celencia

Vous inspirer

# Newsletter

JANVIER 2021

# ÉDITO

## SÉBASTIEN CHADOURNE

Président
Celencia

**2020 vient tout juste de tirer sa révérence et la fin de ce chapitre n'est pas pour me déplaire… Privation de liberté (de sortir, d'entreprendre…), perte de repères, et marasme économique et sanitaire ont alimenté ses derniers mois. Des incertitudes planent encore. Pour autant, il faut maintenant aller de l'avant et l'année qui vient de s'écouler va contribuer à vraiment changer la façon dont nous allons imaginer l'avenir au sein de nos entreprises !**

Celencia a connu une année 2020 très singulière. En interne d'abord, en redoublant d'efforts afin de conserver l'état d'esprit « collectif » qui nous unit malgré les contraintes de distanciation sociale. Les liens tissés avec nos clients et partenaires ont également été chahutés. Comment faire vivre les valeurs de notre entreprise à nos collaborateurs dans ce contexte ? Sous quelle forme pouvons-nous apporter un soutien aux clients qui subissent également cette situation ? Finalement, quel rôle Celencia peut jouer et quelle posture adopter dans ce monde en perte de repère ? Nombreux sont les dirigeantes et dirigeants qui se sont posés ces questions. C'est pour cela que je suis convaincu que cette crise aura aussi eu des effets bénéfiques à moyen et long termes. Elle a été propice pour repenser son offre, la développer, voire même pour faire pivoter l'entreprise. De plus, ce gigantesque bond en avant dans les usages numériques a révolutionné la relation au travail.

Tout cela va nécessiter des ajustements et nous devrons tenir compte de cette expérience pour imaginer le monde de demain ; Chez Celencia, nous avons pris conscience que ce n'est qu'avec de profonds changements voire une vraie rupture que nous pourrons aborder sereinement l'avenir. La tâche est grande mais dans l'adversité des mois que nous venons de traverser, Celencia a pu compter sur l'engagement de toutes et tous ses collaborateurs et cela donne une énergie décuplée pour aborder 2021 !

Excellente année à toutes et tous ! Et au GRAND plaisir de nous revoir en 2021 !

**Sébastien CHADOURNE**
Président, Celencia

celencia
Vous inspirer

# Interview client

JANVIER 2021

# INTERVIEW CLIENT

**LAURA MALTRET**
Responsable du programme Office 365
BPCE

**FLORIAN PAULINE**
Consultant Senior
Celencia Paris


## BPCE

**Le Groupe BPCE, constitué par les Banques Populaires, Caisse d'Epargne et filiales, représente 105 000 collaborateurs et a lancé début 2019 le programme Office 365. Alors pourquoi ce programme d'envergure pour ce groupe ? Pour simplifier, rapprocher, communiquer et travailler collectivement.**

**Il s'agit donc d'un programme de transformation très important pour le groupe visant à aller vers une "culture du travail plus collaborative et connectée". Dans ce contexte, Office 365 a été lancé au sein du programme de la direction de l'expérience collaborateur.**

**Laura MALTRET**, *Responsable du programme Office 365 et* **Florian PAULINE**, *Consultant au sein du cabinet Celencia, répondent à nos questions.*

**Laura, pouvez-vous nous dire en quoi consiste le programme Office 365 et quel est votre rôle ?**

**Laura MALTRET :**

Le programme Office 365, commun à l'ensemble des entreprises du groupe, constitue un pilier essentiel de notre plan de transformation digitale. La vocation de ce programme, très structurant pour le groupe, est de faire évoluer nos modes de travail au quotidien dans une recherche d'efficacité accrue.

Office 365 propose des solutions pour travailler différemment, de manière plus collaborative et connectée. Il vise deux objectifs principaux : d'une part, promouvoir la coopération et développer la transversalité entre les équipes ; et d'autre part, renforcer l'agilité et faciliter la mobilité des collaborateurs.

Mon rôle au sein du programme Office 365 a été de construire et d'animer le dispositif de déploiement et d'adoption des usages, afin d'accompagner les établissements du Groupe BPCE dans l'appropriation des nouveaux modes de travail. Aujourd'hui nous avons plus de 40 000 utilisateurs déployés et 70% d'entre eux sont actifs.

## Quel(s) rôle(s) ont les consultants de Celencia dans ce programme ?

**Laura MALTRET :**

Florian et Cyrielle sont intervenus dans le cadre du Programme O365 en tant qu'animateurs usages Office 365. Leurs missions principales étaient d'accompagner les chefs de projet des différents établissements du Groupe dans le déploiement d'Office 365 et dans la construction du plan d'adoption des usages en lien avec le programme du Groupe.

**Florian PAULINE :**

En effet, notre but a été, avec Cyrielle, d'accompagner les chefs de projet des 40 établissements du groupe BPCE dans le déploiement d'Office 365. Chaque établissement a deux chefs de projet. Nous les avons accompagnés sur différents périmètres :

- Les former aux outils d'Office 365 et leur proposer des usages adaptés à leurs besoins.
- Les aider dans la construction de leur plan d'adoption des usages : la stratégie qu'ils vont mettre en place pour déployer et accompagner les collaborateurs de leur établissement (un établissement compte entre 800 et 4 500 collaborateurs), avoir un sponsor, mettre en place un réseau d'ambassadeurs, etc.
- Animer l'ensemble des chefs de projet : formations avancées, retours d'expérience, Comité d'adoption, etc.
- Former et animer les réseaux d'ambassadeurs : les faire monter en compétences, créer une communauté, etc.
- Animer les établissements via des digital week, des journées consacrées à Office 365, permettant de promouvoir l'utilisation et les usages auprès d'un large public.

## Quels ont été les défis à relever ? Et quels sont ceux qui restent à entreprendre ?

**Laura MALTRET :**

Il y a eu des défis techniques tout d'abord, afin de permettre le déploiement de la solution Office 365. Ensuite, il a fallu que les collaborateurs s'approprient la solution afin de se projeter dans de nouveaux usages dans cette période particulière de travail à distance à grande échelle. Cela a été un puissant accélérateur dans l'appropriation des outils collaboratifs qui font désormais partie de notre quotidien.

