

Mission Innov'Action

M11 - Enedis - Faciliter la vie professionnelle au quotidien - E1



Mercredi 7 février 2018



Lors de la soutenance, nous avons joué une scène mettant en avant les problèmes rencontrés au quotidien par les employés d'Enedis, d'après les interviews réalisés.

Un membre de l'équipe joue le rôle d'un enquêteur qui est venu poser des questions aux employés d'Enedis afin de mener à bien sa mission, les autres membres de l'équipe jouent le rôle des employés :

“Bonjour à tous, je suis membre d'une équipe réalisant une mission en partenariat avec Enedis Nord Midi Pyrénées. Je suis actuellement au siège, à Albi. Dans le cadre de cette mission, je vais interroger quelques employés.”

- *Comment vous organisez-vous le midi ?*

Personne 1 : Je sors en ville pour m'acheter à manger chaque midi, ce qui me prend beaucoup de temps. N'ayant qu'une heure, une fois de retour je ne peux pas prendre une pause avec les collègues et je retourne directement à mon bureau.

Personne 2 : De mon côté, comme j'habite sur Albi et qu'il n'y a pas de cantine, je rentre chez moi pour manger.

- *Quelles sont vos relations avec les employés de votre site ?*

Personne 1 : Je m'entend très bien avec les collègues de mon service. Tout le monde se tutoie, en revanche, je connais peu les employés des autres services ou ceux travaillant aux autres étages.

- *Voyez-vous vos collègues en dehors du cadre professionnel ?*

Personne 1 : Non, pas vraiment, nous n'avons pas de moyen de s'organiser pour mettre en place des sorties... Nous faisons quelques activités sportives dans l'année, mais ce serait bien d'en faire plus !

INTRODUCTION

Suite aux enquêtes réalisées, nous avons réfléchi à un moyen **innovant** de minimiser les problèmes des employés avec comme contrainte d'utiliser le **numérique**.

Comment **renforcer les liens sociaux** entre les employés
d'Enedis et **faciliter leur quotidien**, grâce à un **site**
incontournable ?

4

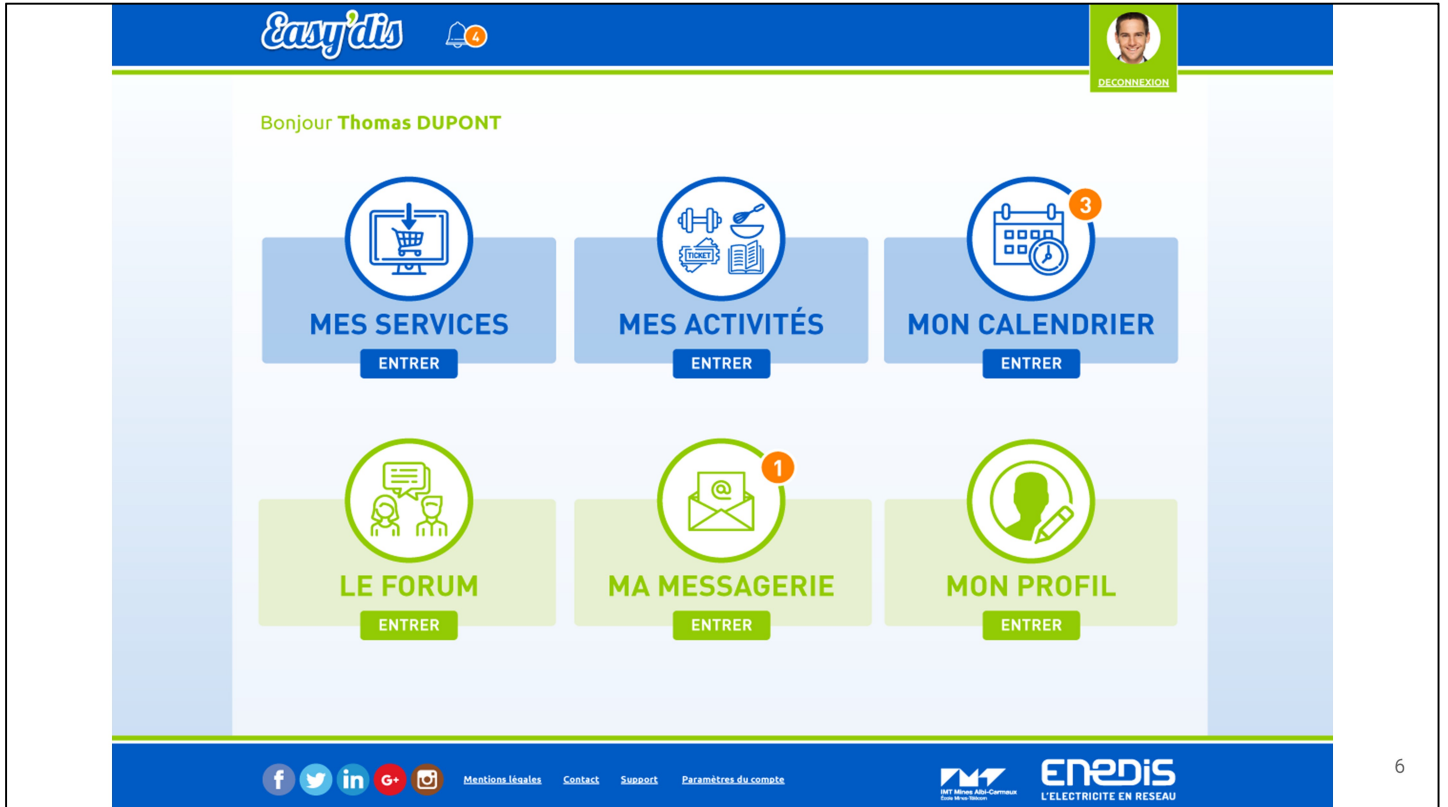
Nous nous sommes alors demandé comment renforcer les liens sociaux entre les employés d'Enedis et faciliter leur quotidien, grâce à une plateforme **incontournable ?**
Voilà en quoi notre solution consiste.

NOTRE SOLUTION

Support pour réaliser les animations et visuels : <https://prezi.com/> , OpenOfficeDraw, Photoshop et MovieMaker

5

Notre solution pour les employés d'Enedis est un site internet appelé ***Easy'dis***. Notre site sera public, mais l'accès est réservé aux employés d'Enedis, et **adaptable sur mobile**, afin de pouvoir être utilisé par tous, même les techniciens. Chaque employé pourra accéder à son **compte** privé et personnel grâce à un identifiant qui sera son adresse mail Enedis et un **mot de passe**.



Le site Easy'dis aura une arborescence en **6 catégories**. Chaque employé aura un profil personnalisable. Ensuite, pour la partie échange il y a une messagerie instantanée et un forum. Pour la partie organisation il y aura un calendrier et une catégorie services externes. Enfin, il y aura la catégorie Activités qui permet à la fois des échanges et une aide dans l'organisation.

