

Synodeia

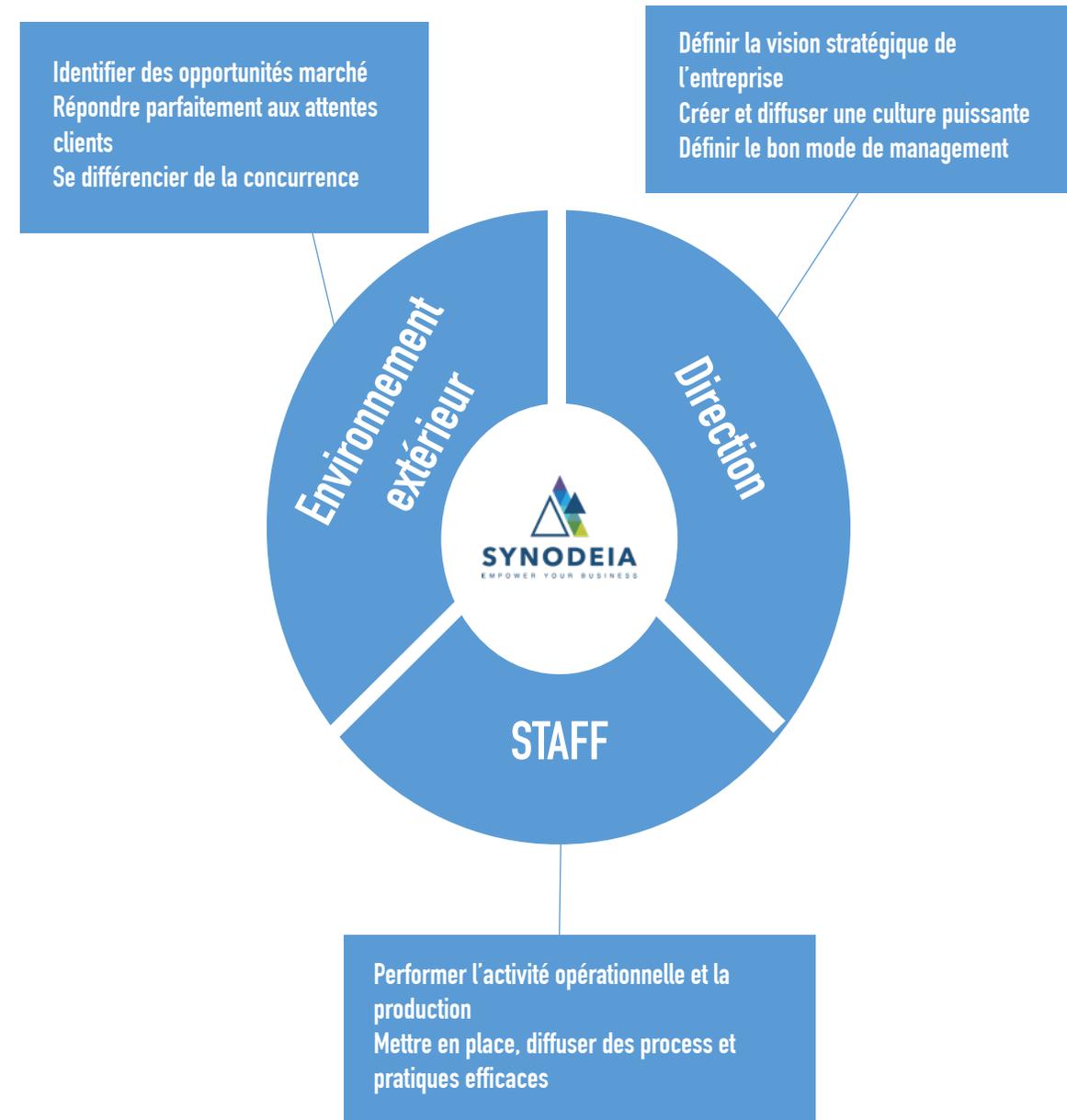
L'intelligence collective au service de la performance

**Toute entreprise aspire à être ouverte,
innovante, humaine et performante.**

Nous facilitons et structurons les idées, les projets et l'organisation de ceux qui veulent muter vers un nouveau modèle d'entreprise.

