VOYAGE LEAN DANS LES SERVICES

Présentation d’ENGIE Cofely à l’Institut Lean France

Vendredi 13 octobre 2017

ENGIE Cofely, expert des services à l’énergie pour les entreprises et collectivités

Thassalia – Euroméditerranée

ÉNERGIES LOCALES ET RENOUVELABLES

Bénéficier d’un mix énergétique décarboné, produit localement, flexible, spécifiquement adapté aux besoins de nos Clients.

Ville de Nanterre

CONFORT ET PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

Garantir le confort des usagers tout en améliorant la performance énergétique des installations dans la durée.

Société Générale « Les Dunes »

FACILITY MANAGEMENT

Assurer la meilleure qualité de service aux occupants tout en améliorant la performance globale des bâtiments.

ENGIE Cofely, quelques chiffres, quelques mots

Une organisation alliant proximité
et réactivité sur tout le territoire

50 agences et filiales

65 000 sites exploités

12 000
COLLABORATEURS

2,5 MILLIARDS
D'EUROS
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

SENSIBILISATION
DES USAGERS

RÉDUCTION
DE LA FACTURE
ÉNERGÉTIQUE

ÉNERGIE
RENOUVELABLE

PILOTAGE
INTELLIGENT

EXPERTISE
TECHNIQUE

PROXIMITÉ

ENGAGEMENT
DANS LA
DURÉE

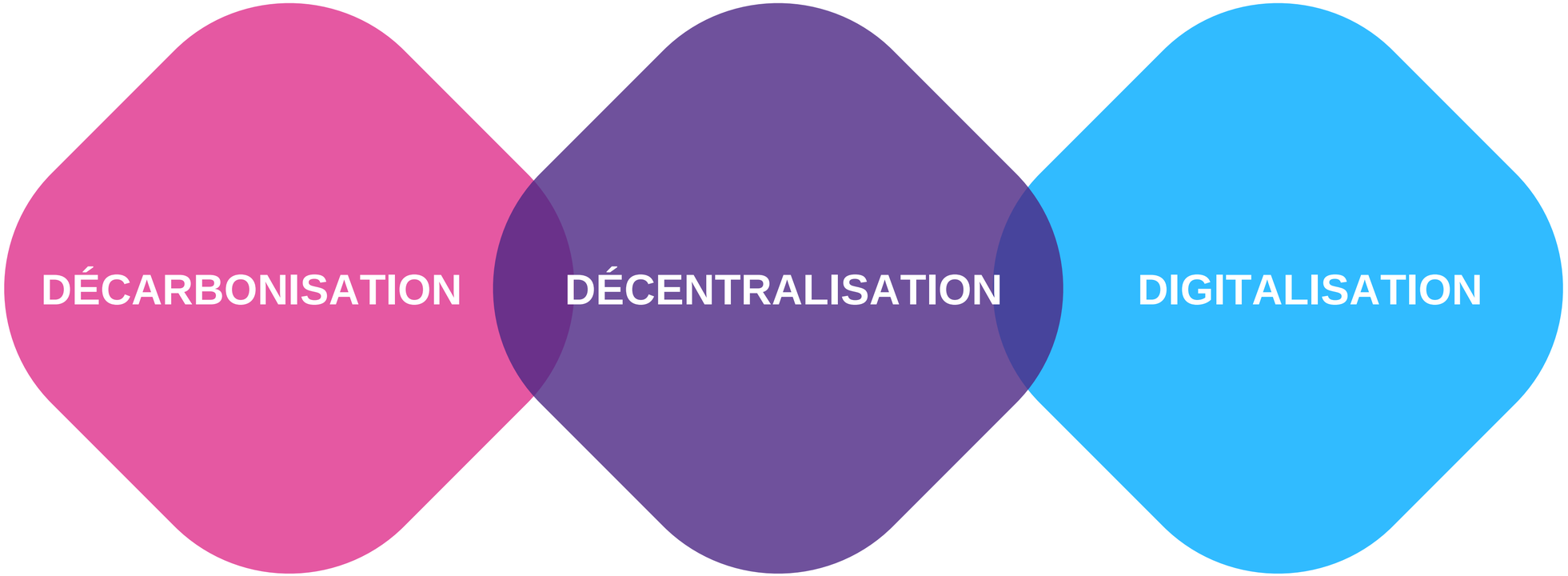
ACCOMPAGNEMENT
GLOBAL ET
SUR-MESURE

PLANS
DE PROGRÈS

INTÉGRATION DE
SERVICES

ENGIE et la révolution énergétique

Les 3D de la #RévolutionÉnergétique !