Les visuels

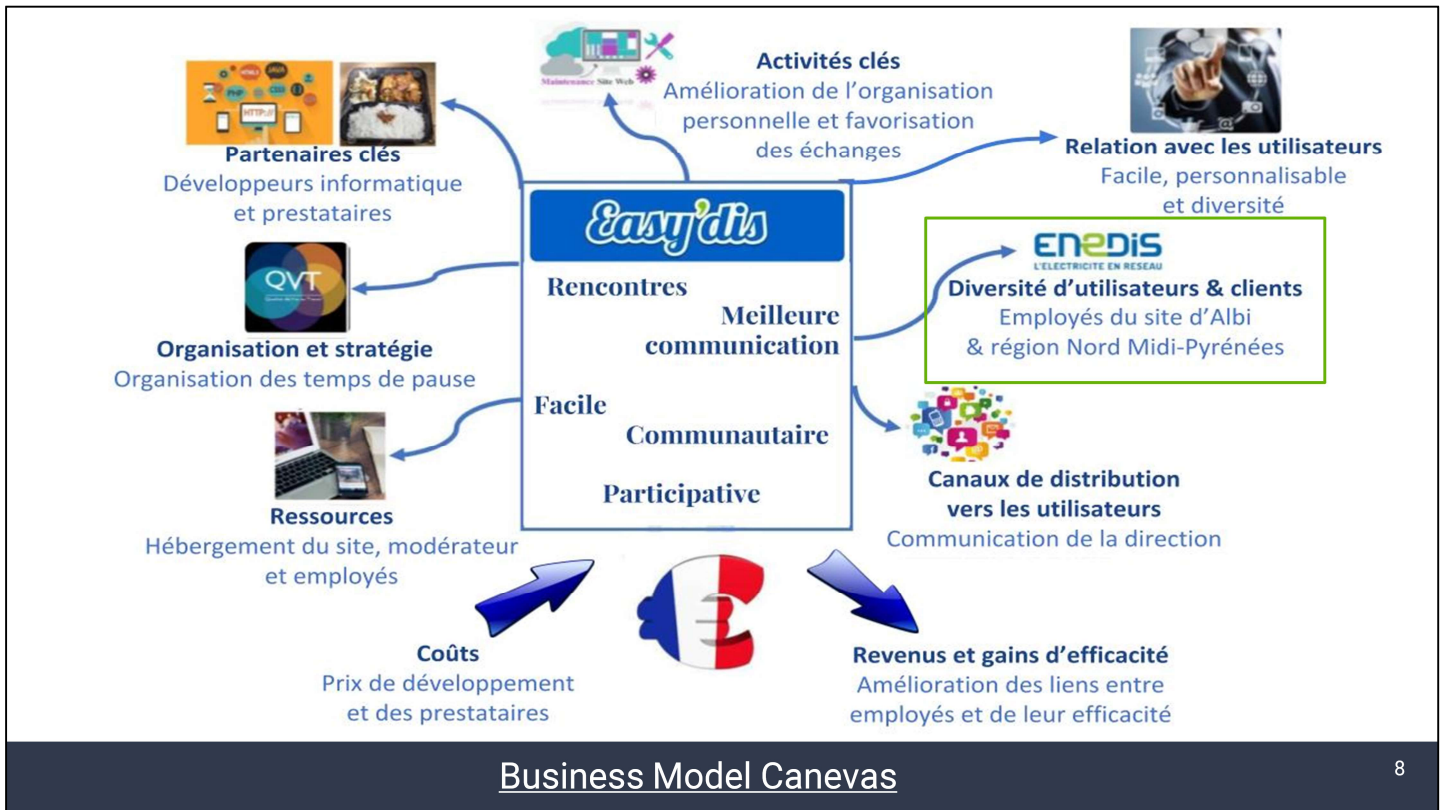
Le Forum



7

Voici un petit détail de certaines catégories (à l'écran une vidéo défilait afin de montrer des simulations d'utilisation de certaines catégories) :

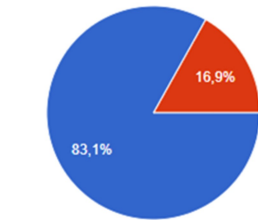
- Le **forum** est divisé en sous-catégories et discussions, avec la possibilité de faire une recherche par mot clé dans les discussions
- Le **calendrier** est relié automatiquement aux catégories Activités et Services externes, il est également possible d'ajouter manuellement des créneaux pour les rendez-vous professionnels par exemple. Il y aura donc une alerte pour le cas de créneaux superposés
- La catégorie **services externes** permet de réserver différents services, comme un repas chez le traiteur par exemple ou prendre un rendez-vous chez le coiffeur
- Enfin la catégorie **Activités** permet de s'inscrire à une activité déjà proposée ou d'en proposer une pour ses collègues



Maintenant que nous vous avons présenté le contenu de notre solution, voici ses avantages et la manière dont le site sera déployé dans l'entreprise.
Le client direct est **Enedis NMP** et les utilisateurs initiaux sont les employés du **site d'Albi**.

Durant vos journées de travail, vous travaillez plus :

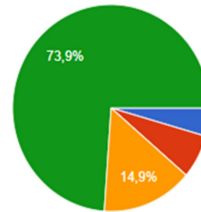
249 réponses



● dans un bureau
● sur le terrain

Quelle est votre fréquence d'utilisation d'internet (à l'aide de votre smartphone et/ou ordinateur) ?

249 réponses



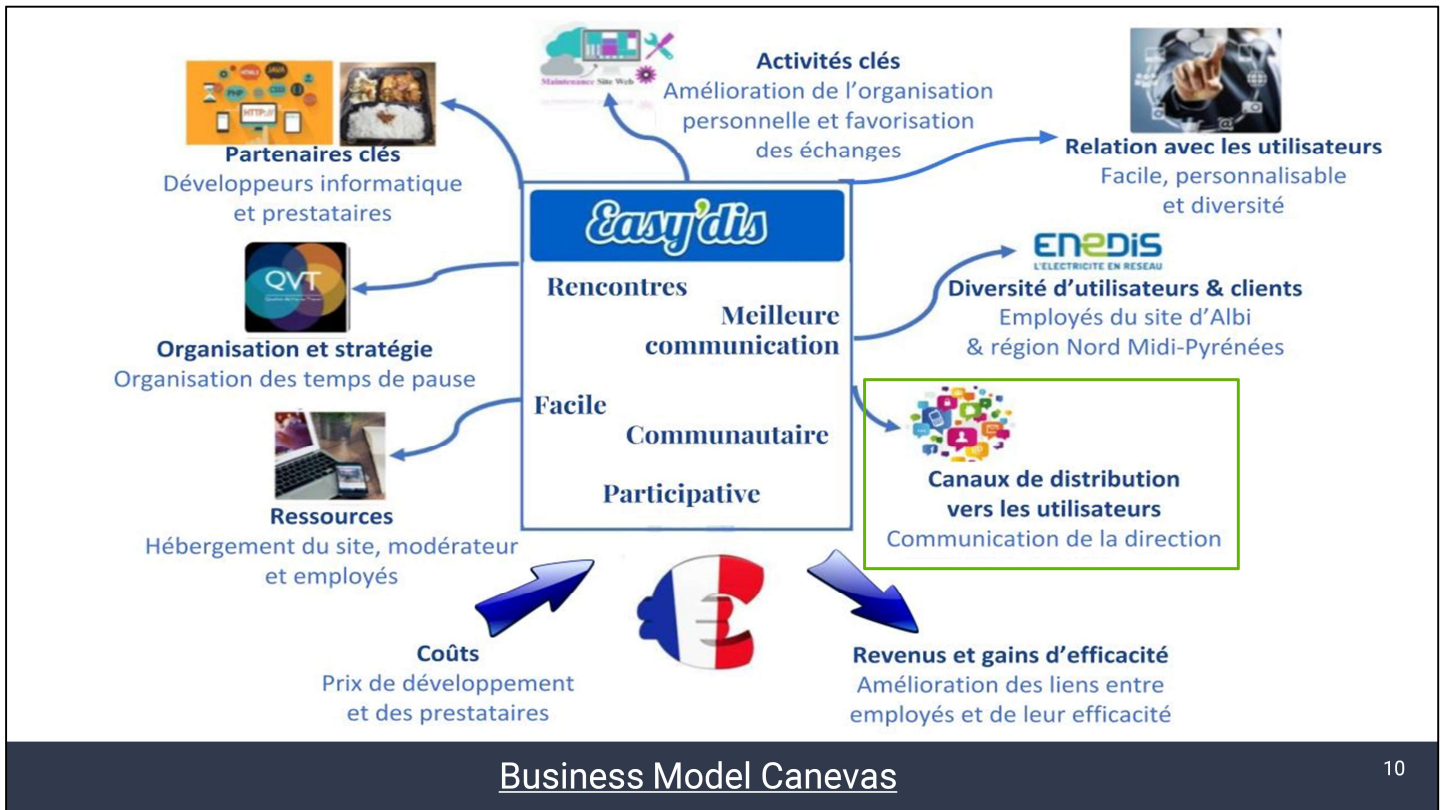
● Très peu
● Quelques fois par semaine
● Une à deux fois par jour
● Souvent, plusieurs fois par jour

