



# Newsletter

MAI 2021



## SÉBASTIEN CHADOURNE

Président  
Celencia

➤ Après une année qui a vu une accélération sans précédent des usages digitaux dans tous les domaines, 2021 amène les entreprises à s'interroger fortement sur les initiatives à prendre dans une société qui a été marquée par un changement brutal et imposé de pratiques nouvelles comme le télétravail, le management à distance mais également le rapport à la façon de consommer, de vivre en général.

Sur le court terme, la poursuite de l'accélération des investissements des entreprises dans le digital devrait se confirmer. Pour autant, plusieurs réflexions sur les usages et la place du digital dans la société et les entreprises émergent. Comment l'exploiter sans dénaturer sa relation à l'autre, voire éventuellement améliorer sa relation ?

Chez Celencia ces sujets alimentent notre réflexion au quotidien. Des initiatives ont été lancées pour répondre

à cette nouvelle donne ; Comment construire des relations durables avec nos parties prenantes en interne, comme vis-à-vis de nos clients et partenaires ? Le digital peut certes apporter des solutions mais il ne peut être le seul garant de la réussite. Cela passe nécessairement par une volonté collective de s'impliquer. C'est en cette période de changements que Celencia a constitué une TaskForce « Travailler autrement », que notre Practice « Accompagnement du Changement » a créé une **communauté « Change »** ouverte, ou encore que notre bureau Niortais s'est penché sur son empreinte carbone...

Comme quoi dans toute crise se trouve un océan d'opportunités.

Bonne lecture,

Sébastien CHADOURNE  
Président, Celencia



# Interview client

MAI 2021

# INTERVIEW CLIENT



## CAROLINE ODDOS

Directrice des Ressources Humaines  
Opteven



## VALÉRIE PORTERET

Manager  
Celencia Lyon

## OPTEVEN

➤ Dans un contexte de forte croissance du groupe Opteven ; rachat en 2019 du plus grand concurrent MAPFRE, entreprise mondiale d'assistance fondée en Espagne, WMS Groupe en janvier 2020, spécialiste anglais de la garantie panne mécanique et le contexte sanitaire actuel nécessitant du télétravail, Valérie PORTERET, Manager au sein de Celencia intervient en mission pour piloter un projet de grande ampleur : proposer une Digital Workplace qui permette aux collaborateurs de gagner en efficience.

Caroline ODDOS, Directrice des Ressources Humaines, Opteven, répond à nos questions.

➤ Présentez-nous votre entreprise, votre secteur d'activité, les tendances de votre marché ?

Opteven est une entreprise qui a deux métiers principaux. L'assistance routière, domicile, santé tout d'abord. L'offre s'élargit peu à peu aux nouvelles mobilités. Et la garantie panne mécanique allant de l'extension de garantie aux produits d'entretien et de maintenance des véhicules neufs et d'occasion. Nos clients sont des professionnels de l'automobile (constructeurs, distributeurs, loueurs et flottes, etc.), des secteurs de l'assurance et de la bancassurance, en France comme dans le reste de l'Europe. Le marché s'oriente autour des tendances suivantes : Essor de la mobilité partagée, Développement de la voiture autonome et des aides à la conduite, Connectivité des véhicules, Electrification des véhicules, Digitalisation des canaux de distribution avec la vente online, Taxation dissuasive des véhicules thermiques.

➤ Dans quel contexte avez-vous fait appel à Celencia ? Pour répondre à quelle(s) problématique(s) ?

Avec la mise en place du télétravail de crise, le besoin d'harmoniser et de optimiser l'utilisation des outils collaboratifs et des documents de référence est devenu encore plus important et nécessaire. En effet, tous ces outils ont été déployés dans l'urgence, sans préparation et avec peu de formation. Notre problématique est d'harmoniser ces pratiques et de proposer aux collaborateurs une Digital Workplace structurée et répondant aux exigences des différents modes de travail.

➤ Quels ont été les défis à relever ?

Le premier défi était de définir le périmètre de ce vaste sujet et les défis à venir sont de construire la vision cible, et ensuite d'amener tous les collaborateurs à se l'approprier.

➤ Comment nos équipes s'y sont pris ?

La première étape consiste à faire un état des lieux de l'existant sur tous les sous-sujets de projet. Un nombre important d'entretiens a été réalisé avec des représentants de tous les secteurs de l'entreprise de manière à délimiter précisément le projet et à ne pas oublier de sujets. Les entretiens ont été réalisés en présentiel dès lors que cela était possible, ce qui a permis d'aborder des sujets au-delà des questions prévues dans le questionnaire. Cela a contribué à enrichir l'état des lieux par des exemples concrets.

### ➤ **Quels axes de différenciation a-t-on mis en place ?**

Parmi les axes de différenciation mis en place, l'on retrouve :

Une grande proximité avec les équipes terrain,

Une capacité à adapter la démarche en fonction des éléments recueillis,

Un point hebdomadaire pour partager l'avancement et les questionnements éventuels,

Une capacité à entrer en profondeur dans les sujets pour s'assurer de leur bonne compréhension.

### ➤ **Quels enseignements retirez-vous de cette expérience ?**

Il est encore un peu trop tôt pour le dire, la mission est en cours de réalisation.

### ➤ **Nous referiez-vous confiance quant à la réalisation de nouvelles missions ?**

Oui sans problème. C'est la 3<sup>ème</sup> mission confiée par Opteven à Valérie Porteret.

### **Le mot de Celencia**

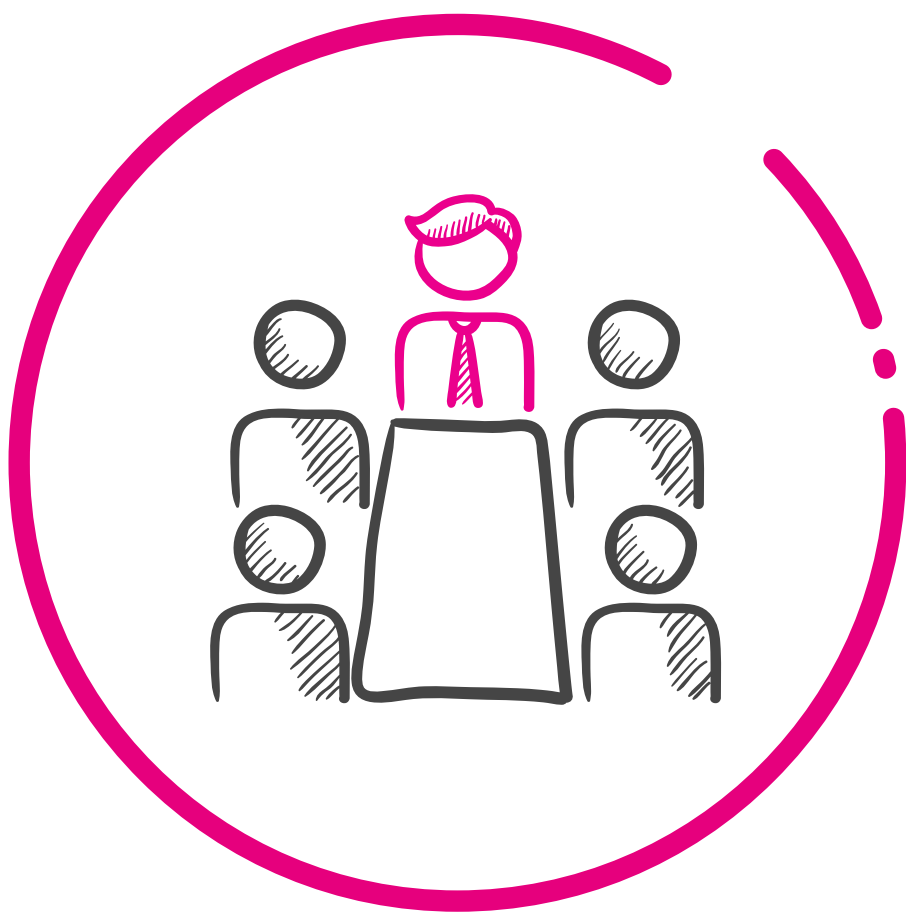
« J'ai d'abord mené une mission au sein du service d'assistance en 2018 pour travailler à l'optimisation des pratiques de gestion des alertes notamment, puis au sein du service RH en 2019 pour formaliser les processus, clarifier l'organisation du service, mettre en place le management visuel et une dynamique d'amélioration continue.