**Florian PAULINE :**

Oui, le plus grand défi côté animation, a été de passer d'un format en présentiel à 100% en distanciel. On avait l'habitude de former, d'animer au sein des établissements et donc de se déplacer partout en France. Du jour au lendemain nous avons dû tout revoir à distance. Cela a permis de montrer toute la puissance d'Office 365.

Pour s'adapter au nouveau format à distance, nous avons dû revoir l'ensemble de nos formations (usages, durée) mais aussi l'ensemble des animations (gamification, digital week…).

Un autre défi que l'on peut citer, a été de nous adapter aux nouveaux besoins des utilisateurs ; une demande très forte sur la partie Teams conferencing, la création d'équipes Teams par exemple, ou encore sur comment animer son équipe à distance !

Le prochain défi à relever sera l'accompagnement sur les usages à l'ensemble du réseau du groupe BPCE !

Autant d'établissements sur un seul et même programme, quels sont les atouts pour réussir à convaincre et embarquer ?

**Laura MALTRET :**

Notre force a été de construire un collectif, le club O365 regroupant les collaborateurs des établissements du Groupe impliqués dans le programme O365 et la transformation des nouveaux modes de travail, soit environ 160 membres. L'animation de ce collectif a été essentiel dans la réussite de ce Programme afin de fédérer les chefs de projet, de partager les retours des expériences et de diffuser un message commun sur la transformation des nouveaux modes de travail. Notre objectif, en central, est que les établissements aient les moyens d'accompagner le changement au sein de leur organisation, notre rôle est de leur faciliter la tâche en mutualisant les moyens et en animant cette dynamique.

**Florian PAULINE :**

En effet, je pense que le club O365 et la dynamique qui a pu s'y construire ont été un atout pour réussir et embarquer. L'impression que cela me laisse est que chacun dans ce collectif a pu trouver sa place et se rendre disponible pour échanger des bonnes pratiques, des REX, etc.

### Quels enseignements pouvez-vous tirer de cette expérience ?

**Laura MALTRET :**

Une transformation se fait sur du long terme, même si le contexte lié à la crise sanitaire a été un accélérateur du changement, il faut intégrer ces changements sur un mouvement de fond et capitaliser sur ce qui a été réalisé durant cette période afin de s'adapter en continu.

**Florian PAULINE :**

J'en retiens qu'avec un collectif fort et engagé, il est possible de donner un véritable coup d'accélérateur dans le but d'atteindre les objectifs fixés !

### Vos prochains défis ?

**Laura MALTRET :**

Je rejoins la direction de transformation et distribution au sein du développement des Caisses d'Epargne pour travailler sur les thématiques agences et digital, un nouveau défi passionnant.

**Florian PAULINE :**

Mon aventure BPCE vient de prendre fin, après plus d'un an passé sur le programme ! Ce fut un véritable plaisir de travailler avec autant de personnes de l'équipe du programme dirigée par Laura ! Je vais donc me tourner vers une autre mission. C'est Cyrielle qui va être en charge de continuer la partie animation avec le défi d'accompagner Office 365 au sein du réseau !

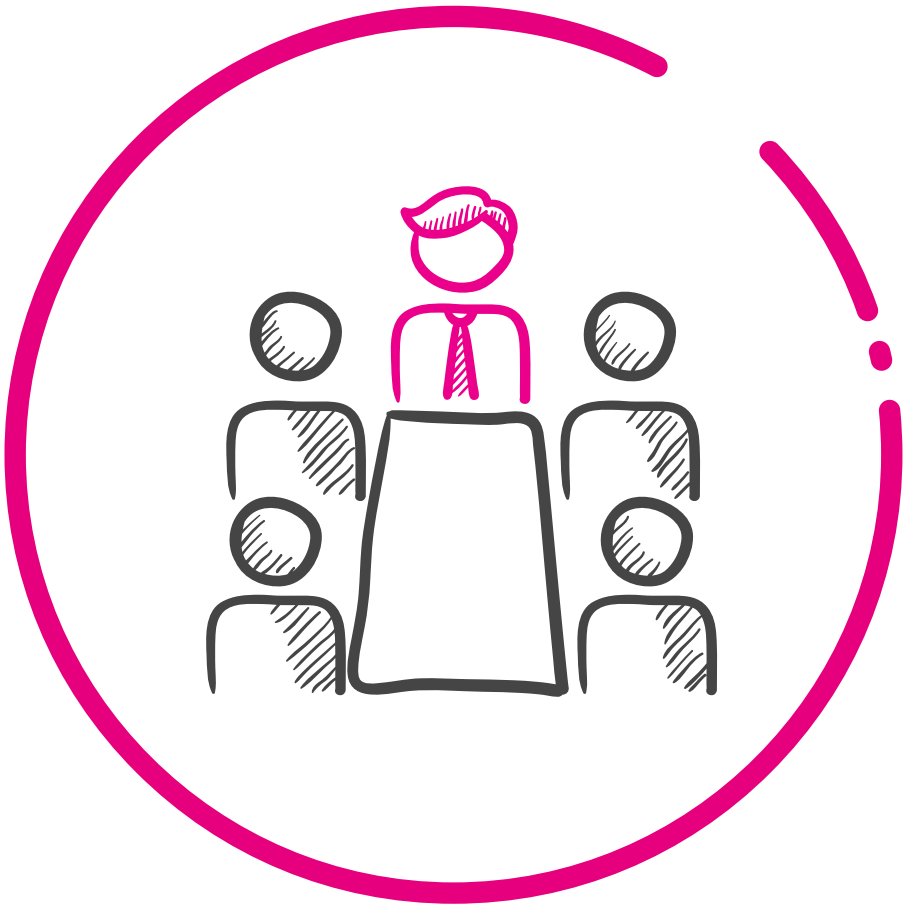
### Referiez-vous confiance à Celencia à l'avenir ?