Résultats de l'enquête

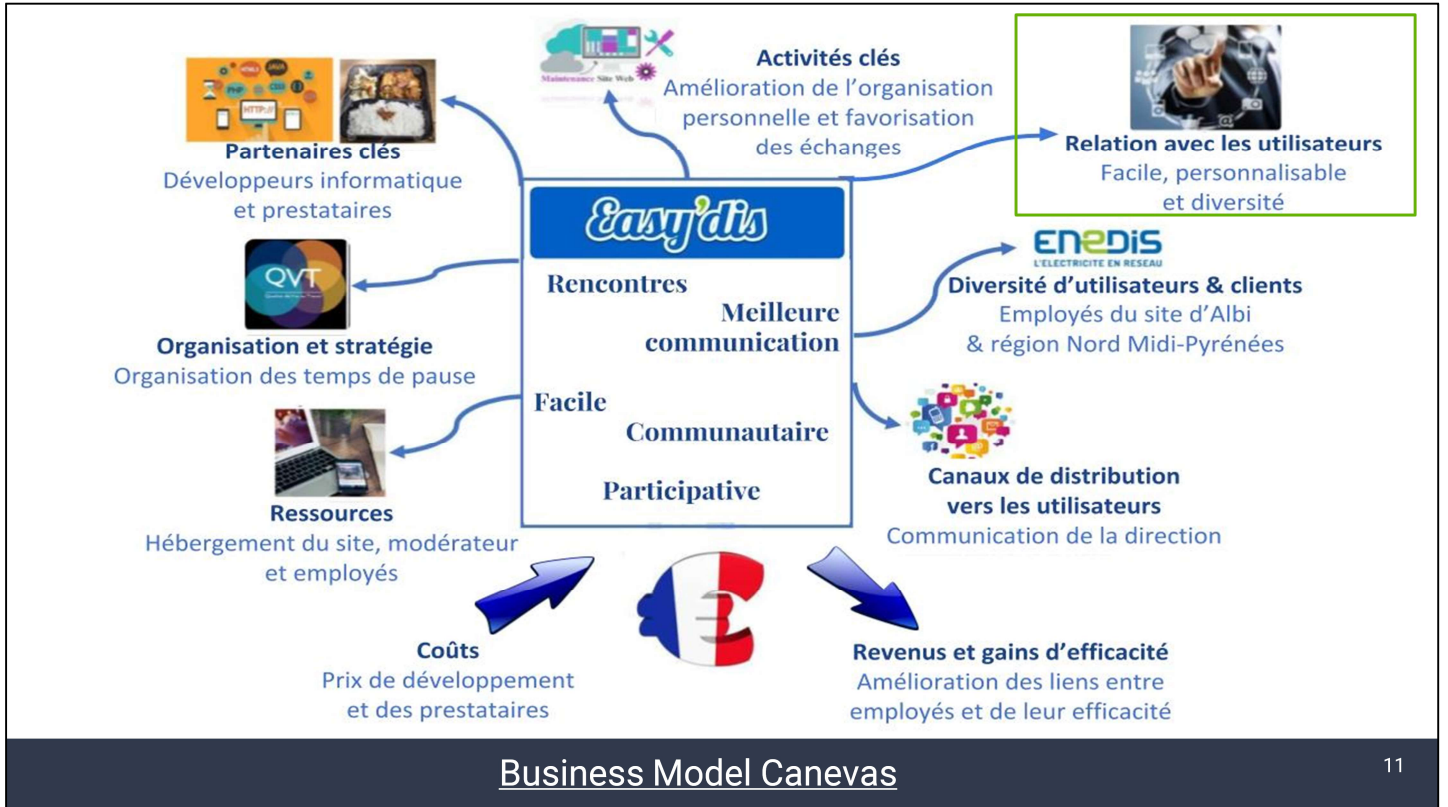
Réponses de 249 employés de la région NMP

9

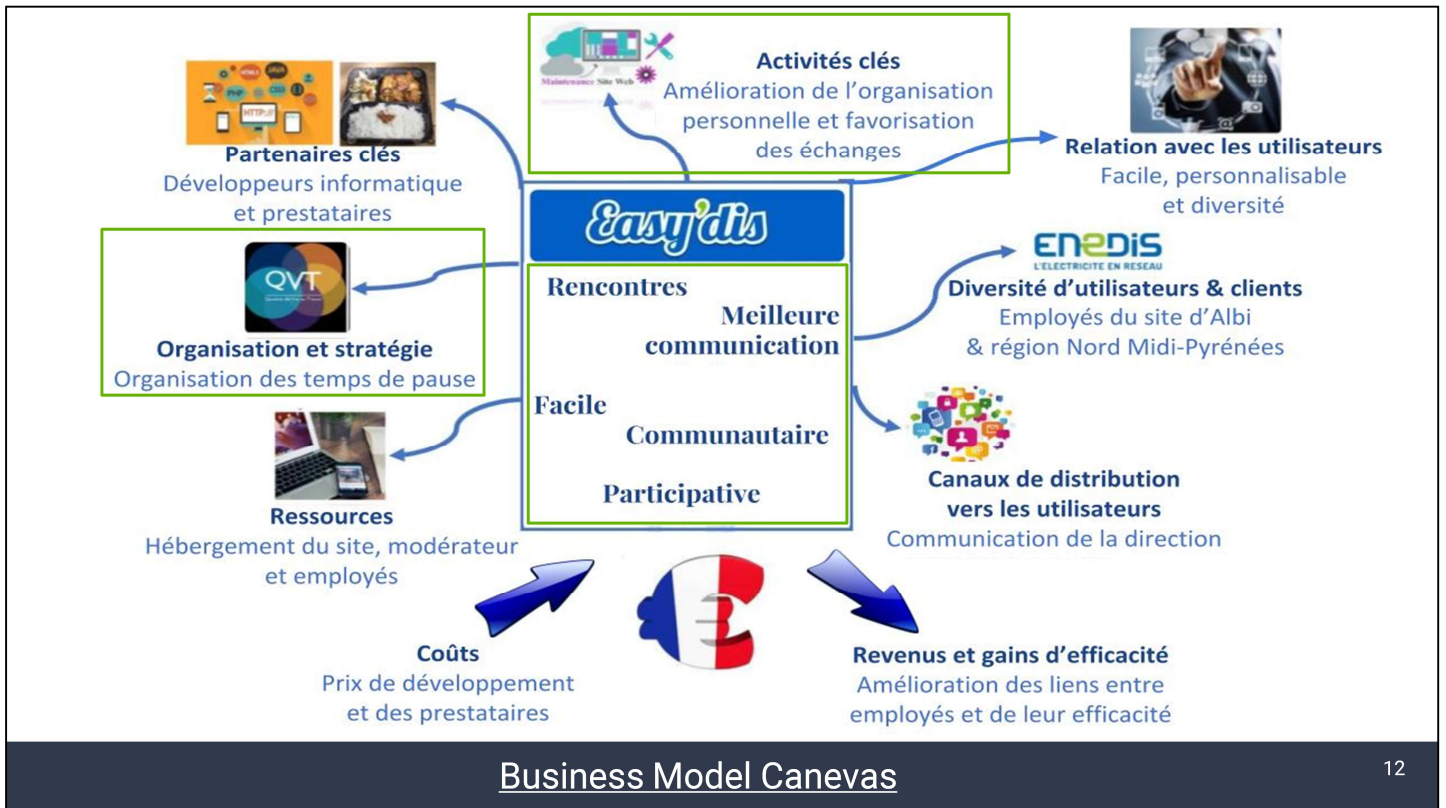
Nos utilisateurs initiaux seront les employés du site d'Albi, plus précisément les **sédentaires utilisant régulièrement internet** car ce seront les employés appelés **Lead Users**, les précurseurs, qui seront les plus faciles à convaincre et donc les plus susceptibles d'utiliser le site Easy'dis. Cette catégorie d'employés représente $\frac{3}{4}$ des employés.



