

Deloitte.



INNOVATION @ HANDWERK Pimp my betrieb

7 Décembre 2017

Le mot du Président



Sébastien Steffes

President Jonk Handwierk
Lëtzebuerg



Mot de bienvenue



Luc Brucher

Associé Innovation,
Support aux PME



Georges Kioes

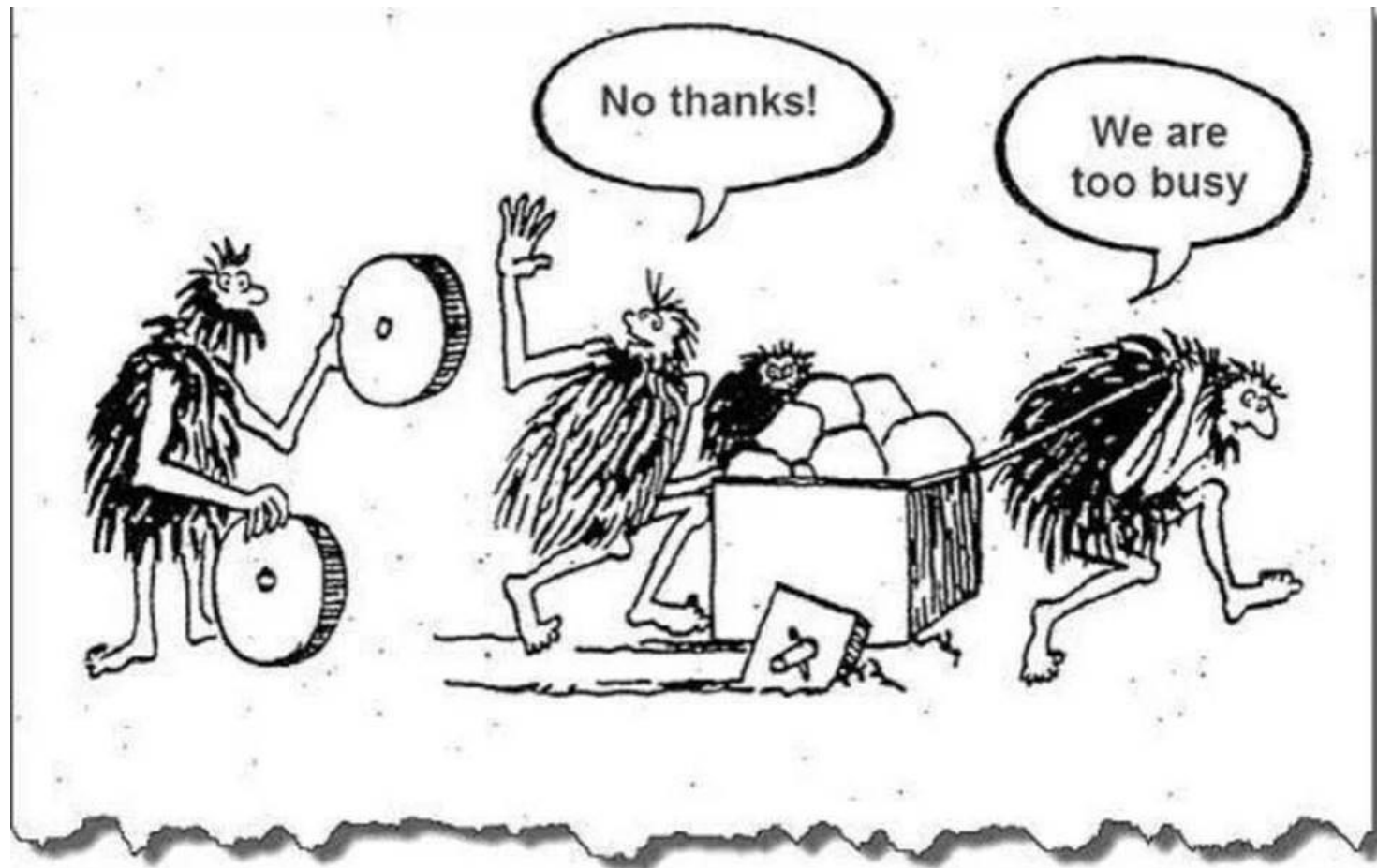
Associé Commerce, Industrie,
Entreprises familiales



Est-ce qu'une collaboration est nécessaire pour innover ?