Je suis très contente de relever un nouveau défi au sein d'Opteven, société que j'apprécie pour son dynamisme et son management bienveillant. Je suis également satisfaite de pouvoir constater que ce qui a été mis en place au sein des services (le management visuel par exemple) a perduré et permis un pas en avant dans l'amélioration des fonctionnements. »

**Valérie PORTERET**

Manager  
Celencia Lyon

[opteven.com](https://opteven.com)



# Paroles d'experts

MAI 2021

# PAROLES D'EXPERTS



**YANNICK CLAIR**

Consultant Senior  
Celencia Lyon

## ➤ Le RGPD à l'heure du télétravail

Le 22 septembre 2017 les ordonnances Macron sont publiées. Parmi les différentes mesures entrées en vigueur figure **un assouplissement du cadre juridique lié au télétravail**, l'objectif étant de faciliter le recours à ce mode d'organisation pour les entreprises. Ce qui se voulait initialement être une simple réforme allant dans le sens naturel des modes de vie et de la digitalisation des activités s'avérera être une véritable nécessité quelques années plus tard pour prendre le virage de la crise sanitaire du Covid-19 et assurer la continuité des activités.

Entre ces deux dates naît un nouveau règlement européen, véritable mastodonte réglementaire, le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), dont l'objectif premier est d'encadrer la libre circulation et le traitement des données à caractère personnel recueillies. Il s'inscrit dans la continuité de la Loi Informatique et Libertés de 1978.

Le 29 octobre 2020, en plein cœur de la pandémie, Elisabeth BORNE, Ministre du travail, de l'emploi et de l'insertion, déclare que « le télétravail n'est pas une option » mais bien « une obligation ». Ce changement soudain de paradigme organisationnel n'est pas qu'un éclatement de l'espace de travail commun en une multitude de bulles privées à distance, il engendre aussi **le détachement des données, de l'entreprise et de ses salariés, à grande échelle.**

Alors quelle cohabitation est possible entre le RGPD et le télétravail et quels en sont les impacts pour les DPO (Data Protection Officer), ces hommes et femmes qui vivent au contact permanent de la data ?

## ➤ Le télétravail, un risque pour la sécurité des données de l'entreprise

Depuis le premier trimestre 2020, période qui marque le début de la pandémie en France, les incidents de sécurité informatique se sont multipliés. Ces incidents peuvent parfois provoquer une violation de données c'est-à-dire la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée de données à caractère personnel. Comment expliquer cette recrudescence d'incidents ? Notre veille sur le sujet nous apporte quelques éléments de réponse.

Il s'agit avant tout de **mauvaises pratiques ponctuelles qui deviennent avec le temps des habitudes**, multipliées par le nombre de télétravailleurs et l'augmentation de la durée de cette période de télétravail. Cela accentue **l'exposition de l'entreprise à ce type de risque.**

Les mauvaises pratiques identifiées portent principalement sur le recours à une connexion non sécurisée en utilisant par exemple l'ordinateur personnel pour effectuer des tâches professionnelles et inversement. Viennent ensuite le téléchargement de logiciels tiers, l'usage de clés USB, l'échange de mails entre boîtes personnelles et professionnelles, l'usage d'une même application mobile pour les conversations amicales et professionnelles, un réseau Wifi non sécurisé et enfin, le manque de réflexes face aux tentatives d'hameçonnage.

Rappelons également que l'usage du téléphone portable pour prendre en photo l'écran pour éviter de prendre des notes en cours de réunion est un geste qui doit être totalement proscrit, les smartphones étant eux aussi vulnérables.



## ... et un défi à relever pour les DPO

La crise sanitaire n'est pas l'unique responsable de ce **nomadisme numérique** qui s'est accéléré avec l'essor des technologies digitales, la tertiarisation de l'économie et l'étalement urbain, mais elle en est le principal catalyseur.

Il existe une corrélation forte entre le recours massif au travail à domicile et l'usage croissant des outils collaboratifs.

Ce couplage des tendances entraîne un **enchevêtrement des sphères privées et professionnelles** ce qui, au-delà des aspects d'équilibre entre la vie intime et la vie d'entreprise, pose de nouvelles problématiques en termes de protection des données.

Le télétravail complique donc la tâche des DPO dans leur rôle de contrôleurs du respect du traitement des données et l'utilisation de plusieurs canaux de communication (web, téléphonie, emails...) vient complexifier davantage leur quotidien d'autant plus que cela concerne l'ensemble des données traitées par l'entreprise, celles des clients comme celles des collaborateurs.

Cela nécessite **un regain de vigilance et une sensibilisation constante aux bonnes pratiques**. Il s'agit de limiter les négligences, réaliser des campagnes de faux-phishing, élaborer une charte de bonnes pratiques ou bien encore former à la cybersécurité l'ensemble des maillons de la chaîne. Cette diversité de livrables à produire nécessite une large palette de compétences pour décliner opérationnellement le RGPD, une capacité à travailler de manière transversale et une facilité à se saisir intellectuellement de tous les sujets en cours.

En quelques années, le Délégué à la Protection des Données est passé du statut de collaborateur « nécessaire » à celui de **véritable aventurier de la Data qui doit être impliqué dans tous les chantiers**. Il évolue désormais à la croisée de l'éthique, du réglementaire, du commercial et du digital. Son quotidien se veut autant stressant que passionnant, innovant que déterminant.



## La vision de Celencia

Chaque jour nos 80 consultants gravitent au cœur des projets digitaux des grands acteurs de la bancassurance. Sensibilisation à la cybersécurité, déclinaison opérationnelle des réglementations européennes, accompagnement de data scientists, pilotage de projets numériques, déploiement de la vente à distance, optimisation des outils collaboratifs... L'ensemble de nos récentes interventions nous donne une vision large de la pénétration de la Data dans notre quotidien. Nous constatons que les DPO sont fortement sollicités, impliqués dans une variété de nouveaux projets et doivent de plus en plus affronter des problématiques parfois très techniques entremêlant mise en conformité avec la réglementation, développement des outils informatiques, performance commerciale, sécurisation et protection tant de la clientèle que des collaborateurs.

