

La filiale de Renault RRG se lance dans le lean management afin de renforcer la performance des sites, tout en **améliorant la qualité de vie au travail !!!!!**
La concession de Tours est l'unique site pilote au monde.

Dans les documents du CCE – Stratégie de l'entreprise - RRG a le projet de déployer ce projet sur tous les sites en France !

Ci-dessous l'Article ARGUS du 31/01/2018

Le site sud de Renault Retail Group de Tours (37) a récemment fait peau neuve. C'est aussi devenu un laboratoire, un site pilote unique au monde. « *Il est géré sous une méthode de gestion appelée lean management* », présente son directeur, Fabrice Gasparato. Concept venu du Japon, développé dans le monde de l'automobile par Toyota, le lean management, qui signifie en anglais « gestion sans gaspillage » (lean pour « mince », « maigre »), **visé à renforcer la performance, à gagner en productivité, en qualité et en délais, pour ainsi réduire les coûts et renforcer la satisfaction client.** Si Toyota l'a développé dans ses usines depuis une quinzaine d'années, **Renault est le premier constructeur à déployer cette méthode dans son réseau de distribution.** « *Dans la distribution, elle permet d'optimiser les surfaces immobilières, d'améliorer la vie au travail !!!!! et de mieux répondre aux attentes des clients* », commente Fabrice Gasparato. Une philosophie qu'il résume ainsi : « *Prends soin de tes équipes et ils prendront soin de tes clients* ».

Réduire l'immobilier !!!!!

Dans un premier temps, le lean management s'est traduit par **une réduction de la taille des sites et une optimisation des flux logistiques.** « *Nous sommes passés de cinq à deux sites, d'une superficie totale de 18 000 m² à 4 500 m²* », indique le directeur du site. Cette réduction de surface qui a engendré des économies substantielles, aussi bien en coût de construction qu'en charges, a entraîné en parallèle une remise à plat total de l'architecture de la concession. « *Nous avons mis en place un circuit client unique avec une réception centralisée qui regroupe toutes les prestations (SAV, entretien rapide, location, pièces détachées, etc)* », poursuit-il. (...)

Réduire les temps d'intervention !!!!!

Une question s'est donc alors posée. Comment utiliser ce temps d'attente ? « *Nous avons demandé à nos forces de vente de les prendre en main, de leur présenter la nouvelle gamme, bref, de renouer du lien* », (...) Côté atelier, d'importantes modifications ont aussi eu lieu, notamment au niveau de la pièce détachée. « *Nous avons mis en place le pré-picking, explique Fabrice Gasparato. Les pièces nécessaires sont débloquées dès la prise de rendez-vous.* » Lorsque la voiture arrive dans l'atelier, les pièces sont ainsi déjà prêtes. Cette évolution qui a nécessité une profonde évolution du système informatique a permis d'enregistrer un gain d'environ 15 minutes par intervention et un taux d'efficacité amélioré de trois points.

Réduire le stress au travail !!!!!



L'aménagement des locaux s'est accompagné par une réorganisation du temps de travail. « *Nous avons intégré trois équipes (matin, journée et soir), à raison de sept heures de travail quotidien effectif* », présente Fabrice Gasparato. Cette organisation offre plusieurs avantages. Dans un premier temps, elle a permis d'augmenter l'amplitude horaire. « **L'accueil est ouvert de 07h00 à 19h00, mais nos ateliers travaillent de 06h00 à 20h00, précise-t-il.** Surtout, nous pouvons désormais **ouvrir l'atelier le samedi toute la journée**, à l'instar des fast fitters, avec une coupure le midi, ce que ne font pas les autres marques. » Et ouvrir l'atelier la nuit ? « *Nous y avons pensé, mais nous n'avons pas de demande et cela entraîne des coûts humains et financiers peu compatibles avec le lean management.* »

Dans un second temps, cette méthode a amélioré **la qualité de vie au travail tout en augmentant la productivité**. « *Les collaborateurs travaillent désormais dans des ateliers à taille humaine, dans un meilleur confort, complète-t-il. Et pour certains, être en horaires décalés leur permet d'avoir un meilleur cadre de vie !!!!!!!* » (...)

Aujourd'hui, le lean management est une politique menée uniquement pour les sites de RRG. Deux prochains points de vente, ceux de Douai (59) et Toulon (83) s'appuieront d'ici la fin de l'année sur cette méthodologie, en attendant un déploiement possible dans d'autres sites en France en fonction des rénovations et des possibilités techniques. En attendant, cette méthode séduit beaucoup les filiales du constructeur. (...)

Quelques commentaires (voir article Argus) et réflexions CGT

- *Quelle hypocrisie!!! On veut nous faire croire que c'est pour le bien-être des employés de travailler avec de telles amplitudes... Au moins, il faudrait que les cadres assument le fait que c'est uniquement dans un souci de rentabilité! Il n'y a aucune urgence vitale d'aller chez le garagiste, il est déjà plus facile d'aller réparer sa voiture que d'avoir RDV chez le médecin, où est la logique... Personne ne voudrait voir l'organisation de sa vie changer du jour au lendemain et se faire imposer de tels horaires. Je trouve à la fois scandaleux et inutile une telle décision...*
 - *Où est la vie de famille, RRG crée un nouveau besoin pour les clients, ouverture jusqu'à 21H/22H pourquoi ne pas ouvrir 24h/24h. Quelle vie on propose aux salariés de cette entreprise, Comment s'organiser dans ce contexte,*
 - Les salariés qui travaillent en «équipe» quittant leur poste à 13h et/ou commençant à 13H ont-ils toujours leur ticket restaurant ?
 - Les salariés touchent-ils une prime d'équipe ?
 - Les salariés travaillent-ils sur 5 ou 6 jours ?
- que fait-on du petit, l'entreprise propose t'elle un service crèche et le père ou mère avec enfant en garde alternée ? Perdre sa vie à la gagner, avec un salaire de misère ! Dans quel monde vit-on. Quel héritage va t-on laisser à nos enfants. Toutes ses luttes sociales réduites à néant !!!!*
- Quand RRG prendra en compte la souffrance des salariés au travail? Quand RRG replacera l'humain au cœur de la stratégie de l'entreprise ? Certainement pas avec ce genre de décision! Oui les salariés souffrent chez RRG où la direction, par des commentaires fallacieux, cache cette vérité au média et au grand public ! La vérité c'est que la politique sociale, managériale et salariale a créé chez les salariés un malaise et une démotivation qui ne cesse de grandir !

Nous voulons vous informer (cet article complet sur <http://pro.largus.fr/actualites/reault-retail-group-teste-le-lean-management-dans-son-site-de-tours-8975391.html>)

Les élus CGT en séance du CCE du 31 janvier 2018 ont interpellé la direction générale. Nous vous ferons un compte rendu rapidement.