**Steve Ballmer, what was
your first
reaction when
you saw the iPhone?**

Est-ce qu'une collaboration est nécessaire pour innover ?



Agenda



Introduction par **Madame Francine Closener**, Secrétaire d'Etat



Inspiring talk par **Mark Sniukas**, expert international en innovation



Témoignage de **Raoul Origer** sur son expérience Fit 4 Growth



Présentation d'une approche d'efficacité opérationnelle par **Mickael Coq**, Directeur Deloitte Luxembourg et **Jeremy Spoidenne**, Directeur, Fiduciaire Générale du Luxembourg



Interview de **Martin Antony** sur son expérience Fit 4 Innovation



Présentation des divers soutiens étatiques en matière de conseils en innovation par **Tom Hermes**, Luxinnovation



Mots de clôture et Cocktail proposé par **Joel Schaeffer**

Introduction



Francine Closener
Secrétaire d'État à l'Économie



Inspiring talk



Marc Sniukas

Expert international en innovation

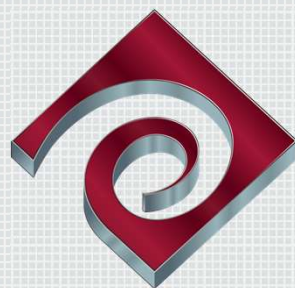


Témoignage



Raoul Origer





ORIGER.lu

✓ **Construction en aluminium**
Fenêtres et Portes – Moustiquaires – Stores

✓ **Construction en verre**
Verrières - Portes en verre – Cabine douche – Sablage –
Garde-corps en verre – Façades en verre – Vitraux d'art –
Auvents et Marquises en verre

✓ **Service Maintenance**
Maintenances – Reparation
Urgences endéans 24 heures



Présentation d'une approche d'efficacité opérationnelle



Mickael Coq
Directeur
Deloitte Luxembourg



Jeremy Spoidenne
Directeur
Fiduciaire Générale
de Luxembourg



How to increase profitability ?

By adopting the « Value Based Management » method

Value Based Management (VBM)



Créer de la valeur
(profitabilité, satisfaction client,
qualité, fiabilité, responsabilité
sociale,...)