Si les entreprises sont bien dotées d'une charte informatique, que les connexions se font par VPN et que les campagnes d'informations sont bien présentes (sous formes de webinars, d'ateliers, d'articles sur l'Intranet, etc.), il reste néanmoins vital d'amplifier les efforts notamment en matière de sensibilisation de tous les salariés et plus particulièrement ceux issus des réseaux commerciaux qui traitent et intègrent des données à caractère personnel tout au long de la journée. Enfin, il convient de (re)définir une politique très claire, stricte et contraignante en matière de BYOD (Bring Your Own Device) pour éradiquer les risques de fuite de données.

Vous avez un projet digital, organisationnel ou réglementaire et souhaitez être épaulé par des consultants expérimentés ? Les équipes de Celencia, Cabinet de conseil à Paris, Nantes, Niort et Lyon sont votre écoute : [contact@celencia.fr](mailto:contact@celencia.fr)

**Yannick CLAIR**  
Consultant Senior  
Celencia Lyon

En savoir plus



# PAROLES D'EXPERTS



**TOM MALARDÉ**

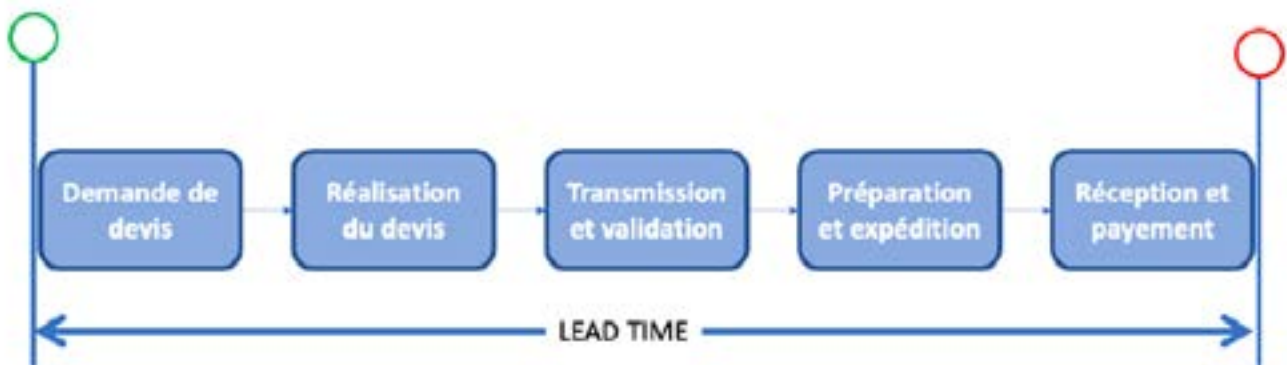
Consultant Senior  
Celencia Brest

## ➤ Comment définir le lead time et à quoi ça sert ?

Le lead time est le temps qui s'écoule entre le démarrage et la fin d'un processus, en prenant en compte tous les temps intermédiaires de stockage, de retouches ou d'attente.

**Cet indicateur est notamment utilisé :**

- Dans les processus de production ou de logistique : pour prévoir et anticiper les délais de production ou de livraison.
- Dans les processus administratifs, ou du secteur tertiaire : pour connaître les temps de réalisation de devis, de versement d'une prestation, le processus de gestion des contrats ou d'ouverture d'un compte, les processus d'achats, les processus d'organisation d'une assistance...



## ➤ Pourquoi déterminer le lead time et le suivre régulièrement ?

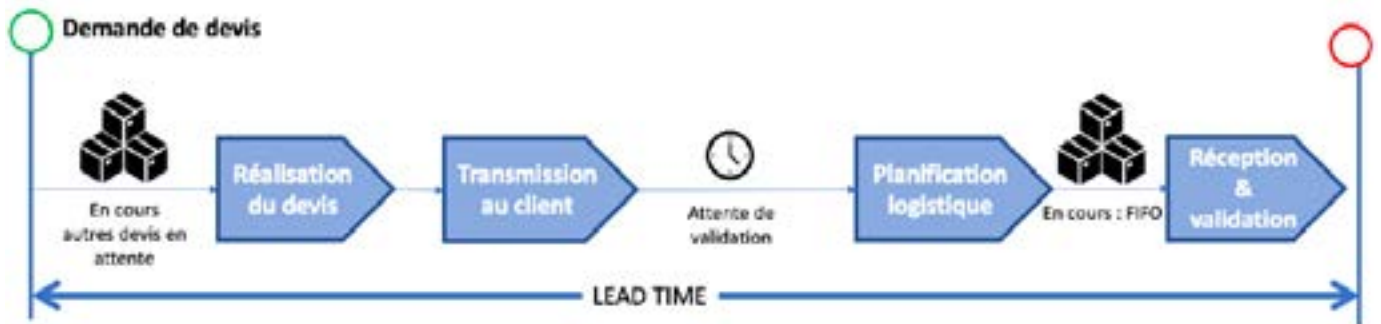
Il s'agit d'un indicateur de performance global, qui implique généralement plusieurs entités ou services d'une entreprise. Le connaître et le suivre permet de :

- Donner de la visibilité : En externe : Donner des délais fiables à ses clients ; En interne : Connaître le temps d'un processus de validation, le temps de réalisation d'une demande d'achat par exemple et ainsi, pouvoir anticiper son travail.
- Être réactif : si le Lead time varie par rapport à la valeur médiane, il est primordial d'identifier les causes de ces variations et de réagir rapidement pour qu'il revienne à la normale, ou de capitaliser sur les actions liées à l'amélioration de celui-ci.
- Comparer la performance d'un processus par rapport à celui de la concurrence.

## Comment le mesurer ou le calculer ?

La première étape consiste à identifier et lister toutes les étapes du processus dont on souhaite mesurer le Lead time.

La VSM ou Chaine de valeur est un outil tout à fait adapté permettant de visualiser toutes ces étapes sur un même diagramme.



Il faut ensuite y associer les valeurs temporelles. Deux approches peuvent être abordées pour obtenir le lead time : la mesure ou le calcul.

## LA MESURE

### Les plus :

- Précision sur chaque étape du processus,
- Capacité d'analyse plus poussée.

### Les moins :

- Difficultés à mesurer certains processus,
- Jeu de donnée plus faible,
- La méthode de mesure doit être robuste (répétabilité, précision...).

## LE CALCUL

### Les plus :

- Facilité de réalisation,
- Répétabilité,
- Possibilité d'itération plus grande.

### Les moins :

- Habituellement peu ou pas de données dans les sous processus,
- Capacité d'analyse moins précise.

Suivant le processus et les données en votre possession, il sera préférable d'utiliser l'une ou l'autre de ces méthodes, ou d'associer les deux. L'un des moyens utilisés est de mesurer les temps d'exécution sur site (le « gemba ») et de les comparer avec les calculs. L'écart entre les deux permet d'avoir une vision sur les aléas d'un processus et les temps non productifs.



## Comment améliorer son Lead time ?

Un processus performant est en processus qui répond à deux critères : 1. Il est stable, maîtrisé et 2. Il est efficace.

