



# Cas client



Jean-Baptiste Colleaux  
Responsable QSE

## Sécuriser une activité multi-sites tout en réalisant des économies

### Les enjeux spécifiques liés à un réseau d'ERP

#### Sécuriser l'activité sur tous les sites



Mettre toutes les agences aux normes et éviter les risques dans l'intérêt de tous (visiteurs, personnel, établissements, réseau).

#### Impliquer les responsables de site



Former les managers de façon efficace en faisant en sorte qu'ils retiennent les bonnes pratiques.

#### Piloter et assurer le suivi des obligations



Avoir une vue d'ensemble des interventions effectuées ou à programmer dans toutes les agences (maintenance, dépannage, vérifications).

#### Optimiser les coûts



Identifier les économies possibles et engager les actions nécessaires pour dépenser moins.

### Orthoway en quelques mots

- Un réseau d'orthopédistes indépendants et une activité B2C (fabrication de prothèses et d'orthèses sur mesure pour les personnes en situation de handicap)
- + de 30 agences de proximité classées ERP (établissements recevant du public)
- Une équipe de 4 personnes pour assurer les services support
- Une forte croissance



## La solution sur-mesure mise en place avec Immergence



### 1. Un diagnostic complet pour l'ensemble des sites

- ➔ Rédaction d'un référentiel réglementaire en fonction des typologies de site et de l'activité
- ➔ Présentation d'un diagnostic portant sur 3 volets : réglementaire (inventaire des contrats en cours, des rapports d'intervention, registres de sécurité), organisationnel (analyse des processus et préconisations), financier (analyse des factures et ciblage d'économies).

« Nos managers sont au départ des orthopédistes. Ils n'ont pas forcément connaissance de leurs obligations ni des contrats existants. Sur les contrôles réglementaires (électricité, gaz, portes automatiques), mais aussi sur tout ce qui est registre d'accessibilité, mise en place de moyens d'extinction incendie etc., nous nous sommes rendus compte que les agences étaient plus ou moins bien équipées, avec des manques ».

## 2. Une formation des managers innovante et impactante

- ➔ Conception et animation d'un Escape Game
- ➔ Diffusion des bonnes pratiques incluant un registre de sécurité personnalisé pour chaque site

« Avec Immergence, nous avons pu mettre en place un Escape Game sur la sécurité en entreprise. Cela nous a permis d'avoir des managers attentifs. Ils ont vraiment retenu des choses à la fin de la journée. Comme différentes stratégies de jeux avaient été mises en place, chacun a pu trouver son compte pour bien mémoriser les obligations ».

## 3. La mise en place de contrats-cadre pour économiser

- ➔ Accès à nos prestataires qualifiés
- ➔ Accès à nos tarifs négociés

« Nous avons mis en place d'autres formations, dont le coût négocié par Immergence était nettement inférieur à ce qu'on peut avoir autrement. Nous avons aussi réalisé de grosses économies sur d'autres contrats, notamment pour un copieur. Enfin, sur tous les contrôles réglementaires, le coût de la prestation d'accompagnement et de suivi est largement compensé par les économies qu'on fait par ailleurs sur les contrats négociés par Immergence ».

## 4. Déploiement d'un outil de pilotage sur chaque site

- ➔ Création et intégration de la base de données propre à chaque agence (contrats de prestations, rapports d'intervention...)
- ➔ Accompagnement et suivi des managers

« L'outil en ligne Follow Imm répond à un vrai besoin que nous avions en interne avec nos agences multi-sites. Il nous permet de gérer tous nos équipements, les contrats associés et les interventions. Cela permet aux managers de gérer de façon autonome, mais avec un suivi à distance qui se fait bien ».



## Les résultats obtenus

1

### RESPECT DES OBLIGATIONS

Tous les sites sont aux normes

2

### GAIN DE TEMPS

Le diagnostic et les actions à mener sont externalisées. Le pilotage et le suivi sont facilités.

3

### GAIN FINANCIER

Une économie directe de + de 30% grâce à l'analyse des contrats et au déploiement des contrats-cadres Immergence.



« Il y a ce résultat, mais aussi toute la construction pour y arriver. Avec Immergence, la démarche est très humaine et collaborative. Nous avons mis en place les choses ensemble. Pour le suivi des managers, il y a eu un temps pris par téléphone ou en présentiel, pour expliquer à chacun la démarche et les objectifs. Cela m'a permis de gagner un temps énorme et de conserver une qualité humaine et de réalisation vraiment top ».



Jean-Baptiste Colleaux