**Laura MALTRET :**

Tout à fait, Cyrielle et Florian ont réalisé une prestation de grande qualité pour le Programme Office 365 et sont reconnus des chefs de projets des établissements pour leur pédagogie, leur capacité d'adaptation et la qualité de leurs services.

groupebpce.com

celencia
Vous inspirer



# Paroles d'experts

JANVIER 2021

# PAROLES D'EXPERTS

**ROMAIN SOUSSAN**
Consultant Senior
Celencia Lyon

## Qu'est-ce que le management de l'innovation et comment le mettre en place ?

Dans un monde du travail rapide, compétitif et en constante évolution, il n'a jamais été aussi essentiel de nourrir et d'améliorer le management de l'innovation. L'époque où l'on comptait sur une poignée de personnes pour imaginer de nouvelles idées créatives est révolue.

Aujourd'hui, des équipes entières doivent aiguiser leur capacité créative et plus important encore, apprendre à transformer des idées créatives en résultats innovants.

Que faut-il faire pour être une équipe innovante en entreprise aujourd'hui ?

Que nous disent les dernières recherches et les conseils et stratégies pratiques pour stimuler la capacité créative et innovante des équipes collectives.

### Créativité, management de l'innovation et performance

Lorsqu'il s'agit de management de l'innovation, il est facile de supposer que certaines personnes et équipes l'ont tout simplement ; elles sont naturellement innovantes. Au contraire, la recherche nous dit que les équipes innovantes doivent travailler en renforçant la créativité.

Elles pratiquent délibérément le management de l'innovation en tant que processus, et ce n'est qu'alors que les performances sont affectées.

La question est souvent posée : "Où s'arrête la créativité et où commence l'innovation lorsqu'il s'agit d'améliorer les performances" ?

Commençons par définir ces termes. La créativité est la pratique de la résolution de problèmes et de l'invention de nouvelles idées ou de nouvelles façons de faire quelque chose. Le management de l'innovation consiste à s'appuyer sur la formation de cette pensée créative, à passer à l'étape suivante et à mettre les idées en pratique, en créant un résultat qui peut être testé et mesuré.

Lorsque nous parlons de performance, nous parlons de l'action, du processus d'exécution d'une tâche ou d'une fonction.

Dans ce cas, nous examinons comment la créativité et le management de l'innovation vous aident à améliorer vos performances, que ce soit dans votre travail ou dans votre vie personnelle.

Et il existe un lien très clair et avéré. Depuis des décennies, les chercheurs cherchent à savoir ce qu'il faut pour créer une équipe innovante, et il est clair qu'il y a deux facteurs clés.

### Les facteurs clés de l'innovation

#### La phase de génération d'idées

Tout d'abord, la phase de génération d'idées, qui peut être menée soit seul, soit en groupe. Cette partie du processus consiste à réfléchir et à explorer, soit dans votre tête, soit en discutant des options avec d'autres. C'est à ce stade, en amont de la gestion des projets, que l'on se concentre sur la réflexion. Et si nous pouvions améliorer nos produits ? Et si nous pouvions créer un nouveau service ? Et si je pouvais concevoir un nouveau processus ? Il s'agit de trouver des idées, et c'est ce que

nous appelons la créativité. C'est une première étape importante du projet, car si vous passez directement à la phase d'action sans explorer l'idée, vous pouvez perdre un temps et des ressources précieux à expérimenter sans réfléchir à l'ensemble du processus. L'étape suivante est la phase d'innovation.

Il s'agit de mettre en pratique cette réflexion et cette exploration créatives. Pour ce faire, vous devez affiner vos idées, remettre en question votre façon de penser le travail et planifier exactement comment vous allez appliquer vos idées.

### Le passage à l'action

Le management de l'innovation exige de passer à l'action. Vous vous sentirez peut-être plus à l'aise dans la phase de génération d'idées ou dans la phase d'action. C'est pourquoi il est si important de se concentrer sur le management de l'innovation en équipe.

Vous pouvez être compétent à un moment du processus, alors qu'un autre membre de l'équipe peut être efficace à un autre moment du processus. En travaillant ensemble, vous couvrez tous les aspects du processus d'innovation et vous complétez les forces de chacun. La créativité et l'innovation ont toutes deux un impact sur les performances.

Pour améliorer ou créer un nouveau produit, service ou processus, vous devez commencer par des idées, puis passer à l'action. Vous ne pouvez pas faire partie d'un processus d'innovation si vous êtes bloqué dans l'une ou l'autre de ces phases.

Dans le monde du travail rapide dans lequel les entreprises se trouvent aujourd'hui, où les nouveaux développements se déplacent à la vitesse de la lumière, pour améliorer les performances, rester compétitif et être « au top », il est nécessaire de faire du management de l'innovation une priorité.

## Les équipes sont plus grandes que la somme des parties

### Le management de l'innovation, un sport d'équipe

Le management de l'innovation est un sport d'équipe, et il y a une très bonne raison à cela. Il est incroyablement rare de trouver une personne qui présente des points forts dans tous les domaines de l'innovation. C'est parce que des compétences et des forces différentes sont requises à chaque étape, et que nous avons tous des personnalités et des styles de travail différents qui complètent les différentes parties du processus. Pensez-y de cette manière. Vous attendez-vous à ce qu'un responsable du marketing soit automatiquement prometteur en tant que responsable des ventes, ou à ce qu'un assistant personnel performant soit compétent en tant que responsable du service clientèle ? De même, on ne peut pas s'attendre à ce qu'une personne douée pour la conceptualisation d'idées soit automatiquement capable de les mettre en œuvre, et vice versa. Cela ne veut pas dire que vous ne pouvez être doué que dans un seul domaine de l'innovation, car ce n'est pas le cas. Dans certaines circonstances, vous pouvez être à l'aise dans toutes les phases du processus d'innovation.

