



CONSEIL EN STRATÉGIE ET TRANSFORMATION

Présentation du cabinet

2023

Pagamon, le conseil... mais différemment

Concilier **valeur** pour l'actionnaire et bien-être du collaborateur en aidant les organisations à **croître durablement**

- Créé en 2013, Pagamon est un cabinet de conseil en **stratégie** et **transformation** focalisé sur l'atteinte de résultats probants en travaillant **conjointement** avec ses clients.
- Les dirigeants de Pagamon concilient vision stratégique et transformation opérationnelle portées par une expérience "terrain" acquise au sein de **cabinets internationaux** de premier plan.
- Chez Pagamon, nous pensons qu'une organisation croît durablement en s'appuyant de manière **équilibrée** sur l'ensemble de ses domaines d'**actifs clés**, tant **internes** (processus, collaborateurs, offres et données) qu'**externes** (clients, parties prenantes).
- Chaque jour, nous coconstruisons des plans stratégiques combinant "**business insight**", **pragmatisme** et **agilité** dans la mise en œuvre... avec une touche de "*fun*" !
- Nos clients – grands groupes, ETI, secteur public – valorisent nos approches et méthodologies leur permettant de pérenniser une croissance **rentable, durable** et **responsable**.
- Nos consultants parcourent le monde pour délivrer des préconisations au cœur de vos activités de manière **harmonieuse** et **sur-mesure**.

PAGAMON, UNE APPROCHE DIFFÉRENTE DU CONSEIL EN STRATÉGIE ET TRANSFORMATION

10 années d'expérience, riches de missions et d'expertises

Pagamon accompagne les acteurs de l'**industrie** et des **services**, tant privés que publics, en **France** et à l'**international**

+80

ANNÉES D'EXPÉRIENCE

en conseil,
réunies par les dirigeants

10

ANNÉES D'EXISTENCE

Pagamon a été fondé
en 2013

+180

MISSIONS RÉALISÉES

depuis sa création

33

PAYS

couverts en mission depuis la
création de Pagamon

15

CONSULTANTS et
PARTENAIRES

issus de grandes écoles de commerce,
d'ingénieurs ou de 3^{èmes} cycles
universitaires



Pagamon, conseil en stratégie et transformation

Trouver le juste équilibre entre vos 5 domaines d'actifs pour garantir une croissance **rentable**, **durable** et **responsable**

ACCOMPAGNEMENT STRATÉGIQUE

Diagnostic | Projection

Planification stratégique

Modélisation économique

Due diligence

- Résistance aux disruptions de marché
- Résilience dans la durée

TRANSFORMATION DU MODÈLE OPÉRATIONNEL | DIGITAL

DONNÉES ET INFORMATIONS

- Gestion
- Exploitation
- Gouvernance



CLIENTS

- Expérience client | Cross-canalité
- Marketing | Ventes | Services

OFFRES

- Cycle d'innovation
- Développement de portefeuille

FONCTIONNEMENT / PROCESSUS / ORGANISATION

- Agilité | Digitalisation
- Excellence opérationnelle

COLLABORATEURS

- Modes de travail
- Environnement
- Solutions

- Alignement du modèle opérationnel
- Équilibre entre les domaines d'actifs

PILOTAGE DU CHANGEMENT

Accompagnement du changement humain

Pilotage opérationnel

Pilotage économique | ROI



Pagamon est institut de formation depuis 2014, agréé auprès de la DIRECCTE sous le numéro de déclaration d'activité 11756031875

- Dynamique d'adaptation continue : réactivité et adaptabilité
- Motivation des collaborateurs

Pagamon accompagne les grands acteurs de l'industrie et des services

CAC 40, SBF 120, ETI et secteur public

INDUSTRIE

Renault Group



AIRBUS



ALSTOM*

nexter



SERVICES (PGC, DISTRIBUTION, LUXE, TOURISME...) & SECTEUR PUBLIC

Club Med^ψ



ESTÉE LAUDER



IRON MOUNTAIN*



Conforama*



NATIXIS*

SCIENCES DE LA VIE

valneva



GALDERMA



ESSILOR
MIEUX VOIR LE MONDE



*: références personnelles des managers et dirigeants – missions réalisées avant d'avoir rejoint Pagamon

Cabinet à taille humaine, Pagamon revendique des valeurs fortes

Pagamon s'inscrit dans une croissance **rentable**, **durable** et **responsable** au service de ses clients, collaborateurs et partenaires



HUMANISME

Esprit d'équipe
Humilité | Indépendance
Initiative



PERFORMANCE

Orientation résultats
Excellence | Objectivité
Pérennité



DÉFI

Esprit de conquête
Innovation
Entrepreneuriat



RESPONSABILITÉ

Observatoire de
l'Entreprise Équilibrée™
Participation au capital
Intéressement

Grandir, c'est trouver le bon équilibre entre responsabilité et envie (Dagur Kari, réalisateur islandais)

Pagamon contribue à éclairer le marché

Nous avons à cœur de participer globalement aux **réflexions** et **analyses** des secteurs économiques et de proposer des approches **innovantes** et des éclairages différents



PUBLICATIONS

Au-delà de ses missions, Pagamon propose **analyses** et **points de vue** innovants sur des problématiques et thèmes clés adressant des secteurs variés.

