

CE QU'IL NE FALLAIT PAS MANQUER

DU WPM 2018

DÉCRYPTAGE DES CONFÉRENCES



DIGITALISATION :
QUEL RÔLE ET QUEL AVENIR
POUR LES FONCTIONS SUPPORT ?

100% SERVICES
by Elior Services



DIGITALISATION : QUEL RÔLE ET QUEL AVENIR POUR LES FONCTIONS SUPPORT ?

En 2016, un baromètre conduit par le HRM Digital Lab avec Kantar montrait que 91,7 % des salariés estiment que le numérique a modifié leur métier, soit plus de neuf salariés sur dix ! Au sein des entreprises, les fonctions dites 'support' (DRH, DET, DSI, D. Achats...) doivent faire face à cette (r)évolution après avoir connu déjà plusieurs évolutions majeures ces dernières années, du « reengineering » au recentrage sur le cœur de métier et à son corolaire, l'externalisation... Sans parler des algorithmes et autres robots que certains voient se déployer largement après 2020. Quel rôle, quel avenir pour ces fonctions dans ce contexte ?



Animateur :

Lionel COTTIN-PIGNERAT, Animateur conférencier,

Intervenants :

Fabienne TORRENTI, Directrice de l'Environnement de Travail, Carrefour France

Franck DOUAU, Responsable du Pôle Achats et Services Généraux, LVMH et Président de l'ACA,

Corinne COLSON-LAFON, Dirigeante de Steam'O et Vice-Présidente du SYPEMI,

Guy KLEIBER, Directeur Immobilier et Services, Groupe BPCE

DIGITALISATION :

QUEL RÔLE ET QUEL AVENIR
POUR LES FONCTIONS SUPPORT ?

CONSTAT



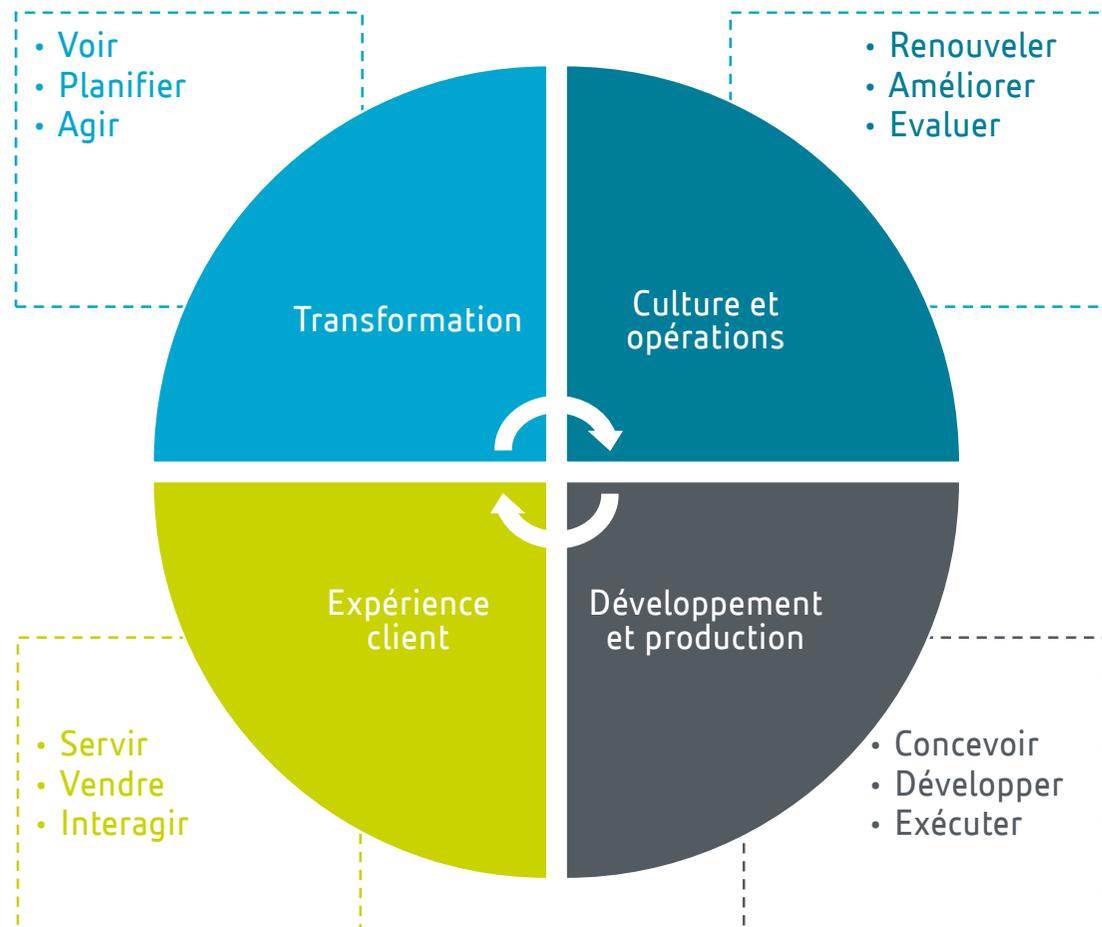
89% des entreprises incluent le digital dans leur stratégie mais seulement **26%** disposent d'un budget spécifiquement dédiés aux programmes de transformations numériques.