### L'équipe : source de créativité

Mais même si vous êtes compétent dans chaque domaine, l'aspect social de la construction d'idées et l'exploration de nouvelles façons de mettre les idées en pratique présentent des avantages.

Cela fonctionne mieux dans un environnement d'équipe, en travaillant avec des personnes qui ont des perspectives, des expériences et des domaines d'expertise différents.

Ce travail d'équipe crée une expérience riche où vous êtes susceptible d'explorer un plus large éventail d'options et de possibilités que si vous travaillez seul.

La première étape consiste à mettre l'accent sur le renforcement de la créativité individuelle. Lorsque de nombreux individus créatifs se réunissent, cela crée un nid d'idées, de points de mire et d'exploration.

C'est la phase de génération d'idées, qui nécessite des compétences que chacun peut apprendre à développer. L'étape suivante consiste à travailler en équipe pour discuter des sujets, remettre en question les hypothèses, choisir les idées à tester et planifier l'exécution d'une stratégie.

Les recherches ont montré que la créativité engendre l'innovation en équipe. Ainsi, si vous vous concentrez sur le développement de vos compétences créatives en tant qu'individu, vous avez beaucoup plus de chances de travailler avec les autres de manière créative.

Cela encourage les gens à remettre en question des processus et des produits éprouvés afin de créer quelque chose de nouveau. L'accent sera mis sur l'amélioration des performances ou la création d'un meilleur résultat.

Se concentrer sur l'amélioration de la créativité individuelle aide à construire une culture collective de la créativité, ce qui conduit à des résultats plus innovants en équipe.

Il est essentiel de mettre l'accent sur le management de l'innovation continue sur le lieu de travail d'aujourd'hui si vous voulez garder une longueur d'avance sur la concurrence et améliorer les performances individuelles. Cela aura à son tour un impact sur les performances des équipes et, finalement, de l'organisation.

C'est collectivement que l'on parvient le plus efficacement à libérer le potentiel. Pensez aux équipes avec lesquelles vous travaillez régulièrement. Existe-t-il un potentiel d'amélioration de votre créativité pour aider l'équipe à réaliser davantage ? En quoi l'équipe gagnerait-elle à être plus innovante dans son ensemble ? Et que pourriez-vous faire pour créer un environnement de travail plus innovant ?

**Collaboration et innovation en équipe**

Traditionnellement, on pensait que le management de l'innovation était plus efficace lorsqu'un inventeur isolé développait et construisait des idées, en les testant en cours de route.

L'idée était qu'il y avait moins de distractions, moins de bureaucratie et plus de concentration lorsqu'une seule personne travaillait sur un projet. Les recherches ont prouvé que cette idée était inexacte, et que c'est en fait le contraire qui est vrai. La collaboration en équipe est un ingrédient essentiel du management de l'innovation.

En effet, l'énergie de l'équipe peut faire avancer le processus d'innovation d'une manière qui ne serait peut-être pas possible si l'on travaillait seul. Un retour d'information honnête et ouvert entre les membres de l'équipe aide l'équipe à atteindre collectivement des objectifs communs.

Travailler en équipe dans un environnement de coopération et de respect mutuel est l'un des moyens les plus efficaces de renforcer le management de l'innovation.

**ROMAIN SOUSSAN**
Consultant Senior
Celencia Lyon

# PAROLES D'EXPERTS

**TOM MALARDÉ**
Consultant Senior
Celencia Nantes

## Résolution de problème : 5 techniques & méthodes

**Dans notre travail comme dans notre vie personnelle, nous sommes ponctuellement confrontés à des problèmes. Les résoudre nécessite généralement de faire appel à notre intuition, notre instinct et notre bon sens. Occasionnellement, certaines problématiques nécessitent une réflexion plus poussée, une concertation avec des collègues, pour garantir des solutions performantes, de qualité, acceptées par tous, qui perdurent dans le temps. Nous vous proposons ici une méthode de résolution de problème inspirée du Lean et structurée en 5 étapes pour atteindre cet objectif.**

### 1- CONSTITUER UNE ÉQUIPE DE RÉFLEXION

La première étape de cette méthode est de constituer une équipe qui rassemble tous les aspects, qui a une vision technique et un pouvoir de décision du problème ou du processus impacté. Travailler en groupe permet d'avoir une vision complémentaire, et de s'assurer que les solutions retenues seront mises en œuvre efficacement, conjointement, à toutes les étapes du processus.

### 2- DÉCRIRE LE PROBLÈME

Nous avons tendance à ne pas réaliser cette étape qui peut sembler superflue. Elle est pourtant primordiale : pour avoir une image globale du problème et pour partager la vision de chacun sur la problématique. Si le problème est bien identifié et décrit au départ, la recherche, l'évaluation et le choix des solutions retenues permettront de traiter l'origine du problème, et non les symptômes.

**Une démarche simple est l'expression des réponses aux questions suivantes :**

- Quoi ? : quel est le problème précisément, quelle est la problématique ?
- Qui ? : quel(le)s sont les personnes, services, impacté(e)s ? Qui est à l'origine du problème ?
- Où ? : à quel endroit ce problème apparait-il ? Au sein de quel(s) service(s) ?
- Quand ? : est-ce tout le temps ? A des périodes précises ? Depuis combien de temps ?
- Comment ? : comment apparait-il ? Dans quelles circonstances ?
- Pourquoi ? : pourquoi résoudre ce problème ? Pourquoi est-ce un problème ?

Il est également judicieux de se poser la question combien ? : combien de fois ? Combien de temps est perdu ?

