) et la prestation doit être imputée sur l'objet d'imputation de l'équipe PEPSI. Il faudra informer cette dernière des dépenses engagées.

B) Installation

POLARIS organise alors l'**Inspection Commune Préalable** avec le **prestataire** et l'**AIL**, puis la rédaction et les signatures du plan de prévention. L'ICP est un moment opportun pour faire valider à l'AIL la possibilité de laisser l'intégrateur audio-visuel autonome pour percer les trous dans les cloisons sans avoir à faire appel au FMer, ce qui complexifierait davantage le chantier.

POLARIS planifie alors le chantier en fonction des disponibilités de l'intégrateur mais aussi des événements du site concerné : certaines salles peuvent ne pas être libérables pour les travaux.

La réception du matériel commandé doit être organisée avec les contacts locaux.

La réception des travaux se fait idéalement par l'ARSI, accompagné de l'intégrateur et d'un contact privilégié du site concerné, lequel pourra ensuite expliquer le fonctionnement des équipements à ses collègues.

La dernière étape consiste à afficher les modes opératoires des équipements dans les salles

C) MCO des salles de réunion : ouverture d'un ticket

- Videlio est titulaire du contrat de MCO pour la période **2025-2027**, renouvelable 6 x 1 année ;
- Videlio est disponible tous les jours ouvrés sur **une plage horaire de 8h à 19h** par mail, site web ou téléphone afin de répondre à toute demande de RTE ;
- Les horaires **d'intervention sur les sites sont de 8h à 17h** ;
- Tous les éléments Audiovisuels sont pris en charge et notamment : micros, caméras, stations d'accueil, ClickShares, enceintes, écrans ou vidéoprojecteurs.

Tous les sites sont pris en charge dans ce contrat à l'exception du site de Window (disposant d'un contrat distinct).

Le nouveau contrat avec **Videlio** pour le MCO des salles de réunion nécessite d'utiliser le modèle de mail suivant :

« Bonjour,

Je souhaite ouvrir une demande de ticket d'intervention pour le compte RTE 2025 : AFF00161738.

Voici les informations :

1. Adresse du site :
2. Contact sur le site :
3. Nom de la salle :
4. Description de l'incident :
5. Références du matériel concerné (optionnel) :
6. Tests effectués (optionnel) :
7. Photo en pièce jointes (optionnel) :

Cordialement. »

Pour ouvrir un ticket :

- Mail : **support-client@videlio.com** (à privilégier) ;
- Téléphone : 01 82 64 91 11 ;
- Plateforme web : [Hotline FR – Videlio](#). Le numéro du contrat à indiquer est **AFF00161738**.

Fiches ARSI

- L'ouverture de ticket est réservée aux membres de POLARIS (vous pouvez contacter Nicolas TILLET, si besoin de déléguer à des personnes hors POLARIS) ;
- Horaires : du **lundi au vendredi de 8h à 19h**.

Les SLA des interventions sur site en mode curatif :

L'engagement de service sur l'ensemble des sites, en dehors du Campus de Jonage, sera (en jours ouvrés)

- GTI (Garantie de temps d'Intervention) sur site : J+3 à qualification du problème par la hotline effectuée à distance avec un référent technique RTE
- GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) : J+3 également si « spare » disponible sur site. Sinon, cela entraîne un devis de réparation et/ou d'intervention de remplacement, soit environ 1 mois.

L'engagement de service sur le Campus de Jonage sera (en jours ouvrés)

- GTI (Garantie de temps d'Intervention) sur site : J+1 à qualification du problème par la hotline effectuée à distance avec un référent technique RTE ;
- GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) : J+1 également si « spare » disponible sur site. Sinon, cela entraîne un devis de réparation et/ou d'intervention de remplacement, soit environ 1 mois.

Chaque ARSI est habilité à l'outil de « ticketing » de Videlio, accessible depuis l'URL <https://videlio.my.site.com/FSLCustomerService/login>. Cet accès permettra de suivre l'évolution du traitement d'un incident et d'obtenir la liste et le détail des incidents traités.

Un petit stock de matériel de « spare » est prévu sur des sites Videlio à Lyon et à Nanterre. Cela devrait permettre de raccourcir le délai des interventions lorsqu'elles nécessitent un remplacement.