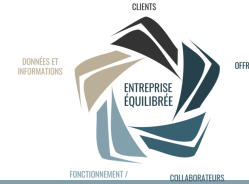
- *Construction d'un portefeuille de vaccins anti Covid-19 : quels gouvernements ont fait les bons choix ?*
- *Analyse de la maturité technique et économique des ORC pour améliorer l'efficacité énergétique des centrales à moteur diesel ou gaz.*
- *Etude de cas : Glossier, un parcours client à 360°*
- *Consommation alimentaire : des tendances responsables à l'épreuve de la crise Covid-19.*
- *Les enjeux de la "customer centricity" pour les réseaux de distribution.*



CONFÉRENCES

Acteur au fait des dernières évolutions et innovations, Pagamon organise et participe à des **conférences**, **webinars** ou **ateliers de réflexions** sur des sujets d'actualité.

- *L'industrie à l'heure de l'agilité.*
- *La renaissance de l'industrie française (ministère de l'Industrie).*
- *Conférences Healthcare Data Institute.*
- *Digital CX – Amsterdam.*
- *Forum Expérience Client – La Baule.*
- *Webinar Luxe & Data – Ekimetrics.*
- *Journée de l'Engagement Client – Genesys.*
- *Journée de l'influence marketing.*
- *Baromètre de l'Expérience Patient.*



L'ENTREPRISE ÉQUILIBRÉE

Afin d'apporter un éclairage sur les meilleures pratiques des organisations performantes et de contribuer au débat sociétal et économique, Pagamon a créé **l'Observatoire de l'Entreprise Équilibrée**.

- *Enquête annuelle multi secteurs auprès de tout type d'entreprises pour comprendre l'Équilibre entre chaque domaine d'actif.*
- *"Think Tank" rassemblant dirigeants d'entreprises, leaders d'opinion et monde académique pour débattre et échanger sur l'Équilibre et ses bonnes pratiques.*
- *Organisation de rencontres périodiques | Publications | Livres blancs.*

Pagamon approche la R(SE)² par l'équilibre des domaines d'actifs

Un engagement quotidien dans le respect de nos valeurs

Pagamon **Respecte** son écosystème tant interne qu'externe sur le plan **Social** et **Sociétal**, **Économique** et **Environnemental**.

Notre approche **R(SE)²** contribue à ce que chaque prise de décision et conduite d'actions ait un impact positif sur le développement de nos collaborateurs, de nos clients, de notre cabinet et de nos partenaires directs et indirects.

Vision

Être le cabinet de référence dans l'**accompagnement durable de la transformation** des organisations

Mission

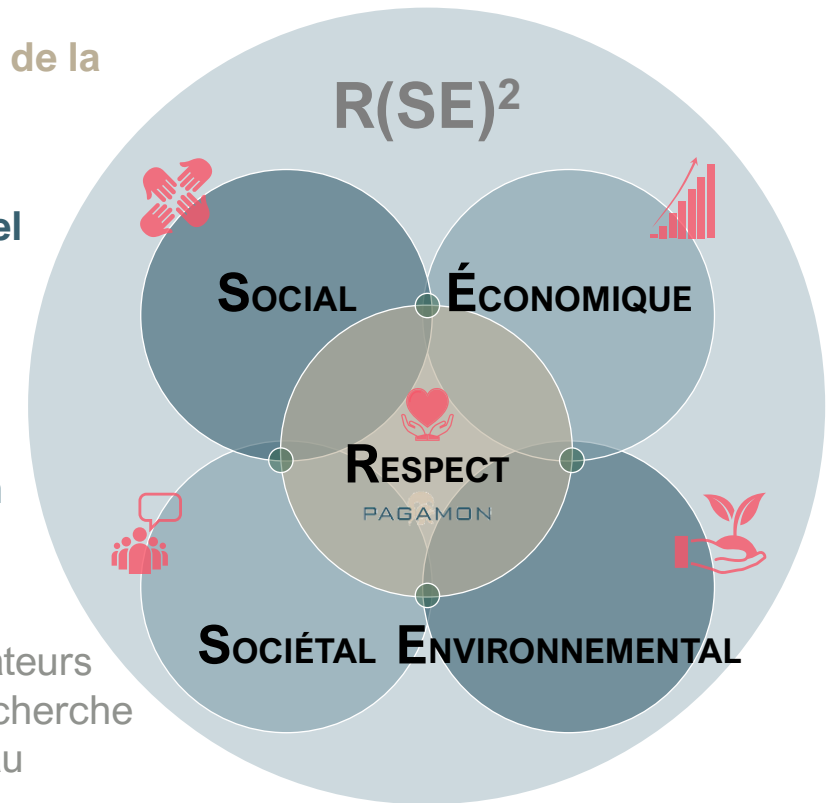
Aider les organisations à transformer leur **modèle opérationnel** afin de **pérenniser leur modèle économique**

Valeurs

- Esprit de **conquête**
- **Respect** de chacun, collaborateur comme client
- **Résultats**
- **Innovation**
- **Défi**
- **Humilité & co-construction**
- Engagement **sociétal**

Engagement

Contribuer à l'**épanouissement** professionnel de nos collaborateurs ("**stewardship**"¹) et au **développement** de nos clients par la recherche d'un **équilibre** pérenne de leurs principaux domaines d'actifs au service d'une croissance **rentable, durable et responsable**



¹ La notion de "stewardship" couvre le fait de faire progresser une organisation au service de ses collaborateurs afin de la laisser en meilleure situation pour les générations futures.