Comment le Lean Management peut-il accompagner la révolution énergétique ?

Les enjeux « Lean Management « au sein d’ENGIE Cofely

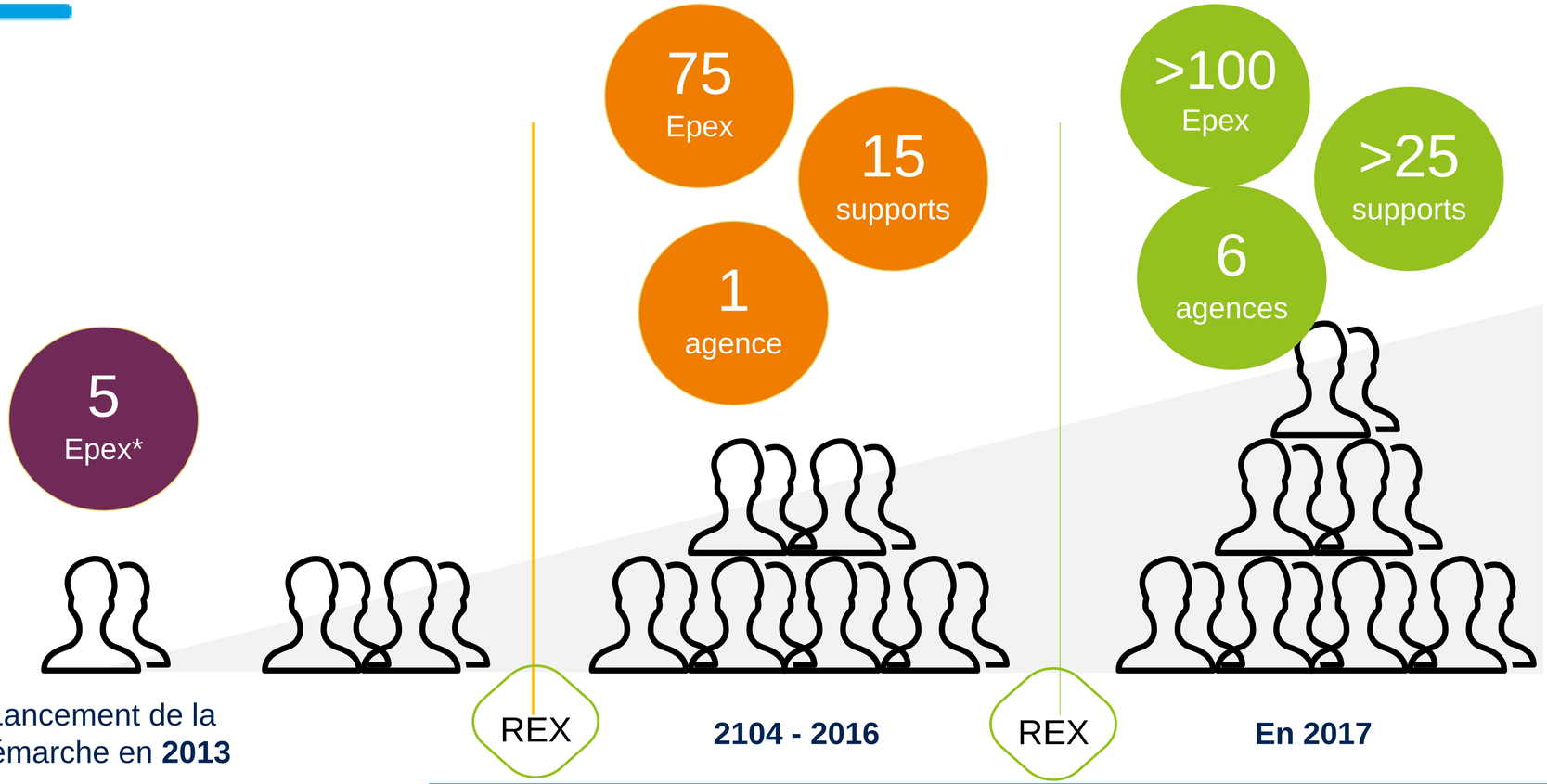
D’une entreprise de services techniques,
à forte culture entrepreneuriale, éparpillée sur le terrain…

…Vers une entreprise qui s’engage à **satisfaire le client** par **des prestations de qualité et justes du premier coup,** qui **motive et responsabilise** ses collaborateurs, qui gagne en **compétitivité.**

- **Expertise technique**
- **Décentralisation**
- **Entrepreneur**
- **Proximité Client**