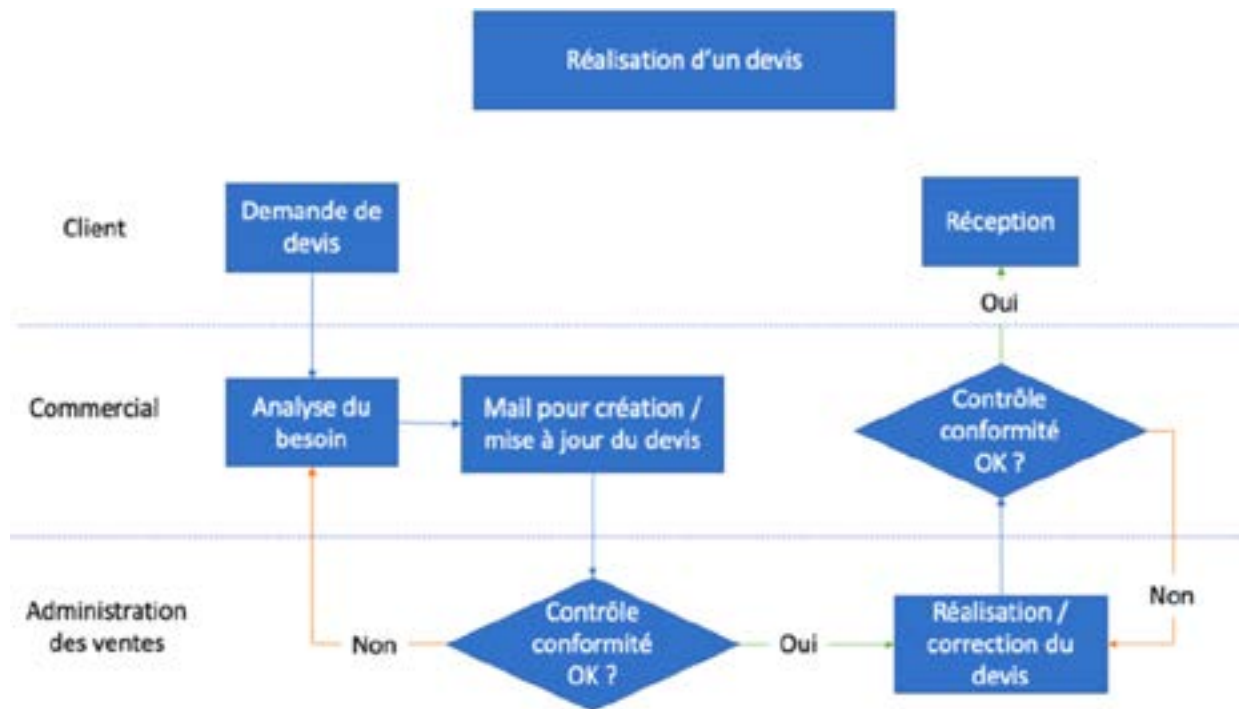
### 1. Comment maîtriser et stabiliser un processus ?

Processus, procédure, modes opératoires : les standards

Afin de maîtriser le Lead time, il faut connaître ses processus, ses activités et la façon dont ils sont menés.

Les étapes :

- Formaliser le processus : Rédiger des procédures et modes opératoires à chaque étape du processus pour former des standards et définir des temps d'exécution. Mesurer ou estimer le temps nécessaire à chaque activité.



### 2. Comment améliorer l'efficacité d'un processus ?

L'idée ici n'est pas de travailler plus vite, mais de travailler mieux, en éliminant les tâches inutiles, qui n'apportent pas de valeur ajoutée pour le client.

Les gaspillages les plus courants dans un processus sont :

- La surproduction, produire trop tôt, trop vite ou en trop grande quantité par rapport à la demande du client.
- Le sur stockage en produits finis, en matière. Ce stock entraîne des coûts et des délais supplémentaires.
- L'attente entre les étapes d'un processus, qui entraîne un allongement du temps d'exécution.
- Les déplacements inutiles dans une étape d'un processus : aller à l'étage au-dessus pour donner un dossier par exemple.
- Le transport entre les différents processus de fabrication.
- Les rebuts – rejets qui entraînent une retouche, une rectification et donc un coût de réalisation plus élevé.
- Le sur-traitement, sur qualité, que ce que nous demande le client.
- Le potentiel humain mal exploité à cause d'un manque de formation, ou de flexibilité dans les affectations.

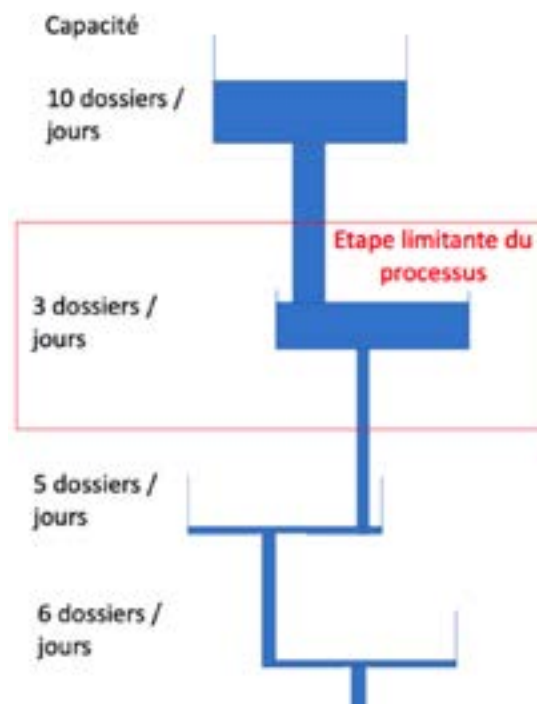
Il faut donc analyser en détails chaque sous-processus et trouver des solutions pour supprimer ces gaspillages qui n'apportent pas de valeur ajoutée.

## ➤ Réorganiser les activités pour réduire les temps d'attente

Dans un processus, tous les acteurs n'ont pas la même capacité de traitement. Un problème commun est l'encours de travail : il faut attendre quelques minutes, heures, ou jours pour qu'un processus puisse passer à l'étape suivante et ce délai d'attente rallonge le Lead time.

Dans cet exemple, le temps de réalisation de la seconde étape est plus long que les autres processus c'est la tâche qui limite le processus global.

Un encours va naturellement se créer au niveau de cette tâche car le processus n'est pas en mesure de traiter toutes les demandes.



Des outils inspirés du Lean permettent de pallier ce problème :

- L'équilibrage : fabriquer à productivité constante et veiller à rendre les opérateurs polyvalents, condition sine qua non d'un découpage flexible et d'un équilibrage efficace.
- L'agilité : mettre en place une organisation agile permettant de s'adapter en permanence à la fluctuation de l'activité (en effet, si dans l'industrie les temps de traitement sont constants, dans les services, ils sont beaucoup plus variables). Kanban, Management visuel et task force (ou adaptation des plannings) :
- Management visuel et task force : passé un certain niveau d'encours, un renfort est mis en place pour traiter les dossiers en attente et revenir à la normale : heures ou personnes supplémentaires.
- Revoir le cheminement des activités : Replacer les activités non prioritaires à des moments creux dans la journée et spécialiser une ou des équipes sur dossiers complexes.
- Revoir l'organisation du service : mise en place de coachs pour débloquer les dossiers complexes et former en permanence les collaborateurs.

## ➤ En conclusion

Utilisé correctement, le Lead time est un indicateur puissant de la performance globale d'un processus. Le suivre régulièrement et analyser les causes de variation permet de mettre en lumière les dysfonctionnements et d'agir rapidement. C'est également un outil permettant à un responsable de garantir des délais de livraison de dossiers, de piloter les services ou actions attendus par le client (internes ou externes), et de pouvoir repérer les dysfonctionnements ou problèmes de l'équipe en charge du processus.