Pour y parvenir, nous utilisons un système complet d'outils et de techniques pratiques et efficaces.

#Transformation
#Changement
#Efficacité



Repenser les codes pour assurer une croissance durable.

L'entreprise est un environnement complexe où les changements se succèdent et s'accroissent encore plus avec l'essor du digital. La concurrence se durcit sur des marchés qui se saturent.

Les entreprises vivent une période déstabilisante mais surtout passionnante, parce qu'elle implique une transformation en profondeur des organisations :
celle qui leur permettra de se transformer en permanence !

Pour répondre à ces enjeux, chez Synodeia nous plaçons
l'intelligence collective au cœur de nos programmes !

Avec Synodeia, l'entreprise encourage une culture où les groupes d'individus sont bien organisés, autonomes, pluridisciplinaires et ont des objectifs communs pour une **stratégie efficace et pérenne !**

#IntelligenceCollective
#ConduiteDuChangement
#PerformanceOpérationnelle



Nos domaines d'intervention

Nous intervenons sur le développement de la croissance, l'optimisation de modèle organisationnel, l'empowerement des équipes pour permettre à votre entreprise de faire face aux enjeux de la transformation et du changement !

Faire performer l'organisation pour doper les résultats

(Ré) Organisation de la vision stratégique

(Ré) Organisation de l'organisation et du travail collectif

Innovier pour répondre aux enjeux d'aujourd'hui et de demain

(Ré) Organisation de challenges innovation

(Ré) Découvrir la culture « start-up » pour aller vite et faire bien

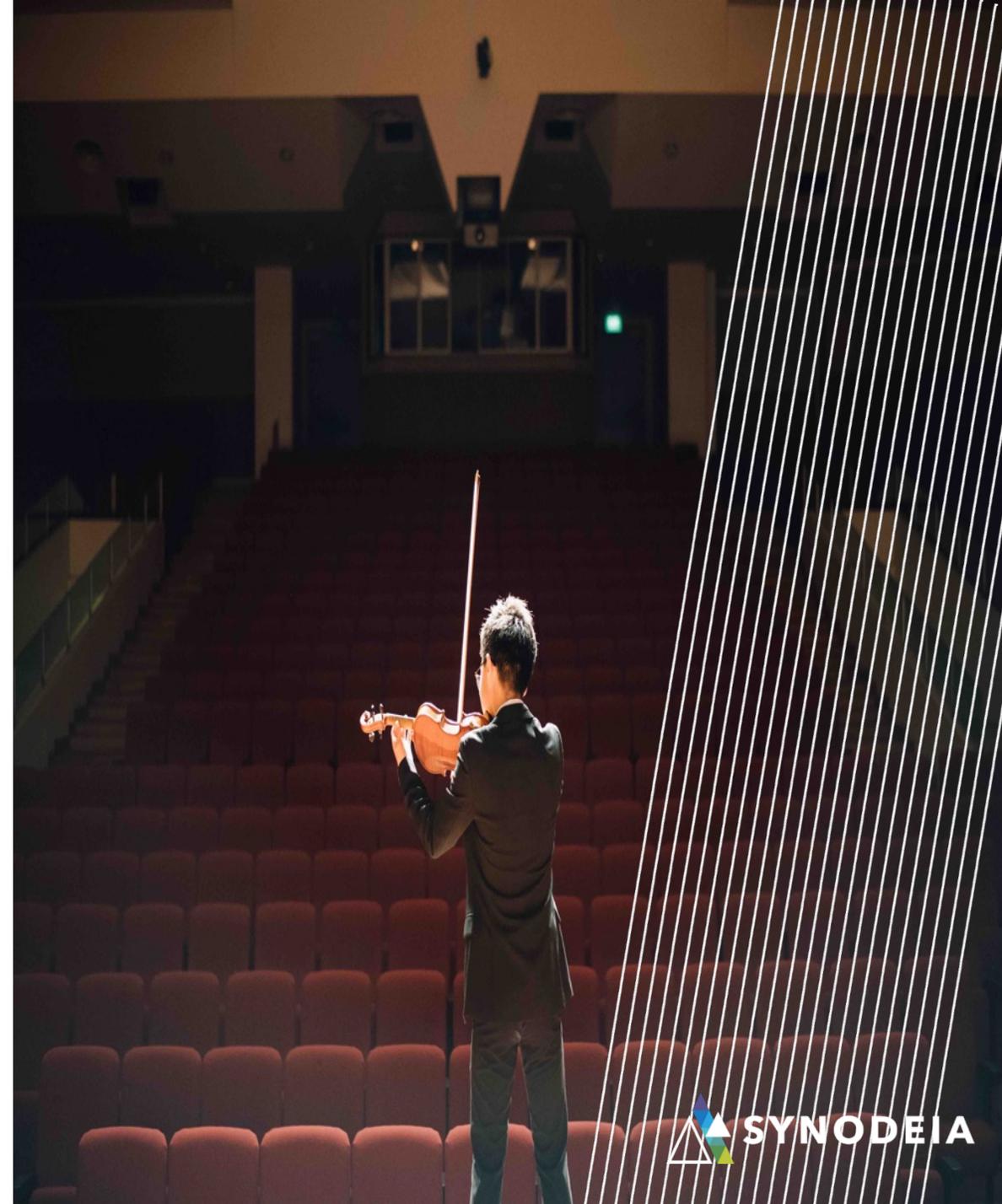
Ecouter et apprendre pour gagner

(Ré) Organisation du parcours et de l'expérience client

(Ré) Organisation de business model innovant en phase

Synodeia c'est la réunion de personnalités et de profils différents passionnés par l'innovation, le monde des start-ups, le coaching et développement des compétences.

Ce qui nous différencie c'est que nous sommes tous entrepreneurs !



Cas concrets d'intervention

1. Améliorer le management de la performance opérationnelle
2. Bien industrialiser des processus services
3. Performer dans une transformation digitale