Afin de motiver ces Lead Users, la direction devra faire de la **communication** par divers moyens afin de mettre en avant les qualités de la plateforme.



Note site sera facile d'utilisation et personnalisable.



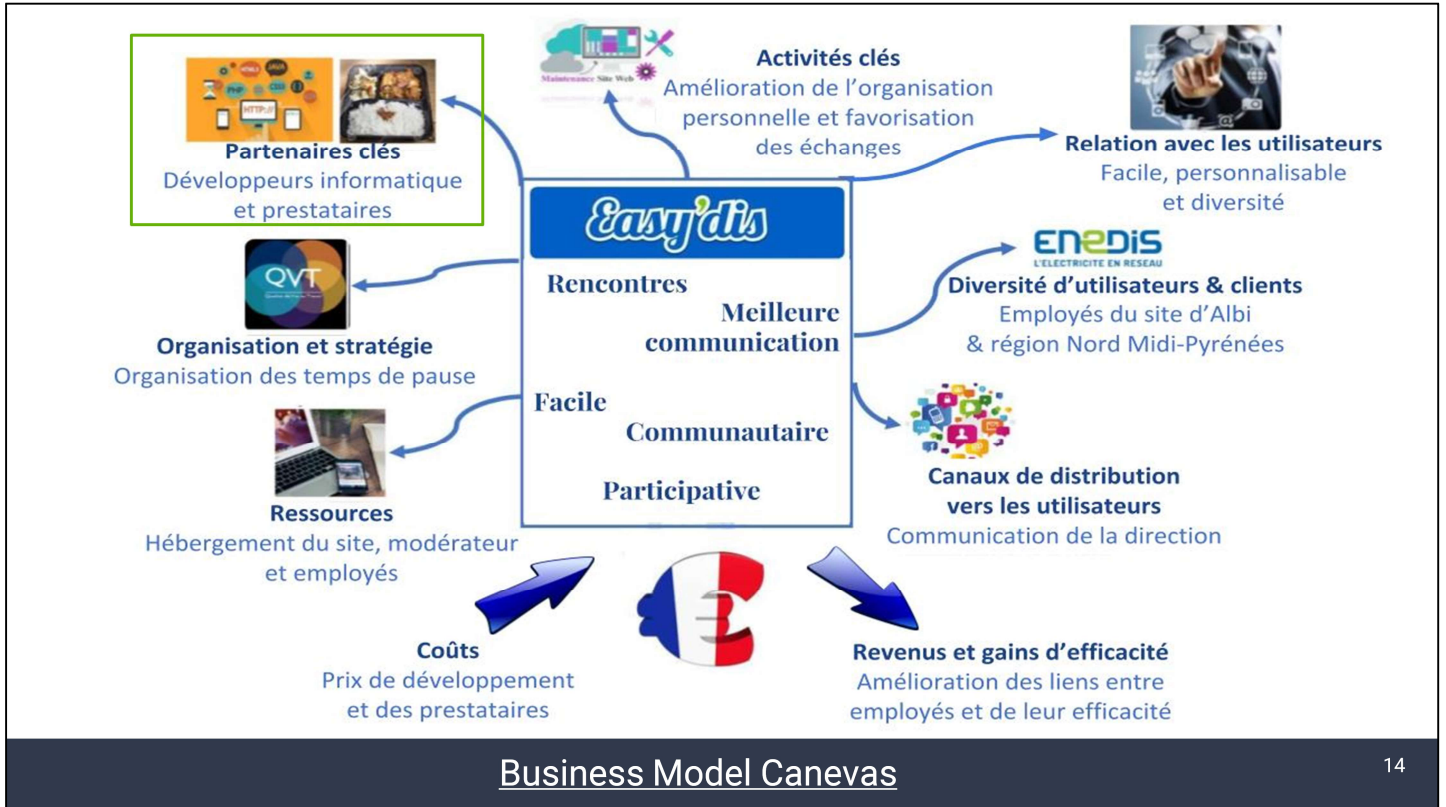
Ensuite, il permet une meilleure **communication** et des **rencontres**. Notre site est **participatif** c'est à dire que les employés pourront se mettre à la place du producteur de services pour leurs collègues comme blablacar/airbnb par exemple. Nous allons donc changer leur façon de consommer le service, en effet la recherche est **rapide** et les inscriptions ou propositions peuvent s'effectuer à **tout moment** et en tout lieu. Cela représente donc la valeur ajoutée de notre solution.

FAISABILITÉ ?

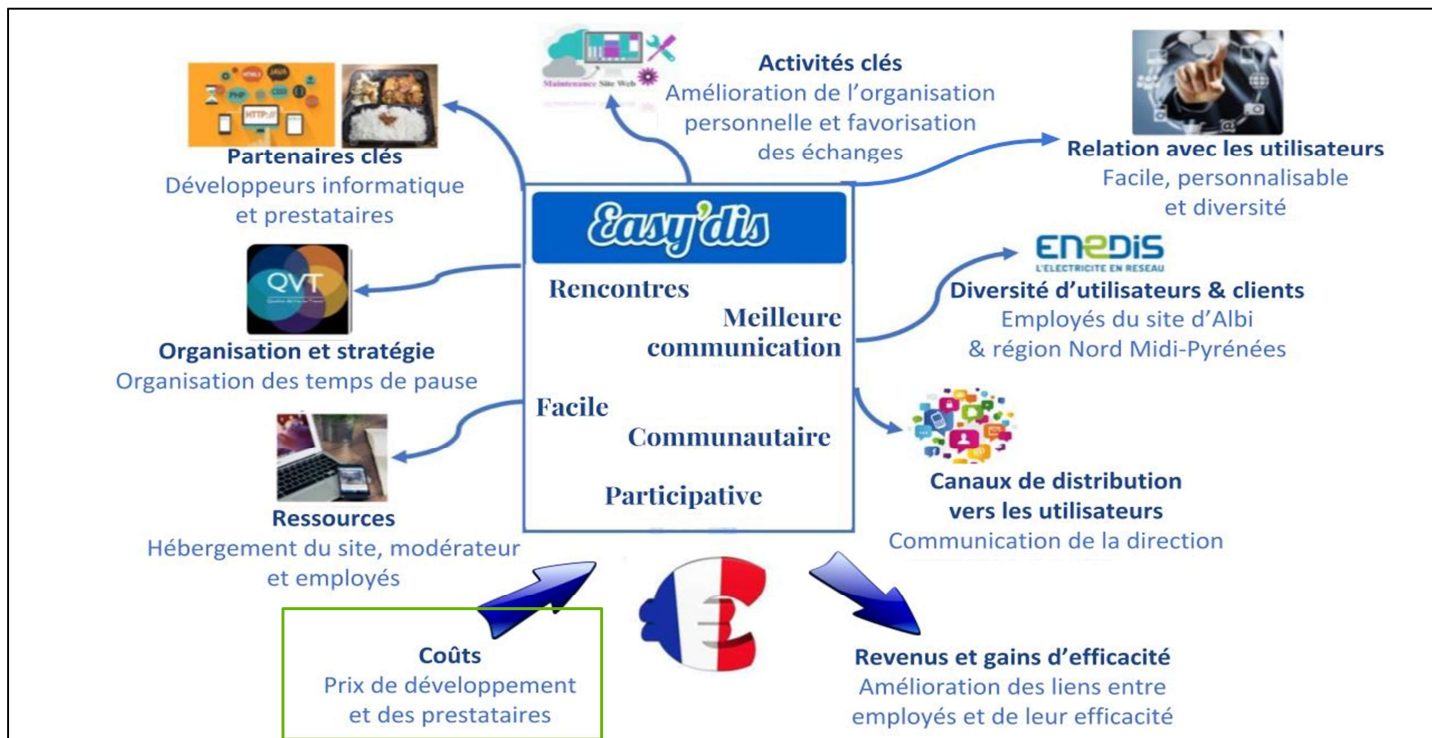
Site internet du développeur informatique : <http://www.webnet.fr/contact.aspx>
Système de gestion de contenu (CMS) utilisé par le développeur : <https://www.drupal.org/8>