L'IA EST ATTENDU SUR :

- l'analyse des sentiments ;
- le support de décision ;
- l'analyse prédictive

DIGITALISATION :

QUEL RÔLE ET QUEL AVENIR
POUR LES FONCTIONS SUPPORT ?

**DIGITALISATION
ET FONCTIONS
SUPPORTS QUELS
IMPACTS ?**

DIGITALISATION :

QUEL RÔLE ET QUEL AVENIR
POUR LES FONCTIONS SUPPORT ?

LES ENJEUX DE LA DIGITALISATION



Economique

- Développer le time to market
- Développer les ventes



Organisationnel

- Flexibilité
- Efficacité



Innovation

- UK



Marque employeur

- Attirer les talents
- Fidéliser les collaborateurs



Environnemental

DIGITALISATION :

QUEL RÔLE ET QUEL AVENIR
POUR LES FONCTIONS SUPPORT ?

LES ATTENTES DE LA DIGITALISATION DONT L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA)

VÉRITABLE OBJECTIF ATTENDU SUR L'ENVIRONNEMENT HORS ENTREPRISE, LA MOBILITÉ DES COLLABORATEURS

« L'IA va devoir dépasser les murs. Comment le digital va-t-il nous permettre d'accompagner nos collaborateurs tout au long de leur journée ? Du réveil au coucher comment améliorer leur quotidien ? »

Fabienne Torrenti, Carrefour Directrice de l'Environnement de Travail, Carrefour France

« Aucune banque digitale n'est rentable, l'attente quant à l'IA sur notre secteur est sur la transversalité »

Guy KLEIBER, Directeur Immobilier et Services, Groupe BPCE

« L'IA a une fonction de complémentarité avec les shops, le tout, au service de l'expérience client (UX). Le digital est un gros support pour la supply chain »

Franck DOUAU, Responsable du Pôle Achats et Services Généraux, LVMH et Président de l'ACA

DIGITALISATION :

QUEL RÔLE ET QUEL AVENIR
POUR LES FONCTIONS SUPPORT ?

LES ATTENTES DE LA DIGITALISATION DONT L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA)

L'IA est selon nous un véritable levier de fidélisation client par sa valeur prédictive « l'IoT va pouvoir nous permettre de faciliter le prédictif », être en avance sur les tendances et adapter nos offres aux nouveaux besoins de nos clients.

Corinne COLSON-LAFON, Dirigeante de Steam'O et Vice-Présidente du SYPEMI

**TOUS S'ACCORDENT SUR LA FONCTION CRÉATRICE DE VALEUR POUR L'ENTREPRISE SUR LE VOLET MARQUE EMPLOYEUR
(ATTRACTIVITÉ & FIDÉLISATION)**

COMMENT ? COMPLÉTER L'OFFRE DÉDIÉE AUX COLLABORATEURS POUR PROPOSER DE NOUVEAUX SERVICES.

DIGITALISATION :

QUEL RÔLE ET QUEL AVENIR
POUR LES FONCTIONS SUPPORT ?

LES LIMITES L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA)

FAIRE COÏNCIDER DIGITALISATION ET BESOIN « D'HUMANISATION » DES SERVICES.