Propre à nos métiers :
- Grande variété de prestations
- Services & Process peu visibles et dffus

Voyage Lean en quelques chiffres



=

>1300
Collaborateurs impliqués

>600 personnes formées

ZOOM : Résultats quantitatifs en 2016

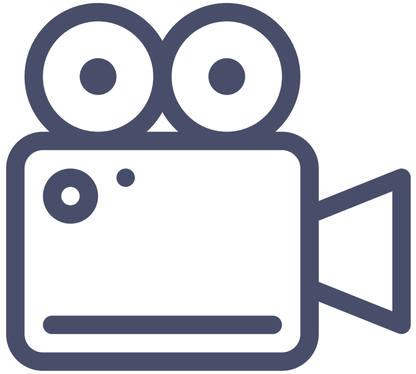
+0,9 point **Satisfaction de nos collaborateurs**	**90%** **Contrats renégocies**	**+0,7** point **Satisfaction de nos clients**	**Compétitivité : Re-internalisation des activités**

Epex* = équipe d'exploitation

Nous sommes « En Lean » avec ces clients

Ce sont eux qui en parlent le mieux : nos clients et nos collaborateurs

- Vidéo Pascal TOUTAINS



PAR OÙ COMMENCER ?

Améliorer la qualité de prestations
L’écoute client

Sur les Équipes itinérantes :
Une barométrie à chaud engageant nos collaborateurs dans la relation Client/Usagers (en complément de la barométrie Client nationale)

Sur les Équipes postées :
Des rites agiles entre le Client et l’équipe permettant d’identifier rapidement les problèmes et de les prioriser afin de les résoudre (alignement entre les besoins du client et l’équipe)

Notre enjeu :
Viser la satisfaction totale des Clients

Identifier et traiter les écarts d’exploitation au quotidien

Le briefing/Debriefing

- Début de remontée des problèmes
- Priorisation plus efficace face aux aléas de l’exploitation

- **Le leadership des Managers pour animer au quotidien**

Notre enjeu dans les 2 ans à venir :
Alléger la charge de travail du responsable d’équipe pour passer plus de temps sur le terrain.

Partager les problèmes et visualiser le travail de tous

Le Management Visuel

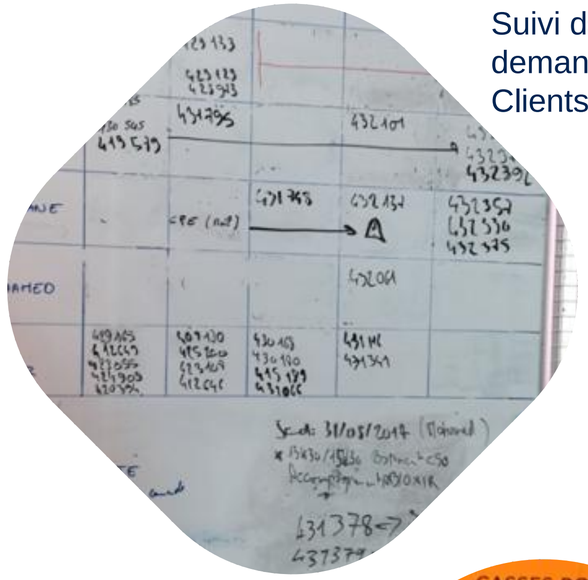
Gagner du temps dans les échanges au sein d’une équipe

Rendre les problèmes visibles et identifier les écarts

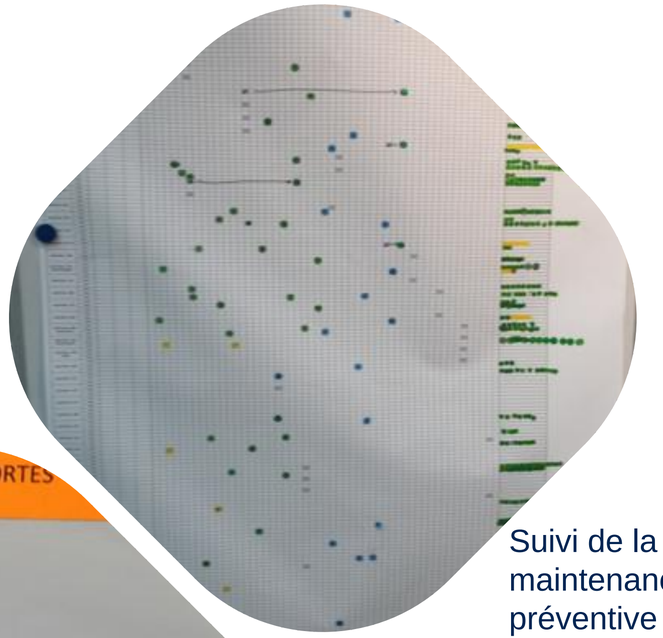
Avoir les informations pour prendre des décisions

