



Édito

by Beeshake

La transition digitale est une réalité qui touche progressivement l'ensemble des entreprises. Elle n'en reste pas moins une démarche complexe. Chez U Pro, nous sommes convaincus que le meilleur moyen de la réussir est de bien l'amorcer, et pour cela de respecter certaines étapes, en mettant en place des dispositifs attractifs, intuitifs, fédérateurs et résolument centrés sur les Hommes.

Partant de ce constat, nous avons développé le Digital Transformation Seed, processus nécessaire à la digitalisa-

tion des entreprises. Il passe par trois étapes : l'acculturation, la collaboration et l'innovation. Il s'appuie sur des outils numériques, qui répondent aux nouveaux besoins révélés par la transformation des métiers.

Dans ce livre blanc, nous faisons le point sur les tenants et aboutissants de ce processus et vous livrons les clés du succès d'une transformation digitale réussie.

Bonne lecture !

Sommaire

P4

Digital Transformation Seed :

DE QUOI S'AGIT-IL ?

P6

Étape 1 de la transition digitale :

L'ACCULTURATION

P9

Étape 2 de la transition digitale :

LA COLLABORATION

P11

Étape 3 de la transition digitale :

L'INNOVATION

Digital Transformation Seed :

DE QUOI S'AGIT-IL ?

La transformation digitale ne s'improvise pas. Elle se pense, se réfléchit et s'organise. Le Digital Transformation Seed soutenu par les équipes de Beeshake est une méthodologie pensée et développée aux contacts de notre écosystème, idéale pour concrétiser cette nouvelle révolution managériale. Il s'articule autour de trois étapes : **L'ACCULTURATION, LA COLLABORATION ET L'INNOVATION**. Il place l'Humain au centre de la transformation numérique, puisque c'est notamment et prioritairement par lui et pour lui qu'elle doit s'opérer.

Transition digitale : des décideurs convaincus, des salariés perplexes

Décideurs et salariés sont convaincus de l'importance de la transition digitale pour l'avenir de leur entreprise. Pourtant, les collaborateurs semblent estimer que leur hiérarchie manque de méthode pour la concrétiser. C'est ce qui ressort d'une [étude réalisée par le cabinet Albiways en collaboration avec TNS Sofres](#). Celle-ci nous apprend en effet que :

- **7 salariés sur 10** estiment que la transformation digitale est en cours, par un plan de digitalisation ou par des actions isolées ;
- **87 % des salariés** pensent que la digitalisation constitue une opportunité pour leur entreprise..
- **... alors que 63 %** d'entre eux estiment que la stratégie digitale de leur entreprise est « mal expliquée » par les dirigeants ;

- ce qui est d'autant plus problématique que seuls **27 % des salariés** se sentent « tout à fait à l'aise » avec le digital ;
- et que **90 % des salariés** pensent qu'il faut « avant tout faire évoluer l'offre de formation ».

Le Digital Transformation Seed, une réponse organisationnelle aux besoins des entreprises

D'après une étude réalisée par le cabinet Roland Berger, près de 50 % des entreprises estiment que le déploiement d'outils digitaux a « un impact positif » sur leur chiffre d'affaires. Il y a de quoi être motivé : la même étude montre que les entreprises les plus matures dans leur transformation digitale connaissent une croissance 6 fois plus élevée que les entreprises les moins avancées, et qu'en accélérant leur transformation numérique, elles n'auraient ni plus ni moins que la capacité de doubler leurs taux de croissance. Une aubaine à l'heure où

les sociétés recherchent de nouvelles sources de développement !

Or, cette transformation digitale ne s'improvise pas. Les outils ne font pas les usages, par exemple : ce n'est pas parce que l'on met à disposition des collaborateurs les meilleurs logiciels qu'ils vont être utilisés par tous au quotidien. La transition digitale est ainsi une affaire de méthode, que nous vous présentons dans ce livre blanc. Celle-ci s'articule autour de trois étapes indispensables pour déclencher la transformation digitale au sein d'une organisation :

- **L'acculturation**, qui consiste à créer un socle commun de connaissances, développer un langage commun, pour être capable d'aborder des problématiques nouvelles et faire évoluer progressivement la culture même de l'entreprise ;
- **La collaboration**, qui consiste à favoriser le travail en mode projet en équipes pluri-disciplinaires, en s'appuyant sur des outils digitaux ;
- **L'innovation**, c'est-à-dire le moment où les collaborateurs se saisissent de la puissance des nouveaux outils et des nouveaux modes organisationnels nés du digital pour créer de la valeur ajoutée dont l'entreprise profitera. Pour cela, il est impératif de sensibiliser les collaborateurs sur ce qu'est l'innovation et leur donner tous les outils pour pouvoir innover.