4. (Bien) Innover en 10 jours, c'est possible !



Use case #1 – Améliorer le management de la performance opérationnelle

Tester en pilote un nouveau modèle organisationnel pour doper la performance et remettre l'humain au cœur de la logique

Contexte :

Synodeia accompagne pendant 8 semaines un service facturation de 13 personnes.

Il s'agit d'améliorer l'efficacité de l'organisation et du management du service

Ce service est perçu comme un service support décorrélé des autres. Il accuse des retards de facturation importants, fournit beaucoup d'erreurs renvoyés par les clients et le service commercial. Ce qui impacte négativement la satisfaction client.

1. Le challenge du projet :

Améliorer la qualité et la quantité de la production du service

2. Les objectifs & KPI's suivis :

Réduire à zéro les erreurs de facturations

Gagner 20 % de productivité pour l'établissement des factures

Gagner en implication des personnels

Améliorer la satisfaction client

3. Définition du succès du projet :

Un service facturation complètement intégré à l'entreprise, très performant, travaillant de concert avec les autres services. Des collaborateurs impliqués, fiers de montrer leur courbe satisfaction en hausse et participant pleinement à la vie de l'entreprise

Démarche - mise en œuvre :

- Kick-off (définition des objectifs et de l'équipe projet avec la direction)
- Go & See et Interview à tous les niveaux de hiérarchie et de services
- Etude terrain pour identifier et mesurer les attentes clients
- Identification des pain points dans l'expérience client
- Organisation de workshops : thématique = résolution de problèmes
 - Atelier idéation = identifier des pistes d'amélioration et les tests actions,
 - Atelier roadmap = Définition du « qui, quand, comment »
- Construction par l'équipe d'un Management visuel pour suivi des KPI's
- Coaching & training aux outils pour l'équipe,
- Plan de communication inter services (création OBEYA),

Les résultats :

Amélioration de la productivité :

+ 18% en fin de projet

+ 22 % à 1 an – 100 K€ de valeur de production

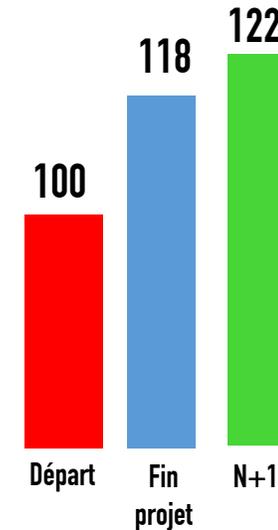
Note de satisfaction client :