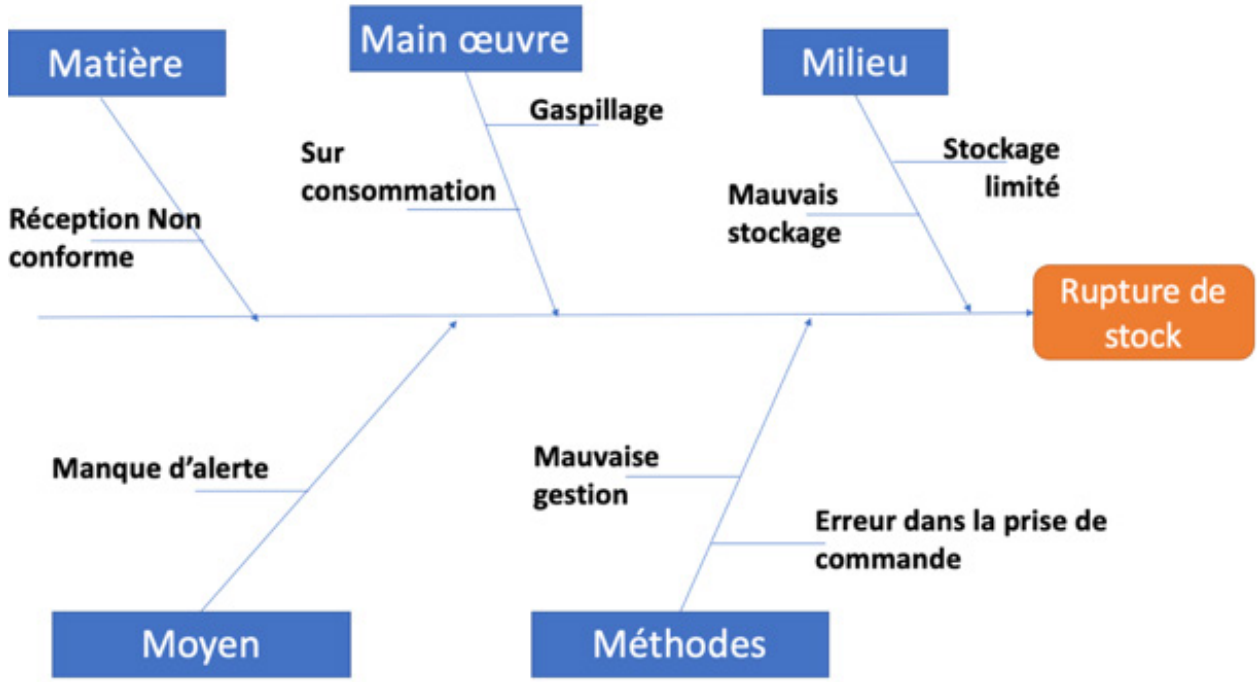
Cette démarche permet d'avoir une vue d'ensemble de l'état actuel des choses, qui s'avérera très utile pour contrôler l'efficacité des solutions retenues.

### 3 – IDENTIFIER LES CAUSES

Une fois le problème décrit, il faut trouver les causes « racines », du problème.

**Deux outils d'analyse peuvent être utilisés pour cela :**

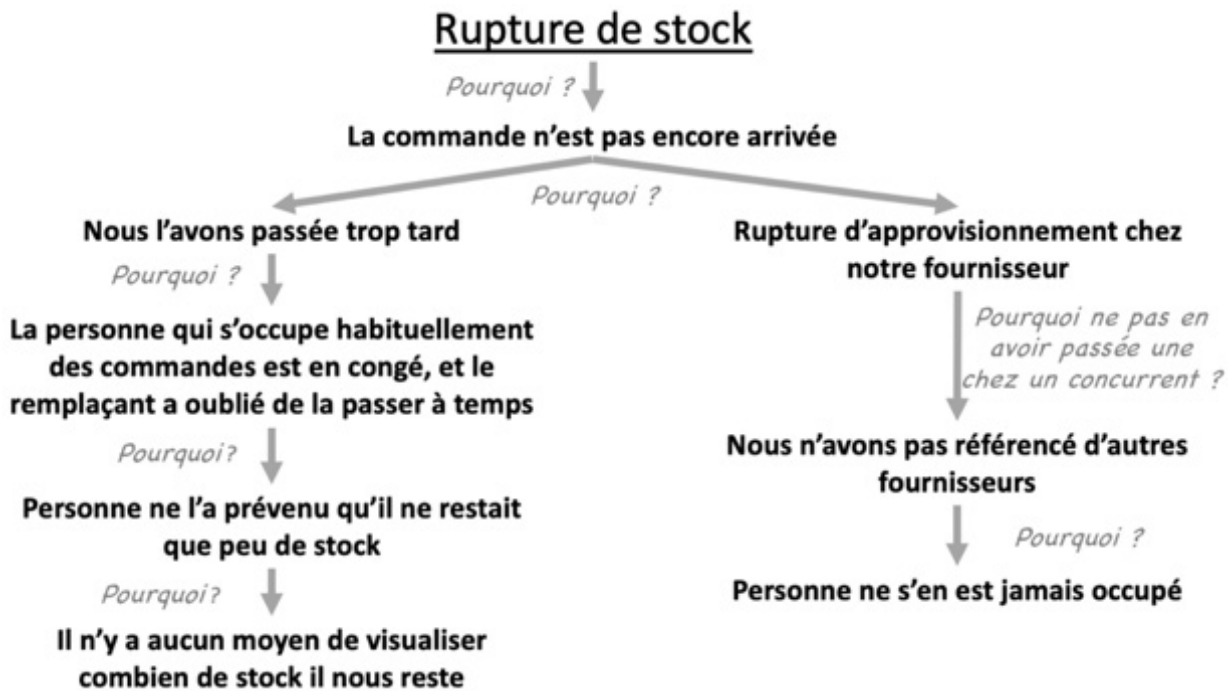
• Le diagramme en arête de poisson (ou diagramme Ishikawa)




Suivant le problème, le nom de chaque section peut varier : personnes, formation, qualité, management, services…

Cet outil permet de balayer tous les aspects des causes possibles, notamment celles auxquelles on ne pense pas.

• Les 5 pourquoi



La démarche est de se poser la question « pourquoi ? » Lorsqu'on trouve une cause possible. Si cette question amène une autre réponse, il s'agit généralement d'une cause plus profonde du symptôme.