NOTRE PROPOSITION DE VALEUR

Pagamon aide votre organisation à structurer sa **vision stratégique**, à réussir sa **transformation opérationnelle** et à pérenniser le **changement** afin de devenir une **Entreprise Équilibrée**

Les espèces qui survivent ne sont pas les espèces les plus fortes, ni les plus intelligentes, mais celles qui s'adaptent le mieux aux changements (Charles Darwin)

Structurer vos orientations stratégiques

Des expertises multisectorielles afin de **scénariser** et **concrétiser** votre stratégie à court, moyen et long termes

Diagnostic | Projection

- **Prospective** moyen terme | Benchmark
- Analyse de **marchés** B2C | B2B
- Étude de **positionnement** : clients | offres | concurrents (quali | quanti) | partenaires
- Niveau de **maturité digitale**
- Stratégies de **croissance**
- **Stratégie** de développement défensive
- **Projection** : stratégique, économique, opérationnelle et organisationnelle
- **Scénarisation** : downsizing | restructuration | développement | diversification | digitalisation

Planification stratégique

- **Planification stratégique** à 1-3-5 ans
- **Stratégies** d'innovation, industrielle, commerciale, distributive, de sourcing, de prix...
- Plans de **croissance externe**
- Alignement du **modèle opérationnel** : gouvernance | offre | marché | processus
- Projection de la **performance** économique et financière

Modèle économique

- **Business Plans**
- **Modélisation** : flux financiers | croissance économique | organisation | opérations
- Planification des **investissements**
- Analyse d'**impact**
- Modèle de **gouvernance** | *KPIs*
- Plan de **(re)déploiement d'activités**

Due diligence

- Évaluation 360° de **cible** (M&A)
- Analyse des **baselines** stratégiques, opérationnelles et managériales
- Étude des **marchés adressés et adressables** (positions | potentiels)
- **Synergies** | *Risk Mitigation Plan*
- Dispositifs de **transition**
- Analyse d'impact sur la **valeur** (acquéreur)
- **Post Merger Integration**

Étude de marché ORC (énergie)

Rédaction d'une Equity Story (énergie)

Audit stratégique d'une TPE (filiale du secteur public)

Business Plan Vaccins Covid 19 (biotech)

Pgm de rentabilité | Plan de réduction de coûts (automobile)

Évaluation d'une opportunité de croissance par acquisition (lifesciences)

Acquisition de 2 vaccins (labos)

Évaluation managériale d'une cible via acquisition (services)

Innover et développer votre portefeuille d'offres



De **bout-en-bout** sur le cycle d'innovation, développement, adaptation et mise en marché de votre portefeuille d'offres

Innovation

- **Stratégie** d'innovation | Stimulation de l'innovation | Essaimage d'intrapreneuriat
- **Processus** d'innovation continue | Organisation de l'innovation
- **Funnel** d'innovation incrémentale, majeure, disruptive | Méthodologie de **qualification** | Design Thinking
- Mesure de la **valeur**
- **Acquisition** de l'innovation et *due diligence*
- Construction de **plan** d'innovation

Cycle de développement

- **Structuration de la logique de développement** : jalons (de la conception fonctionnelle à la conception technique de systèmes complexes)
- **Gouvernance** projet | plurimétiers | multiculturel
- **Animation en mode Agile** : accompagnement des équipes, itérations, rituels, artefacts | Product Owner, Scrum Master | Backlog produit

Stratégie Produit | Marque

- **Ambition** de la marque ou du produit | Valeurs
- **Business Plan** | **Product plan** (à l'unité | par gamme)
- **Conception** | **Développement** de l'offre produit : architecture, innovation, segmentation (offre | client | canal)
- **Stratégie** de lancement | déploiement | relancement : marché, canal de distribution, zone géographique
- Plan de **communication** | Storytelling
- Audit de **repositionnement**
- Approche **tarifaire** | Politique de prix

Politique de services

- **Stratégie** servicielle | Positionnement "univers de services"
- Analyse **concurrentielle** | Modélisation Kano
- Conception de **portefeuille** | Structuration de **bouquet** de services
- Politique **tarifaire** graduelle (segment | pays | modalités)
- Déclinaison sur les canaux de distribution | **Charte** de services
- **Déclinaison** de portefeuille de services

Innovation : développement et mise au point d'un système de climatisation (automobile)

Processus de développement des installations d'essais au sol (aéronautique)

Construction du plan de développement d'une marque de parfum à 3 ans (luxe)

Construction d'une offre d'e-*leasing* véhicule pour les particuliers (automobile)

Approche fonctionnelle de la conception d'équipements (optique)

Gouvernance franco-japonaise | Projet de développement d'une plateforme véhicule (automobile)

Simplifier l'expérience collaborateur et accroître la performance collective



Des approches pour remettre le **collaborateur au centre** en simplifiant les modes, environnements et solutions de travail

