

Commande n° 305783

Le 6 juillet 2011

Bonjour,

Comme promis voici le bilan final de l'opération. Pour être complet je reprends le rapport intermédiaire fourni en novembre 2010, que je complète avec les péripéties de la phase d'installation.

---

16 Novembre 2010

Je n'ai pas répondu à votre première sollicitation car le matériel n'est pas encore à destination et donc pas encore installé. Je répondrai donc en deux temps, le second après installation de l'équipement sur le site de Hwange.

J'ai plusieurs commentaires, certains assez sévères.

1) - La relation commerciale :

Excellente avec T. Vibert. Interrompue un temps (son installation en Afrique du Sud) et réactualisée juste à temps pour emporter le marché. L'excellence de cette relation a sauvé Tenesol d'un échec commercial.

2) - La documentation : Vos informations techniques sont éparées, incomplètes, parfois introuvables.

Vous pouvez prendre exemple sur le site de votre concurrent Grundfos qui offre une information d'une impressionnante qualité, aussi complète que remarquablement organisée, et parfois même un peu surabondante.

3) - Votre réactivité aux demandes d'information est simplement navrante. Je n'ai pas pu obtenir en juillet le poids exact de mes colis (sur le site Grundfos il faut 5 minutes, poids net et poids avec emballage dans toutes les fiches techniques). La réponse qui a été fournie à ma demande par le canal commercial (T. Vibert) était « 500kg environ ». Cette valeur n'étant pas crédible (mon estimation était de l'ordre de 150kg), j'ai laissé un message dans ce sens sur votre site auquel aucune réponse n'a été fournie. Proposer une valeur approximative de trois fois la valeur réelle (valeur exacte 130.5kg) est au-delà de la désinvolture, c'est se moquer de ses clients. Devant cette désolante gabegie j'ai hésité à annuler la commande, pour finalement renoncer devant les conséquences d'une telle décision à un stade aussi avancé de l'opération, et qui aurait été une seconde volte-face, l'option Grundfos ayant été écartée au bénéfice de Tenesol à un stade proche de la signature.

Il reste que Tenesol a à mon avis un gros problème d'organisation dans sa communication avec la clientèle et dans la mise à disposition des informations techniques, que je vous recommande vivement d'étudier.

Suite de mes commentaires après réception/installation du matériel sur le site.

M. Buénerd

---

6 juillet 2011

Suite et fin :

Le moins que l'on puisse dire c'est que la suite de l'opération a été à l'image de sa première phase, en pire.

1) – La "notice technique" qui nous a été fournie est en fait un feuilleté de fiches techniques individuelles des éléments de l'installation, et d'un manuel d'installation et de maintenance de quelques pages, rédigé dans un anglais de collégien et sans référence précises aux dessins des annexes dont la recherche tourne souvent au casse-tête. C'est du bricolage d'assez mauvaise qualité.

2) La matériel nous a été expédié au Zimbabwe sans le câble d'alimentation électrique du moteur. Problème insoluble actuellement dans ce pays.

Après discussion avec les acteurs de la transaction, le câble a été expédié via DHL à Victoria Falls. La décision était prise le vendredi 25 mars à 8h. Faire enlever en urgence par le transporteur dans la même journée le câble attendu pour l'installation de la pompe dans son forage ne posait pas de problème insurmontable. C'était largement justifié par le contexte. Il n'a néanmoins été expédié que le lundi

suis. Le vendredi est un mauvais jour. Jolie désinvolture vis-à-vis de l'urgence dans laquelle est le client.

3) Certains perçages de la structure porteuse des panneaux ne sont pas aux bonnes côtes. Deux séries de trous de fixation sont à 20mm de leur position nominale, rendant la structure impossible à monter en l'état. La perceuse est un concept étranger à la brousse africaine. Il a fallu recourir à une solution de brousse pour l'assemblage des éléments de la structure (photos à disposition de tout enquêteur intéressé).

4) Une fois l'ensemble monté, la pompe en place et connectée à l'onduleur, elle ne démarre pas. L'onduleur affiche une alarme de manque d'eau alors que la pompe est immergée dans 11 m d'eau. Il s'ensuit une discussion circulaire avec MM Vibert et Boireau ("l'expert"), étalée sur environ deux semaines car Mr Boireau est au Qatar et s'en occupera la semaine prochaine, mais la semaine suivante il est à Madagascar et s'en occupera la semaine prochaine, mais la semaine suivante il est pris et c'est un jeune technicien SAV qui me contacte, mais ce dernier doit d'abord aller à Strasbourg. Lorsque je me présente enfin sur le site Tenesol le 26 mai dernier, c'est le jeune technicien Jeremy Piquard qui me reçoit. Mr Boireau est dans les murs mais se contente de vérifier ma présence auprès de Mr Piquard par téléphone, trop occupé, même pour être simplement courtois. Muflerie ordinaire et personnelle ou mise en œuvre d'une culture d'entreprise, peu importe. Belle désinvolture (encore) en tous cas et beau sens de la responsabilité pour le représentant d'une entreprise qui accumule les manquements à l'égard de ses clients. La bonne volonté de Mr Piquard est louable mais sa compétence est limitée. Il ne répond pas à toutes les questions et se trompe sur l'assignation des contacts sur la barrette de raccordement dans l'onduleur, erreur qu'il me faudra corriger auprès du terrain.

5) Au cours de l'entretien et de l'exploration anatomique de l'onduleur J. Piquard me propose un suspect n°1 avec la barrette de raccordement des capteurs à l'intérieur de l'onduleur. L'un des fils provenant du capteur de manque d'eau, serait parfois mal dénudé à son extrémité et par suite isolé du contact sur la barrette. Il reconnaît que ce défaut est récurrent (problème de sous-traitance dit-il).

6) Le 24 juin Stephen Long, le naturaliste de l'association DART notre partenaire sur le terrain, se rend sur le lieu d'installation du pompage pour essayer une fois de plus de dépanner la pompe en utilisant la procédure de diagnostic qui lui a été proposée (il n'a aucune formation technique). La procédure n'aboutit pas, mais finalement il découvre quand même au terme d'une série de contrôles électriques et d'exams visuels que la prise de raccordement du bloc des capteurs à l'onduleur est défectueuse. Les broches de contact sont toutes desserrées et l'une de celles correspondant au capteur de manque d'eau est en retrait dans la prise et maintient donc le circuit ouvert, d'où le court-circuit de l'entrée du capteur – requis pour invalider l'alarme en absence de capteur - inopérant et l'alarme de manque d'eau active. Le câblage de ce bloc n'avait d'évidence été ni contrôlé ni testé. Autre problème de sous-traitance ? Honte à ceux qui fournissent un tel matériel.

Une fois la réparation de terrain effectuée sur cette prise, l'onduleur et la pompe fonctionnent alors normalement.

Fin de l'histoire et de la série noire Tenesol. L'eau coule aujourd'hui dans la mare de Bumboosie-South.

Je pense que les étapes de ce chemin de croix se passent de commentaire supplémentaire.

Disons pour conclure que globalement cette prestation est de la pire qualité à tous les niveaux, avec une exception pour une personne.

Je ne sais pas qui fournira le pompage solaire du prochain projet, mais je sais que ce ne sera pas Tenesol.

Ce rapport sera mis en ligne sur la page du projet et sur le forum spécialisé qui voudra bien l'accueillir.

Bien à vous

Michel Buénerd