

Communiqué de presse

Bergerat Monnoyeur garantit la remise en service des machines CAT® sous 48 h : un engagement concret pour sécuriser la continuité d'exploitation des clients

Saint-Denis, mai 2026 – Dans des environnements d'exploitation où chaque heure d'immobilisation peut entraîner des conséquences immédiates sur la production, Bergerat Monnoyeur renforce son engagement auprès de ses clients en introduisant une garantie de remise en service des machines CAT® sous 48 heures ou à date convenue. Avec cette nouvelle garantie intégrée à son offre Connectivité & Services, le concessionnaire Caterpillar en France transforme la performance de service en engagement contractuel mesurable et assorti de compensations en cas de non-respect.

Cette démarche traduit un engagement fort : passer d'une promesse de qualité de service à une garantie opérationnelle de disponibilité des machines, adaptée aux contraintes réelles des exploitants.

Une garantie adaptée aux réalités du terrain et aux niveaux d'intervention

Avec la garantie de remise en service sous 48 heures ou à date convenue, Bergerat Monnoyeur apporte une réponse concrète à l'un des enjeux majeurs des professionnels : limiter les interruptions d'activité et sécuriser les délais de production.

Pour les interventions standard inférieures à huit heures de main d'œuvre, Bergerat Monnoyeur garantit une remise en service sous 48 heures ouvrables. C'est par exemple le cas d'une opération courante telle que le traitement d'un problème sur un capteur, intervention typique dont la rapidité de prise en charge permet de limiter l'impact sur le planning et de sécuriser la continuité des opérations.

Pour les interventions plus lourdes nécessitant davantage de temps d'intervention, une date de remise en service est convenue avec le client. Cela peut concerner notamment une opération majeure sur composant hydraulique principal, pour laquelle l'anticipation logistique et la planification sont nécessaires à la remise en route de la machine.

Dans les deux cas, si l'engagement n'est pas respecté, une compensation financière (un bon d'achat, valable sur parts.cat.com, de 1 000 € par intervention) est automatiquement déclenchée, sans démarche particulière à effectuer par le client.

Cette garantie couvre toutes les machines CAT® éligibles en France métropolitaine et en Corse, sous réserve d'abonnement Connectivité et Service (nouveau contrat ou renouvellement). Dès lors que les conditions préalables sont remplies (réalisation d'une analyse SOS et d'un diagnostic à distance), le délai commence à courir à la signature du devis.

Une garantie déterminante lorsque chaque heure d'arrêt impacte la production

Cette nouvelle garantie prend tout son sens dans des contextes d'exploitation où la disponibilité des machines est directement liée à la performance économique des sites.

En carrière, par exemple, l'arrêt d'une machine de chargement en front de taille peut entraîner des arrêts en cascade sur l'ensemble de la chaîne de production, allant jusqu'à provoquer l'arrêt de l'usine lorsque l'exploitation fonctionne en flux tendu, à temps plein, voire en double ou triple poste. Dans ce type d'organisation industrielle, la remise en service rapide d'une machine devient un facteur critique de continuité d'activité.

Dans l'industrie également, certaines situations rendent la disponibilité des équipements stratégique. C'est le cas lorsqu'il n'existe pas de stock tampon, pour des productions qui sont complexes à stocker comme le papier, ou dans des environnements tels que les fonderies, où les fours doivent fonctionner en continu et ne peuvent être arrêtés. Une machine immobilisée dans ce contexte peut contraindre l'outil industriel à fonctionner à vide ou à désorganiser l'ensemble de la production.

Dans d'autres secteurs encore, comme la production de bois énergie destiné aux chaufferies, les industriels doivent honorer des engagements contractuels avec des niveaux de stock souvent limités. La panne intervient fréquemment dans des périodes d'utilisation intensive, précisément lorsque la machine est la plus indispensable.

La garantie de remise en service sous 48 heures ou à date convenue apporte ainsi une réponse concrète à ces situations critiques en sécurisant les délais d'intervention et en apportant une visibilité opérationnelle.

Une offre de garanties complète pour transformer la promesse de service en engagement mesurable

La garantie de remise en service s'inscrit dans une offre globale de garanties sur engagements, intégrée aux contrats Connectivité & Services, qui vise à sécuriser l'exploitation des machines sur toute leur durée de vie.

Elle complète un dispositif structuré comprenant notamment la garantie de connectivité des machines, la garantie sur la consommation de carburant, la garantie d'expédition des pièces d'entretien et de réparation courante sous 24 heures, la garantie de maintenance certifiée réalisée dans les délais avec des pièces d'origine et par des techniciens certifiés, un diagnostic à distance le jour-même et une priorité d'intervention en cas de panne, contribuant à réduire encore davantage les durées d'immobilisation.

L'ensemble de ces engagements repose sur des indicateurs mesurés, tracés et audités, avec un principe simple : faire de la qualité de service un engagement objectivable et vérifiable.

Des engagements rendus possibles par une organisation de service dimensionnée à l'échelle nationale et des technologies permettant la prédiction d'intervention nécessaire au fonctionnement de la machine

La garantie de remise en service s'appuie sur une organisation technique et humaine capable d'intervenir rapidement sur l'ensemble du territoire.

En 2025, plus de 3 000 machines ont été suivies via les solutions de connectivité Bergerat Monnoyeur. Par ailleurs, plus de 96 % des commandes de pièces ont été expédiées dans les délais annoncés et plus de 90 % des maintenances ont été réalisées dans les temps prévus. Un quart des machines immobilisées ont pu être remises en route à distance, permettant d'économiser en moyenne 1,5 jour d'arrêt machine.

Ces résultats illustrent la solidité du modèle de service déployé par Bergerat Monnoyeur et confirment la capacité de l'entreprise à transformer ses engagements en garanties concrètes.

Une nouvelle étape dans la relation de confiance entre Bergerat Monnoyeur et ses clients

Avec la garantie de remise en service sous 48 heures ou à date convenue, Bergerat Monnoyeur franchit une étape supplémentaire dans sa stratégie de service en apportant aux exploitants davantage de visibilité, de sécurité et de sérénité dans la gestion de leurs équipements.

Dans des secteurs où chaque machine contribue directement à la performance globale d'un site, cette garantie marque une évolution majeure : elle transforme la disponibilité des équipements en engagement contractuel et renforce la position de Bergerat Monnoyeur comme partenaire opérationnel de long terme, capable d'accompagner ses clients au plus près de leurs enjeux de production.

À propos de BERGERAT MONNOYEUR

Bergerat Monnoyeur est le concessionnaire Caterpillar en France depuis 97 ans (1929). Le siège est situé à Saint-Denis (93200), 6 directions régionales assurent la proximité avec ses clients. Pour la distribution de la gamme compacte, Bergerat Monnoyeur s'appuie également sur un réseau de partenaires proposant un service de proximité fiable dans les secteurs de la Construction, Espaces Verts, VRD ou Agricoles.

- Vente de machines neuves & d'occasion
- Location courte et longue durée
- Au service de 36 000 machines chaque jour
- Large réseau de concessionnaires agricoles et petites machines
- 950 techniciens, 40 ateliers certifiés par Caterpillar, 650 véhicules de service

Voir tous les points d'accueil du réseau Bergerat Monnoyeur sur : <https://www.bm-cat.com/fr-fr/>

Contact presse

Charlotte ROUDOVSKI

+33 (0) 6 42 10 28 52

Charlotte.roudovski@b-m.fr