

Matinée d'échanges

17 janvier 2019 - Hôtel de Ville de Levallois

Quelle est la promesse digitale de
votre entreprise ?

Nous sommes partis d'une réalité vécue par nos clients pour mettre en place cette matinée d'échanges ; au-delà d'un changement technique, la transformation digitale c'est une histoire de femmes et d'hommes, un bouleversement des façons de travailler, une évolution des métiers, un questionnement sur l'identité...

Nous avons donc construit cette matinée, organisée par la Mairie de Levallois, autour de l'expérience digitale au travail : **Comment la vit-on ? Qu'en pensent nos collègues ? Et si elle pouvait nous aider à recruter et fidéliser les talents ?**

Nos regards se sont croisés, vos expériences et celles de nos invités Bénédicte Bossavie et Christophe Filaine ont largement enrichis la réflexion. En voici la synthèse.

QU'EST CE QUE LE DIGITAL POUR VOUS ?

C'est par cette question que nos échanges ont débuté. La raison d'être de cette matinée a donc bien été confirmée par vos mots ; le sujet est vaste et les façons d'y répondre nombreuses !



Nous avons donc décidé d'y répondre en trois axes :

1. L'axe Ressources Humaines : le recrutement et la marque employeur
2. L'axe Digital Workplace : plus de collaboration et plus de mobilité
3. L'axe productivité : un changement de mindset, de posture et d'identité

NOS INVITÉS BÉNÉDICTE BOSSAVIE ET CHRISTOPHE FILAINE

Bénédicte Bossavie (Directeur du Développement du Capital Humain chez Trigo) et Christophe Filaine (IT Operations Manager chez Heineken France), sont **deux acteurs majeurs d'une transformation digitale réussie au sein de leurs entreprises**. Nous partageons des valeurs communes que sont l'humain d'un côté, le terrain de l'autre.



COMMENT SE PASSE LA TRANSFORMATION DIGITALE CHEZ TRIGO ?

Bénédicte Bossavie, Trigo : « En notre qualité de prestataire de services, la **gestion du capital humain est essentiel**. Au sein du Groupe Trigo nous évoluons dans un contexte de croissance et de transformation digitale très fort. Ces différents éléments de contexte ont un impact direct sur la gestion des talents de l'entreprise et notre politique de recrutement aussi bien **en France qu'à l'international**. »

« Notre volonté est d'accompagner **le développement des compétences de nos collaborateurs**. Nous développons en effet de nouveaux outils digitaux qui font partie de notre programme d'excellence opérationnelle et qui permettent une meilleure gestion de nos opérations au quotidien. »

« Notre promesse digitale c'est avant tout **de développer des outils digitaux qui répondent à la fois aux besoins de nos clients mais également des métiers**.

Notre transformation digitale a débuté en 2015, notamment par la Direction des Ressources Humaines au sein de laquelle **nous avons mis en place un SIRH permettant à l'entreprise et au collaborateur de gérer sa carrière au sein de TRIGO.** »

COMMENT AVEZ-VOUS ACCOMPAGNÉ LE CHANGEMENT AU SEIN DE HEINEKEN ?

Christophe Filaine, Heineken : « Nous avons récemment changé le nom du DSI. On parle de Directeur Transformation Technologie. Chez Heineken, **il y a une vraie volonté que l'IT ne soit plus un centre de coût et de service mais plutôt d'y amener le leadership nécessaire à la transformation.** »



« Aujourd'hui, on se rend compte que la transformation à travers l'agile et la dématérialisation n'est pas facile pour les métier qui ne savent pas l'aborder. Finalement **l'IT peut être la locomotive pour y aller, tant en accompagnant les projets de digitalisation** qu'en portant les changements de méthodes de travail et de process. »

« De 2015 à 2018, nous avons fait une transformation des process vers des outils numériques. Depuis, nous sommes passés à une deuxième étape qui est « **Comment je vais transformer et comment je vais imaginer l'avenir ?** » **Ce n'est plus de la nécessité mais de la projection.** Notre grand chantier est le Workplace collaborateur : transformation de nos locaux et des postes de travail qui doivent être dans le cloud. »

L'AXE RESSOURCES HUMAINES :

LE RECRUTEMENT ET LA MARQUE EMPLOYEUR

LORS D'UN ENTRETIEN D'EMBAUCHE

Un futur collaborateur pose désormais la question de la promesse digitale, véritable levier de séduction, notamment pour les nouvelles générations.

COMMENT SE PASSE LA TRANSFORMATION DIGITALE CHEZ TRIGO ?

Bénédicte Bossavie, Trigo : « Les futurs collaborateurs ont envie de savoir comment ils vont pouvoir gérer leur carrière (accès à la bourse à l'emploi, mobilité, outils, formation en ligne...). **Quels sont aussi les outils qui sont mis à leur disposition ? Se sont de vrais éléments différenciants.** Attention cependant à respecter les engagements, il ne faut pas que le nouvel embauché vive un **mauvais rapport d'étonnement à son arrivée.** Il faut donc penser à la façon dont on accompagne le nouveau collaborateur sur la prise en main des différents outils de l'entreprise pour les promesses faites soient tenues.



EN TANT QUE COLLABORATEUR, QUELLES SERAIENT VOS ATTENTES ? QUELLE PROMESSE DIGITALE ATTENDRIEZ-VOUS DE LA PART DE VOTRE FUTUR EMPLOYEUR ?