Modes de travail

- Revue des **enjeux** et **objectifs** d'évolution des modes de travail (acculturation | simplification | productivité)
- Analyse critique des **modes de fonctionnement** opérationnels ("zones de douleur", simplification)
- **Cartographie** des opportunités d'évolution des situations de travail (sédentaire / mobile | réseau / siège)
- **Analyse d'impact** 360° (collaborateurs, organisation, C-level) et **segmentation** des populations impactées
- Plan **d'accompagnement** (relais | ambassadeurs)
- Plan de **conduite du changement** (cible fonctionnels / opérationnels)
- Tableaux de bord (mesure de l'appropriation, budget)

Environnement | Espaces de travail

- Revue du **patrimoine** immobilier (baux, espaces...)
- Analyse des **comportements spatiaux** des collaborateurs | TTM (Task & Time Monitoring)
- Simulation d'évolution des positions de travail | Atelier de **réalité virtuelle**
- Ateliers de **sensibilisation** aux espaces de travail
- Plan de **restructuration** des espaces | Plan de suivi budgétaire
- Plan **d'accompagnement** cible (relais | ambassadeurs)
- Plan de **conduite du changement** (cible fonctionnels / opérationnels)
- Tableaux de bord (mesure de l'appropriation, budget)

Solutions de travail

- Revue d'**adéquation** des outils aux modes de travail cibles (administratif | support | opérations)
- Ateliers de **présentation** de solutions de collaboration, de simplification et d'amélioration de l'efficacité : "core IT" | start-up
- **Qualification** des solutions
- Plan de **sensibilisation** et d'**appropriation** des collaborateurs (*digital citizen...*)
- Plan de **conduite du changement** (cible fonctionnels / opérationnels)
- Tableaux de bord (mesure des usages, budget)
- Pilotage du **déploiement**

Simplification de la complexité | Éradication des irritants | Capitalisation des meilleures pratiques (automobile)

Optimiser le fonctionnement de votre organisation



Des compétences au service de l'**agilité**, de la transformation **digitale** de vos opérations et de l'excellence opérationnelle

Agilité des organisations

- Transformation de l'organisation vers l'agilité :
 - Formalisation des **objectifs de l'agilité** dans le contexte de l'organisation : anticipation, déploiement rapide de l'innovation, flexibilité d'allocation des ressources
 - Évaluation du **niveau d'agilité actuel**
 - **Déclinaison opérationnelle** : modalités de collaboration, autonomie des équipes, rapidité de communication/prise de décision...
 - **Conditions de réussite** : adhésion/sponsoring du management, diffusion d'une culture agile
 - **Accompagnement des équipes** dans la mise en œuvre des changements organisationnels
- Mise en œuvre de la méthode Agile dans l'organisation :
 - **Au niveau des équipes** : vision produit, management du backlog
 - **A l'échelle** : périmètre, modèle cible, mise en œuvre, conduite du changement

Cadrage et déploiement d'une transformation agile à l'échelle d'un projet véhicule (automobile)

Revue de l'organisation & des modes de fonctionnement du recrutement (tourisme)

Transformation digitale

- Évaluation du **niveau de maturité digitale** du modèle opérationnel (chaîne de valeur : bout-en-bout | maillon)
- **Sensibilisation** du management
- Revue des **processus** opérationnels et des fonctions support : QdS, réduction du TTM, maîtrise des coûts
- Analyse d'**écarts** et d'**impact** sur les opérations (actifs digitaux) | Niveau d'ambition (court et moyen termes)
- Évaluation des **opportunités** sectorielles, industrielles et servicielles, technologiques | Priorisation des enjeux
- **Stratégie** de transformation digitale
- Programme de transition vers la cible digitale (*quick wins* | moyen terme) | Cadrage et instruction de **PoC**
- **Monitoring** des gains d'efficacité | Recadrage

Transformation digitale de la fabrication, de la *supply chain* et de l'ingénierie (automobile)

Evaluation d'une initiative Big Data dans le domaine de la R&D (agroalimentaire)

Excellence opérationnelle

- Évaluation de la **performance** de l'organisation : Ratio de performance d'activité, comparaison sectorielle, revue équilibre charge/ressources
- Evaluation des **processus, moyens et outils** pour améliorer les activités opérationnelles
- Identification des **gisements de productivité**
- **Alignement** des processus et **rationalisation** de l'organisation sur les exigences métiers
- Définition des principes et processus pour créer une **amélioration continue**

Revue des processus et outils de pilotage budgétaire pour limiter les coûts associés aux prototypes (automobile)

Diagnostic d'organisation et d'efficacité des départements marketing (loisirs)

Transformation du modèle opérationnel d'un réseau de distribution : excellence opérationnelle, croissance, nouveaux services, RH, digital (automobile)

Valoriser vos données en informations pertinentes



Des approches pour basculer vers la "*data centricty*" en termes de stratégie, exploitation et gouvernance des données

Stratégie et Organisation Data

• Diagnostic des capacités data de l'organisation

- Mesure du niveau de maturité de l'organisation et des collaborateurs sur la donnée
- Cartographie et classification des sources et flux de données de l'organisation
- Identification des opportunités d'optimisation *data*

• Définition de la stratégie de gestion des données

- Construction de feuilles de route stratégiques *data*
- Veille technologique et benchmarks

• Accompagnement du changement | Acculturation à la donnée

- Partage de la vision, communication sur des bénéfices tangibles, traitement des résistances au changement et implication des collaborateurs dans le processus d'amélioration continue
- Mesure du niveau d'adhésion / d'acculturation au travers d'interrogations périodiques
- Formation des collaborateurs adaptées à leur contexte métier : formation du management, formations avec formateur, entre pairs ou en apprentissage autonome.