« Nos collaborateurs souhaitent avoir des services avec de plus en plus de contact humain comme sur un service de conciergerie où le contact avec une personne en face à face est pour eux primordial »

Fabienne Torrenti, Carrefour Directrice de l'Environnement de Travail, Carrefour France

NE PAS NÉGLIGER LES SERVICE ESSENTIELS AU BIEN-ÊTRE ET LA PERFORMANCE DES OCCUPANTS.

« La digitalisation c'est bien mais il faut offrir à nos collaborateurs des outils qui fonctionnent et un environnement de travail propre et accueillant »

Guy KLEIBER, Directeur Immobilier et Services, Groupe BPCE

« Maîtriser la donnée »

Franck DOUAU, Responsable du Pôle Achats et Services Généraux, LVMH et Président de l'ACA

DIGITALISATION :

QUEL RÔLE ET QUEL AVENIR
POUR LES FONCTIONS SUPPORT ?

LES ÉVOLUTIONS DES SECTEURS ET DES MÉTIERS

« Les espaces de ventes vont devenir des lieux de rencontres, des lieux d'échanges car si le digital est un outil pour les avis on aime aller en boutique pour tester les produits. Les métiers de nos vendeurs vont devoir évoluer en ce sens »

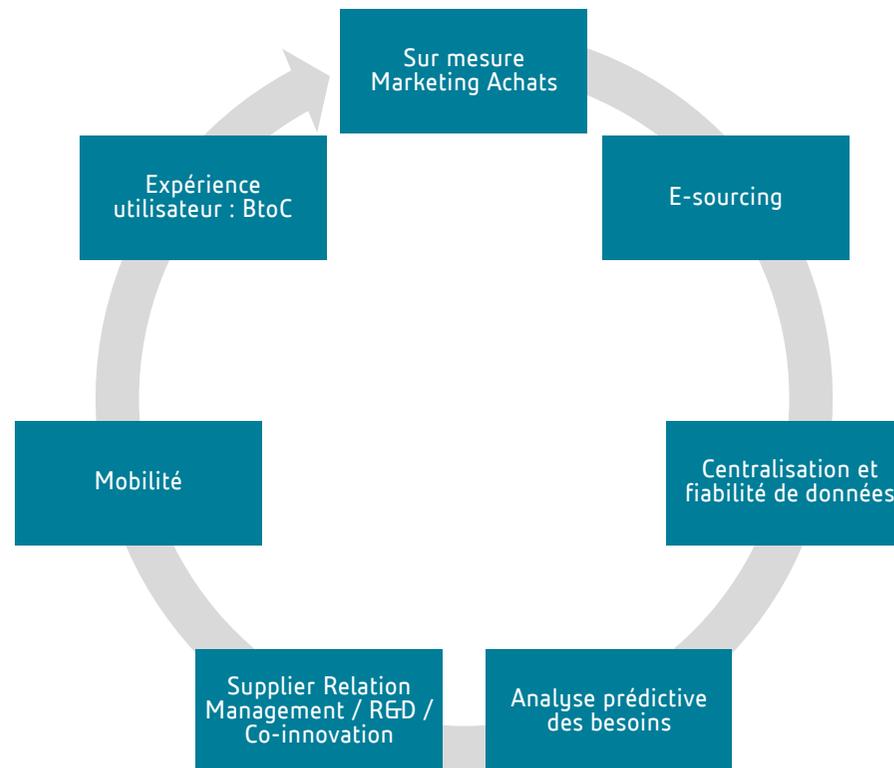
Fabienne Torrenti, Carrefour Directrice de l'Environnement de Travail, Carrefour France

« Plus personne ne vient en agences, les opérations bancaires se font via smartphones. La digitalisation a eu un véritable effet de menace sur le monde bancaire. Il faut repenser nos métiers. »

Guy KLEIBER, Directeur Immobilier et Services, Groupe BPCE

DIGITALISATION :
QUEL RÔLE ET QUEL AVENIR
POUR LES FONCTIONS SUPPORT ?

**LA DIGITALISATION
DE LA FONCTION ACHATS**



DIGITALISATION :

QUEL RÔLE ET QUEL AVENIR
POUR LES FONCTIONS SUPPORT ?

RH ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL QUEL MATCH ?