En agissant sur la gestion
quotidienne des activités

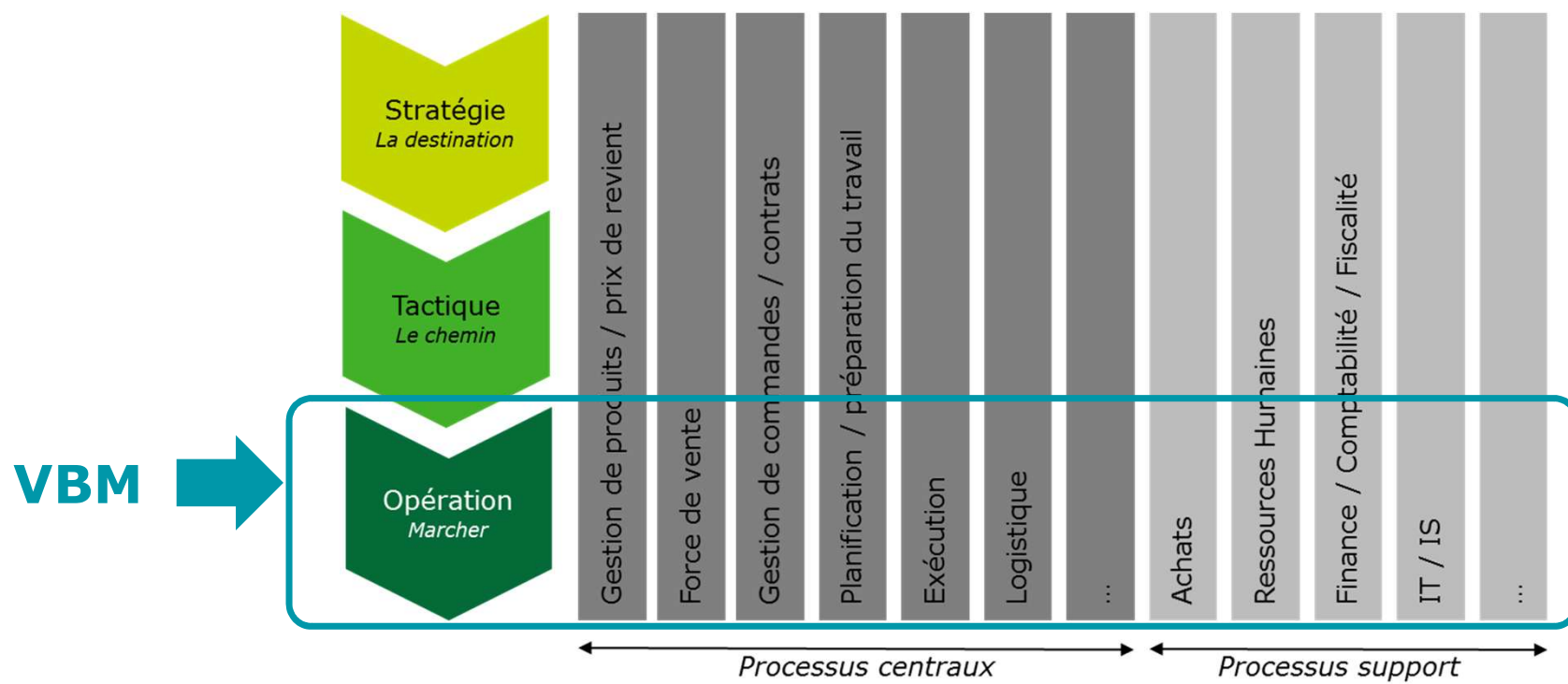


Pas de grandes théories sorties d'un
bouquin de management ou de
recommandations « qu'il n'y a que » à
mettre en place