Elaboration d'une vision *data science* commune (agroalimentaire)

Exploitation de l'information

• Identification d'opportunités d'optimisation

- Identification et localisation de données cibles à collecter à partir des besoins métiers
- Diagnostic d'optimisation d'activité par la donnée
- Évaluation | Business model d'initiatives

• Accompagnement dans une démarche de *Test & Learn*

- Support méthodologique, cadrage et mise en œuvre d'un *Data Lab*
- Animation d'ateliers d'idéation et prototypes
- Cadrage, accompagnement et industrialisation d'initiatives (PoCs)
- Pilotage des initiatives par la valeur

Optimisation des coûts de R&I en exploitant les données de consommation (agroalimentaire)

Evaluation d'une initiative Big Data dans le domaine de la R&D (agroalimentaire)

Gouvernance

• Définition des politiques de gestion des données

- **Gouvernance** : procédures, rôles, responsabilités, règles et indicateurs régissant l'usage efficace de la donnée dans l'organisation
- **Documentation** : standards, rôles et responsabilités pour une documentation homogène dans l'organisation
- **Architecture** : principes de standardisation de l'architecture de la donnée au sein de l'organisation
- **Qualité** : pratiques, rôles et responsabilités du cycle de vie de la donnée | outils permettant de garantir la qualité des données

• Mise en œuvre des instances de gouvernance des données (vision, alignement stratégique, supervision, arbitrages, stratégie data, culture data)

• Définition et cadrage des rôles/responsabilités de la gouvernance (CDO et éventuels relais, Data stewards...), identification des profils

Définition et implémentation de la gouvernance des données R&D (lifesciences)

Étendre et renforcer vos dispositifs d'expérience client



Des expertises pour enrichir une expérience client **relationnelle**, **commerciale** et **opérationnelle** favorisant la cross-canalité

Connaissance et culture client

- **Segmentation** client | canal | offre – Approche V4
- Modélisation des parcours (**Customer Journey**) | Approche par les **personae**
- Diagnostic et optimisation de la **donnée client**
- Dispositifs de **mesure** : QdS | CSAT | NPS | CES | vente
- **Stratégie VOC** : construction d'enquête et questionnaires client (quanti) et de stratégie d'administration, construction / animation et analyse de *focus groups* (quali)
- Programme de **formation et de sensibilisation** à la **culture client**

Construction d'un Diagnostic Client et d'un process de VoC (automobile B2B - 8 pays)

Construction d'un programme de diffusion de la "**customer centricity**" (automobile B2C)

Satisfaction et Expérience Client (CX)

- Analyse de la CX **relationnelle**, **commerciale** et **opérationnelle** (interne | externe)
- **Diagnostic de l'Expérience Client** : revue des points de friction | *Customer Effort Score* (CES) | Analyse d'**écarts** (attendu | perçu | effectif) – Identification et priorisation des **pain points**
- **Programme d'amélioration de l'EX** | Cible cross-canal – animation transverse cross départements
- Stratégie de **conquête** | **fidélisation** – *Up/cross-selling* - **Plan d'activation** : segmentation | organisation | digital et technologies | programme CRM
- Stratégie de **digitalisation** de l'Expérience Client
- Monitoring du déploiement et de la **performance** | KPIs : efficacité, satisfaction, valeur (RFM)

Développement d'une Roadmap "**ambassadeur CX** (construction – 30 pays)

Organisation et lancement de chantier d'optimisation CX (logistique | archivage)

Marketing et distribution cross-canal

- Diagnostic et optimisation de la **cohérence CX** sur l'ensemble des **canaux** de marketing et de distribution | Revue des actifs (réseau, web, CRC, SRC...) : parcours et interactions client | données et informations | processus | mutualisation des investissements
- Analyse des **objectifs** des canaux (B2C | B2B) par segment (client | offre) – Audit **e-commerce**, revue d'**intermédiation** (distribution | prescription)
- Études et analyse de faisabilité et de pertinence sur de **nouveaux canaux** et modes de communication et distribution (digitalisation)
- Plan d'actions d'**amélioration** | de mise en cohérence
- Mesure de la **performance** (mono et multicanal) : transformation, traitement client, coûts et KPIs | Tableaux de bord de **suivi** de la cross-canalité

Intégration de plusieurs CRC | Harmonisation des pratiques "**customer centric**" (technologies)

Construction de stratégie de marque / stratégie de distribution (luxe)

Redéfinition de l'ensemble des parcours client B2C | Refonte globale CX (automobile - 30 pays)

Accompagner et piloter vos programmes de transformation

Faciliter l'appropriation du **changement** au sein de votre organisation et **sécuriser** l'activation et l'efficacité de vos plans d'actions