Les directions RH doivent se positionner comme un support au changement, avec pour cœur de cible l'EX (l'expérience collaborateur)

« Moi je fais partie des RH c'est un signe ! Nous les accompagnons tous les jours sur leurs enjeux notamment celui de mobilité des postes de travail. »

Fabienne Torrenti, Carrefour Directrice de l'Environnement de Travail, Carrefour France

« Nous travaillons beaucoup avec les RH notamment sur la formation. La formation s'est beaucoup transformée et les RH ont besoin d'être accompagnés sur ces changements métiers afin de pouvoir à leur tour accompagner au mieux les collaborateurs »

Franck DOUAU, Responsable du Pôle Achats et Services Généraux, LVMH et Président de l'ACA

LA DIGITALISATION IMPLIQUE UNE PLUS GRANDE INTERACTIVITÉ AVEC LES ACTEURS DE L'ENTREPRISE, COLLABORATEURS ET PRESTATAIRES, VERS UN MODÈLE D'ORGANISATION AGILE.

**HOSPITALITY MANAGEMENT,
FACILITY MANAGEMENT... :**
QUEL AVENIR POUR LES SERVICES DE
L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ?

100% SERVICES
by Elior Services



HOSPITALITY MANAGEMENT, FACILITY MANAGEMENT... : QUEL AVENIR POUR LES SERVICES DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ?

RH ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL QUEL MATCH ?

A l'heure où tout devient « smart », de l'immeuble à l'espace de travail, et où l'attractivité et la fidélisation des « talents » font de l'« expérience collaborateur » le nouveau mantra des entreprises qui réussissent, le monde des services à l'environnement de travail est à la croisée des chemins. En effet, ces services, dits « immobiliers » d'une part car attachés aux bâtiments et aux espaces de travail ou « aux personnes » d'autre part car destinés aux collaborateurs ou visiteurs de l'entreprise, sont soumis à une pression très forte à la fois sur leurs coûts et sur leur capacité d'innovation et de montée en gamme ! Comment réussir cette quadrature du cercle ? Quel avenir pour ces métiers ? Regards croisés d'experts et discussion ouverte lors de cette table-ronde.

**Animateur :**

Lionel COTTIN-PIGNERAT, Animateur conférencier,

Intervenants :

Julien JAMOIS, Directeur Général, OPAL (groupe Vinci Facilities)

Nicolas CUGIER, Directeur du FM, Groupe Thalès

Christophe SADOK, Directeur ingénierie formation et qualité, AFPA

HOSPITALITY MANAGEMENT, FACILITY MANAGEMENT... : QUEL AVENIR POUR LES SERVICES DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ?

QU'EST CE QUE L'HOSPITALITY MANAGEMENT ?

ON PARLE DE FM ET ON PARLE D'HOSPITALITY MANAGMENT

« Le métier se transforme au profit de l'intérêt de la performance de l'occupant. La solution c'est peut être de placer l'hospitality manager comme une personne qui prendrait en compte des éléments en dehors du bâtiment (météo, circulations...) et qui ont un impact sur la productivité des collaborateurs. »

Nicolas CUGIER, Directeur du FM, Groupe Thalès

HOSPITALITY MANAGEMENT, FACILITY MANAGEMENT... :

QUEL AVENIR POUR LES SERVICES DE L'ENVIRONNEMENT
DE TRAVAIL ?

QU'EST CE QUE L'HOSPITALITY MANAGEMENT ?

« Tous les prestataires veulent se diriger vers le FM et le HM car c'est une nécessité et que les espaces de travail ont changé. Depuis le passage au flex office et l'usage collectif des locaux les codes en sont plus les mêmes. De nouvelles questions émergent alors : quelle est la mobilité au sein de ces espaces ? Comment retrouver un espace qui sera pleinement « serviciels » pour les prochains occupants qui passeront derrière ? »

Christophe SADOK, Directeur ingénierie formation et qualité, AFPA

« L'hospitality management est un nouveau métier qui n'existait pas il y a 2 ans. Une segmentation sur laquelle nous avons peu de recul. »

Julien JAMOIS, Directeur Général, OPAL (groupe Vinci Facilities)

HOSPITALITY MANAGEMENT, FACILITY MANAGEMENT... :

QUEL AVENIR POUR LES SERVICES DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ?

HOSPITALY MANAGER QUI EST IL ?