13

Pour passer du concept à la réalité, il a fallu étudier la **faisabilité** du projet.



Pour réaliser Easy'Dis, l'entreprise devra faire appel à un **développeur externe**. En effet, le service informatique de l'entreprise ne veut pas s'en occuper.

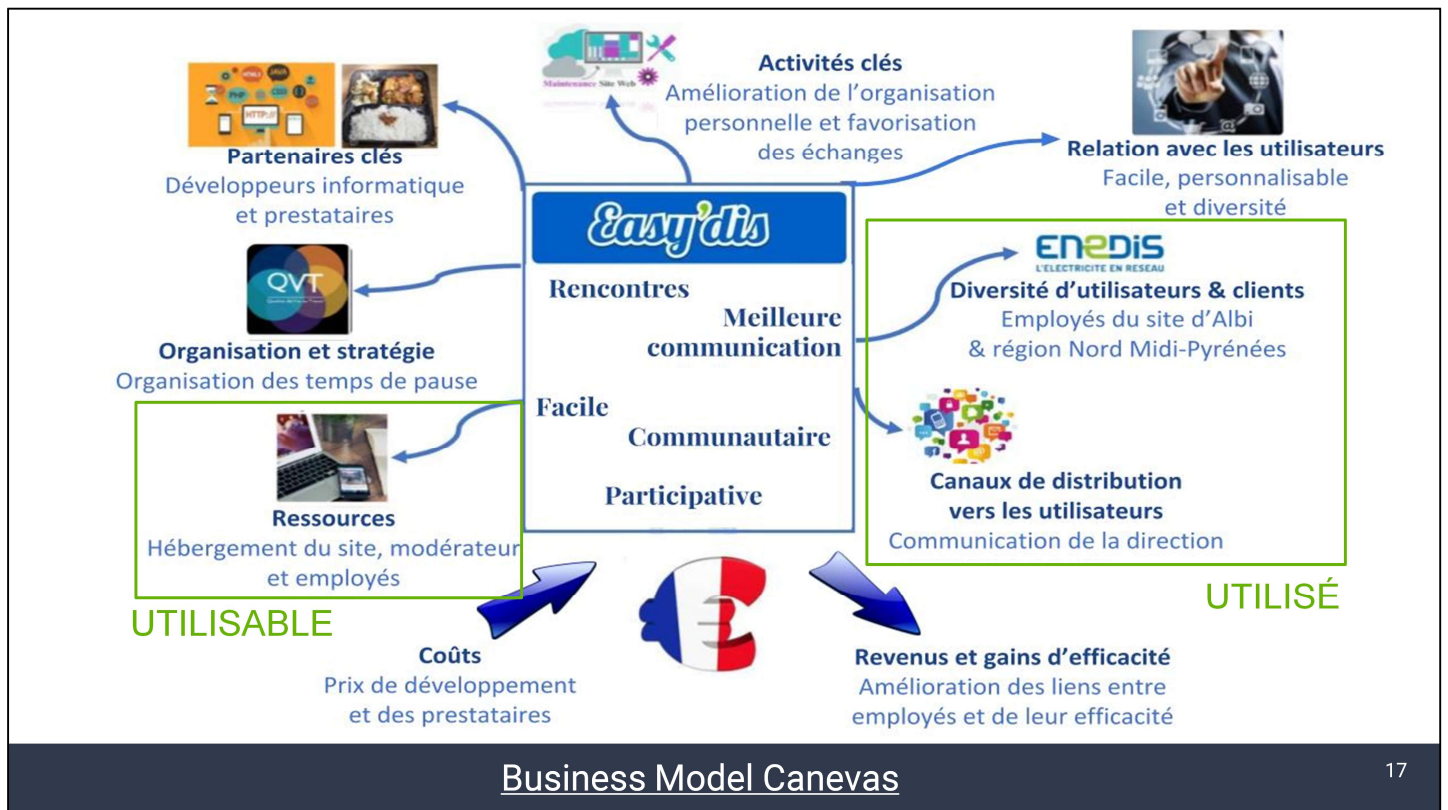


Business Model Canevas

15

Nous avons demandé un devis à un développeur informatique, directeur de WebNet Digital. Le coût du site avec adaptation sur smartphone est estimé à **48 000 euros**. Prix jugé raisonnable d'après M.Otton et l'entreprise, qui n'a pas de budget plafond pour le projet. Le développement est estimé de 3 à 4 mois. L'entreprise considère cette dépense comme une dépense d'**investissement**, dites CAPEX, c'est pourquoi elle aura plus de budget.

VIABILITÉ ?