Le cabinet Celencia est en mesure de vous accompagner dans le déploiement d'une démarche d'excellence opérationnelle : du cadrage jusqu'au déploiement, en passant par la gestion des risques ou l'animation d'ateliers collaboratifs, nos consultants sont en mesure de répondre à vos attentes et de vous guider vers la réussite. N'hésitez pas à nous écrire pour nous parler de vos projets.

**Tom MALARDÉ**  
Consultant Senior  
Celencia Brest

Contactez-nous

# PAROLES D'EXPERTS



**ISAURE GUY**

Responsable Communication  
Celencia

## ➤ L'engagement au travail, clé de la performance des collaborateurs

Etre heureux au travail ? Un fantasme qui nous fait tous rêver. Décrocher son « dream job » pour pouvoir se sentir épanoui et tout donner... Et pourtant, s'engager au travail et se donner à fond est souvent synonyme de performance et par extension d'épanouissement. Mais l'engagement au travail, comment le définit-on ? Comment s'y mettre, via quelles actions ? Le tout pour être plus performant au quotidien, ambition commune à toute une équipe, toute une entreprise. Quelques pistes de réponses dans cet article...

### ➤ 1. Comment définir l'engagement au travail ?

L'engagement au travail est le sentiment d'attachement qu'un collaborateur a envers son entreprise et pour certains, l'on peut même évoquer de la loyauté. Bien que l'on travaille tous pour gagner de l'argent et mettre nos familles à l'abri du besoin, l'engagement que l'on a vis-à-vis de son travail est ce qui fera la différence et vous poussera à vous dépasser pour atteindre vos objectifs, réaliser de belles missions et porter une ambition commune à plus haute échelle. Les deux ne sont pas incompatibles, loin de là.

Mais soyons vigilants, car l'engagement au travail, ce n'est pas :

- Le fait d'être heureux au travail. On peut tout à fait se sentir bien dans une entreprise : apprécier son équipe, le confort des installations, le lieu et les différents avantages sans pour autant se sentir engagé. Il s'agit ici davantage de votre caractère personnel.

- La satisfaction du travail accompli. Là encore, il s'agit d'un sentiment plus que d'une conviction. Vous aimez le travail bien fait. L'on vous assigne une tâche à accomplir, vous la réalisez. Point. Il ne s'agit pas d'engagement mais plutôt de professionnalisme. Ce qui n'est pas à négliger non plus !

### ➤ 2. Les différents types d'engagement au travail

**Se sentir engagé c'est bien, mais de quelle manière ? Il existe en effet, différents types d'engagement au travail :**

- L'engagement affectif tout d'abord, il s'agit d'une forme d'attachement que l'on éprouve pour son entreprise, ses collègues, etc. C'est le plus important de tous car il est le fondement d'une relation solide qui peut survivre à des épreuves du quotidien, des périodes de stress intense ou des difficultés financières avec l'envie de s'en sortir les uns pour et avec les autres.

- L'engagement humain : comme son nom l'indique il s'agit ici de savoir donner de sa personne. L'on parle du collaborateur qui se porte toujours volontaire pour des actions qui sont proposées, pour rejoindre un groupe de travail, pour ajouter des petites ou grosses choses à sa to do list. L'engagement ici peut se chiffrer en heures, parfois même en jours de travail « supplémentaires » par rapport à sa charge habituelle. Il faudra veiller ici à ce que ce ne soit pas toujours les mêmes employés et de ne pas profiter de la gentillesse et de la dévotion de certains.

- L'engagement professionnel qui regroupe toutes les actions mises en place vis-à-vis de ses clients, impliquant parfois une quantité importante de travail à fournir (par exemple, ne pas laisser un dossier en suspens, être présent pour ses collègues, mettre à disposition ses compétences, faire des partages d'expériences, etc.).

**Et envers qui s'engage-t-on vraiment au travail ? Les « cibles » sont nombreuses mais l'engagement peut se catégoriser, au sein d'une entreprise, de la manière suivante :**

- Local : envers ses collaborateurs, son équipe, son groupe de travail.
- Global : on s'engage envers sa direction et son organisation à un niveau supérieur et plus élargi.



### **3. Les freins à l'engagement au travail**

**L'engagement au travail est à la portée de tous, mais certains freins peuvent exister, ralentissant parfois les envies de certains collaborateurs.**

Plus la hiérarchie est grande et complexe, et plus l'entreprise est mondiale, plus il est compliqué de se sentir impliqué dans sa réussite car l'on peut se sentir comme « noyé dans la masse ». Et pourtant, chaque collaborateur est important, peu importe son grade ou ses qualifications. Le comité de direction d'une grande entreprise aurait, par exemple, du mal à se concentrer sur les résultats et la stratégie si les ordinateurs qu'ils utilisent n'étaient pas mis à jour et régulièrement reconfigurés par le service informatique. Il peut s'agir aussi de la complexité dans la construction de certaines équipes et des conflits qui peuvent apparaître dans les rôles et les responsabilités de chacun. Mais aussi du manque de ressources, qu'elles soient humaines ou financières, liées au temps, ou encore de contraintes organisationnelles. Il est important de les combattre car l'engagement au travail est l'une des clés principales de la performance des collaborateurs.



### **4. L'engagement au travail, clé de la performance au sein d'une entreprise**

Cela peut paraître évident mais il est important d'en prendre conscience : l'engagement au travail est un facteur de performance très important. Se sentir engagé, fait que peu à peu, on le devient, et que l'on prend le rôle d'ambassadeur de son organisation, en interne, puis en externe. Chaque entreprise est unique, elle a son histoire, ses ambitions, son fonctionnement et ses processus internes qui lui sont propres, mais l'engagement au travail d'un collaborateur de n'importe quelle entreprise peut être boosté via différents leviers, que l'on peut regrouper en 3 catégories : le matériel, le bien-être du collaborateur et le fonctionnement de l'équipe.

#### **1. Le matériel**

La rémunération bien sûr. Inutile ou presque d'expliquer pourquoi. Attention, l'idée n'est pas de payer assez ou plus en espérant que cela conduira les collaborateurs à travailler mais de récompenser les efforts et d'apprécier

le travail fourni à sa juste valeur. Le système de primes et de bonus peut être un bon moyen de participer à cela. La formation de vos collaborateurs est un autre moyen d'engager ces derniers, car ils se sentiront plus en confiance et plus compétents pour réaliser plus de choses et s'engager à vos côtés. Et bien sûr, la qualité des outils fournis : le matériel informatique, les logiciels, etc. Cela joue beaucoup pour avoir envie de faire du bon travail et de se donner au maximum.

#### **2. Le bien-être du collaborateur**

S'assurer de la santé et du bien-être de vos équipes est un point de démarrage essentiel à l'engagement. Faire des points de contrôle fréquemment vous permettra de détecter des soucis personnels qui viendraient entacher l'énergie et la motivation de votre employé. La mise en place d'une culture du feedback vous aidera en ce sens. Cela vous permettra aussi de développer l'autonomie de vos collaborateurs : il n'y a rien de plus motivant que de sentir que l'on est en charge et que l'on tient le gouvernail. Déléguer vous permettra en plus de vous dégager du temps dans un quotidien bien rempli, alors ne vous en privez pas.