6/10 début de projet – 8/10 fin de projet - 9/10 à 1 an

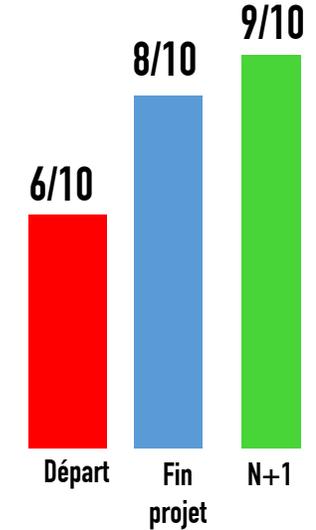
Evolution des chiffres



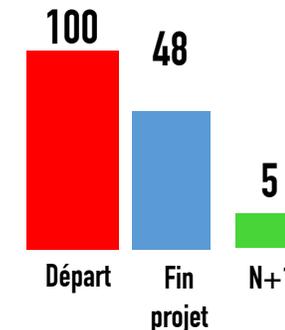
Productivité



Satisfaction client



Nombre de défauts



**Use case #2 –
Mettre en place
les bons
processus
services**



Use case #2 – Mettre en place les bons processus service

Identifier des gaspillages, les réduire et fluidifier le processus de production/validation.
Remettre du lien entre les 2 services afin de gagner en efficacité.
Impliquer les collaborateurs dans l'amélioration continue des pratiques pour améliorer la productivité du service.

Contexte :

Synodeia accompagne un industriel sur des sites de production en région parisienne. L'intervention se fait au sein du service qualité composé de 3 personnes.

Ce service est perçu comme un « grand ralentisseur » et un « empêqueur de tourner en rond ».

Les procédures mises en place au sein de ce service semblent bloquées la rapidité du flux.

Le service production (24 personnes) considère que les procédures sont trop nombreuses et portent défauts à la productivité.

1. Le challenge du projet :

Identifier les points bloquants dans le processus qualité et optimiser les procédures qualité pour faire performer la production.

2. Les objectifs & KPI's suivis :

Réduire les gaspillages et les stocks
Améliorer la qualité et la rapidité du service
Améliorer la productivité de l'atelier

3. Définition du succès du projet :

Le service qualité est intégré à la production pour gagner en vélocité et en performance.

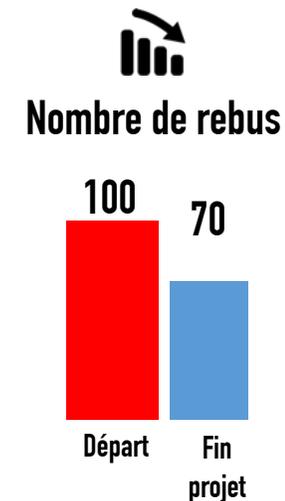
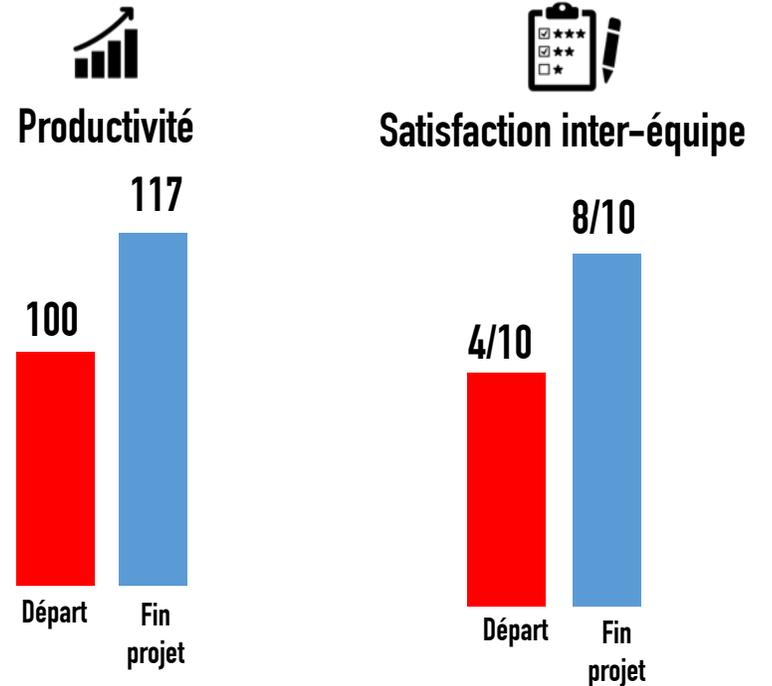
Démarche - mise en œuvre :