Valoriser les améliorations

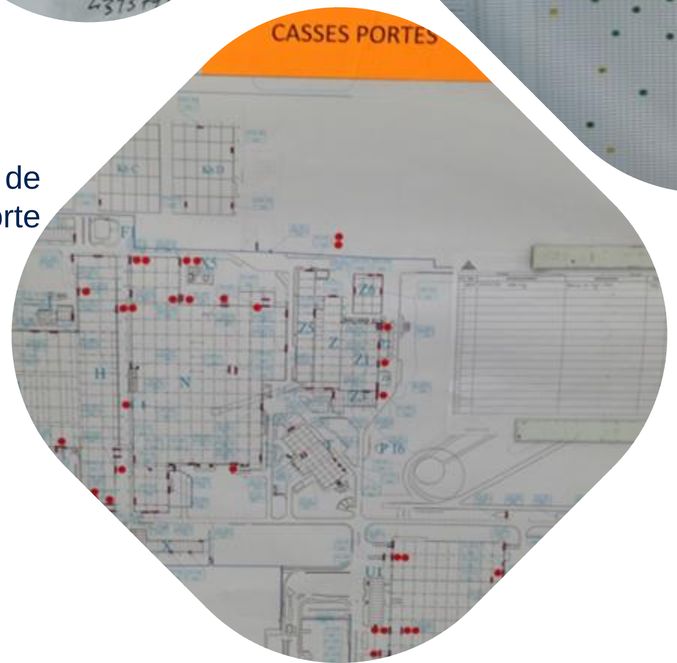
Promouvoir la communication et l’implication des employés