Dans l'exemple ci-dessus, sans utiliser les 5 pourquoi, on aurait été tenté de trouver des solutions liées à la commande ou à la livraison. Après s'être posé la question « pourquoi ? » à plusieurs reprises, l'on peut noter que les causes profondes sont plutôt liées à des outils manquants ou à un processus d'achat limité.

## 4. RECHERCHER DES SOLUTIONS

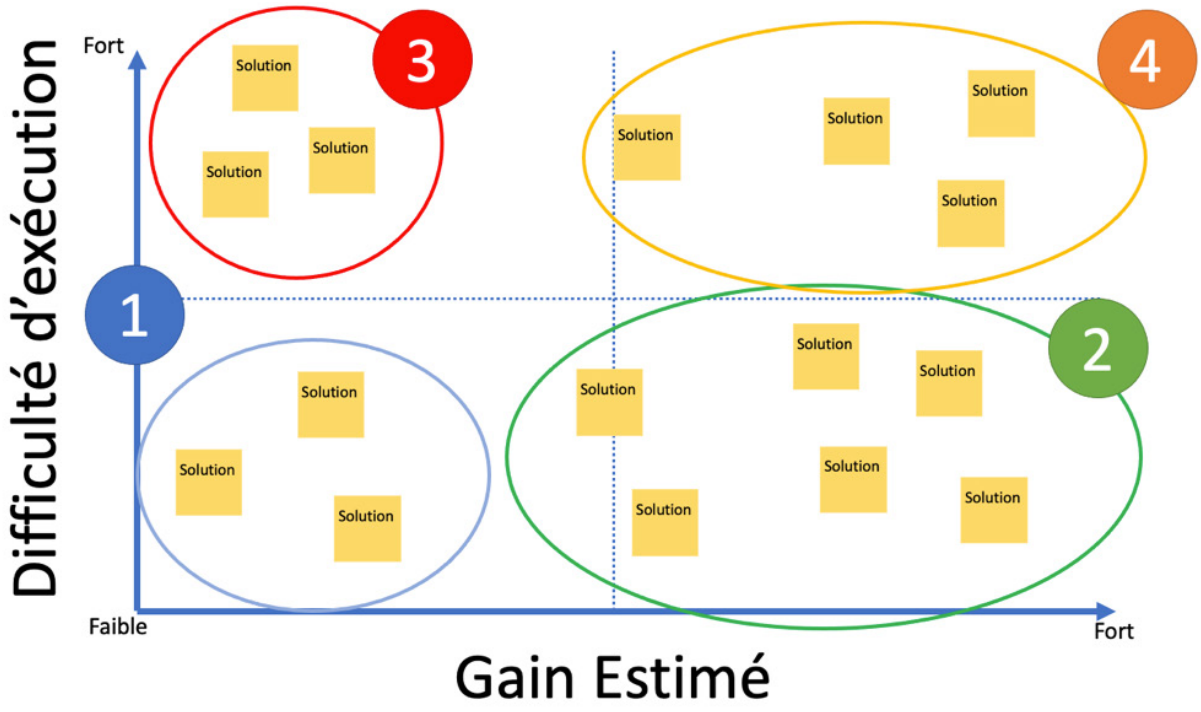
75% des solutions font appel à notre bon sens, mais quand on ne trouve pas de solution pertinente, le brainstorming peut être l'outil idéal pour rechercher la bonne solution.

**Pour que celui-ci soit efficace, il y a quelques règles à suivre :**

- Bien noter toutes les idées, certaines qui semblent incongrues au premier abord, pourraient se révéler pertinentes après une discussion en groupe,
- Toutes les idées sont bonnes jusqu'à ce que l'on vote ensemble du contraire, l'objectif est d'ouvrir la réflexion, pas de cloisonner sa pensée.

**Le fonctionnement est le suivant :**

1. Générer des solutions : chaque participant écrit sur des post-it ses idées sur la problématique évoquée, une idée par post-it. Pour pousser les participants à chercher et trouver des idées originales, il peut être intéressant de demander un minimum de post-it par participant.
2. En groupe, les regrouper par affinité : lorsque certaines idées se recoupent, les regrouper par thème (formation, visuels, outils…).
3. Faire grandir les solutions : chaque affinité est étudiée, et l'on cherche des idées pratiques, les détails de la mise en place de la solution (standard de travail, fiche consigne, formation, mails d'alerte…).
4. Priorisation des idées : chaque solution est disposée sur cette matrice en fonction de sa difficulté de mise en œuvre et le gain apporté par celle-ci.



1. Quick Win (en bleu) : actions faciles à mettre en œuvre, qui donnent peu de gain. Il faut les lancer immédiatement, même si le gain est faible, leurs impacts mis bout à bout permettront d'améliorer la situation existante.
2. Actions à lancer (en vert) : ces actions sont faciles à mettre en œuvre, et le gain associé est élevé.
3. Fausses bonnes idées (en rouge) : ces actions sont très complexes pour un gain relativement faible, elles seront traitées après les autres, ou pas du tout.
4. Opportunités de projets (en orange) : des solutions complexes, mais qui ont un fort gain potentiel. Pour que ces solutions soient mises en œuvre correctement, le mieux est de dédier une équipe ou un projet à leur réalisation.

## 5. METTRE EN ŒUVRE ET CONTRÔLER SON EFFICACITÉ

Une fois les solutions sélectionnées, il est temps de les mettre en œuvre.

**Voici certaines astuces pour qu'elles soient correctement menées :**

- Responsabiliser un ou plusieurs participant(s) pour chaque action.
- Se donner des objectifs temporels réalistes
- Suivre en groupe l'avancement
- Remonter les difficultés

Enfin, il ne faut pas oublier de contrôler et d'analyser que les mesures prises ont eu l'effet escompté : la résolution du problème. Si vous aviez répondu à la question « Combien ? » dans l'étape 2, il est possible de comparer les chiffres Avant / Après. Un questionnaire peut aussi être transmis à vos collaborateurs ou clients pour recueillir leur perception quant à l'efficacité des actions réalisées et ainsi faire une évaluation de celles-ci.

