

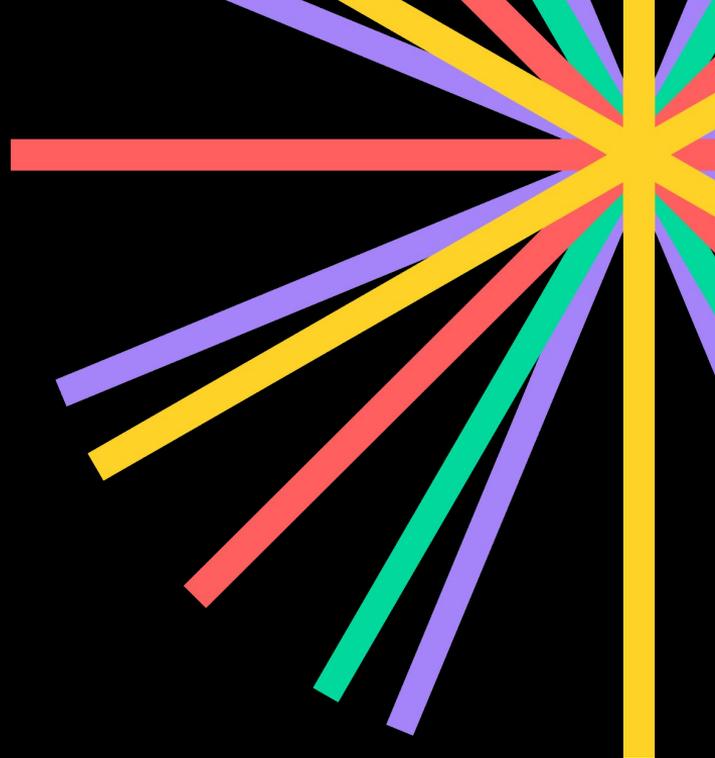
Hello!

Atelier Forum RH

***Humaniser le Digital pour grandir
durablement***

spirit

10.2022



**Humaniser le Digital pour grandir
durablement.**





CONTEXTE

Comment utiliser intelligemment le digital pour augmenter durablement la performance de mon entreprise et le bien-être de mes collaborateurs ?

Vrai gain de temps et de performance, il existe une application ou un logiciel pour répondre à toutes les problématiques de l'entreprise.

Mais l'accumulation d'outils digitaux mène souvent à la conséquence inverse : des processus internes silotés et peu efficaces, des doublons dans les tâches à effectuer, des collaborateurs perdus et peu engagés, etc.

Comment éviter ces écueils et faire les bons choix ?



3 ÉTAPES INCONTOURNABLES

1 – IDENTIFIER LES BESOINS

avoir une vision macro de son organisation et de ses processus

2 – DÉPLOYER LE PROJET

prévoir l'engagement et la formation des collaborateurs

3 – PILOTER ET AMÉLIORER

suivre la performance dans une démarche inclusive d'amélioration continue

Pour chacune de ces étapes, un certain nombre d'outils et d'éléments sont à prendre en compte.

ETAPE 1 : IDENTIFIER LES BESOINS

Comment identifier les éléments à automatiser ?

Auditer l'existant et évaluer l'opportunité d'automatiser :

- **les outils** : reprendre ce qui a existé et ce qui existe : pourquoi ça fonctionne, ne fonctionne pas, ce qui est à améliorer
- **les process** : identifier les tâches à non valeur ajoutée (en profiter pour les éliminer des process), valeur ajoutée et valeur ajoutée essentielle (celles que l'on peut automatiser) → que peut-on automatiser ? A quelles fréquences sont-elles utilisées ? quel impact sur les collaborateurs (comment le vivent-ils, combien de collaborateurs sont touchés) ?
- **les parties prenantes** : interroger vos collaborateurs, clients, partenaires et autres parties prenantes impactées par le process.

Définir le besoin :

- rédiger le **cahier des charges fonctionnel** mais aussi et surtout une **note de cadrage** reprenant les ambitions, les enjeux (user story) et attendus. Cette note définit le besoin à un instant T et devra être revue régulièrement pour vérifier que les besoins n'ont pas évolué.
- **mesurer l'impact** en travaillant un ratio reprenant une ou plusieurs de ces variables : nombre de personnes concernées / temps gagné / coût estimé / temps de déploiement / temps estimé d'appropriation / valeur perçue par les utilisateurs (interne et externe)
- **évaluer le risque**, notamment l'erreur humaine (double saisie, problème de confidentialité, oublis, etc.)

ETAPE 1 : IDENTIFIER LES BESOINS

Qui impliquer ?