Suivi des demandes Clients

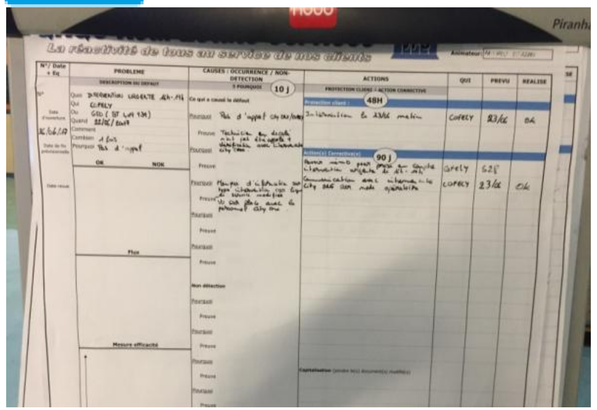


Suivi de la maintenance préventive

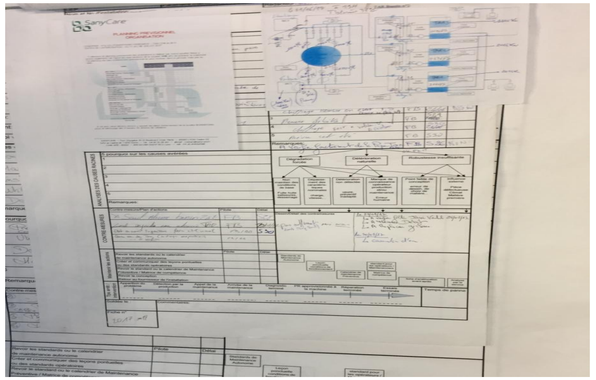


Fréquence de casses de porte

Résoudre les problèmes en groupe :
Le KAIZEN



Réclamation client



Analyse de panne

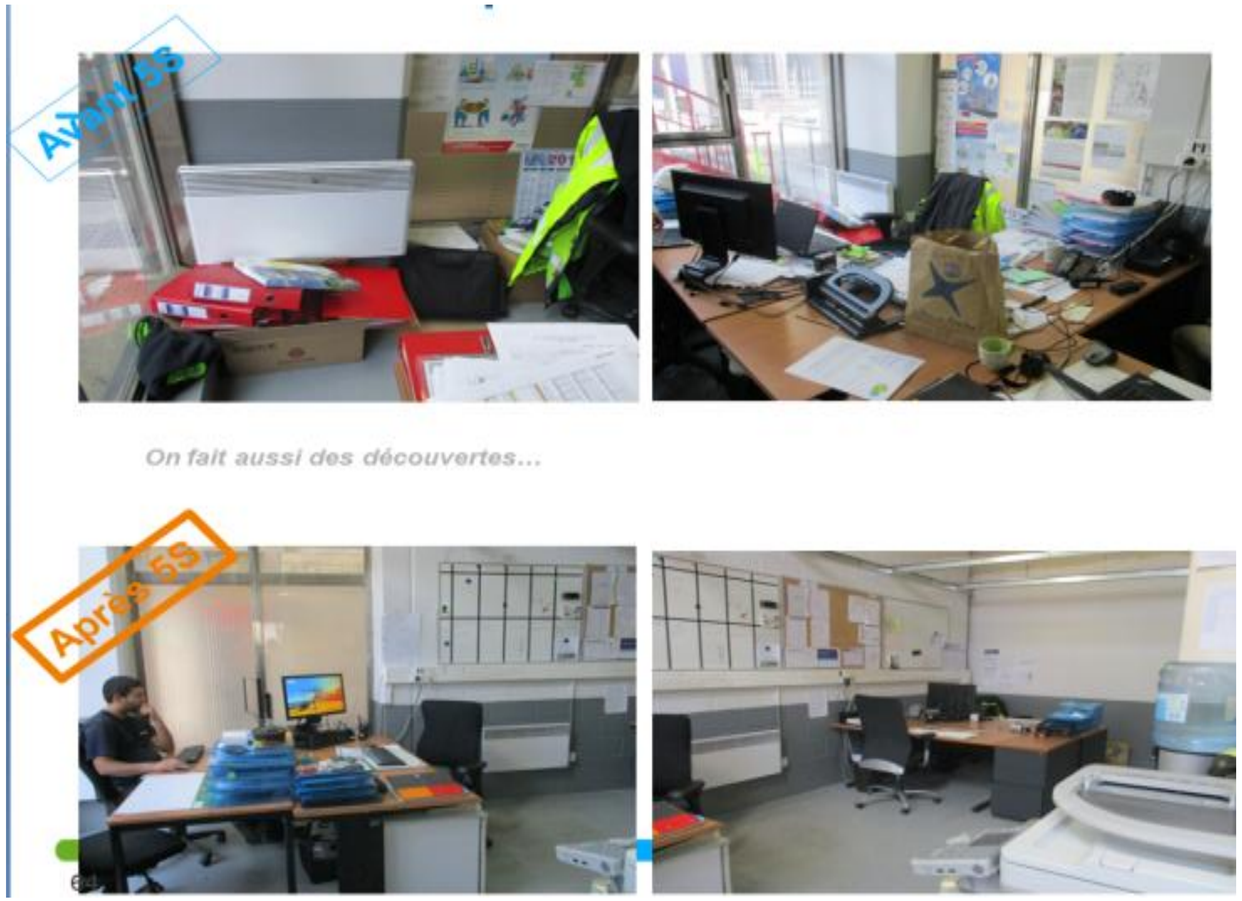
- **Développer pas à pas la collaboration** entre les managers, les ingénieurs et les techniciens pour **développer les personnes**
- **Relâcher la pression** car l'organisation est mis en tension avec le Lean

- **Engagement insuffisant de l'encadrement à quelques exceptions près dans le portage de la pratique du KAIZEN : encore peu de culture résolution de problème**

Notre enjeu dans les 2 ans à venir :
Développer l'esprit KAIZEN des collaborateurs

Améliorer l’espace de travail
Le 5S

- Véhiculer une image de Professionnalisme
- Se différencier de la concurrence
- Gagner du temps
- Améliorer la Cohésion de l’équipe
- Gagner en Confort et en Sécurité



2017 - 2020 : Le Lean devient le socle commun de notre Projet d'Entreprise

Le Lean devient l'ADN d'ENGIE Cofely

Tous Lean !

Chat résultat 17 janvier [2min]

Et pas d'amalgame!

*«… Le Lean n'est pas fait pour ''maigrir'', il n'est pas fait pour supprimer des postes, il est fait **pour se développer**…*

«…A chaque réflexion, il faut réfléchir selon un mode opératoire : celui du Lean…»

Nos ambitions & nos rêves mesurables

Satisfaction Client
de 7,1/10 à 8/10

Satisfaction des collaborateurs de 7,5/10 à 8,5/10

Des Équipes en autonomies, animées par un Manager Lean, ayant intégré la résolution des problèmes au quotidien

Contribuer à la compétitivité d'ENGIE Cofely grâce à la suppression de la NVA de -25%

Prochaines étapes :

✓GEMBA et Tourné terrain

✓Journée de travail en flux tiré