



KONICA MINOLTA

* attention *Arletto* → OK.

Université Lumière Lyon 2

Campus berges du Rhône
16, quai Claude Bernard
F69365 - Lyon cedex 07
France

* Service (ordre Postique)
* Précision *CHU*
OK

Dardilly, le 29/04/2024

Lettre Recommandée avec A.R. n° 1A 1971966637 7

Compte Client : 483617

④ *étape*
argumentaire

Cher Client,

Nous faisons suite à votre courrier du 09/04/2024 dans lequel vous nous indiquez souhaiter :

- Rendre exploitable le matériel situé à la Maison des Sciences de l'Homme,
- Appliquer des pénalités à Konica Minolta.

Vous trouverez ci-après nos observations en regard des paragraphes extraits de votre courrier et entourés en bleu.

Giving Shape to Ideas.

Konica Minolta Business Solutions France

Siège social : 365-367 Route de Saint-Germain - 78424 Carrières sur Seine Cedex - Tél : 01 30 86 60 00 - Fax : 01 30 86 63 99
S.A.S au capital de 46 290 375 euros - R.C.S. Versailles B 302 695 614 - APE : 4666Z - T.V.A. : FR 14 302 695 614
"La passion de l'Innovation"

⑦



KONICA MINOLTA

Votre société est titulaire de l'accord-cadre « *Services d'impression-Achat et location des matériels d'impression bureautiques, prestation de services associées* » porté par le CAIH (référence N°18_PCN_SERVICES_IMPRESSIION).

L'Université Lyon 2 a adhéré à cet accord-cadre par une convention de mise à disposition avec le CAIH en date du 23/06/2022.

L'article 5.2.1 du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) de cet accord-cadre dispose que :

« *Un ordre de service sera émis par l'établissement. Sa réception déclenchera le début de la phase « Appropriation et déploiement du parc » [...] Le début des chantiers devra être planifié au plus tard dans les 3 semaines suivant la réception de l'ordre de service. La sous phase de déploiement devra être terminée au plus tard dans les 4 mois suivants la réception de l'ordre de service.* »

Veillez trouver, en complément, les conditions d'acceptation de la sous-phase de déploiement du marché :

« 5.2.3 – ADMISSION DE LA SOUS PHASE DEPLOIEMENT

[...]

L'admission de la phase sera prononcée par l'établissement adhérent au moyen d'un procès-verbal de réception. Cette réception déclenchera automatiquement la phase de maintien en condition opérationnelle. Si la date de cette admission est postérieure à la date prévue dans l'ordre de service, les pénalités pourront être appliquées.

[...] »

Le procès-verbal de réception a été signé le 31/03/2023 par l'Université Lumière Lyon 2 (*voir document joint à ce courrier*). La sous-phase de déploiement est donc réputée clôturée et le projet est actuellement en phase maintien en condition opérationnelle. Phase au sein de laquelle des tâches de déploiement ont été finalisées.

La livraison du premier copieur matérialisant le point de départ du déploiement des matériels d'impression bureautique a été effectuée le 06/02/2023. Ce déploiement aurait donc dû être finalisé au plus tard le 06/03/2023, conformément à l'article 5.2.1 du CCAP.

En effet, la première livraison est intervenue le 07/02/2023, la dernière est intervenue le 20/07/2023 avec mise en service le 21/07/2023 hormis sur un équipement évoqué dans le présent courrier et ayant fait face à plusieurs impondérables.

95% des équipements ont donc pu être mis en service dans les temps malgré de nombreuses difficultés liées aux blocages des étudiants. En effet, ces événements à l'Université Lumière Lyon 2 ont mis Konica Minolta dans l'obligation de replanifier 21 tournées ou interventions. Vous trouverez ci-après le détail de ces annulations :

Giving Shape to Ideas.

Konica Minolta Business Solutions France

Siège social : 365-367 Route de Saint-Germain – 78424 Carrières sur Seine Cedex – Tél : 01 30 86 60 00 – Fax : 01 30 86 63 99
S.A.S au capital de 46 290 375 euros – R.C.S. Versailles B 302 695 614 – APE : 4666Z – T.V.A. : FR 14 302 695 614

*La passion de l'Innovation

②



KONICA MINOLTA

Date de blocages	Livraison	MES	Prévenu (O/N)
20-févr	X		Non, livraison 8 équipements KO
22-févr	X		Non, livraison 10 équipements KO
23-févr	X		Non, livraison 3 équipements KO
06-mars		X	prévenu le 02/03, décalage au 13/03
13-mars		X	blocage, décalage au 20/03
15-mars	X		Non, livraison 3 équip KO
21-mars		X	prévenu le 21/03 16h37
22-mars		X	prévenu le 22/03 07h18
23-mars		X	prévenu le 23/03 06h56
24-mars		X	prévenu le 24/03 07h10
28-mars		X	prévenu le 28/03 06h59
29-mars		X	prévenu le 29/03 08h31
30-mars		X	prévenu le 30/03 matin mais ok l'AM
31-mars		X	prévenu le 31/03 07h33 mais ok l'AM
04-avr		X	prévenu le 04/04 07h12
05-avr		X	prévenu le 05/04 08h17 mais ok l'AM
06-avr		X	prévenu le 04/04 17h01
07-avr		X	prévenu le 07/04 07h50
26-avr		X	prévenu le 26/04 09h03
27-avr		X	prévenu le 27/04 07h43 mais ok l'AM
28-avr		X	prévenu le 28/04 06h57