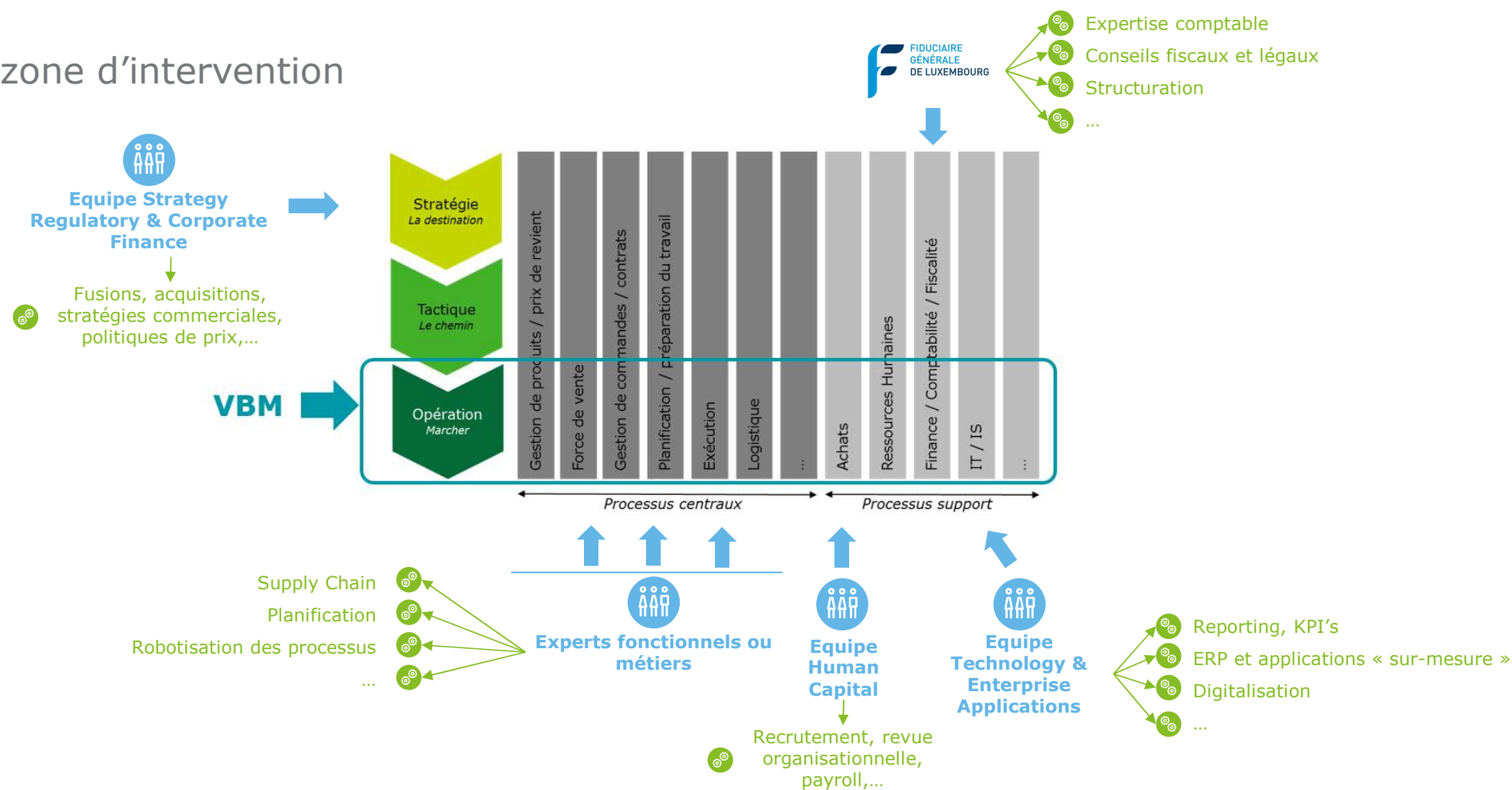


Des projets **pragmatiques**,
avec des **actions concrètes**,
mises en place **avec vos équipes**,
dont les résultats sont **mesurables**
et sur lesquels nous nous **engageons**

Notre zone d'intervention



Notre zone d'intervention



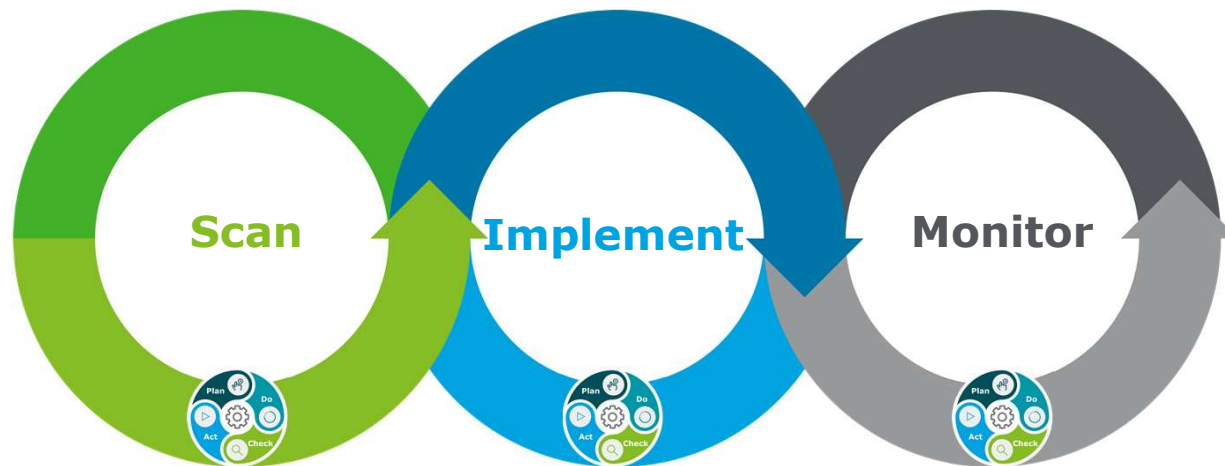
- Une approche généraliste à large scope, supportée par des expertises pointues et parfaitement adaptée pour les PME et les structures locales de groupes multinationaux