Conduite du changement humain

- Planification "**Corporate Journey**" | Analyse d'**impact** par population du plan de transformation
- Stratégie de **changement** | Plan de déploiement | *Roadbook* freins, risques et leviers
- Plan de **mobilisation** : information | communication | formation | sensibilisation par partie prenante (ambassadeurs | relais | leaders & managers | collaborateurs) et BU
- Ingénierie **pédagogique***, de **communication** et de **sensibilisation**
- Volet "**(re)conversion**" : postes | compétences | analyse d'écart | actions
- Volet "**outils**" : formation* | gamification | onboarding / collaboratif
- Volet "**remontées terrain**" : enquêtes | rencontres
- Volet "**mesure de l'appropriation**" : compréhension | intérêt | usage | satisfaction
- **Cockpit** "Change Management" | Calendrier des actions du changement
- **Pilotage** du plan de conduite du changement | Budget | Alertes (inc. sociales) | KPIs

Pilotage opérationnel

- **Structuration** du programme (objectifs | jalons | responsabilités | charges | budget | KPIs)
- Revue des **attendus** et **gouvernance** | Constitution des instances
- **Cockpit** "programme" opérationnel
- *Risk Mitigation Plan* | Reporting
- Déploiement des outils de **suivi** (macro | micro) et de **communication**
- En **continu** : risques | budget | échéances | alertes [recalage]
- En **fin de programme** : post-mortem et retours d'expérience [capitalisation | hand-over]

Pilotage économique | ROI

- Matrice de **corrélation** "jalons" x "objectifs économiques" : indicateurs d'atteinte (quali | quanti) | échéance
- Plan de **responsabilisation** des parties prenantes | Indexation des **objectifs**
- **Cockpit** "ROI"
- Suivi de l'atteinte des **objectifs économiques** alloués au programme | aux projets | **Recalage** en continu

Gestion Dynamique des Compétences (automobile)

PMO de la Direction du programme de satisfaction client (automobile)

PMO de la refonte des Affaires Réglementaires (lifesciences)

Programme de réduction de coûts – obj. : MOP 5% (automobile)

* Pagamon est institut de formation depuis 2014, agréé auprès de la DIRECCTE sous le numéro de déclaration d'activité 11756031875

Pagamon applique des méthodologies adaptées à chaque transformation

Une large palette d'approches et d'outils **innovants** pour favoriser un changement **durable** et **responsable**



Stratégie

Benchmark
SWOT
Business Case
Business Model
Canvas
5 Forces' Model

UX Design
Enquête client
Focus Group
VOC
V4
Customer Journey
Mapping | Personae
CES
Analyse sémantique
White Hat SEO
A/B Testing

Expérience Client
Portefeuille d'offres



Innovation | Agilité

Design Thinking |
Design Sprint
C | K
Hackathon
Agile
Lean Start-up |
Lean Canvas
PoC
Carrousel

BPR
RACI
Analyse de la valeur |
Analyse fonctionnelle
Lean | Six Sigma
Lean Management |
SIPOC
Value Stream Mapping
PO³
DILO
AMDEC
Kanban

Transformation
opérationnelle



Conduite du changement

TTM (Task &
Time Monitoring)
DILO
Gamification
Micro-learning
MOOC
Virtual classroom

PDCA
FERA
RACI
Risk Mitigation
Plan

Pilotage



Tous les consultants Pagamon sont formés à la conduite de programme de transformation en mode Agile



L'ÉQUIPE DIRIGEANTE

Les dirigeants de Pagamon concilient **vision stratégique** et **transformation opérationnelle** portées par une expérience "terrain" de **80 ans** acquise au sein de **cabinets internationaux** de premier plan