- Kick-off (présentation projet, définition des objectifs avec équipes et responsables BU)
- Audit existant =
 - GO & SEE au sein de chaque poste de fabrication pour identifier les points bloquants et mesurer l'impact sur l'activité,
 - Création d'un outil de management visuel = visualiser le processus actuel et mesurer son efficacité, le rendre visible aux yeux de tous pour encourager le travail d'amélioration par le collectif
- Atelier idéation = Faire appel à l'intelligence collective pour améliorer l'existant et résoudre les problèmes rencontrés.
 - Création du nouveau processus pour fluidifier et améliorer la productivité des deux services,
 - Définition des indicateurs de suivi de la performance,
- Mise en place d'un système de bacs rouge (processus lean) permettant d'intégrer des checks à chaque étape du processus de production,
- Création de l'obeya projet = créer un espace commun de suivi des projets qui permet aux équipes de se rejoindre pour bien communiquer - planifier le travail, identifier les problèmes et les résoudre ensemble.

Les résultats :

- Amélioration de la productivité :
+ 17% en fin de projet
- Amélioration de la satisfaction inter-équipe :
4/10 en début de projet, 8/10 en fin de projet
- Amélioration de la qualité :
-30% de rebus (SAV) en fin de projet

Evolution des chiffres



Use case #3 – Performer dans la transformation digitale



Use case #3 – Performer dans la transformation digitale

Embarquer les collaborateurs dans la transformation dès le début en les mettant au centre.

Créer une expérience client stimulante pour vos clients. Mettre en place des pratiques favorisant la collaboration et l'intelligence collective. Co-construire en permanence avec le client pour répondre parfaitement à ses attentes. Valider rapidement les idées.

Contexte :

L'équipe dirigeante d'une entreprise, filiale d'un grand groupe international, cherche à apporter de la plus-value à ses clients, prévoir l'avenir et innover rapidement pour faire face à la concurrence en prenant le virage du digital. Elle se pose des questions sur la pertinence du plan à mettre en œuvre pour faire de ce virage une réussite.

1. Le challenge du projet :

Mutation de l'entreprise vers une entreprise agile, innovante qui devient partenaire de ses clients pour performer dans la transformation digitale.

2. Les objectifs :

Centrer la construction des services et produits sur les attentes des clients

Sélectionner les idées les plus en phase avec la vision stratégique de l'entreprise et en phase avec le marché.

Faire une validation marché de la pertinence des idées proposées

Embarquer les équipes projet internes vers une organisation agile

3. Définition des succès du projet :

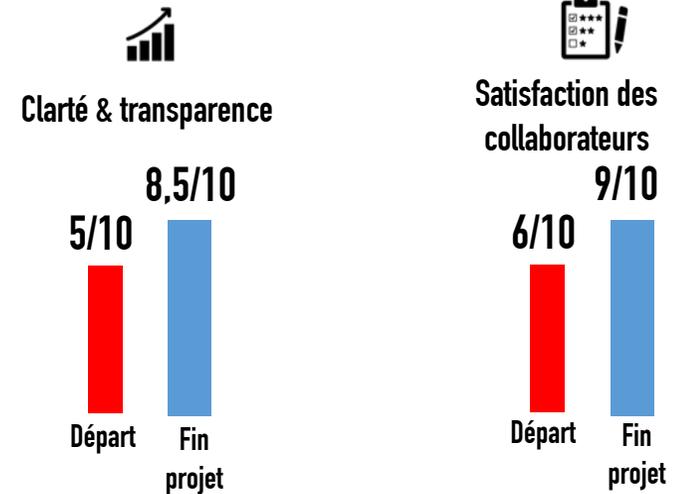
- Avoir une go product roadmap prête en maximum 3 mois
- La satisfaction client est de 90% suite à l'utilisation de nos nouveaux services digitaux.