Notre approche

- Le point de départ de notre approche est **votre réalité terrain**
- Afin d'apporter des **réponses sur-mesure à vos problématiques**, nous travaillons classiquement en 3 étapes:

➤ 1 projet

➤ 3 étapes



Phase Scan



Identifier les potentiels de gains et notre niveau d'engagement sur les résultats



Objectifs:

- Comprendre les **spécificités de votre métier**
- Analyser l'existant et le **potentiel d'amélioration**
- Calculer un **retour sur investissement**
- Obtenir le **buy in des équipes**



Moyens:

- Interviews, workshops et **observation de terrain avec vos équipes**
- **Analyses de données** et **relevés quantitatifs** de vos données opérationnelles et financières
- Si possible, lancement de quelques **quick wins**



Durée:

- Entre 4 et 10 semaines



Livrables:

- Restitution des **constats** et des **analyses**
- Plan d'action avec **potentiels de gains valorisés** et **ROI**

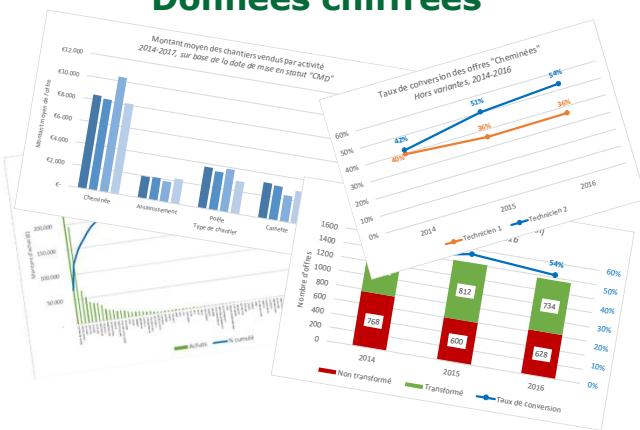
Phase Scan - Illustration

Entretiens & constats

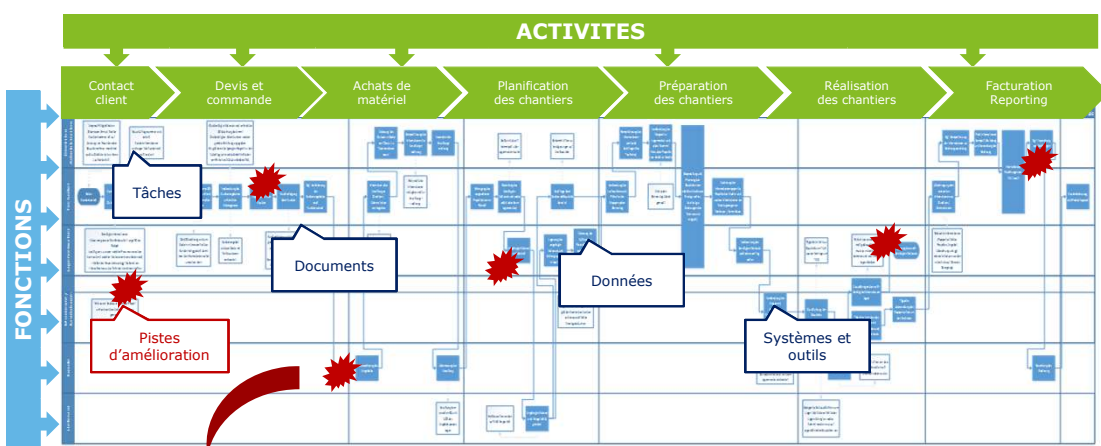
Personne rencontrée	Fonction	Date
Martin Anthony	Directeur Général	14/04/2017
Daniela Devick	Directrice Administrative	21/04/2017
Patrick Krein	Directeur Technique	
Claudia Stepenbacher	Technicienne	
Frank Lenard	Technicien	
Markus Burger	Magasinier	
Tim Reichenbach	Monteur	
Michael	Monteur	
Nenad Resovic	Monteur	
Dieter Martini	Monteur	
J. Thomé	Geste (externe)	