Christophe Bildé

Associé fondateur | Président

- **CONSTRUCTEUR AUTOMOBILE – Pilotage de l'ensemble des missions effectuées au sein des Directions Client et Ingénierie**
 - Programme mondial d'amélioration de l'expérience client.
 - Définition et mise en œuvre d'un programme de simplification Groupe.
 - Alignement de deux organisations projet dans le cadre d'un développement commun de plateforme automobile.
 - Déploiement de la solution CRM Salesforce dans plus de 30 pays.
 - Programme de réduction des coûts complets véhicule.
- **LEADER DE L'AÉRONAUTIQUE – Amélioration des processus de développement de l'installation d'essai en vol**
 - Revue complète du processus de développement (process, modes opératoires, organisation...).
 - Construction des livrables structuraux et modélisation des processus métiers inter-jalons.
- **FABRICANT MONDIAL DE VERRES CORRECTEURS – Lean Engineering**
 - Mise en place d'une approche commune de l'analyse fonctionnelle.
 - Conception et animation d'un cycle de formation.
 - Mise sous contrôle de l'industrialisation d'un nouveau procédé de fabrication.
- **CONSTRUCTEUR FERROVIAIRE – Missions de Lean Engineering**
 - Optimisation du délai existant entre les essais et la mise en service des premiers trains en sortie de fabrication.
 - Contribution à la définition de la logique de développement globale Ingénierie Produit - Rolling Stock .
- **LEADER DES SYSTÈMES DE SÉCURITÉ PHYSIQUE – Externalisation de l'activité Serrures (mode fabrication → mode distribution)**
 - Conception du schéma logistique amont et des flux d'approvisionnement.
 - Construction du modèle de prévision / gestion des commandes et des stocks | Refonte des processus entrepôt.
- **MINISTÈRE DE LA DÉFENSE – Missions d'organisation**
 - Amélioration du schéma organisationnel du projet de refonte de la centrale de distribution électrique de l'Ile Longue.
 - Assistance à la contractualisation de marchés de MOE | Analyse critique de dispositif organisationnel.
- **CONSTRUCTEUR DE POIDS LOURDS – Pilotage d'un plan d'amélioration de la performance fournisseurs**
 - Construction d'une approche axée sur la recherche de productivité croisée entre le constructeur et ses principaux fournisseurs.
 - Conduite de diagnostics Supply Chain / industriel chez les fournisseurs stratégiques du constructeur.
 - Contractualisation de plans de productivité pluriannuels.
- **LEADER DES GÉOSCIENCES – Plan de maîtrise des coûts**
 - Réduction des dépenses d'achat d'équipement et de service : 10% d'économies sur une période de 18 mois.
 - Réorganisation des processus et de la fonction Achats
- **ÉQUIPEMENTIER DES INDUSTRIES PHARMACEUTIQUES ET CHIMIQUES – Plan de réduction des coûts d'achats et de design**
 - Programme de compétitivité générateur de 10% d'économies (pilotage d'une centaine d'actions de productivité).
 - Conduite d'opérations d'analyse de la valeur (réduction des coûts de conception de -10%).
- **OPÉRATEUR TÉLÉCOM**
 - Étude des comportements d'achat des clients de la zone AMEA
 - Evaluation des opportunités de développement des offres Fixe Broad Band.



+20 ans d'expérience en conseil en stratégie et transformation (Assystem, CapGemini Consulting)

Compétences

- Conception / mise en œuvre de programmes de compétitivité
- Projets de transformation
- Organisation
- Développement produit
- Politique & stratégie achats
- Expérience client

Industries

- Automobile
- Ferroviaire
- Optique
- Aéronautique
- Grande distribution
- Services
- Pharmacie
- Parapétrolier

Profil

- Mastère Spécialisé, Achats et Supply Chain - Kedge BS (1996)
- INSEEC U (1995)
- Anglais : courant

Richard Dumas

Associé fondateur | Directeur Général

- **OPÉRATEUR DE SÉJOURS DE VACANCES – Revue de l'organisation de la fonction marketing**
 - Analyse d'organisation : activités/missions, rôles/responsabilités, process, outils, structure d'équipe
 - Co-construction de l'organisation cible lors d'une série de workshops avec les VP marketing global et BU EAF Markets
 - Consolidation d'un plan de communication
- **FILIALE COMMERCIALE D'UNE FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE – Diagnostic stratégique**
 - Diagnostic des activités conseil, formation, événementiel, éditions : performance économique, offre, positionnement, mix-marketing, adéquation ressources-compétences
 - Étude des marchés des quatre activités : analyse des concurrents et du niveau d'attractivité des marchés
 - Élaboration de recommandations d'amélioration de performance et estimation de leur impact financier
- **INDUSTRIEL EUROPÉEN DES VACCINS – Ré-internalisation de la distribution**
 - PMO : appui au chef de projet interne pour la structuration des opérations de vente et distribution dans 21 pays / marchés - via des filiales ou distributeurs - et de la chaîne d'approvisionnement associée.
 - Support au transfert de la responsabilité pharmaceutique et des stocks, aux changements d'emballage, à la continuité d'approvisionnement du marché
- **FABRICANT MONDIAL DE VERRES CORRECTEURS – Déploiement de l'analyse fonctionnelle**
 - Conception d'un cycle de formation sur 3 journées, de la théorie à la mise en œuvre sur des cas réels, en vue d'un déploiement mondial au sein des équipes d'Ingénierie.
 - Déploiement de la formation en France, aux États-Unis, au Mexique et en Thaïlande.
- **FABRICANT DE VACCINS – Acquisition d'une cible indienne**
 - Réalisation des "*business due diligences*" : revue de la stratégie, évaluation des capacités de R&D, industrielles et commerciales, "stress test" de la capacité à délivrer selon le business plan.
 - Établissement de l'"*information memorandum*" destiné au Conseil d'Administration et aux banques de l'acquéreur.
- **ACTEUR MONDIAL DU VACCIN – Rationalisation du portefeuille produits**
 - Analyse de la rentabilité des familles, produits et présentations.
 - Définition du plan de rationalisation : diminution du nombre de variantes pays, suppressions de certains "petits" produits ou "petites" présentations, accroissement des tailles de lot, augmentation des prix de vente...
- **HOLDING DES SCIENCES DE LA VIE – Revue stratégique de deux filiales de biotechnologie**
 - Biotech développant des vaccins immuno-thérapeutiques : définition de scénarios de partenariat, prédiction du "cash burn rate" et du temps de retour.
 - CRO fournisseur du NIH : construction de nouvelles stratégies afin d'accroître la rentabilité et la valeur.
- **NUTRITION ANIMALE – Cession d'une activité ("*assets deal*")**
 - Définition du plan de "carve-out" opérationnel : fonctions à recréer, solutions pour les filiales commerciales pays, duplication des comptabilités, accès aux archives.
 - Synchronisation des calendriers liés à la cession : volets administratifs, juridiques, financiers, opérationnels.