Un individu qui aurait une vision transverse et qui serait les yeux et les oreilles de l'entreprise (organisation d'animations, gestion de l'accueil, notion de factotum, savoir faire appel à un prestataire...).

UN VÉRITABLE COUTEAU SUISSE

Le tout dans une logique utilisateurs et oeuvrants : savoir mettre au cœur du dispositif le bien-être des occupants et des oeuvrants sur site.

« Une personne en mesure de mettre en place une stratégie d'innovation servicielle, en somme, capable de justifier pourquoi ce service à cet endroit à ce moment afin ne pas démultiplier les prestations mais les rendre rationnelles ! Les services se doivent d'être plus adaptés aux usages, plus personnalisés aux utilisateurs finaux. »

Nicolas CUGIER, Directeur du FM, Groupe Thalès

HOSPITALITY MANAGEMENT, FACILITY MANAGEMENT... : QUEL AVENIR POUR LES SERVICES DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ?

HOSPITALY MANAGER QUI EST IL ?

IL Y A DANS L'HOSPITALITY MANAGEMENT UNE NOTION DE SAVOIR-ÊTRE.

« Nous embauchons de plus en plus de collaborateurs qui ont un passé dans l'hôtellerie, un passé de conciergerie dans une logique de personnalisation de la prestation. Nous devons toutefois prévoir une formation multi technique sur ces profils car ce ne sont pas des techniciens. Le travail en journée est un fondamental chez nous dans le respect des gens. »

Christophe SADOK, Directeur ingénierie formation et qualité, AFPA

« Un hôtelier (issu notamment de grandes écoles suisses) mais qui doit bénéficier de formation sur le multi technique. »

Julien JAMOIS, Directeur Général, OPAL (groupe Vinci Facilities)

HOSPITALITY MANAGEMENT, FACILITY MANAGEMENT... :
QUEL AVENIR POUR LES SERVICES DE L'ENVIRONNEMENT
DE TRAVAIL ?

LES IMPACTS DE LA DIGITALISATION SUR LE FM

« Le FM n'est pas que du pilotage c'est un métier d'ingénierie !

Un ordinateur ne fait pas ce qui est nécessaire dans les services généraux à savoir innover, penser et réfléchir à l'amélioration ! Un ordinateur, lui, n'imagine pas, c'est un outil pas un individu qui aura envie de dépasser les frontières pour ses occupants »

Nicolas CUGIER, Directeur du FM, Groupe Thalès

HOSPITALITY MANAGEMENT, FACILITY MANAGEMENT... :
QUEL AVENIR POUR LES SERVICES DE L'ENVIRONNEMENT
DE TRAVAIL ?

COMMENT ÊTRE ACCOMPAGNÉ PAR SES PRESTATAIRES ?

« Par des prestations de travail en journée notamment qui permettent de répondre à l'objectif de placer l'occupant et l'oeuvrant au cœur du système. En étant au contact permanent des occupants les oeuvrants peuvent être la première source d'informations et de remontée des besoins des occupants. »

Nicolas CUGIER, Directeur du FM, Groupe Thalès

« Le travail en journée est un fondamental chez nous dans le respect des personnes. On demande aux oeuvrants qui étaient avant dans l'ombre de devenir acteur à part entière de l'expérience collaborateur. »

Christophe SADOK, Directeur ingénierie formation et qualité, AFPA

« Nos clients détiennent des clés qui doivent nous être fournies et inversement afin de travailler dans une logique de **PARTENARIAT** »

Julien JAMOIS, Directeur Général, OPAL (groupe Vinci Facilities)

HOSPITALITY MANAGEMENT, FACILITY MANAGEMENT... :
QUEL AVENIR POUR LES SERVICES DE L'ENVIRONNEMENT
DE TRAVAIL ?

RÉACTION SUR LA NORME ISO 41001

« Les métriques ne disent pas tout et on ne peut pas se limiter à des données chiffrées. »

Nicolas CUGIER, Directeur du FM, Groupe Thalès

« La métrique est très importante mais l'objectif est d'avoir la bonne métrique, des données intelligentes et non de masse. »

Julien JAMOIS, Directeur Général, OPAL (groupe Vinci Facilities)

HOSPITALITY MANAGEMENT, FACILITY MANAGEMENT... : QUEL AVENIR POUR LES SERVICES DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ?