Ces annulations ont :

- généré de la désorganisation dans la sous-phase de déploiement,
- Empêché le respect du délai contractuel de 4 mois pour des raisons n'incombant pas à Konica Minolta.
- eu un impact financier significatif pour Konica Minolta sans que, pour autant, aucun dédommagement n'ait été réclamé à l'Université Lumière Lyon 2.

Par une première Lettre Recommandée avec Accusé de Réception (LRAR n° 1A 202731 5596 2), je vous ai fait part le 30 octobre 2023 de nombreux dysfonctionnements lors de la phase de déploiement des matériels d'impression bureautique.
À ce titre, une première pénalité d'un montant de 24.000 € vous a été notifiée.

Ce même courrier du 23/10/23 vous indiquait également que les deux appareils prévus pour le Centre Max Weber (Maison des Sciences de l'Homme, 14 avenue Berthelot, 69007 Lyon) avaient été livrés, mais n'étaient pas correctement configurés et par conséquent inutilisables en l'état.

Par la suite, les services de l'Université Lyon 2 ont continué à vous envoyer de nombreux courriels de relance pour demander une intervention afin que ces appareils soient opérationnels.
À ce jour, un appareil reste inutilisable du fait de sa défectuosité.

J'estime donc que la phase de déploiement n'est pas finalisée pour le Centre Max Weber, ce qui constitue un retard supplémentaire de 22 semaines.

Giving Shape to Ideas.

Konica Minolta Business Solutions France

Siège social : 365-367 Route de Saint-Germain – 78424 Carrières sur Seine Cedex – Tél : 01 30 86 60 00 – Fax : 01 30 86 63 99
S.A.S au capital de 46 290 375 euros – R.C.S. Versailles B 302 695 614 – APE : 4666Z – T.V.A. : FR 14 302 695 614

*La passion de l'Innovation

3



En effet, l'équipement situé à la Maison des Sciences de l'Homme a été l'objet d'aléas projet dont nous avons pu retracer l'historique. Cette situation est intimement liée au matériel situé au Bâtiment Belenos.

Vision initiale du déploiement à réaliser

Equipement	Numéro de série	ADRESSE CONSOMMABLES	CODE POSTAL	VILLE	ETAGE (10)	SERVICE (38)
1841107428	AA7R021047738	18 QUAI CLAUDE BERNARD	69007	LYON	RDC	BATIMENT BELENOS - RDC - BUREAU BEL.005
1841107452	AA7R021046927	14 AVENUE BERTHELOT	69007	LYON	3	BATIMENT C - ETAGE 3 - BUREAU C.320S MSH

Historique :

- Erreur d'étiquetage en plateforme Konica Minolta : 2 équipements avec le même numéro d'équipement ont été étiquetés par notre partenaire logistique. De ce fait les deux matériels ont été livrés à la même adresse :
 - 1^{ère} livraison le 21/02/2023 : livré conforme et sans dommage (*voir BL joint à ce courrier*),
 - 2^{ème} livraison début 09/2023 : non livré. Une machine introuvable avait été réapprovisionnée par Konica Minolta, la livraison s'est vue refusée en raison de la confusion de ce doublon d'étiquetage,
 - 3^{ème} livraison le 19/09/2023 : matériel retrouvé sur plateforme puis livré conforme et sans dommage (*voir BL joint à ce courrier*)
- Déplacement d'un matériel c450i par l'Université Lumière Lyon 2 le 21/09/2023 : M Zitouni a fait déplacer un des deux matériels sans solliciter Konica Minolta en amont (*voir mail de M Zitouni joint à ce courrier*). Après vérification des numéros d'équipement, les deux matériels c450i se retrouvent donc inversés :
 - Le matériel n°1841107428 s'est retrouvé à la MSH,
 - Le matériel n°1841107452 est resté au bâtiment Belenos.
- Incompréhension pour intervenir sur le bon matériel : L'incidence principale est donc que lorsqu'une intervention était demandée sur le matériel n°1841107428, le technicien se rendait au bâtiment Belenos et non au bâtiment C (MSH).
- Réclamation de l'Université Lumière Lyon 2 car matériel non fonctionnel à la MSH. Le 13/12/2023, un de nos techniciens comprend que le matériel, pourtant livré 100% fonctionnel initialement, une fois déménagé par l'Université Lumière Lyon 2, est devenu inutilisable car voilé lors du déplacement.
- Eclaircissement de la situation en 04/2024 et plan d'action associé. Konica Minolta :
 - est parvenu à élucider cette situation,
 - a corrigé le numéro de l'étiquette du matériel situé à la MSH,
 - a généré un nouvel échange à ses frais et à la bonne localisation (MSH), *→ Copieur fonctionnel?*
 - a demandé à rectifier l'adresse des matériels n°1841107428 et n° 1841107452.

