

LAVANCE

100% CLIENTS SATISFAITS

En 2016, le point d'honneur pour le groupe Lavance est de renforcer ses équipes techniques pour mieux accompagner ses clients dans leurs projets de développement et mettre toujours plus l'accent sur la qualité de ses prestations. Lavance Services crée ainsi une structure de responsables de travaux, permettant aux responsables maintenance de se recentrer sur leurs missions d'encadrement des techniciens et sur leurs prestations de service après-vente.

Le 1^{er} février 2016, 8 postes de responsables secteur de travaux ont été créés pour assurer une efficacité optimale du pilotage des opérations d'installation sur le terrain. Ces responsables secteur travaux, qui ont tous fait l'objet d'une promotion interne, ont notamment pour mission d'assurer le suivi technique des dossiers commerciaux depuis la prise de commande et la planification jusqu'à la mise en service des équipements pour les activités VL, PL et Exploitation.

Ils apportent par ailleurs un soutien technique aux équipes commerciales dans les phases d'avant-vente des projets et supervisent les équipes de montage dans un souci de respect des engagements pris avec les clients du Groupe. Enfin, chaque responsable



travaux est en charge du support technique auprès des équipes de maintenance dans son domaine d'expertise : la monétique, le traitement de l'eau, le poids lourd...

Le découpage des secteurs a été calqué sur celui des responsables de maintenance, permettant ainsi une interac-

tion forte entre les deux services, le tout pour faciliter leur cohésion et optimiser l'efficacité de leurs actions.

Dans un contexte de croissance continue du nombre d'installations de ses matériels, le Groupe Lavance entend améliorer toujours plus son niveau de service clients

en renforçant sa présence tant auprès des techniciens que des clients en matière d'après-vente. Les effectifs de Lavance Services comptaient jusqu'alors 8 responsables techniques qui devaient assurer, entre autres missions, le suivi des travaux ainsi que celui des techniciens. Ces responsables, devenus responsables secteur de maintenance dans le cadre de la nouvelle organisation, vont désormais pouvoir se focaliser sur l'encadrement de leurs équipes d'une dizaine de techniciens chacun (formation, animation, soutien technique, sécurité...) afin de garantir les meilleurs délais et qualité de service aux clients. Plus proches des clients, ils pourront par ailleurs être davantage à l'écoute de leurs besoins pour leur proposer les services les plus adaptés.