QU'Est-ce QUE LA NORME ISO 14001 : 2018 ?

Norme relative au système de management de la qualité des prestations de FM.

Cette norme spécifie les exigences relatives à un système de facility management (FM) lorsqu'un organisme :

- a) doit démontrer une prestation de services de FM efficace et efficiente soutenant les objectifs de l'organisme demandeur ;
- b) vise à répondre constamment aux besoins des parties intéressées et à satisfaire aux exigences applicables ;
- c) vise à être durable dans un environnement concurrentiel mondial.

En savoir plus ?

<https://www.iso.org/fr/standard/68021.html>

CONFÉRENCE OFFICE ET CULTURE
ESPACES DE TRAVAIL ET ÉCHANGE
DES CONNAISSANCES

100% SERVICES
by Elior Services



CONFÉRENCE OFFICE ET CULTURE

ESPACES DE TRAVAIL ET ÉCHANGE DES CONNAISSANCES

L'environnement de travail est souvent cité comme un élément clef dans la transmission des connaissances. Mais quelles sont les caractéristiques des espaces qui incitent à la collaboration et à l'échange dans les organisations ? Quel est l'impact des nouveaux modes de travail ? Comment l'infrastructure physique et virtuelle influe-t-elle sur le développement des connaissances et de l'expertise des collaborateurs ?



Animateur :

Anton MAES, Diplômé en psychologie organisationnelle et fondateur de la société de conseil Brainmove, à Gavere (Belgique), Brainmove (société spécialisée en analyse du lieu de travail, nouvelles formes de travail et gestion du changement)

CONFÉRENCE OFFICE ET CULTURE

ESPACES DE TRAVAIL ET ÉCHANGE DES CONNAISSANCES

VIRTUEL ET RÉEL

Focus sur l'interaction entre les gens : quel lien entre le virtuel et le physique dans un nouveau modèle de travail où les moyens de communication sont en plein boom ?

Décloisonnement des statuts, partage des bureaux... comment l'aménagement peut-il servir la stratégie de l'entreprise (dans une logique collaborative) ?

On travaille tous indépendamment du lieu de travail (smartphone – consultation des mails le dimanche...). Comment gérer ces nouveaux modes de fonctionnement, ce nouveau modèle du monde du travail (NWOW) ?



CONFÉRENCE OFFICE ET CULTURE

ESPACES DE TRAVAIL ET ÉCHANGE DES CONNAISSANCES

AMÉNAGEMENT DES ESPACES ET TRAVAIL COLLABORATIF

Oscar Berg « Collaborating in social era »

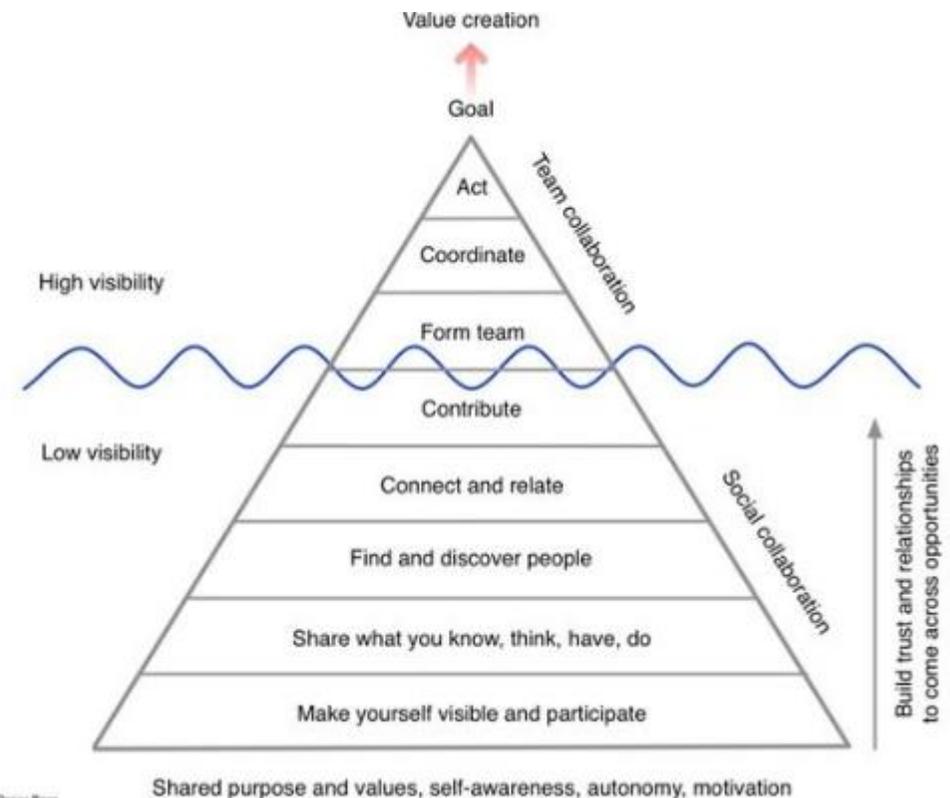
→ [En savoir plus ?](#)