Démarche - mise en œuvre :

- Kick-off =
 - Définition des objectifs et des succès du projet.
 - Construction des équipes projets et répartition des rôles (team agile).
- Etude d'opportunité frugale = «faire mieux avec moins ».
- Etude terrain pour identifier et mesurer les attentes clients (entretiens orientés « problèmes » et entretiens orientés « solutions »).
- Définition et validation de la vision produit (ateliers modèle économique).
- Organisation d'un challenge interne –
Thématique = Créer une expérience stimulante pour nos clients grâce aux services digitaux
 1. Session idée en interne (collaborateurs) et en externe (clients, prospects et communauté) = Proposition des idées de produit & services à forte valeur ajoutée.
 2. Jury pré-sélection = Sélection des projets les plus prometteurs
 3. Phase d'approfondissement = Approfondissement des idées sélectionnées pour présentation au jury final de validation
 4. Jury final = Sélection de la meilleure idée (cf grille de scoring)
- Atelier roadmap = Définition du « qui, quand, comment »
- Construction par l'équipe d'un Management visuel pour suivi des KPI's.
- Coaching & training aux outils pour l'équipe.
- Plan de communication inter-services (création OBEYA, stand-up meetings ...).

Résultats

1. Des collaborateurs embarqués qui aiment ce qu'ils font, là où ils le font => Hausse de l'implication



2. Management visuel et amélioration continue

Les problèmes sont portés comme source d'amélioration : expérimentation rapide, test & learn.

Compréhension clients grâce à la remontée par les points de contacts et études à la R&D.

3. Les clients accentuent leur reconnaissance sur le service apporté

Notes sur l'entreprise : début de projet = 6,5/10 vs fin de projet = 8/10

Notes sur le service de l'entreprise : début de projet 6/10 vs fin de projet = 9,5/10

Notes sur la reconnaissance par l'entreprise : début de projet 3/10 vs fin de projet = 8/10

**Use case #4 –
(Bien) innover
en 10 jours,
c'est possible !**



Use case #4 – (Bien) innover en 10 jours, c'est possible !

C'est valider auprès d'utilisateurs une idée en un temps record.
Diffuser une culture start-up.
Se mettre dans la peau d'intrapreneur pour trouver de nouveaux relais de croissance pour l'entreprise rapidement.

Faire de l'innovation une véritable culture pour tous et permettre à tous les participants d'acquérir de nouvelles méthodes de travail, de découvrir qu'ils sont capables de grandes choses ensemble en si peu de temps.

Contexte :

La direction marketing, d'une entreprise dans le retail, en charge de l'innovation cherche à proposer un nouveau concept d'expérience client qui soit innovante et en phase avec la vision stratégique du groupe.
Elle possède des contraintes de temps et de budget. On lui impose de réaliser des actions à fort ROI.

1. Le challenge du projet :

Comment innover vite et bien et proposer une nouvelle expérience de consommation en intégrant les contraintes de temps et de budget ?

