

NOVOTEL PARIS-BERCY

85, rue de Bercy - 75012 PARIS



Atelier Débat
suivi de l'Assemblée Générale

TRANSFORMATION NUMÉRIQUE ET TRANSFORMATION DU TRAVAIL

NOVOTEL PARIS BERCY / 1^{er} JUIN 2017

Comment anticiper et accompagner les évolutions ?

Les transformations numériques et sociétales modifient fortement les formes traditionnelles de travail et de relations sociales au sein de l'entreprise : multiplication des possibilités de connexion à distance et des outils de mobilité, nouvelles opportunités de coopération internes et externes à l'entreprise, formes d'organisation plus horizontales et raccourcissement des lignes hiérarchiques, nouvelles attentes vis-à-vis du management et de formes de régulation pour en éviter les excès (surcharge informationnelle, gestion des flux d'information, équilibre vie personnelle et professionnelle et droit à la déconnexion...), évolution des contenus et des compétences voire suppression de certains métiers... autant d'évolutions qu'il convient d'anticiper et de préparer pour accompagner ces transformations.

Quelles implications concrètes des évolutions numériques ? En quoi transforment-elles le travail ? Comment peut-on l'anticiper et faciliter leur appropriation raisonnée dans le travail ?



ITINÉRAIRE

- **En métro**
De la Gare de Lyon : lignes 6 ou 14, descendre à Bercy puis marcher 1 minute.
- **En venant des aéroports Charles de Gaulle et Orly**
Prendre le RER B jusqu'à Châtelet-les-Halles, puis le RER A jusqu'à la Gare de Lyon puis cf « en métro ».
- **En voiture**
Sortir Porte de Bercy sur le périphérique, puis prendre Paris centre et Accor Hotels Arena (ex POPB).
Parking public couvert (payant).
Parking public extérieur (payant).

RENSEIGNEMENTS

Inscriptions en ligne avant le 22 mai 2017
impérativement

Club Innovation & Management
2, rue Lord Byron - 75008 PARIS
Tél. 01 40 75 78 84
Mail : contact@management-habitat.org

9 H 00

Accueil des participants autour d'un café.

9 H 30

Introduction de l'atelier débat par **Bernard Blanc**, Directeur Général d'Aquitanis, et par **Paul Gibert**, Directeur Général de Pays de Meaux Habitat, Administrateurs du Club.

10 H 00

La transition numérique : impact sur le travail et son management (par Manuel Zacklad¹)

Après avoir radicalement transformé les processus de fabrication dans l'industrie, l'informatisation et l'automatisation gagnent aujourd'hui le secteur tertiaire. Ce déploiement se fait selon deux grandes modalités : substitutives, remplacement des opérateurs, ou augmentatives, accroissement de leur pouvoir d'agir. Dans les métiers du service, où la place des dimensions immatérielle et relationnelle de l'activité peut être très importante, l'articulation entre ces modalités est particulièrement sensible : les avantages de la standardisation et de l'automatisation mettent parfois en péril la qualité de la relation client et donc la performance globale du service. Le numérique a également un impact notable sur le travail de management. Il peut être vu avant tout comme un outil au service de la traçabilité et du contrôle de l'activité ou au contraire comme un outil conférant davantage d'autonomie. Cela implique alors d'autres formes de contrôle basées sur la confiance et la connaissance partagée. Si cette orientation est privilégiée, la transition numérique doit recourir à la conception participative, dans un contexte de recherche permanente d'amélioration de la qualité et de la performance globale.

L'intervention présentera les grandes transformations du monde du travail associées à la transition numérique dans la sphère professionnelle, ses impacts sur les métiers, les modes de production, ainsi que sur l'accroissement de complexité des formes de management qui en découle.

¹ **Manuel Zacklad** est professeur en sciences de l'information et de la communication au CNAM au sein de l'équipe Innovation et dirige le laboratoire DICEN-Idf (Dispositifs d'Information et de Communication à l'Ère du Numérique en Ile-de-France). Ses recherches portent sur la transformation numérique des organisations et l'innovation 2.0. Il a eu un parcours pluridisciplinaire en informatique, ergonomie, sciences cognitives et sciences de gestion.

11 H 00

Le pari de l'appropriation des technologies numériques : impliquer les collaborateurs dans la transition digitale (par Vincent Gailhaguet²)

Les entreprises sont de plus en plus confrontées à la nécessité de transformer les modes de management et de relation client pour humaniser les relations professionnelles, internes comme externes, s'adapter à la culture numérique et susciter l'innovation chez les collaborateurs. L'intervention de Vincent Gailhaguet témoignera de l'approche adoptée par GRDF, construite autour d'une idée clé : pratiquer le digital est la seule manière de se l'approprier et d'apprendre comment l'utiliser à bon escient dans la sphère professionnelle.

Cette philosophie de travail a notamment été déclinée par le biais de deux grandes actions : une application interne (Gazou) développée par les salariés pour faciliter leur travail, et l'accompagnement des collaborateurs à l'utilisation des réseaux sociaux. L'intervention reviendra sur les impacts du développement de ces projets sur les métiers, ainsi que sur les difficultés qu'a pu rencontrer la structure (particulièrement dans l'adaptation du contrôle hiérarchique aux nouvelles modalités de travail).

² **Vincent Gailhaguet** a été responsable du projet digital de GRDF de septembre 2012 à octobre 2015, en charge de la mise en œuvre d'un nouveau dispositif relationnel de GRDF, s'appuyant sur les nouvelles technologies pour améliorer la satisfaction des clients comme des collaborateurs. Il est aujourd'hui manager de la transformation chez Engie.

11 H 45

Accompagner progressivement les collaborateurs vers le digital pour restructurer l'activité grâce à la transition numérique (par Frank Joseph³)

La transformation du Groupe La Poste suit une transition physique et numérique, fondée sur des valeurs de confiance, proximité et simplicité. Le groupe a travaillé sur un accompagnement progressif vers le numérique à l'échelle de toute la structure, en s'appuyant sur des ambassadeurs de cette transformation. Différents chantiers ont été menés, de la création d'une plateforme collaborative à une révision des process, pour adapter les outils aux besoins de chaque collaborateur. Cette stratégie de transition digitale a également été l'occasion de restructurer l'activité, en faisant monter en compétence les collaborateurs sur le numérique.

L'intervention reviendra sur la stratégie de transition digitale et de mode de conduite du changement adoptée par le Groupe La Poste, ainsi que sur les impacts sur les différents types de métiers et sur les méthodes de management.

³ **Franck Joseph** est responsable de la conduite du changement pour la branche numérique au sein du programme de transformation interne du Groupe La Poste depuis décembre 2013. Dans ce cadre, il orchestre la stratégie, la trajectoire et la mobilisation des ressources nécessaires à la mise en œuvre de la conduite du changement en interne pour le Groupe La Poste, tout en assurant l'acculturation et la sensibilisation au numérique au sein des équipes.

12 H 30

Assemblée Générale du Club Innovation & Management, suivie d'un déjeuner

14 H 00

Fin de la journée

modalités d'inscription à l'atelier débat

Les inscriptions aux ateliers débat du Club Innovation & Management s'effectuent d'un simple clic.

Il vous suffit de remplir le bulletin directement en ligne et une facture vous sera adressée à l'issue de la manifestation.

COÛT DE PARTICIPATION

- adhérent au club _____ 100€
- non adhérent au club _____ 500€