#### **3. Le fonctionnement de l'équipe**

Chaque manager est différent et chaque équipe a son fonctionnement propre. Mais l'engagement d'une personne peut conduire à celui de ses collègues. Alors n'hésitez pas à reconnaître les réussites et succès de chacun. La reconnaissance fait du bien à tous ! Prenez le temps de connaître vos collaborateurs et d'établir une relation de confiance avec eux et n'oubliez pas que l'équité est un principe fondamental pour la réussite et l'engagement d'un collectif. Le management à distance est de mise par les temps qui courent et de nombreuses techniques et process peuvent être mis en place pour assurer le bon fonctionnement de l'équipe malgré la distance physique qui est « imposée ».



#### **Une classe virtuelle dédiée au sujet de l'engagement au travail**

Celencia est présent à vos côtés pour « booster l'engagement et la motivation de votre équipe ». Une classe virtuelle dédiée à ce sujet vous permettra de vous former, vous votre équipe sur ce sujet. Cette classe virtuelle s'articule autour d'apports théoriques et d'outils pratiques, d'illustrations et de confrontations d'expériences et de contextes.

N'hésitez pas à nous contacter pour plus d'informations.

**Isaure GUY**

Responsable Communication Celencia

En savoir plus



# Actus Celencia

MAI 2021

# ACTUS CELENCIA



## LAURENT DE FERRY

Directeur Associé  
Celencia Nantes



## MORGANE REY

Consultante et Responsable du chantier interne dédié à la RSE  
Celencia Niort

## › Celencia renouvelle sa labellisation Lucie pour les 3 années à venir

Le renouvellement de la labellisation Lucie pour Celencia sera effectif pour les 3 années à venir (2021-2023).

Il s'agit du 3<sup>ème</sup> cycle de labellisation pour notre cabinet qui détient le label depuis 2014. Cette labellisation Lucie est basée sur un audit de maturité et un plan d'engagement établi par le cabinet sur les années à venir. Celencia et tous ses acteurs vont ainsi continuer à travailler et se challenger sur notre démarche et nos actions RSE.

**Laurent de Ferry**, Associé Fondateur du cabinet en charge de notre politique RSE et **Morgane Rey**, Consultante au sein du bureau niortais et Responsable du chantier interne dédié à la RSE, répondent à nos questions.

### › Troisième labellisation Lucie pour le cabinet Celencia, ça c'est de l'engagement ! Comment se déroule le process de labellisation ?

Le démarche de labellisation Lucie est assez structurée et professionnelle. D'abord, il faut savoir que cette labellisation a lieu tous les 3 ans, à l'issue desquels il faut mener à nouveau le process. Au cours de ces 3 ans, il existe un audit de suivi permettant de vérifier que le plan d'engagements est bien « sous contrôle ».

### Les étapes pour obtenir la labellisation sont les suivantes :

1. L'auto évaluation : Celencia s'auto-évalue selon le référentiel Lucie, c'est-à-dire 7 thématiques et 25 principes d'action. Le cabinet explique tout ce qu'il met en œuvre sur chacun de ces axes.
2. L'évaluation ou audit : Celencia accueille pendant 2 jours un auditeur qui interroge les collaborateurs et vérifie que les pratiques annoncées sont effectivement appliquées. En 2020, l'auditeur a passé une journée à Nantes et une journée à Paris. Il a complété cet audit par des interviews auprès de clients, fournisseurs et partenaires.
3. Le plan d'engagements : à l'issue de cet audit, un compte-rendu est produit par l'auditeur, et, sur cette base, Celencia constitue un plan d'engagements (actions à 18 et 36 mois).
4. La labellisation : à la fin un comité de labellisation Lucie se réunit ; il étudie notre dossier et attribue la labellisation s'il juge notre plan d'engagements suffisamment ambitieux.

Le process est très complet, il permet une bonne objectivité dans l'évaluation et garantit ainsi la qualité de la démarche.



## ➤ **Quels acteurs internes sont impliqués dans ce process ?** **Différents acteurs sont impliqués en fonction de notre avancement dans les étapes du process.**

Sur toute la durée de ce process, la démarche est pilotée, côté Celencia, conjointement entre le sponsor RSE (Laurent de Ferry) et le chantier RSE à travers son pilote (Morgane Rey aujourd'hui). Pour autant, l'étape d'audit mobilise très largement les collaborateurs, en n'oubliant pas le CSE, le chantier RSE, la Communication et les membres du COPIL. Au total, 18 collaborateurs ont été interrogés afin d'avoir une vision précise de nos actions et de notre maturité sur la RSE. Enfin, dans la phase de prise d'engagements, ce sont surtout le chantier RSE, le COPIL et le CODIR qui se sont impliqués. Il s'agit ici des acteurs mobilisés dans le cadre de l'audit mais le plan d'engagements Lucie nécessitera la contribution encore plus large des collaborateurs en fonction des thématiques retenues.

## ➤ **Que représente ce label pour le cabinet Celencia ?**

Disposer du label Lucie est très important pour nous et est révélateur de notre engagement. L'intérêt du label Lucie est qu'il s'inscrit dans la durée sur une démarche d'amélioration continue de notre engagement RSE. C'est la raison pour laquelle nous avons souhaité renouveler notre engagement pour la troisième fois. Pour les acteurs fortement impliqués en matière de RSE, c'est une référence. L'obtention de ce label, nous permet ainsi de « prouver » que ce n'est pas simplement une intention mais une volonté de grandir en agissant. Aussi, il est précieux vis-à-vis de nos clients, de pouvoir mettre en avant cette labellisation. Non seulement parce qu'elle montre notre volonté de s'améliorer en se soumettant à une évaluation externe mais aussi car elle prouve notre proactivité et notre professionnalisme en la matière. Ce label est une preuve pour nos clients, non-négligeable de notre engagement en matière de RSE.

## ➤ **Quels engagements le cabinet Celencia a-t-il pris pour les 3 années à venir ?**

**Dans la mesure où l'engagement est pour 3 ans, plusieurs axes sont concernés par notre plan d'amélioration. Il concerne les thématiques suivantes :**

- Améliorer le pilotage de notre démarche RSE,
- Approfondir nos actions sur la protection des données personnelles,
- Favoriser l'équilibre Vie Pro / Vie Perso,
- Suivre et favoriser le dialogue social,
- Clarifier le dispositif de rémunération,
- Réduire notre impact environnemental,
- Améliorer le pilotage des achats responsables.

L'identification de ces sujets résultent du process complet de labellisation décrit auparavant.

## ➤ **Et concrètement, comment cela se matérialisera-t-il ?**

Cela se matérialisera par une réflexion sur chacune de ces thématiques, qui se concrétisera par des actions et résultats concrets permettant de nous améliorer.

A titre d'exemple, sur la partie environnementale, nous avons souhaité (sur la base des retours de l'audit) accentuer notre démarche avec pour ambition, d'ici les 3 ans à venir, de réduire nos émissions de gaz à effet de serre et de tendre vers des SmartPlaces encore plus responsables.