2. Les objectifs :

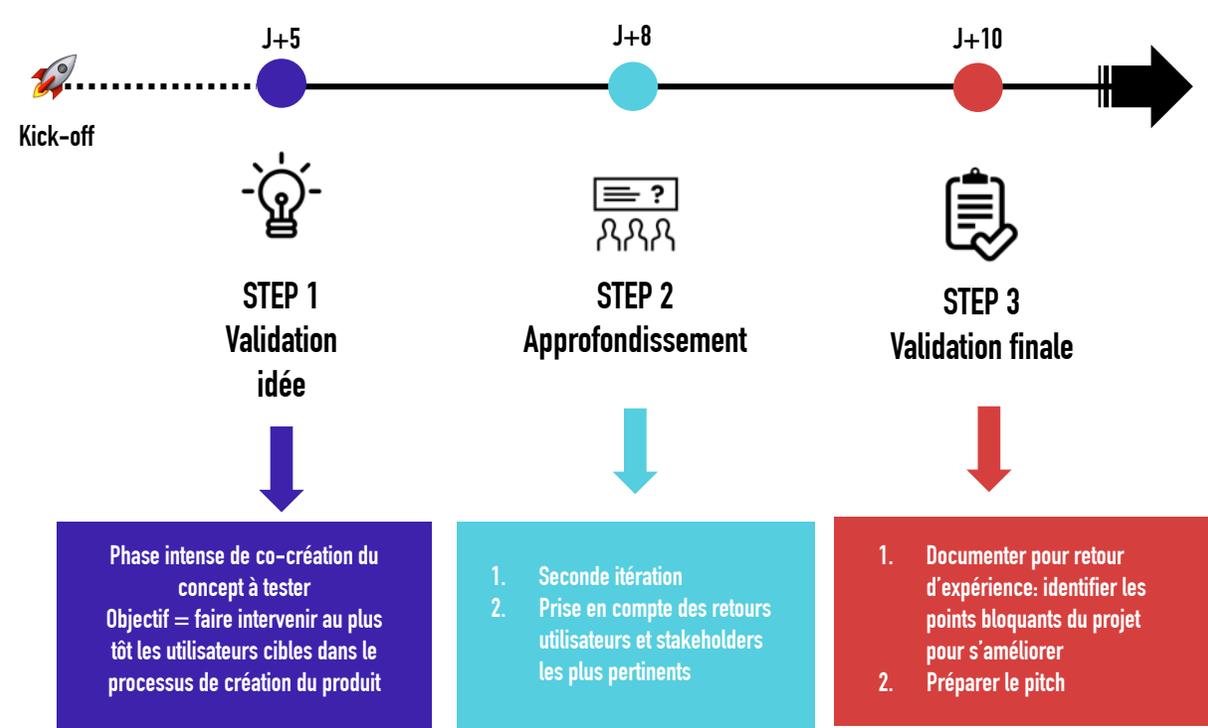
- Travailler en mode start-up en équipes de max 10 personnes sur la vision du produit, la création de son prototype et le go-market donné par les potentiels clients,
- Valider le prototype et être capable de passer à l'étape de construction du service,
- S'immerger pleinement tous ensemble dans cette aventure « entrepreneuriale ».

3. Définition des succès du projet :

- 90% des utilisateurs interrogés (early adopters) veulent utiliser le service innovant,
- Créer un service innovant en moins de 2 semaines.

Démarche - mise en œuvre :

- Kick-off =
 - Définition des objectifs et des succès du projet,
 - Construction des équipes projets et répartition des rôles,
 - Définition du scope du challenge à réaliser,
- Step 1 = Programme de 5 jours d'ateliers pour pré-valider un concept
 - Jour 1 = Comprendre son marché (cartographier tous ensemble l'environnement de l'entreprise et ses opportunités : concurrents, rédaction de la user journey typique du persona avec lequel nous allons travailler, alignement stratégique entreprise..)
 - Jour 2 = Idéation approfondie centrée clients (Partage du plus grand nombre d'idées suite aux enquêtes faites la veille, diverger sur les idées, designer les grandes étapes parcours client de l'idée...)
 - Jour 3 = Sélectionner et décider (Se mettre d'accord sur la solution la plus pertinente vs objectifs et succès projet définis lors du kick-off)
 - Jour 4 = Prototyper (construire un prototype, une vidéo, une maquette physique qui sera présenté aux utilisateurs)
 - Jour 5 = Tester (Obtenir le feedback des utilisateurs, valider/invalidé la solution proposée pour définir le next step)
- Step 2 = Programme de 3 jours pour approfondir le concept innovant
 - Itération suite aux tests & interviews utilisateurs faites lors de la phase 1 (objectifs = prendre en compte les premiers retours utilisateurs pour optimiser le prototype présenté et se rapprocher au mieux des attentes)
- Step 3 = Programme de 2 jours pour préparer le pitch et documenter le travail fait



Résultats

- Des collaborateurs enchantés par cette aventure intense de co-création en mode start-up
Satisfaction des collaborateurs = 9/10 – Efficacité du travail fait = 9,5/10
- La direction enchantée de ne pas avoir investie inutilement sur un projet trop rapidement. Une envie de reproduire cette aventure car un bénéfice certain dans le cadre d'une stratégie ROIste
- Des clients qui valident le concept proposé à 76% après le step 1 et à 92% après le step 3.