Business Model Canevas

17

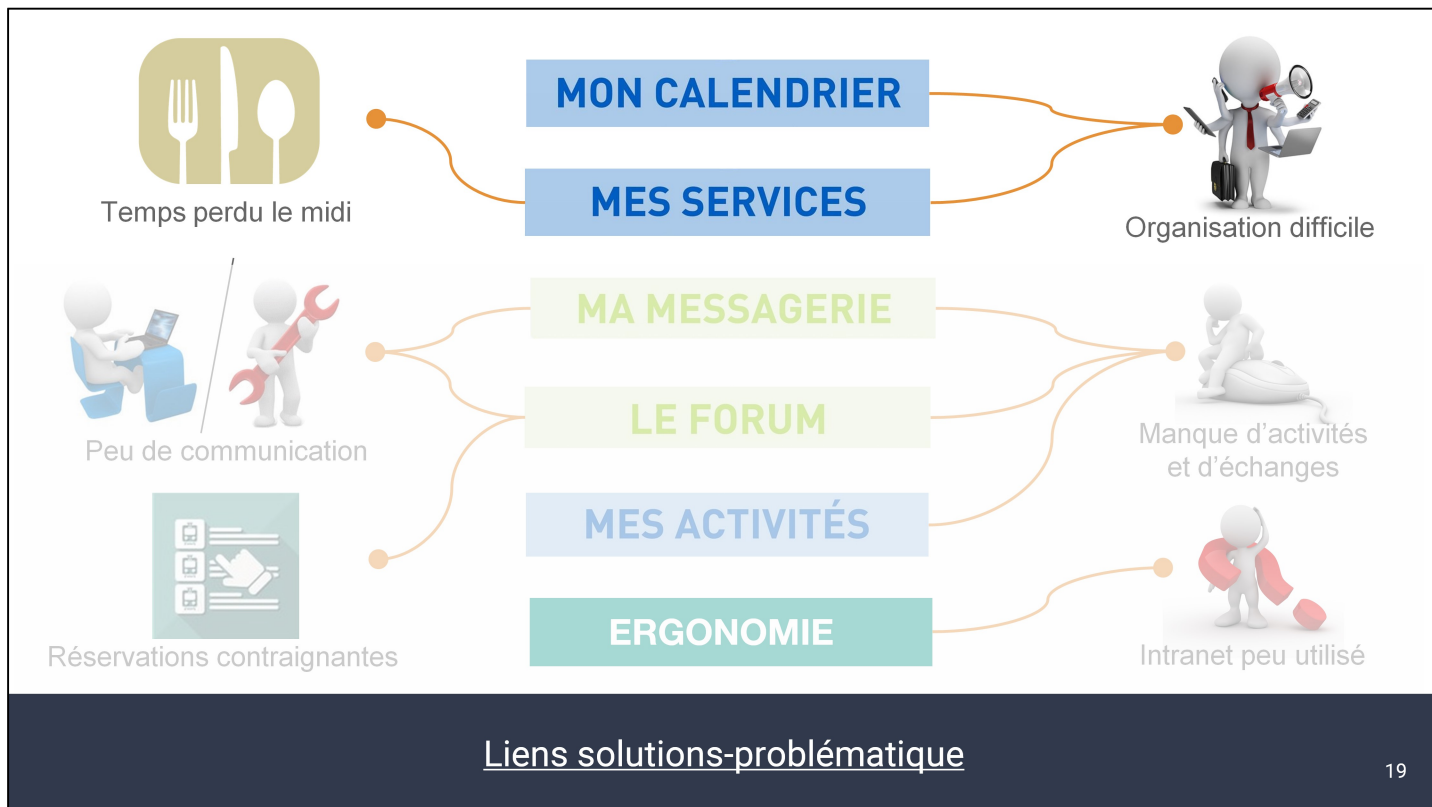
Une fois le site créé, ce qui va permettre qu'il dure sur le long terme est le fait qu'il soit **utilisé**. La communication de la part de la direction sur la proposition de valeur d'Easy'Dis va permettre d'intéresser notre catégorie de Lead Users. Par bouche à oreille, ils vont convaincre leurs collègues de l'utiliser.

La **viabilité** tient aussi au fait que le site soit **utilisable** : il faut prendre en compte sa maintenance et le contrôle de son contenu. Le cout de **maintenance** est estimé à moins de 15% du montant du projet, soit 550 euros HT par mois. Le **modérateur** de la plateforme sera un employé du service de communication.

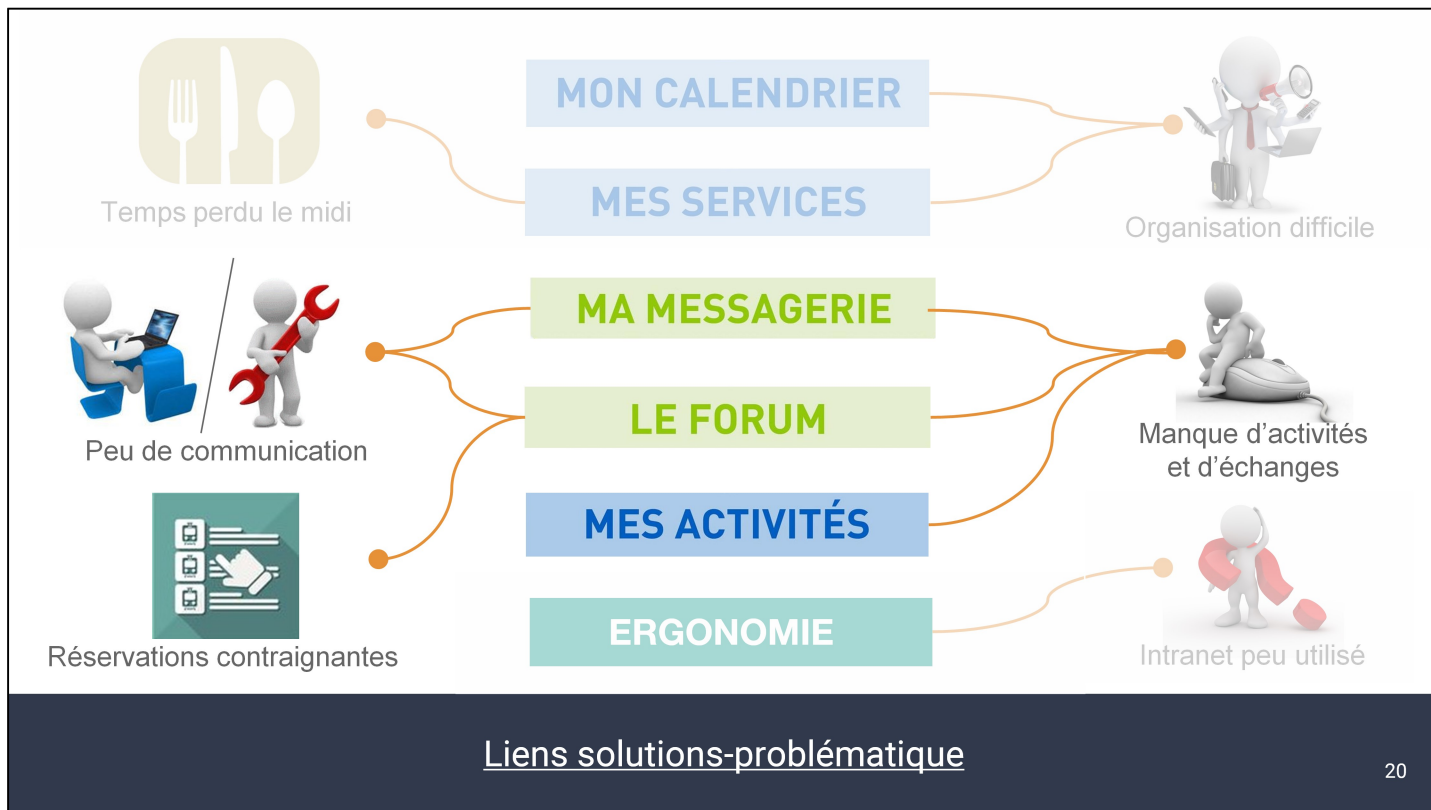
ARGUMENTATION

Nous allons maintenant nous intéresser à la question suivante : « en quoi le contenu de notre plateforme permet de répondre correctement à notre problématique ? ».