Données chiffrées



Cartographie détaillée des processus et activités



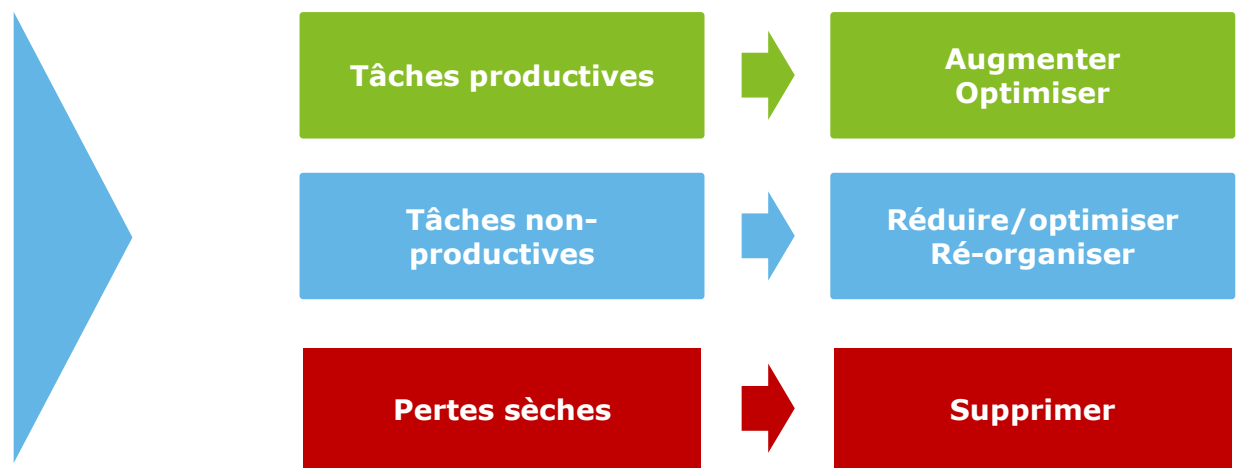
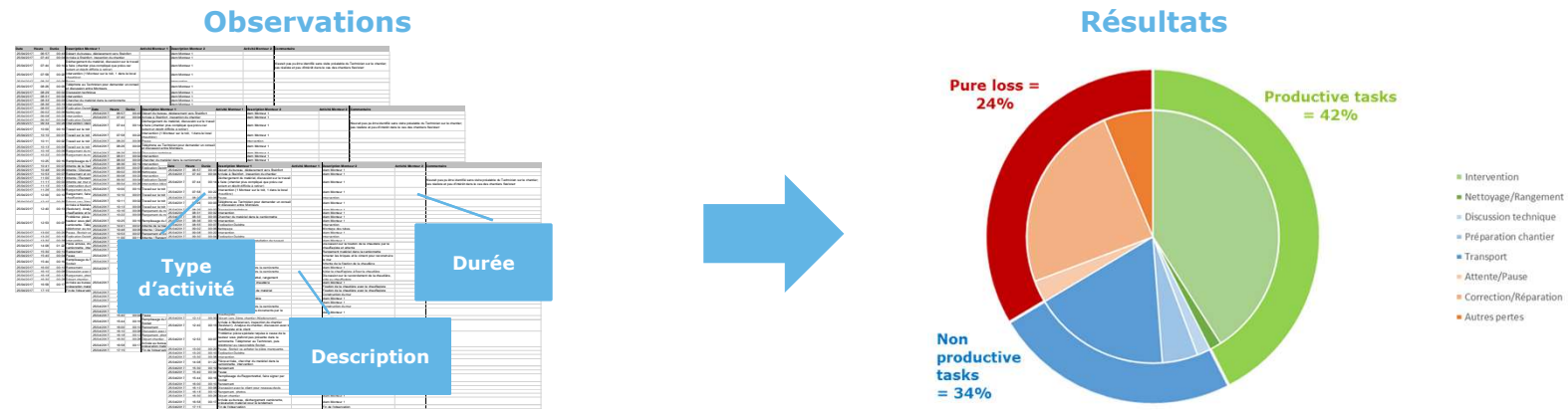
Liste d'améliorations

Item	Description de la piste d'amélioration	Statut
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

Améliorer ou abandonner:

- Tâches a faible valeur ajoutée
- Risques d'erreur
- Redondances
- Déplacements inutile(Personnes ou marchandises)
- Etc.