S'imposer l'exercice du RACI

Dans la définition des besoins et le choix (COFIL) - ex :

- les personnes "touchées"
- la direction
- RH / DAF
- la DSI / Marketing
- les élus
- les clients

Pour piloter le déploiement et le suivi du projet (COTECH) - ex :

- DSI
- RH
- DAF
- panel collaborateurs métiers
- chef de projet

Exemple de tableau RACI

Actions	Bénéficiaire	COFIL	COTECH	Commentaires

Légende :

à mettre dans chaque case du tableau

- R : Réalise
- A : Approuve = Valide
- C : Contribue
- I : est Informé.

ETAPE 1 : IDENTIFIER LES BESOINS

POINTS DE VIGILANCE

- ne pas considérer que le projet est **seulement l'affaire des techniciens** ou de la DSI
- bien prendre en compte les **parties prenantes** (vision 360)
- veiller à **écrire précisément le besoin** en termes d'usages et pas seulement un cahier des charges technique
- veiller à la **représentativité du panel** des personnes impliquées
- identifier précisément les **circuits de décision** (RACI)
- veiller à avoir une **vision macro des process et outils** en place (mapping)
- **attention à l'effet baguette magique** : l'outil aide à réaliser le besoin mais ne fait pas tout

ETAPE 2 : DÉPLOYER LE PROJET

Comment déployer en interne ?

Planning et mise en place

- **partager la méthodologie** projet choisie : vision et méthode du chef de projet
- bien définir et **communiquer sur le calendrier** de déploiement et les phases de mise en place
- prendre en compte dans le déploiement **l'évolution des équipes et des process**
- **impliquer l'équipe projet** dans la communication à l'ensemble des collaborateurs

Appropriation

- **accompagner au changement** : ne pas faire tout en même temps et prévoir du temps pour les collaborateurs
- bien définir, communiquer et anticiper les **phases de formation** pour garder les équipes engagées
- partager les **démos** avec les futurs utilisateurs avant choix de la solution
- mettre en place une **grille de notation** issue de l'étude d'impact reprenant tout ou partie des variables suivantes : coût / temps de déploiement / complexité de prise en main / valeur perçue par les utilisateurs

ETAPE 2 : DÉPLOYER LE PROJET

Qui impliquer ?

- **l'équipe "projet"** du démarrage : organiser des checks réguliers avec les parties prenantes
- **RACI** : suivre et faire évoluer si besoin le RACI initial
- veiller à un espace de parole équilibré pour tous

POINTS DE VIGILANCE

- **effets de bord** non identifiés en phase de cadrage : sécurité, confidentialité, etc.
- suivre le **coût humain et financier** du déploiement (au regard de la valeur apportée)
- attention à **ne pas laisser de côtés les utilisateurs** pendant cette phase
- vérifier régulièrement que le **périmètre du projet** n'a pas bougé et qu'on est toujours bien dedans, notamment sur des projets longs (évolution des process, des équipes, implémentation de nouveaux outils, etc.)

ETAPE 3 : PILOTER & AMÉLIORER

Comment mesurer la performance ?

3 grandes questions

- **veille technique** : mon outil est-il toujours le plus adapté à mon besoin au regard de l'état de l'art
- **veille RH** : mon outil répond-il toujours aux enjeux d'optimisation de facilitation du travail et du bien-être de mes collaborateurs et "clients" / parties prenantes (valeur perçue / valeur vécue)
- **veille financière** : mon outil est-il toujours un bon investissement au regard de son usage (nombre de licences, temps d'usage de l'outil)

Piloter

- définir les **indicateurs** les plus pertinents à suivre dans le temps et les suivre !
- garder une **vision macro** de l'organisation et des outils mis en place pour éviter les doublons (mettre à jour le mapping initial)
- faire des mesures de satisfaction régulières

Améliorer

- vérifier l'**évolution des besoins** et des enjeux (ex : augmentation des commandes, augmentation des effectifs)
- refaire des **formations régulières** pour les nouveaux utilisateurs
- déployer les **nouvelles fonctionnalités**

ETAPE 3 : PILOTER & AMÉLIORER

Qui impliquer ?

Créer un **comité technique de suivi de la performance** :

- vision macro outils déployés et des projets : DSI, direction
- veille technique : DSI / référent technique
- veille RH
- veille financière

POINTS DE VIGILANCE

- évolution des besoins
- évolution des usages (effectif, volumes)
- empilement des outils
- abandon de l'usage de l'outil
- coordonner et vérifier la compatibilité des déploiements projets et des projets.



**Ensemble, humanisons le digital
pour grandir durablement.**

spirit

L'être et l'esprit du digital