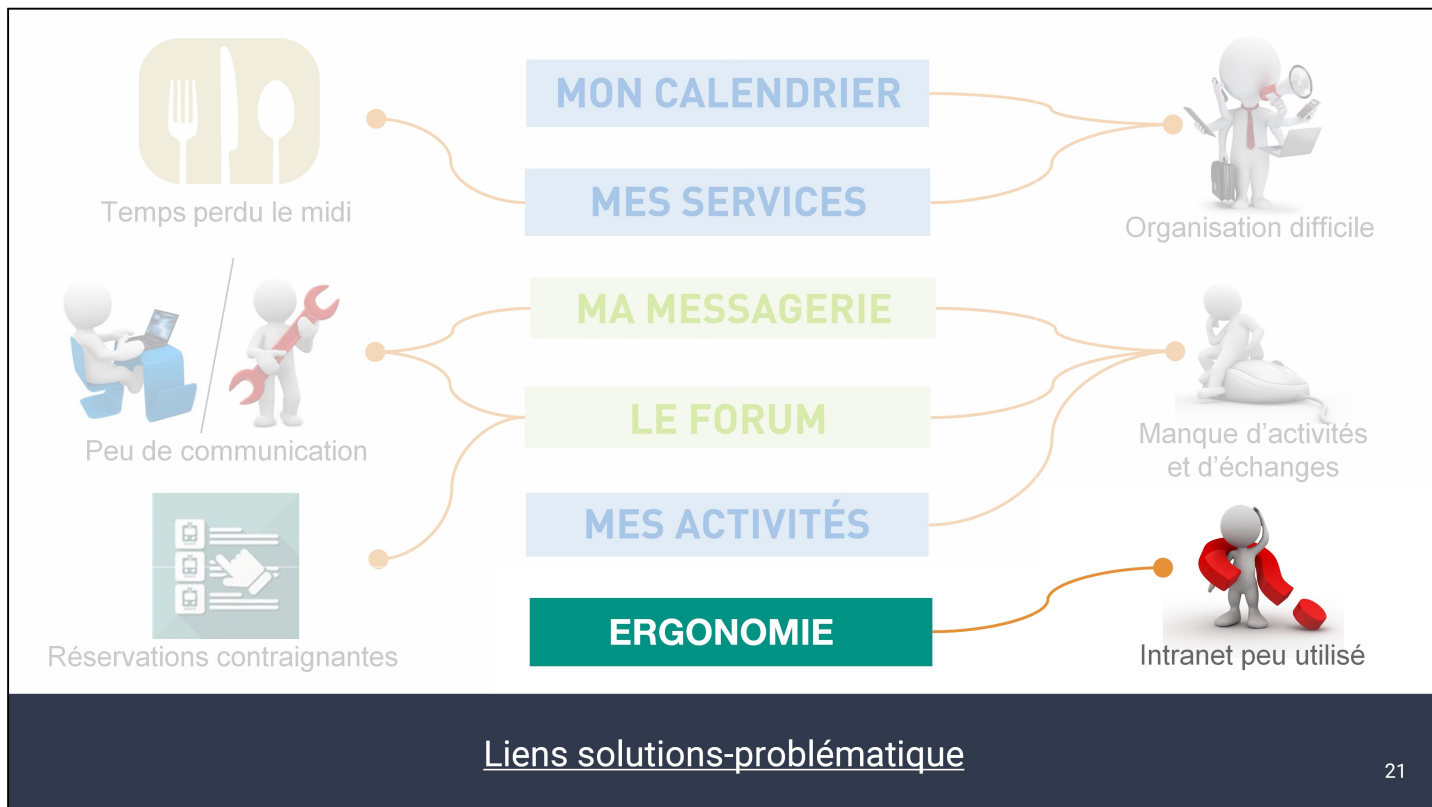
Pour cela nous avons repris tous les problèmes que nous avons relevé lors des entretiens avec les employés d'Enedis pour les **mettre en lien** avec l'ensemble des possibilités qu'offre cette nouvelle plateforme.



- Le calendrier va aider les employés dans leur **organisation** aussi bien personnelle que professionnelle. Cela sera alors un **gain de temps** pour les employés qui pourront être d'avantages **concentrés** et sereins au travail.
- La possibilité de réserver un repas directement via l'application va à la fois permettre aux employés de gagner du temps chaque midi, mais également de **se retrouver** pour manger au sein d'Enedis.



- En ce qui concerne la proposition d'activités, la messagerie instantanée et le forum vont permettre de répondre aux problèmes de communication et de manque d'échanges entre les employés, ce qui va aider à améliorer voire **créer des liens** entre les employés.
- Certains outils comme le covoiturage ou l'échange de maison présents dans l'onglet forum offrent la possibilité aux employés d'être plus **autonomes** dans l'organisation de leur déplacement, avant gérée par une seule personne au sein de l'entreprise.



La simplicité de son utilisation et son **ergonomie** fait de ce site une bonne alternative pour beaucoup de services par rapport à l'intranet d'Enedis qui reste très peu utilisé de part sa complexité.

NOTRE DÉMARCHE

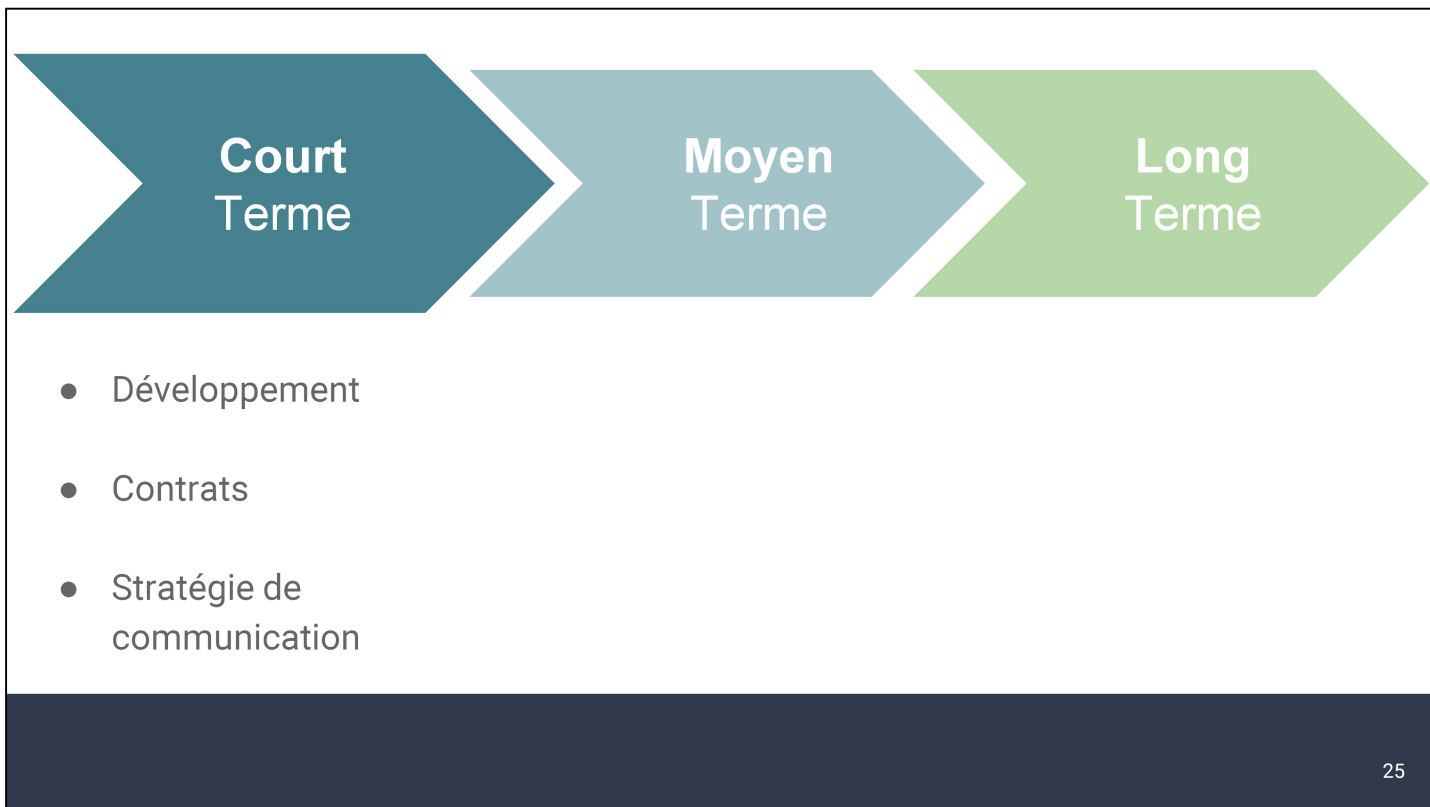
Afin d'arriver à cette solution, nous avons suivi plusieurs étapes lors des cinq derniers mois.