Phase Scan - Illustration



Phase Scan - Illustration

Quelques problématiques classiques que nos clients nous ont demandés d'aborder



Thématiques opérationnelles

- J'aimerais augmenter la **productivité** et **l'efficacité** de mes opérations
- Je ne **livre pas** assez de commandes **à temps** à mes clients par rapport à ce que je leur ai promis.
- J'aimerais pouvoir **réduire le temps** entre la demande de mes clients et la clôture de celle-ci.
- Mes **équipes de vente** ne sont **pas assez pro-actives** : elles sont trop au bureau, pas assez sur la route et elles ne génèrent pas assez d'opportunités.
- J'ai des problèmes à gérer le **planning de mes équipes**, nous sommes continuellement dans l'urgence et on anticipe pas assez.



Thématiques financières

- J'ai un problème de **concordance** entre ma **marge commerciale** et ma **marge comptable**, je n'arrive pas assez à maîtriser les coûts budgétés dans mes devis et les coûts réellement encourus sur mes projets, contrats ou chantiers.
- Comment **éviter les pénalités** et les **problèmes fiscaux** (respect des deadlines réglementaires, analyse fiscale/TVA, vérification des données RCS,...)?
- Ai-je demandé à l'Etat toutes les **aides et bonifications** auxquelles j'ai droit?
- Mes **ratios financiers** sont-ils bons (rentabilité / liquidités, conditions de paiement / liquidités, obsolescence des stocks,...)?
- Ma **structure de financement** est-elle optimale?

➔ **L'ensemble de ces thématiques peuvent contribuer au retour sur investissement du projet**

Phase Implement



Mettre en œuvre les actions jusqu'à l'atteinte des résultats



Objectif:

- Mettre en œuvre le plan d'action
- Atteindre les **objectifs communs** sur lesquels nous nous sommes **engagés**
- Passer d'une gestion de terrain des équipes « orientée tâches » à une **gestion « orientée résultats »**



Moyens:

- Une **gestion du changement** forte par nos équipes projet via une méthode d'animation « coach & learn »
- Une **équipe projet impliquée et intégrée** au quotidien au sein de vos équipes opérationnelles
- Des **indicateurs opérationnels/KPI's** afin de piloter finement l'activité et de mesurer l'atteinte des résultats
- Des **méthodologies « standards »** utilisées en mode « boîte à outils » (Lean, 6σ, TPM, APICS,...)
- Des **expertises techniques pointues** disponibles en fonction de vos besoins et de ceux du projet
- Un **support IT** pour la mise en œuvre des indicateurs et des développements spécifiques



Durée:

- Dépendante du projet (durée moyenne= 12 months)



Livrables:

- Plan d'action mis en œuvre et pérennisé
- Résultats atteints et garantis par un **conditionnement des honoraires à ces résultats** (jusqu'à 50%)

Phase Implement : zoom sur l'approche « coach & learn »

I DO

L'objectif de cette première phase du projet consiste à lancer les **premières actions** du projets qui constituent le **socle** pour la suite. Dans cette phase, nous prenons la main sur les actions tout en intégrant progressivement vos équipes dans le projet.

WE DO

Cette phase est véritablement le **cœur du projet** au cours de laquelle nous travaillons **main dans la main avec l'ensemble des équipes** pour dérouler le plan d'action, faire évoluer les modes de fonctionnement et instaurer un **modèle « orienté résultats »**.

Durant cette phase, nous adressons au **cas par cas** et **avec le management**, la **gestion du changement** des membres de l'équipe et les obstacles à la mise en œuvre de ces nouveaux modes de fonctionnement.