Depuis 2008, le cabinet Celencia s'est spécialisé dans l'accompagnement des entreprises. Nous sommes en capacité de former vos collaborateurs à aborder ce type de problématiques, et à animer des ateliers collaboratifs. Nos équipes sont aussi en mesure d'inviter vos collaborateurs au sein de nos SmartPlaces pour des ateliers d'intelligence collective, ou d'intervenir directement au sein de vos bureaux.

**TOM MALARDÉ**
Consultant Senior
Celencia Nantes

celencia
Vous inspirer

# Actus Celencia

JANVIER 2021

# ACTUS CELENCIA

**ANDRIAN GAFTON**
Consultant Senior
Celencia Paris

**FLORIAN PAULINE**
Consultant Senior
Celencia Paris


## Nos clients au cœur de l'évolution de l'offre « travailler autrement »

L'année 2020 aura été l'année des défis et des questions. Elle nous a également offert l'opportunité de nous adapter et nous ré inventer. En avril dernier, face au contexte de la crise et au besoin de se recentrer sur ce que l'on savait faire, nous avons lancé l'offre Travailler Autrement.

Cette offre a pour vocation d'accompagner nos clients dans leur transformation à « Travailler Autrement ».

**Comment ? En les accompagnement sur :**

- La mise en place du télétravail et comment garder une continuité, un esprit d'équipe ou encore s'adapter au management à distance ;
- La revue des process à distance et comment revoir son organisation ;
- La formation aux outils collaboratifs et les accompagner aux différents usages ;
- La transformation digitale des entreprises et dans la relation avec leur client.

**Florian PAULINE** et **Andrian GAFTON**, Consultants au sein du bureau parisien et membres de la Task Force « Travailler Autrement », souhaitent vous présenter ce qui a été mis en place dernièrement et ce vers quoi Celencia va évoluer en 2021.

**Florian PAULINE :**

Quand nous avons construit cette offre, nous l'avons voulue adaptable et évolutive dans le temps. C'était nos maîtres mots à l'époque et nous souhaitons que cela se poursuive ainsi. Aujourd'hui, nous souhaitons la faire évoluer et la machine est enclenchée !

**Andrian GAFTON :**

En effet, nous avons entrepris des travaux depuis le mois de mars 2020 en réponse à la crise sanitaire et au confinement, afin d'anticiper les évolutions qui interviendront à court et à moyen termes dans le fonctionnement des entreprises. L'objectif de nos travaux est de s'adapter à la nouvelle réalité et de répondre toujours au mieux aux problématiques émergentes de nos clients.

Pour ce faire, nous avons opté pour une approche de co-construction avec nos clients, en les mettant au cœur de nos réflexions et en les invitant à participer à l'élaboration de l'offre elle-même.

**Plus précisément, la méthodologie que nous avons mise en place repose sur 3 grandes étapes :**

1. Élaboration de la première version de l'offre en nous basant sur notre compréhension du marché et sur une brève analyse des nouveaux enjeux de nos clients ;
2. Réalisation des crash tests de cette première version avec quelques clients pilotes afin de mieux cibler nos solutions ;
3. Organisations des ateliers mixant des consultants Celencia et des clients afin de remodeler l'offre Travailler Autrement ;

**Florian PAULINE :**

En effet, notre objectif est de répondre au mieux à nos clients. Et pour cela, rien de tel que de les faire participer ! Nous avons fait un premier atelier avec deux clients et nous avons prévu deux nouveaux ateliers courant Janvier car il y a des demandes, et c'est tant mieux !

Cela va nous permettre d'avoir une offre plus transverse, avec au cœur la transformation digitale. C'est d'ailleurs le point principal qui a été partagé avec les clients au cours du premier atelier.

**Andrian GAFTON :**

Tout à fait, il y a un vrai intérêt à aller vers une offre tournée vers la transformation digitale. Répondre aux besoins de nos clients, mais également des clients de nos clients !

L'atelier que nous avons mené a permis d'identifier les grands axes d'évolution, les attentes, besoins et difficultés des clients, et c'est très précieux pour nous !

**Notre atelier se décompose en trois temps.**

Le premier sert à re-challenger le contenu de l'offre actuelle. Je vous donne un exemple simple : l'un des volets de notre offre s'appuie sur la mise en place du travail à distance. Maintenant que le travail à distance est devenu une norme, nous devons repenser ce volet sur l'accompagnement des équipes à travailler à distance ou sur le management à distance.

Le second a pour vocation d'identifier les problématiques rencontrées et les travaux menés actuellement sur les volets de l'offre. Cela, en plus des missions que nous menons au plus près de nos clients, permet d'avoir une connaissance approfondie à un instant T.

Et enfin, le troisième volet concerne notre vision de la transformation digitale et des grands principes de l'offre ré actualisée. Ce volet nous permet de présenter notre vision de la transformation digitale à court terme et de la coupler avec les enjeux de nos clients. Cela nous permettra de mieux comprendre les besoins de nos clients et de venir avec une offre sur-mesure qui répondra aux problématiques de chacun.

**Florian PAULINE :**

A ne pas oublier également, car cela peut paraitre anodin, nous avons pu faire émerger des besoins ou des envies autour de cela. Les deux clients avec qui nous avons fait le premier atelier ne se connaissaient pas. Mais ils ont pu voir qu'en plus du fait d'être dans un même grand groupe français, ils allaient pouvoir répondre à certaines problématiques en travaillant ensemble.

Une fois que nos ateliers seront menés, nous allons ré-adapter l'offre, toujours plus à l'image de nos clients.

En parallèle, nous développons une démarche de diagnostic complet pour les clients. Celui-ci nous permettra lors d'une intervention rapide de faire le diagnostic d'un service, d'un département, d'une direction ou de toute une entreprise et de mesurer le niveau de « maturité digitale », d'identifier les aspirations, les problématiques, les freins, etc., afin de proposer une véritable feuille de route pour répondre aux besoins d'évolution.