+30 ans d'expérience en conseil en stratégie et transformation (Capgemini Consulting, Bossard Gemini Consulting, Gamma International)

Compétences

- Stratégie
- Business planning
- Due diligence
- Organisation
- Efficacité opérationnelle

Industries

- Tourisme & Loisirs
- Sciences de la vie
 - Pharmacie,
 - Biotechnologies
 - Santé animale,
 - Nutrition animale
- *Crop sciences*
- Industrie

Profil

- Ingénieur Civil - Ecole Nationale des Ponts et Chaussées (1981)
- Anglais : courant

Pierre Kalfon

Principal

- **TOUR OPERATEUR – Accompagnement stratégique de la Direction Générale – Transformation pluriactivités**
 - Plan stratégique d'évolution afin d'assurer le retour à l'équilibre. Définition des plans d'actions sur 3 ans. Mise en œuvre.
 - Conception d'un plan de dynamisation du réseau de distribution en agences de voyages.
- **ADMINISTRATEUR DE BIENS – Analyse comparative des opérations à l'international**
 - Développement à l'international (Allemagne, Belgique, Suisse) : analyse de marchés, positionnement des acteurs, caractéristiques des marchés ciblés.
 - Élaboration du modèle d'affaires cible, par pays.
- **LEADER DE L'IMPRIME PUBLICITAIRE – Schéma directeur stratégique et opérationnel – Digital**
 - Repositionnement sur des offres et solutions numériques. Analyse des opportunités. Impact sur le modèle opérationnel (marketing, ventes, services).
 - Préconisations / plan d'actions d'évolution (organisation, processus marketing et commerciaux).
- **DISTRIBUTEUR SPECIALISE (AMEUBLEMENT ET BBG) – Stratégie – Politique de services et SAV**
 - Politique de services (amont et aval du cycle de vente) en environnement B2C. Accompagnement dans la mise en œuvre : accueil téléphonique, services Internet, développement du self-service, livraisons, retrait en magasins, déclinaison en magasin, organisation de l'animation, plan de déploiement.
 - Réorganisation des opérations de SAV.
- **FEDERATION SPORTIVE – Audit opérationnel de la relation client**
 - Audit flash et cadrage du programme CRM et relation client. Diagnostic de la gouvernance des initiatives CRM. Préconisations de recadrage afin de minimiser les coûts et de contribuer à l'adressage effectif des évolutions des métiers sur le moyen terme.
 - Accompagnement à la réalisation du Business Case associé.
- **OPERATEUR POSTAL – Schéma directeur opérationnel – Efficacité commerciale**
 - Schéma directeur "métier" d'amélioration de l'efficacité commerciale des Directions des Clientèles Entreprises, Professionnels et Particuliers.
 - Principes directeurs d'évolution des métiers et de l'organisation de la commercialisation / distribution des offres à horizon 3 ans.
 - Impacts sur le modèle opérationnel.
- **OPERATEUR DE TRANSPORT FERROVIAIRE EUROPEEN – Audit opérationnel des activités de relation client**
 - Positionnement de la relation client à 3 ans : niveaux d'ambition, revue de l'existant (Centre de Relation Client), cible d'évolution par palier du modèle économique de l'opérateur.
 - Analyse des impacts sur l'organisation, les RH et les systèmes d'information.
- **BANQUE D'INVESTISSEMENT – Accompagnement stratégique / opérationnel – Évolutions des modes de travail**
 - Cadrage, pilotage et mise en œuvre du programme de transformation des modes, espaces et solutions de travail de l'ensemble des collaborateurs de la banque.
 - Solutions de collaboration sur base O365, "flex office", simplification du quotidien de travail, efficacité administrative et opérationnelle.
 - Acculturation des équipes.



+25 ans d'expérience en conseil en stratégie et transformation (CSC Peat Marwick | DXC, Accenture)

+3 ans d'expérience en conseil en communication institutionnelle (Harrison & Wolf)

Compétences

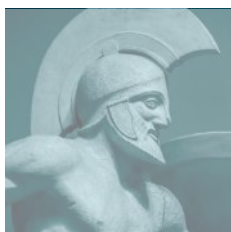
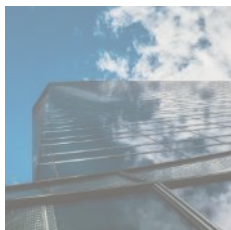
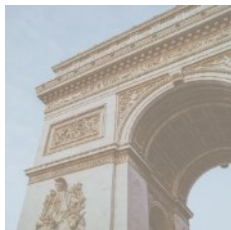
- Transformation
- Modèle opérationnel
- CX / Offres de services / Omnicanalité
- Conduite du changement
- Workplace (modes et espaces de travail)

Industries

- Services B2C
- Entreprises à réseau
- Secteur postal
- Tourisme & Loisirs
- Agences immobilières

Profil

- Executive Leadership Program – Cornell University (2007)
- ESSEC MBA (1988)
- Anglais : courant



15 rue Beaujon 75008 Paris
+33 1 42 99 94 68
www.pagamon.com