L'innovation se produit à un carrefour social, un lieu où des personnes venant de différentes directions peuvent se rencontrer, échanger et collaborer pour produire de nouvelles choses.

La présence de plus de personnes, plus souvent et à une plus grande fréquence augmente les chances d'échange d'informations et de connaissances, de collaboration et d'innovation.

Pour exemple : les pauses café sont généralement une excellente occasion d'échanger des idées et des expériences, des informations qui pourraient être nécessaires pour créer une innovation.

→ *Comment aménager ses locaux en conséquence ?*

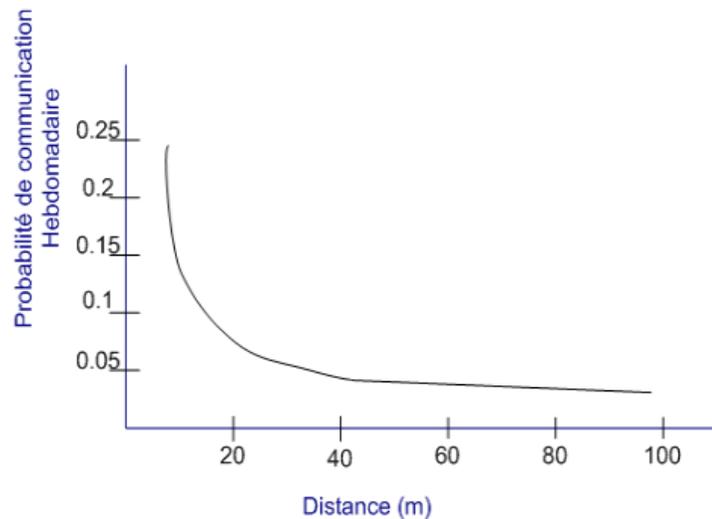


CONFÉRENCE OFFICE ET CULTURE

ESPACES DE TRAVAIL ET ÉCHANGE DES CONNAISSANCES

AMÉNAGEMENT DES ESPACES ET TRAVAIL COLLABORATIF

Les méthodes agiles recommandent la colocalisation des acteurs, autrement dit une localisation physique dans un même bureau, dans une logique d'amélioration de la communication, de la collaboration et globalement une équipe ou un processus projet plus performants.



Courbe allen curve (relation entre la distance et la fréquence de communication)

Le profil de la « courbe d'Allen » est une décroissance exponentielle dont on peut extraire quelques points représentatifs :

- *au-delà de 9 mètres, il y a moins d'une chance sur 10 pour que 2 acteurs communiquent une fois dans la semaine ;*
- *il y a deux fois plus d'échanges pour 2 acteurs séparés de 10 mètres que pour 2 acteurs séparés de 20 mètres.*

CONFÉRENCE OFFICE ET CULTURE

ESPACES DE TRAVAIL ET ÉCHANGE DES CONNAISSANCES

COMPORTEMENTS DES OCCUPANTS ET UTILISATION DES LOCAUX

- Pourquoi ne pas installer de convention d'utilisation des locaux ?
- Comment travailler sur le comportement naturel des gens ?
 - **Offrir les bonnes alternatives**
 - Bien comprendre les gens / quels sont les profils des occupants pour offrir les services adéquats
- Récompenser l'utilisation
- Mettre en place des conventions claires
- Avoir des comportements exemplaires
 - **Le manager doit montrer l'exemple**