- Nous avons réalisé une quarantaine d'**interviews** sur les sites d'Albi et Rodez dès le lancement du projet. Nombre peu représentatif parmi les 860 employés du secteur Nord Midi-Pyrénées mais cela nous a tout de même permis de cibler les **besoins** primaires des employés.
- Nous en avons déduit plusieurs **concepts** afin de répondre à leurs besoins mais en avons retenu qu'un seul : celui d'une plateforme numérique alliant à la fois le côté professionnel et extra-professionnel
- Nous avons changé de Porteur de Projet au cours du projet. Les rendez-vous avec ce dernier nous ont poussés à modifier le concept : une utilisation de la plateforme uniquement dédiée à des fins **extra-professionnels**.
- Nous avons ainsi pris à nouveau rendez-vous avec les employés d'Enedis afin de leur présenter ce nouveau concept. L'ensemble des réponses obtenues nous ont permis de valider ce choix : la création de cette plateforme interactive et incontournable qu'est EASY DIS

LES SUITES À DONNER

Nous vous avons donc présenté notre projet détaillé, mais il ne s'agit pas de s'arrêter en chemin. Voici les **suites** à donner à notre projet et les pistes que pourront suivre l'entreprise par la suite.



A court terme :

- Il faudra d'abord **développer** le site internet. Un devis a déjà été réalisé, Enedis doit maintenant recontacter ce développeur et en contacter de nouveaux. En effet, pour un projet de plus de 20k€, l'entreprise doit réaliser au moins trois devis différents.
- Ensuite, il faudra signer des **contrats** officiels avec les prestataires déjà contactés.
- Enfin, il sera judicieux de réfléchir à une stratégie de **communication** efficace avant de déployer le site. Celle-ci pourra se faire via de nombreux supports tels que des flyers, l'envoi de mails ou des affiches au sein du site Enedis.



Court
Terme

Moyen
Terme

Long
Terme

- Nouveaux prestataires
- Paiement en ligne

A moyen terme :

- Il faudrait trouver plus de prestataires pour augmenter le nombre de services proposés aux employés.
- Une autre idée est d'intégrer le **paiement en ligne** pour les services externes afin de simplifier le paiement vers les prestataires.



**Court
Terme**

**Moyen
Terme**

**Long
Terme**

- Application mobile
- Étendre à la région NMP

A long terme :

- L'objectif est d'en faire une application mobile, afin notamment de mettre en place un système de notifications sur portable.
- Il serait aussi intéressant d'envisager d'étendre l'utilisation de la plateforme à l'ensemble des sites de la région Nord Midi Pyrénées.

CONCLUSION

Étude réalisée au Royaume- Uni (University of Warwick) en février 2014

Bandelier, Pauline (2017, septembre). « Vie pro, vie perso : un équilibre qui reste à trouver ». *Courrier Cadres*, no 110, p. 64-69.

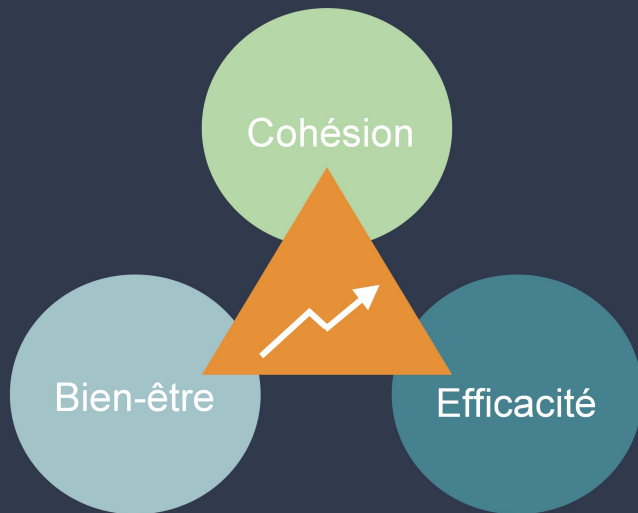
Boulate, Camille (2017, septembre). « Le management agile rend-il les salariés plus heureux ? ». *Courrier Cadres*, no 110, p. 54-55.

« Études : Bien-être au travail & productivité ». Consulté le 19 janvier 2018. <https://blog.generalivitality.fr/etudes-bien-etre-travail-productivite/>.

Bourdu, Emilie; **Péretié**, Marie-Madeleine; **Richer**, Martin (2016). *La qualité de vie au travail : un levier de compétitivité*. Paris : Presses des Mines, 186 p.

« Se dépenser pour calmer sa nervosité au travail ». Consulté le 19 janvier 2018. <https://blog.generalivitality.fr/se-depenser-pour-calmer-sa-nervosite-au-travail/>.

Apports pour l'entreprise



Revenus et gains d'efficacité
Amélioration des liens entre employés et de leur efficacité

BMC

29

Enedis nous a demandé de réaliser ce projet en espérant qu'il ait un **impact positif** sur l'entreprise. En réalisant des recherches documentaires nous avons mis en évidence le fait que l'utilisation du site internet par les employés pourra permettre des **gains** selon les aspects sociaux, économiques et de temps. Par exemple, les activités extra professionnelles, vont permettre aux employés de se vider la tête le midi et d'être **plus efficaces** l'après midi. Ces mêmes activités vont aussi développer les rencontres et améliorer la **cohésion** entre les employés.

Ceci est source de **bien être** d'après certaines études, qui montrent également qu'un salarié heureux est 12% plus productif. Sur le long terme, Easy'Dis sera ainsi vecteur de **performance** pour l'entreprise.

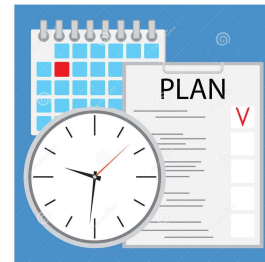
Apports pour l'équipe



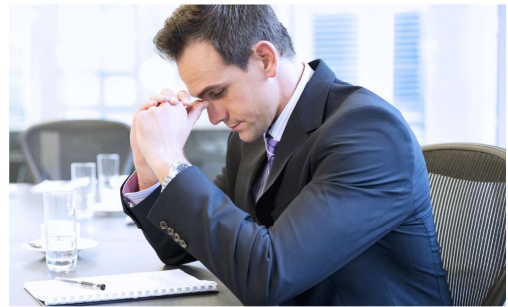
Gestion du temps

Gestion des imprévus

Réalité du monde de l'entreprise



1



2

Illustration 1 : <https://fr.dreamstime.com/illustration-stock-planification-et-organisation-de-temps-plates-image72825162>

Illustration 2 : <http://reflexosteo.com/stress/>

Grâce à ce projet, nous aurons appris à **travailler en équipe**, à mieux cerner le potentiel de chacun et en ressortir le meilleur. Nous aurons appris aussi à mieux **organiser notre temps** et les différentes tâches à effectuer en fonction des échéances. Il a fallu faire face évidemment à plusieurs imprévus (en relation avec les rendez-vous porteur de projet et utilisateurs, le changement de porteur de projet et donc changement partiel du projet).

Tout ceci nous a permis d'avoir une vision différente sur la **réalité du monde de l'entreprise** car il faut apprendre à gérer des situations problématiques et savoir trouver la bonne solution au bon moment. Et c'est exactement ce à quoi nous serons confrontés en tant que **futurs ingénieurs**.



MERCI POUR
VOTRE
ATTENTION

L'enquêteur du début revient afin de conclure sur sa mission :

“Suite à une ambiance harmonieuse et un travail sérieux réalisé au sein de cette équipe durant ces derniers mois, la solution proposée semble être à la hauteur des attentes de l'entreprise et des futurs utilisateurs. Il n'y a plus qu'à espérer qu'une fois créée, cette plateforme ne cessera d'évoluer.”