A propos de Synodeia



L'humain

**EST LE MOTEUR DE LA PERFORMANCE
DE L'ENTREPRISE !**

Nos équipes travaillent en premier lieu sur l'actif immatériel le plus important de l'entreprise : **les collaborateurs !**

Notre objectif est d'accompagner les équipes (et tous les collaborateurs) au développement de leurs compétences et les amener vers une parfaite autonomie sur des méthodes et techniques que nous diffusons lors des projets.

Les outils sont pour nous un moyen d'atteindre l'autonomie, de représenter aux yeux de tous l'avancée du travail fait, de rendre transparent organisation et amélioration dans un seul but : créer un cadre stimulant générateur de croissance durable pour l'activité !

#Autonomie

#HumanCentric

#CroissanceDurable



Notre approche

Lors de nos interventions, nous adoptons constamment une approche pragmatique orientée « test, mesure & learn ».

Pourquoi Test, mesure & learn ?

Cette boucle est le ciment de la réussite !

Notre objectif principal est de mesurer rapidement l'efficacité des actions afin d'évaluer leur pertinence et de les optimiser après leur expérimentation sur le terrain !

- Tenter des actions à petite échelle permet d'identifier d'éventuels points bloquants/problématiques et de les corriger pour mieux faire,
- Eviter d'investir massivement sur des projets et des actions sans tenir compte des retours potentiels,

Réfléchir bien, tester vite, apprendre immédiatement et progresser constamment !



THINK BUILD RUN

Pour répondre aux problématiques des organisations, avec notre client nous :

- réalisons des audits,
- animons des workshops,
- mettons en place des challenges,

Et nous faisons toujours appel à l'intelligence collective !
Nous impliquons les collaborateurs dans toutes les phases de transformation et changement autour d'un triptyque THINK – BUILD – RUN.

THINK = C'est réfléchir et dessiner une cartographie de l'existant, formaliser des problématiques actuels.

Build = C'est construire le programme adapté et les indicateurs de performance qui répondent parfaitement aux problèmes identifiés.

RUN = C'est diffuser nos pratiques d'ordre managériales, business et accompagner nos clients jusqu'à l'autonomie.



Des inspirations multiples mais un objectif unique = performer

Notre pratique trouve son inspiration dans dans méthodes éprouvées dans des organisations leaders comme le lean management, le coaching, l'agile, le lean start-up, le design thinking.

Pour ne pas rester enfermé dans une méthode nous adaptons notre pratique de façon dynamique à votre projet, votre entreprise et vos collaborateurs pour atteindre les meilleurs résultats possibles.



Les co-fondateurs = Une équipe pluridisciplinaire

Nous avons des profils variés et mixons nos expériences garant du combo gagnant pour vos projets.

Nous sommes :

- **HUMAN NATIVE**- experts en conduite du changement par l'Homme pour l'Homme,
- **DIGITAL NATIVE**- férus de lean startup, d'agilité et d'innovation,
- **SOCIAL NATIVE**- spécialiste de l'empathie et de l'écoute client



Pascal – Partner
Business organisation therapist

Pascal est le gourou du « human native » chez Synodeia encourageant le développement des personnes pour répondre aux changements du monde actuel.



Fouzi – Partner
Creative business facilitator

Co-construction, stratégies customer centric, agilité et lean startup n'ont aucun secret pour ce véritable digital native !



Daniel – Partner
Social & communication facilitator

Caractéristiques: humaniste avant tout, Daniel est pédagogue et positif, il est la caution « social native » de Synodeia.

Vous avez un projet ?
Des questions ?
Envie de nous rencontrer ?



: +33 (0) 6.11.89.05.30



: contact@synodeia.fr



: www.synodeia.fr

**Synodeia – 4 Allée Henri Matisse 92130 Issy-les-Moulineaux
RCS Nanterre 829 810 654**