



ENJEU

PROGRAMME MAJEUR DE RENOVATION MULTI-SITE POUR SHELL AVEC LA MISE EN ŒUVRE DU CONCEPT « NGSF » (NEW GENERATION SHOP FORMAT)



Programme "NGSF" | Rénovation des boutiques Shell

En 2012, Artelia a entrepris la rénovation de plus de 200 boutiques Shell dans le respect permanent des règles d'hygiène, de santé, de sécurité et d'environnement. Gestion des coûts et de la qualité sur une courte période (moins de 10 mois) avec un minimum de perturbations pour l'activité quotidienne des commerces.

Outre le déploiement du programme, Artelia a joué un rôle actif dans la finalisation de ce nouveau concept, ainsi que dans l'optimisation des coûts de mise en œuvre.

Les défis

En 2011, les équipes de Shell Global Convenience Retailing and Design commencent à travailler sur un nouveau concept de modernisation des boutiques, qui doit devenir un élément important de l'identité visuelle de Shell pour son réseau de stations-service.

C'est au cours du troisième trimestre 2011 que le premier site pilote est mis en place au Royaume-Uni, piloté par Artelia.

Par un travail de collaboration avec les équipes Shell, Artelia a pu établir un cahier des charges pour cette nouvelle boutique. Le nouveau concept eut un tel succès, que Shell décide alors de poursuivre le projet de modernisation de ses boutiques avec Artelia et propose un programme multi-site de plus de 200 boutiques à réaliser durant l'année 2012 au Royaume-Uni.

Les objectifs principaux pour Artelia étaient de livrer le programme avant fin 2012 dans le respect des règles d'hygiène, de santé, de sécurité et de respect de l'environnement, en gérant au mieux les coûts, et la qualité des matériaux et des équipements, avec un minimum de perturbations pour l'activité quotidienne des commerces.

La solution Artelia

Artelia commence à travailler sur le déploiement du programme durant le quatrième trimestre 2011 avec la construction de la première boutique « NGSF ». Dès le début, Artelia collabore étroitement avec les équipes Design et Engineering de Shell pour développer le concept. L'étape suivante étant l'application du concept « NGSF » à plus de 200 stations au Royaume-Uni, pour ensuite l'étendre à l'échelle internationale.

Le principal défi d'Artelia était de finaliser le cahier des charges technique des boutiques. Après la réalisation de la boutique pilote, le coût du projet a été analysé et il s'est avéré qu'il n'était pas réalisable dans le respect du budget alloué par Shell. L'équipe Artelia a alors entrepris un programme d'analyse de la valeur avec les équipes locales et globales de Shell, dans le but de réduire le coût total de possession (TCO). Elles ont recherché des

matériaux et des équipements alternatifs moins coûteux, répondant malgré tout aux exigences de qualité ainsi qu'à l'aspect et à l'esprit recherchés du concept NGSF. Dans le cadre de cet exercice, Artelia a utilisé son expérience du programme antérieur de boutiques Deli2go pour développer un cahier des charges approuvé par les équipes locales et globales de Shell. Ce document détaillé est devenu la base du programme de rénovation des boutiques au standard NGSF, pour les appels d'offres et les travaux. Shell a validé ce travail et approuvé le déploiement de ce concept au niveau international. Artelia a également mis en place des procédures de contrôle et des outils de gestion des coûts, dans un souci de générer de nouvelles réductions de coûts d'investissement au fil de l'avancement du programme. Des réunions régulières avec les fournisseurs et les entreprises ont permis de rechercher des moyens de réduire les coûts et les délais, sans compromettre la qualité ni la santé et la sécurité sur le chantier. D'autres projets multi-site sont venus également s'intégrer au programme, dont le projet d'installation de nouveaux distributeurs automatiques de billets ainsi que celui de mise en place de machines à café, des travaux de mise à jour de l'informatique et des opérations marketing propres au secteur de la vente de carburants. En utilisant des méthodes de programmation poussées et de nouvelles techniques de construction, régulièrement revisitées, Artelia a alors été capable d'exécuter ces projets tout en réduisant les délais.

Avant le commencement du programme, l'équipe commerciale d'Artelia a négocié le prix des équipements tels que les chambres froides, le matériel d'aménagement de boutiques, de préparation de repas et les enseignes. Artelia s'est assurée ainsi de pouvoir approvisionner les chantiers pour toute la durée du programme.

Le concept NGSF étant nouveau pour tous, s'assurer que le client, les architectes et bureaux d'études, les entreprises et fournisseurs spécialisés soient constamment informés des avancées du programme fut la clé du succès et de la livraison réussie du

programme. Artelia a parfaitement répondu aux attentes de Shell à cet égard, en garantissant une communication claire et une bonne coordination entre toutes les parties prenantes.

Afin de promouvoir son excellent travail d'équipe, Artelia a publié une newsletter pour chaque boutique, qui a été envoyée à Shell et à toutes les entreprises impliquées dans la réalisation du programme.



Afin d'obtenir une réception de chantier avec « Zéro Réserve », Artelia a développé un système de traçabilité de la qualité. Pourvu de cet outil, Artelia a constaté une nette amélioration de la qualité au fur et à mesure de l'avancement du programme. Des récompenses ont alors été remises aux personnes et entreprises impliquées dans ces améliorations.

Le résultat

Grace à l'instauration d'un système de traçabilité de la qualité, d'une méthodologie de gestion de projet, de procédures d'achat et de procédures relatives à la santé et à la sécurité rigoureuses, Artelia et les 60 entreprises contractantes impliquées dans le programme ont livré plus de 200 nouvelles boutiques dans le délai imposé, sans aucun incident signalé et à la plus grande satisfaction de Shell et de ses clients. L'équipe de Direction commune de Shell et Artelia a reconnu la remarquable performance du point de vue HSSE, 1,5 million d'heures travaillées sur chantier sans un seul incident avec arrêt de travail. Le programme de modernisation NGSF est maintenant en cours de déploiement en Allemagne.