YOU DO

Progressivement et en fonction de la maturité de vos équipes, nos équipes vont **laisser entièrement la main** aux vôtres.

L'objectif est d'assurer une parfaite **autonomie** de vos équipes avec les nouveaux modes de fonctionnement afin de garantir la **pérennité** des actions menées.

Durant cette phase, nous gardons bien entendu un engagement fort sur le **suivi des indicateurs** afin d'assurer l'atteinte des objectifs

Au terme de cette étape, l'ensemble des **données** et des **documents** traités durant le projet vous sont formellement **transférés**

Exemples d'application

Secteur	Contexte et levier	Résultats
Entreprise de fabrication de pare-brises ferroviaires (trains-trams)	<ul style="list-style-type: none">• +/- 50 personnes sur le site• 7,8M€ de CA et 2M€ de perte• Animation de la force de vente• Gestion des projets d'industrialisation• Revue des coûts de revient• Amélioration du processus de remise à délais des commandes clients et de planification/ordonnancement de la production• Chasses aux pertes, réorganisation des flux, 5S sur la ligne de production• Augmentation de la productivité• Amélioration des normes qualité et de leur application	<ul style="list-style-type: none">• Débit de la ligne de production : +35,4%• Productivité : +42%• Fiabilité des délais de livraison aux clients : de 55% à 91%• Chiffres d'affaires : de 7,8M€ à 10M€• Marge contributive : +2M€
Chauffagiste	<ul style="list-style-type: none">• Manque de management de terrain pour le suivi des chantiers• Manque d'efficacité dans la planification des grands chantiers• Revue complète des rôles et responsabilité de l'organisation• Mise en place d'un planning fine maille pour les grands chantiers• Définition de nouveaux contrats clients standards pour les entretiens chaudières• Revue des coûts de revient (taux horaires, marges sur coûts fixes, marges commerciales)• Revue du processus de pointage sur chantiers et de facturation• Contrôle de la trésorerie et des créances	<ul style="list-style-type: none">• Efficacité (CA/heure prestée) : +16%

Your main contacts

Operational Excellence & Human Capital – Value Based Management



Arnaud Willems
Partner
awillems@deloitte.lu
+352 451 453 309
+352 621 652 552



Mickael Coq
Directeur
mcoq@deloitte.lu
+352 451 453 224
+352 621 652 549



Romaric Poussardin
Manager
rpoussardin@deloitte.lu
+352 451 452 194
+352 621 411 967



Bertrand Wingert
Manager
bwingert@deloitte.lu
+352 451 453 815
+352 621 821 896



Luc Brucher
Partner
lbrucher@deloitte.lu
+352 451 454 704



Jean-Philippe Foury
Partner
jpfoury@fgl.lu
+352 451 452 418



Jérémy Spoidenne
Directeur
jspoidenne@fgl.lu
+352 451 454 121



Pierre-Jean Estagerie
Partner
pjestagerie@deloitte.lu
+352 451 454 940



Georges Kioes
Partner
gkioes@deloitte.lu
+352 451 452 249

Merci de votre attention
Q & A

Témoignage



Martin Antony

Emil Antony SARL



Présentation du changement de Loi



Tom Hermes

Advisor - SME Performance
Luxinnovation



Merci...

Restaurant
Joël
Schaeffer





Deloitte is a multidisciplinary service organization which is subject to certain regulatory and professional restrictions on the types of services we can provide to our clients, particularly where an audit relationship exists, as independence issues and other conflicts of interest may arise. Any services we commit to deliver to you will comply fully with applicable restrictions.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the "Deloitte network") is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee ("DTTL"), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about for a more detailed description of DTTL and its member firms.

Deloitte provides audit, consulting, financial advisory, risk advisory, tax and related services to public and private clients spanning multiple industries. Deloitte serves four out of five Fortune Global 500® companies through a globally connected network of member firms in more than 150 countries bringing world-class capabilities, insights, and high-quality service to address clients' most complex business challenges. To learn more about how Deloitte's approximately 245,000 professionals make an impact that matters, please connect with us on [Facebook](#), [LinkedIn](#), or [Twitter](#).