Pour finir, nous tenons à préciser que Celencia, au-delà de ce cadre de labellisation Lucie, mène bien d'autres actions RSE. C'est notamment le cas sur la gestion du handicap. En effet, dans le cadre de la certification Qualiopi visée cette année, le cabinet se prépare à être en mesure d'accueillir des personnes en situation de handicap, notamment dans nos actions de formation.

**Laurent de FERRY**  
Directeur Associé  
Celencia Nantes

**Morgane REY**  
Consultante et Responsable du chantier interne dédié à la RSE  
Celencia Niort

[En savoir plus sur nos engagements](#)

# ACTUS CELENCIA



## ANNE-SOPHIE INNOCENTI

Directrice  
Celencia Paris

## FLORIAN PAULINE

Consultant Senior  
Celencia Paris

## ➤ Un escape game Casa de Papel pour découvrir Celencia

Le jeudi 25 mars après-midi a eu lieu le premier évènement de Celencia sur le thème de la Casa de Papel. Un escape game interactif et en ligne dont l'objectif était de faire (re) découvrir notre raison d'être, notre histoire, nos métiers et notre savoir-faire à nos invités de façon ludique.

Une idée audacieuse, un contenu dynamique, une équipe dédiée et beaucoup de créativité.

**Anne-Sophie Innocenti**, Directrice du bureau de Paris et **Florian Pauline**, Consultant Senior au sein de ce bureau, reviennent pour nous sur la genèse et l'aboutissement de ce projet.

### ➤ Comment vous est venue cette idée ?

**ASI** : L'envie de créer une opportunité de rencontre avec nos clients et prospects dans un contexte à distance imposé par la crise sanitaire pour leur faire (re)découvrir notre cabinet.

**FPA** : C'est lié à la volonté de créer quelque chose de différent pour nos clients, non conformiste et de s'amuser à le faire !

Nous avons donc décidé d'allier un univers (Casa de Papel) et un environnement gamifié. Le choix de la Casa de Papel est lié à l'environnement dans lequel nous travaillons, l'équipe mais également la connaissance universelle de la série.

### ➤ Quel était l'objectif de l'évènement ? Pour les participants et pour les équipes de Celencia ?

**ASI** : L'objectif était double pour les équipes de Celencia : trouver un format ludique pour présenter notre Cabinet, nos métiers et en faire une opportunité d'échange avec nos clients et nos prospects. L'univers de la Casa de Papel ouvrait une perspective supplémentaire pour les participants : leur faire vivre une expérience immersive ensemble, en petits groupes leur offrant ainsi l'occasion de faire connaissance entre eux !

### ➤ Concrètement comment s'est déroulé l'évènement ?

**FPA** : L'évènement a duré 1h30 et nous avons prévu des fonds d'écran dédiés à notre univers, des masques de Dali, des présentations en lien, des outils avec QR code, des faux articles publiés sur notre site Internet... Tout était pensé pour faire en sorte que chaque détail se raccroche à l'univers permettant ainsi à nos invités une immersion immédiate et intense !

### ➤ L'évènement était construit en 5 grands temps :

**1.** Préparation du casse : avec le mot d'accueil, les explications du jeu et la mise en équipe. Chaque équipe était constituée de 4 participants, avait un nom de ville (comme dans la série) : Nantes, Paris, Lyon et Niort et était accompagné d'un professeur (un animateur Celencia) masqué. Les règles du jeu étaient de sortir

de 3 salles virtuelles (comme un escape game) le plus rapidement possible. Nous avons utilisé la solution des sous salles d'une réunion Teams pour organiser l'escape game.

2. Salle 1 : repérage du lieu du casse. Chaque équipe avec l'aide de son professeur a dû retrouver le lieu du casse. Pour cela des indices étaient cachés dans les slides de présentation de Celencia. Cela a permis aux équipes de retrouver des données GPS et ainsi une adresse.
3. Salle 2 : Accéder à la salle des archives. Dans cette salle, le professeur présentait les prestations et expertises de Celencia. Encore une fois, des indices étaient glissés dans les slides et un QR code était mis à disposition. Il a donc fallu pour les participants retrouver le code pour passer à la salle suivante.
4. Salle 3 : Récupérer le magot. Afin de récupérer le magot, nous avons mis un faux article du professeur sur le site de Celencia avec un QR code et des indices à retrouver. Une fois le code déchiffré, toutes les équipes se sont retrouvées dans la même salle pour bénéficier d'un REX (le magot). Enfin, pour sortir de la banque, les participants devaient déchiffrer un dernier code.
5. La fête. La clôture de l'événement a permis de se féliciter d'avoir réussi l'ensemble des épreuves et remercier l'ensemble des participants.

### Quelle a été la charge de travail pour préparer un tel événement et quels acteurs ont été sollicités ?

**ASI :** Après avoir identifié l'univers, Florian s'est entouré de 3 consultants pour construire les énigmes et travailler les supports. D'autres ont ensuite rejoint l'équipe pour préparer le REX et se préparer à endosser le rôle des professeurs. Au final 11 collaborateurs se sont investis pour transformer une idée en un événement concret très abouti.

**FPA :** Nous avons estimé la charge de travail à une cinquantaine d'heures, soit environ 7 jours de travail. Cela peut paraître beaucoup, mais le fait de l'avoir fait une fois nous permettra d'être maintenant beaucoup plus rapides. Nous avons désormais acquis une méthodologie et des collaborateurs sont montés en compétence. Nous avons aussi tout sécurisé en mobilisant une équipe assez conséquente, nous avons fait des tests, acquis de nouveaux outils... Tout cela a pris énormément de temps pour le premier événement. Si aujourd'hui nous devons le refaire, nous estimons qu'il nous faudrait environ 5 jours de travail en interne comme en externe.

L'avantage est que la démarche que nous avons utilisée s'adapte parfaitement en interne et en externe : méthodologie, outils, ateliers...

### Les retours étaient-ils positifs, le format a plu ?

**ASI :** Les participants se sont très vite pris au jeu de résolution des énigmes avec une interaction spontanée entre eux alors qu'ils ne se connaissaient pas. Au moment de se quitter, leurs réactions étaient unanimes, tant sur le format que sur le contenu ! Ils ont évoqué l'événement comme un moment de fraîcheur et forcément cela ne pouvait pas nous faire plus plaisir !

**FPA :** Au-delà de l'impression et du sentiment que l'événement a plu, les retours « chiffrés » nous confortent. Nous avons demandé aux participants de donner une note. La question était : « L'objectif du professeur était double : vous faire découvrir Celencia et que vous vous amusiez à travers un univers gamifié . Sur une échelle de 1 à 5 ». Sur les 14 participants, 100% d'entre eux ont donné la note de 5 : Masterclass du professeur !

Ça fait plaisir de voir que cela a plu à tous. Et je dis bien à tous, car les retours des collaborateurs qui se sont investis étaient aussi très bons. L'événement était vraiment très sympa à construire, un vrai beau challenge qui nous a sorti de notre zone de confort !

### Un deuxième événement est-il en cours de préparation ?

**ASI :** Nous avons pu échanger autour de l'événement avec plusieurs de nos clients. Certains n'ayant pas pu participer à l'événement du 25 Mars, nous avons donc décidé de planifier le même événement le 15 Juin prochain et nous avons déjà hâte d'y être et de vous y retrouver ! N'hésitez pas à nous contacter pour plus de renseignements, nous sommes à votre écoute !

