

An aerial photograph of a marina. In the foreground, a long pier made of dark, stacked stones extends into the water. Numerous sailboats are docked along the pier, their masts and rigging creating a dense pattern of vertical lines. The water is calm and reflects the sky. In the background, there are more stone structures and a small building with a sign. The overall scene is a well-organized and modern marina.

SODEMO

LA SMART MARINA PAR
SODEMO

CONTEXTE

La Sodemo est une société d'économie mixte, ayant comme actionnaire majoritaire la commune de Nouméa et assurant l'exploitation et le développement de multiples ports de plaisance dans le grand Nouméa.

En tant qu'exploitant, la Sodemo doit bien évidemment fournir au quotidien un niveau de service à la hauteur des attentes des plaisanciers mais elle joue également un rôle de catalyseur pour le développement du territoire. A ce titre elle se positionne comme leader innovant du secteur : veille internationale, excellence opérationnelle, nouvelles approches et développement de services et activités annexes.

C'est donc sans surprise que la Sodemo souhaite enclencher sa transformation digitale mais de façon pragmatique en considérant les tendances et solutions mondiales comme les opportunités et contraintes de culture, d'éloignement et de taille de la Nouvelle-Calédonie.

La réflexion consiste donc à définir une approche concrète, cohérente et applicable, optimisant la performance et les services de la Sodemo.



APPROCHE RETENUE

La première étape consiste à effectuer une veille des technologies et usages du secteur.

Cette veille apporte des informations cruciales à l'élaboration de notre stratégie :

- Evaluer le positionnement de la Sodemo en matière de performance et de services par rapport aux standards du marché et évaluer l'impact de ces écarts
- Comprendre les tendances et par conséquent anticiper les attentes des plaisanciers en matière de services
- Identifier les solutions du marché d'ores et déjà disponibles, à l'international comme en local, pour proposer l'assemblage le plus complet et le plus pertinent possible

Cette démarche, relativement générique, se doit d'être complétée par une analyse opérationnelle pour s'assurer de sa viabilité dans le contexte calédonien et plus particulièrement de la Sodemo.

L'interview de l'ensemble des équipes, les « sachants » nous a ainsi permis de transformer cette vision relativement théorique en une approche sincère et pragmatique.

La Calédonie et son lagon

Coup de pêche, coup de plonge, sortie bateau... les calédoniens utilisent les installations de plaisance de manière intensive avec des pics nettement supérieurs aux moyennes du secteur. Parkings surchargés, volume de déchets colossal en retour de weekend... autant de difficultés à appréhender pour les marinas de la Sodemo.



Les limites de l'infrastructure locale

Bien qu'omniprésents dans le monde, les réseaux IoT dédiés aux objets connectés ne sont pas ou peu développés en Nouvelle-Calédonie. Cela nécessite une attention particulière dans le choix des objets connectés ou le recours à des réseaux privés à la couverture limitée et à l'infrastructure parfois onéreuse.

IDENTIFICATION DES ENJEUX

Il ressort des nombreux échanges une réelle implication des équipes de la Sodemo et une grande connaissance de leur secteur d'activité. La réflexion menée a ainsi permis l'identification de nombreuses opportunités, que l'on peut regrouper sous 3 axes.

1 SIMPLIFICATION DE LA GESTION

Nous cherchons ici à supprimer tous les « frottements » inutiles et contre-productifs. Nous y retrouvons naturellement tous les chantiers de simplification, d'automatisation, de dématérialisation, de communication et de structuration des informations.

Ces différents projets apportent des gains financiers en matière de gestion mais également des gains qualitatifs en interne comme vis-à-vis des plaisanciers.

Mobilité et paiement en ligne

Smartphones et tablettes font partie de notre quotidien et nous permettent l'accès à de nombreux services numériques en tout lieu et à tout instant. Que l'on soit un agent Sodemo en inspection sur un ponton ou un plaisancier renouvelant son contrat, la mobilité permet simplification et gain de temps, d'autant plus en la couplant au paiement en ligne !

De l'IoT à l'intervention sans passer par l'atelier

Les capteurs connectés (IoT) permettent d'envoyer automatiquement des alertes qui peuvent être analysées et affectées en temps réel aux agents sur le terrain directement sur leur smartphone pour une intervention rapide et précise.

2 EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

Nous visons dans cette catégorie un gain de performance et une amélioration du résultat opérationnel.

Le digital permet d'améliorer notre maîtrise des opérations : pilotage, planification des interventions, suivi des stocks et des équipements, capitalisation sur nos méthodes et connaissances.

Nous souhaitons passer d'une gestion "au fil de l'eau" à une approche beaucoup plus précise et structurée : la bonne action au bon moment par la bonne personne.

Passer d'une approche "corrective" à préventive améliore les conditions des équipes (charge, stress) et des plaisanciers (fiabilité et qualité) mais optimise surtout la productivité (consommables, casse, prestations externes, usure prématurée, surstocks, ...).

3 NOUVEAUX SERVICES

Nous regroupons dans ce volet les opportunités d'amélioration et d'extension des services fournis aux plaisanciers.

Les gains attendus iront d'une traditionnelle amélioration du niveau de service à une augmentation substantielle du chiffre d'affaires via l'émergence de nouvelles activités.

Services Premium

Face à une clientèle toujours plus exigeante, la mise en place de nouveaux services comme le nettoyage, le parking des bateaux, le transport de matériel ou encore la livraison de courses offre une solution aux contraintes de la plaisance.

QUALIFICATION DES OPPORTUNITÉS

L'analyse effectuée nous a permis de sélectionner une quarantaine d'opportunités à saisir, qu'il convient de traduire en un plan d'action réaliste et performant.

Pour ce faire, il est nécessaire de qualifier ces opportunités : quel apport / impact (gains financier, qualitatif, stratégique) pour quelle facilité de réalisation (coût, complexité technique et humaine, probabilité de réussite).



Cette approche nous permet d'identifier un premier lot d'opportunités, à fort impact et grande facilité, communément appelé Quick-Wins. Nous y retrouvons des sujets relativement rapides et accessibles, qui plus est répartis entre les différents secteurs, nous permettant d'embarquer l'ensemble des équipes et de délivrer rapidement des premiers résultats. Ce périmètre est idéal comme fer de lance de notre transformation digitale.

Le deuxième lot intègre des sujets plus conséquents, supposant des efforts plus importants mais déterminants pour la performance à moyen-long terme. Ce socle est à construire sur une plus longue durée, avec une attention particulière à apporter sur les différents composants choisis et leur cohérence globale.

Les éléments restants ne semblent pas, après analyse, les plus prioritaires dans le contexte actuel de la Sodemo. Ils pourront toutefois être adressés en cas d'opportunité (qui en faciliterait grandement le déploiement) ou de nécessité (par exemple la réglementation).



CONCLUSION

L'étude menée a permis d'identifier et sélectionner de belles pépites à adresser par la Sodemo. L'approche préconisée consiste à adresser ces enjeux en deux phases : commencer par des Quick-Wins permettant d'enclencher la démarche puis profiter de cet appel d'air pour déployer une transformation plus en profondeur.

L'implication des équipes et la pertinence des sujets sélectionnés sont des atouts majeurs pour la réussite de ces projets de transformation. Il restera deux points d'attention majeurs durant ces phases de projet : respecter un équilibre entre la gestion opérationnelle (court terme) et la disponibilité projet (moyen-long terme) ainsi qu'assurer une cohérence globale entre ces nouvelles briques techniques comme organisationnelles.