Giving Shape to Ideas.

Konica Minolta Business Solutions France

Siège social : 365-367 Route de Saint-Germain – 78424 Carrières sur Seine Cedex – Tél : 01 30 86 60 00 – Fax : 01 30 86 63 99
S.A.S au capital de 46 290 375 euros – R.C.S. Versailles B 302 695 614 – APE : 4666Z – T.V.A. : FR 14 302 695 614
*La passion de l'Innovation





KONICA MINOLTA

Bien que la dégradation du matériel de la MSH soit de la responsabilité de l'Université Lumière Lyon 2, Konica Minolta supportera les coûts de cet échange. En effet, l'étiquetage en doublon et l'égarement temporaire du matériel a été un phénomène déclencheur de cette action. Néanmoins, en cas d'erreur de localisation de livraison à l'avenir, il serait préférable de mandater Konica Minolta afin de réaliser ce mouvement sans dommage.

Dans la mesure où rien ne semble vous résoudre à prendre la mesure de ces difficultés d'exécution, je vous informe que j'envisage de vous appliquer de nouvelles pénalités de retard selon la stipulation décrite à l'annexe 1 du CCAP « description des engagements de service ».

En effet, le premier engagement (SLA 11) concerne « le délai de livraison des matériels dans le cadre de la phase d'appropriation et de déploiement ». Il prévoit que « en cas de défaut de validation de la phase d'appropriation par l'adhérent, dans le délai de 4 mois maximum, le titulaire se verra appliquer une pénalité de 3.000 € par semaine de retard jusqu'à validation définitive de celle-ci ».

Par application de ces dispositions, le montant des nouvelles pénalités dues à la date du 06/04/2024 pour ce dossier s'élève donc à 90.000 € (22 semaines x 3.000 € + 24.000 € de pénalités initiales).

NB : ce montant n'étant pas plafonné (Article 13.1 du CCAP), il continuera à augmenter de 3.000 € par semaine de retard supplémentaire.

Konica Minolta ne peut valider le paiement de 90 000€ de pénalités.

- La sous-phase de déploiement contractuelle a été réceptionnée par L'Université Lumière Lyon 2,
- Les délais ont été tenus à 95%, les 5% restant proviennent essentiellement :
 - D'un matériel introuvable puis d'un doublon d'étiquetage par Konica Minolta créant de la confusion sur le matériel à la MSH et du bâtiment Belenos,
 - A la dégradation par l'Université Lumière Lyon 2 du matériel à la MSH lors de sa décision de le déménager par ses propres moyens.
 - De 21 annulations d'interventions, non anticipées/anticipables, par l'Université Lumière Lyon 2 durant la phase de déploiement,
- De plus, la mise en place d'une pénalité de 90 000€ entrainerait un déséquilibre significatif dans l'économie du marché passé entre nos deux sociétés qui pourrait conduire à mettre en péril la rentabilité de la direction régionale Konica Minolta et, par conséquent, le maintien de son activité.

Giving Shape to Ideas.

Konica Minolta Business Solutions France

Siège social : 365-367 Route de Saint-Germain – 78424 Carrières sur Seine Cedex – Tél : 01 30 86 60 00 – Fax : 01 30 86 63 99
S.A.S au capital de 46 290 375 euros – R.C.S. Versailles B 302 695 614 – APE : 4666Z – T.V.A. : FR 14 302 695 614

*La passion de l'Innovation

5



KONICA MINOLTA

Néanmoins, dans sa volonté d'accompagner au mieux l'Université Lumière Lyon 2, Konica Minolta supporte l'impact financier des 21 reprogrammations d'interventions et de la mise à disposition d'un nouveau matériel C450i à la MSH. L'ensemble des actions mentionnées ont déjà été lancées.

Konica Minolta n'a jamais souhaité vous donner une impression d'inaction à l'Université Lumière Lyon 2. La succession d'événements ci-avant retracés ont généré une situation complexe à élucider et à partager entre les parties.

Nos équipes restent pleinement mobilisées à vos côtés dans le but de vous satisfaire. En ce sens, je vous propose que nous puissions nous rencontrer dès prise de connaissance de ce courrier.

Nous vous prions d'agréer, Cher Client, l'expression de nos sincères salutations.

Franck Blachère
Directeur Régional Rhône-Alpes

KONICA MINOLTA
BUSINESS SOLUTIONS France S.A.
Parc Innovalia
46 F Chemin de la Bruyère
69570 DARDILLY
Tél. 04 78 66 40 00

Giving Shape to Ideas.

Konica Minolta Business Solutions France

Siège social : 365-367 Route de Saint-Germain – 78424 Carrières sur Seine Cedex – Tél : 01 30 86 60 00 – Fax : 01 30 86 63 99
S.A.S au capital de 46 290 375 euros – R.C.S. Versailles B 302 695 614 – APE : 4666Z – T.V.A. : FR 14 302 695 614
*La passion de l'Innovation

6