**Anne-Sophie INNOCENTI**

Directrice  
Celencia Paris

**Florian PAULINE**

Consultant Senior  
Celencia Paris

En savoir plus

# ACTUS CELENCIA



**SYLVAIN MORLIER**

Directeur Associé  
Celencia Niort

## › Celencia Niort devient créateur de forêt !

Nous avons le plaisir de vous annoncer que Celencia Niort vient d'apporter sa contribution à la création d'une forêt par le biais de l'entreprise « Créateur de forêt », située à Plaine d'Argenson (79). L'illustration du post ci-dessous vous montre 4 visuels du projet, à 4 temps différents : l'état actuel, à 5 ans, à 25 ans et à 100 ans.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans la démarche RSE de notre cabinet et dans notre volonté d'aggradation de notre environnement.

Créateur de forêt est une jeune entreprise à mission ancrée à Niort qui a pour vocation de préserver l'environnement naturel et de développer des projets au profit de la biodiversité. Elle a pour objectif de créer des forêts durables, sur des terrains mis à disposition par les communes (préservation juridique pendant 99 ans).

Les jeunes pousses, labelisées « végétal local », seront achetées à Niort, plantées par le lycée horticole de Niort (et par des consultants Celencia volontaires) et l'entretien de la forêt sera effectué par une association de réinsertion professionnelle.

« A titre personnel, je soutiens ce projet avec conviction et félicite Baptiste Treny, fondateur de Créateur de forêt, pour son excellente idée et son investissement. Je salue aussi l'engagement des municipalités et des autres entreprises. »

Pour en savoir plus, n'hésitez pas à contacter Baptiste Treny, Fondateur de Créateur de forêt.

### Bravo et merci également à :

Pauline, Kevin et Sarah de l'équipe Celencia, et Robin de l'équipe Créateur de Forêt, mais aussi aux autres contributeurs du projet : Menuiserie Frère (79), Bee2Beep (79), Korin (79), BEE-U PARTNERS (44), Mon Petit Pixel (79), HYPHAE (85), ICI LE BONHEUR EST FAIT MAISON (44), TOUTATIS (79), Les Joyeuses (79), Salon Hair Pure (79), BOISDELLYS (35), La Hulotte (79), Humanitud - Formation & Coaching (34), SETIM (79).



[Notre démarche RSE](#)

[createurdeforet.fr](http://createurdeforet.fr)

# ACTUS CELENCIA



## CARINE RAMELET

Autrice du livre blanc et Pilote de capsule  
La Capsule



## STÉPHANIE HERVAS

Autrice du livre blanc et Pilote de capsule  
La Capsule

## > Livre Blanc

### > Co-construire des projets stratégiques : 4 conseils pour relever le défi dans le livre blanc publié par La Capsule

La Capsule, cabinet de conseil en innovation du Groupe Celencia, a le plaisir de partager avec vous son premier livre blanc sur la co-construction de projets stratégiques.

Réfléchir collectivement à une stratégie est un beau défi, riche d'enseignements, qui nécessite toutefois de la méthode et une adaptabilité constante durant le processus de réflexion et de construction.

Ce livre blanc est basé sur nos expériences et échanges sur notre méthode d'accompagnement auprès de nos clients (grandes entreprises, PME ou encore collectivités territoriales) que nous avons partagé lors d'un événement.

Ces retours d'expérience ont suscité l'intérêt d'autres entreprises ou organisations aux portes de ce défi et nous ont amené à partager nos enseignements de manière plus complète et structurée.

### > En résumé ?

Ce livre blanc est destiné à vous donner des clés pour mener une réflexion stratégique et la consolider en feuille de route, et ce de manière collective.

Pour soutenir cette réflexion, nous allons notamment l'aborder sous l'angle des projets de transformation numérique, réels prétextes aux réflexions collectives, et de l'approche design, qui mélange remontées terrain, phase d'inspiration et prise de hauteur stratégique.

### > Concrètement, à qui ce livre blanc est-il destiné ?

Vous êtes manager, directeur-trice, dirigeant d'entreprise ? Vous avez envie de co-construire votre stratégie en équipe, vous inspirer du terrain pour légitimer votre approche et être au plus près des besoins ?

### > Que peut-on y apprendre ?

Nous vous proposons 4 grands conseils clés pour vous lancer, plein de bons sens et qui vous permettront d'éviter quelques écueils, que nous avons-nous-mêmes rencontrés lors de nos missions.

### > Quand l'utiliser ?

Vous allez proposer votre prochaine roadmap ? Vous allez poser votre stratégie commerciale, produit, de transformation ? Prenez 20 minutes pour lire ce livre blanc, ou survolez l'infographie. Cela vous permettra d'avoir en tête les points clés avant de vous lancer.

### > Et si j'ai des questions précises ?

Tout d'abord, merci de votre intérêt ! Nous organisons jeudi 3 juin à 13h30 un Webinaire sur LinkedIn pour vous présenter un peu plus en détails ce livre blanc et répondre à vos questions ! N'hésitez pas à vous y inscrire !



### Enfin, où peut-on trouver le livre blanc ?!

Patience, nous partagerons notre livre blanc à l'issue du Webinaire du jeudi 3 juin, mais nous vous dévoilons dès à présent l'infographie du livre blanc.

### Et si vous êtes vraiment impatient.e :

contactez Alfred : [alfred@lacapsule.co](mailto:alfred@lacapsule.co) qui se fera une joie de vous répondre !

# CO-CONSTRUIRE UNE STRATÉGIE DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE



### Qui est La Capsule ?

La Capsule est issue d'une démarche d'intrapreneuriat de Celencia, soutenue et encouragée par les associés et menée par **Yassine El Kochta**, ancien Manager de Celencia. La Capsule est un cabinet de conseil en innovation qui accompagne ses clients pour faire émerger de nouveaux produits et services ou pour définir et décliner des projets stratégiques et tactiques. Pour ce faire, nous adoptons une posture unique mêlant rigueur et méthodologie du conseil, bienfaits de l'intelligence

collective, et une approche centrée utilisateur. Nous nous attachons à révéler les potentiels de toutes les personnes et organisations avec lesquelles nous travaillons.

Travailler avec la Capsule c'est comme partir en voyage durant lequel nous revisitons ces 3 dimensions : le temps, l'espace et les rencontres.

Vous souhaitez en savoir plus ?

[lacapsule.co](http://lacapsule.co)

## ➤ 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 événements** (tels que les Cel'talks, mini conférences d'experts) et des **rencontres avec les associations** que nous soutenons.



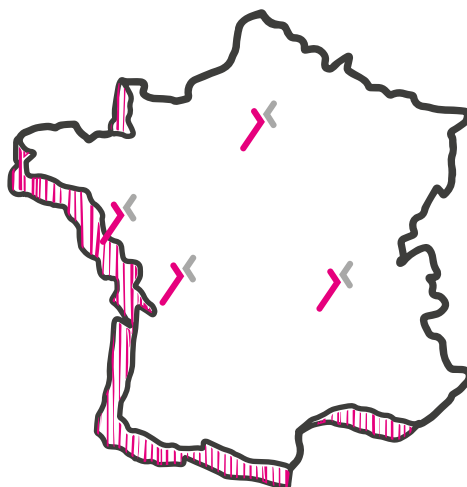
## ➤ 4 BUREAUX

### 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