Nous avons hâte de pouvoir mettre tout cela en place !

Si vous trouvez la démarche intéressante et souhaitez échanger avec nous, n'hésitez pas à nous contacter, nous serons heureux d'échanger avec vous !

# ACTUS CELENCIA

**CHARLÈNE GODEAU**
Manager et responsable
de la practice Accompagnement du Changement
Celencia Paris

## le CLUB CHANGE by Celencia

Le sujet de l'accompagnement du changement est de plus en plus prédominant en entreprise, cette phase devient primordiale pour la réussite d'un projet. Chez Celencia nous travaillons activement sur ce sujet et nous avons réuni nos experts autour d'une practice Accompagnement du Changement, afin d'évoluer et de proposer à nos clients une offre sur-mesure.

Depuis quelques temps nous réfléchissons au lancement d'une communauté d'experts pour répondre ensemble à des problématiques communes sur la conduite du changement. Ce groupe aurait dû être lancé il y a déjà un an mais différents événements, et notamment la crise sanitaire liée à la Covid-19 ne nous ont pas permis de nous réunir. Mais chez Celencia nous essayons de nous adapter à toutes les situations et nous ne souhaitons plus retarder davantage ce lancement. C'est pourquoi nous allons mettre en place cette communauté d'experts dès le mois de janvier.

**Pourquoi cette communauté ?**

L'objectif de cette communauté est de réunir nos contacts au sein d'un même groupe afin de partager des problématiques, retours d'expérience et d'avancer ensemble sur le sujet de l'accompagnement du changement. Chaque expérience enrichit l'autre et il nous semble important de pouvoir proposer un espace de partage.

**Et concrètement ça ressemblera à quoi ?**

Cette communauté sera animée par Celencia via des conférences et tables rondes sur des sujets divers traitant du change. Le premier événement aura lieu fin janvier, le dispositif est bien évidemment adapté au contexte et nous le ferons sous le format d'un webinaire. En parallèle des événements, le groupe sera animé au travers d'articles, interviews, sondages, études…

**Quel type de sujet peut être abordé lors de ces événements ?**

La crise sanitaire a touché l'ensemble des entreprises au cours de l'année 2020, les ayant obligées à réagir rapidement pour adapter l'organisation du travail, le management et les outils collaboratifs. Dans ce contexte inédit, comment pérenniser et transformer durablement ces changements en levier de performance et de bien-être pour les collaborateurs ? Ancrage de nouvelles méthodes de travail, adoption de nouveaux outils collaboratifs, engagement du manager et ses collaborateurs, voici quelques exemples de thèmes que nous aborderons lors de notre premier webinaire.

**Puis-je rejoindre la communauté ?**

Si vous vous demandez si vous feriez un bon candidat pour rejoindre le Club Change by Celencia, n'hésitez pas à nous contacter.

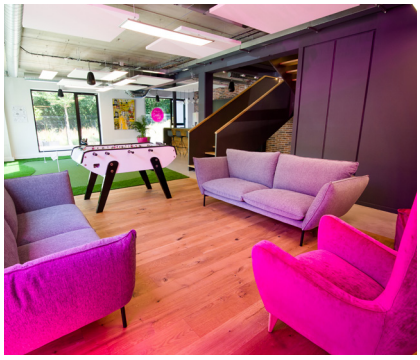
Si vous êtes un expert de l'accompagnement du changement, que vous souhaitez partager des expériences et/ou des problématiques et que vous avez envie de vous enrichir au travers d'autres entreprises, alors la communauté peut vous satisfaire.

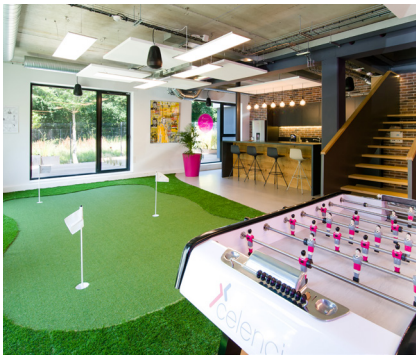
Pour tout complément d'informations, vous pouvez contacter Charlène Godeau, Manager au sein du bureau parisien et responsable de la practice Accompagnement du Changement chez Celencia, **cgodeau@celencia.fr**

Au plaisir de partager avec vous toutes ces expériences !

# NOS SMARTPLACES

Nos SmartPlaces, aujourd'hui créées à Nantes, Paris et Niort, sont des lieux que nous avons souhaité ouverts. Elles constituent un **espace de rencontre pour nos équipes**, mais également **pour nos clients et partenaires** dans une logique de « **tiers lieux** », dans le cadre de journées de formation, des sessions de travail, mais aussi de **nombreux évènements** (tels que les Cel'talks, mini conférences d'experts) et des **rencontres avec les associations** que nous soutenons.





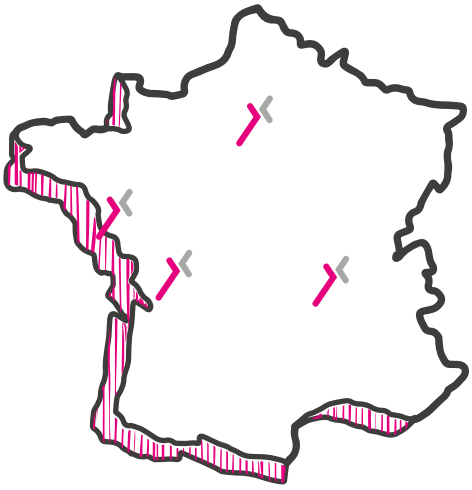
# 4 BUREAUX

## NANTES

3 rue Henri Guillaumet
44700 Orvault

## NIORT

224 rue de Ribray
79000 Niort



## PARIS

3 Avenue de l'Opéra
75001 Paris

## LYON

Le Silex, 15 rue des Cuirassiers
69003 LYON