Retours des travaux effectués en petits-groupes, par les participants présents qui ont répondu à cette question :

« Des **outils pragmatiques, utiles, pas des outils pour le plaisir** ou pour remplacer les relations humaines. Il faut renforcer l'accompagnement avec une interface unique, de la confiance aussi, et du télétravail. »

« Il faut de la **convivialité, de la rapidité, de la sécurisation des données** et la réduction des tâches peu valorisantes. »

« La réalité est souvent trop différente de la promesse. **S'assurer de l'équilibre entre les outils et l'humain.** Un travail facilité pour le collaborateur et des formations sur mesure. »

« **L'humain doit être au centre de tout.** Il doit pouvoir travailler sur des créneaux qui lui convient le mieux. C'est la promesse du futur pour les entreprises et les humains. »



L'humain au centre
et convivialité



Équilibre



Outils pragmatiques
et utiles

L'AXE DIGITAL WORKPLACE :

PLUS DE COLLABORATION ET PLUS DE MOBILITÉ

QUELS FREINS RENCONTREZ-VOUS À CETTE TRANSFORMATION DIGITALE ?

Bénédicte Bossavie, Trigo : « Malgré les workshops avec les métiers, le plan de communication et le plan de formation, l'utilisation et l'adoption d'un nouvel outil ne se passe pas toujours aussi bien que ce que l'on avait imaginé.... Le cas de l'utilisateur final qui continue d'entretenir son fichier Excel à côté au cas où l'application ne fonctionnerait pas est très (trop) fréquent ! Nous avons aussi vécu le cas de l'utilisateur qui ne pose pas de question pendant les ateliers ou sessions de formation, par peur de passer pour celui qui ne sait pas. »

« A l'international, **nous avons cette difficulté d'animer des communautés puisqu'il y a des fuseaux horaires différents.** Potentiellement personne ne se voit et pourtant nous devons mener une politique RH harmonisée. Nous avons mis en place une Digital Workplace dans Teams pour partager toutes nos bonnes pratiques, mettre en place des sondages, gérer nos projets qui sont en plus facilités avec l'outil Planner. »

Christophe Filaine, Heineken : « Chez nous, **on se retrouve aussi dans ce type de vécu.** On avait lancé un projet pour nos équipes de force de vente : remplacer les anciennes applications par de nouvelles applications, disponibles sur tablettes tactiles. Ce projet était bien sur le papier mais très long. En un an et demi, beaucoup de choses changent ; les besoins et le contexte notamment. Aujourd'hui, il y a **une volonté « agile »** de faire des développements pragmatiques. Notre vision ce n'est plus de faire un outil complet mais de développer par modules dans un délai de trois à six mois. »



« **Comme pour toutes les sociétés, il y a une crise du logement. Nous favorisons le télétravail.** On ne résonne plus au temps de présence en entreprise mais plutôt à l'objectif. Nous avons aussi des espaces de sport et de repos. Aujourd'hui, c'est assumé qu'un collaborateur, entre midi et deux, puisse s'allonger une demi-heure ! Ce sont des changements d'état d'esprit et une démarche d'attractivité. Il faut être bien pour être productif et créatif. »

L'AXE PRODUCTIVITÉ :

UN CHANGEMENT DE MINDSET, DE POSTURE ET D'IDENTITÉ

QUELS FREINS RENCONTREZ-VOUS À CETTE TRANSFORMATION DIGITALE ?

Laetitia Talbourdet, manager chez C2S Bouygues: « Quand on met en place **la bonne méthode d'accompagnement cela permet de sécuriser le projet, d'éviter les effets-tunnels et de travailler avec les utilisateurs finaux.** C'est important de rapprocher les concepteurs et les utilisateurs finaux. Accompagner l'utilisateur final, qu'il comprenne l'enjeu, le sens. Il faut créer du lien au quotidien. Il faut se rencontrer autour d'une table avec les clients, toutes fonctions confondues, c'est la clef du succès. »

Fabrice Agret, acteur et formateur chez Playitagain: « Les transformations digitales impactent les collaborateurs et les managers dans leur façon de travailler mais aussi dans leur identité. Pour anticiper cela, avec le théâtre, nous apportons une prise de conscience, du dialogue, mais aussi des mises en pratique. Cela permet de réfléchir sur de nouvelles façons de travailler ensemble, d'adapter le management aux nouveaux enjeux, d'accompagner les collaborateurs dans leurs nouvelles responsabilités et leurs nouvelles pratiques. L'enjeu étant de conjuguer créativité, autonomie et esprit collectif.»

C2S BOUYGUES

- **C2S** est l'entreprise de services du numérique du groupe Bouygues. Nos 220 collaborateurs sont passionnés par l'innovation apportée par un bon usage du digital. Ils observent et analysent ce monde en constante évolution et apprennent en permanence pour libérer leur créativité. Ils s'engagent au plus près de nos clients dans le respect de leur contexte spécifique et élaborent avec eux, des solutions adaptées qui les aident à se transformer. Nous mettons le digital au service du progrès humain !



- **Playitagain** est un organisme de formation spécialisé dans le théâtre d'entreprise et le coaching, fondé et animé par des comédiens, formateurs et coachs spécialisés dans le monde de l'entreprise. Playitagain accompagne les organisations dans leurs enjeux de transformation et de développement des personnes avec des outils ludiques et créatifs : théâtre, impro, vidéos, ateliers, formations ! Notre mission : Déployer et révéler l'énergie de vos équipes !