Le Digital Transformation Seed vise donc à remettre l'humain au centre de toutes les réflexions autour de la transformation digitale. Car « digitale » ne signifie pas désincarnée ou déshumanisée !

Un changement de paradigme : le Change Management

Dans ce contexte, les entreprises doivent mettre en place un véritable management du changement au sein de leurs équipes. Elles doivent ainsi repenser les métiers, les interactions et l'organisation, à tous les niveaux.

Cela n'est possible qu'en valorisant une approche centrée sur l'humain, qui tient compte de ses envies professionnelles réelles et de ses besoins en matière d'outils, et encourage son implication individuelle au sein de l'organisation. Le Change Management prend du temps, mais c'est ce qui garantit la réussite d'une opération stratégique comme peut l'être la transformation numérique.

Acculturation, collaboration et innovation : Le Digital Transformation Seed constitue un « guide » pour réussir une transition digitale en entreprise.



Étape 1

de la transition digitale :

L'ACCULTURATION

Adapter les connaissances aux enjeux

La transition digitale d'une entreprise passe obligatoirement par une phase de mise à niveau et partage des connaissances. Les collaborateurs sont souvent perdus devant les concepts de l'univers digital qui se renouvellent sans cesse. L'organisation doit développer des définitions communes de ces concepts pour que les collaborateurs parlent le même langage. C'est ce que l'on appelle « l'acculturation ».

L'acculturation en bref

L'acculturation est « l'adaptation d'un individu ou d'un groupe à la culture environnante »⁽⁴⁾. En matière de transition digitale, elle implique de dépasser les rapports individuels au numérique pour arriver à un socle commun de connaissances. Cela passe par trois impératifs, incontournables et complémentaires :

- **Informer** les collaborateurs de ce qu'ils pourront faire en utilisant les outils numériques et leur donner envie ;
- **Les former** à une utilisation intelligente et optimisée de ces outils ;

- **Les sensibiliser** aux enjeux qui naissent avec le numérique, en matière de sécurité des données (de quel produit peut-on parler, avec quels utilisateurs...), par exemple.

La première étape du Change Management

La démarche d'acculturation est nécessaire dans les entreprises qui s'engagent sur la voie de la transition digitale parce que celles-ci doivent s'assurer que leurs collaborateurs comprendront, adhéreront et adopteront le plan de transformation numérique. Elle doit être impulsée par la direction et par ceux que l'on nomme les « Change Agents », c'est-à-dire les « agents du changement ». Parmi eux, citons :

- **Les responsables des Ressources Humaines**, qui font office de coordinateurs du Change Management auprès des salariés ;
- **Les directeurs de la Communication interne**, qui développent les outils nécessaires à l'information et à l'adhésion de l'ensemble des collaborateurs à la politique de Change Management de l'entreprise ;

⁽⁴⁾Larousse

- **Les Chief Digital Officers (CDO)**, qui officient en tant que maîtres d'œuvre de la transition digitale ;
- **Les directeurs Marketing et Les directeurs commerciaux**, garants de l'intégration de la digitalisation dans les stratégies commerciales et les actions de communication ;
- **Les Directeurs des Systèmes d'Information (DSI)**, acteurs opérationnels et techniques de la transformation numérique de l'entreprise.

Comment favoriser l'acculturation dans une entreprise ?

Il existe de nombreux moyens de former ses collaborateurs et de transmettre des savoirs : MOOC, formation en présentiel, COOC... Voici les principaux :

Apprendre et informer

« Acculturer » des collaborateurs, c'est à la fois former et informer. Concrètement, cela passe par les étapes suivantes :

- **Développer** le savoir et les compétences, individuelles et collectives ;
- **Sensibiliser** aux enjeux et aux possibilités offertes par le numérique, par le contenu et l'adoption progressive des usages ;
- **Engager** les collaborateurs dans le processus de transformation.

Pour être une réussite, l'acculturation s'appuie sur un mix intelligent entre le contenu souvent vidéo, les quiz et challenges (qui permettent d'entretenir la motivation des collaborateurs), les

évaluations personnelles et/ou collectives (pour s'assurer de l'assimilation des connaissances et/ou mettre en place des actions correctives), et des espaces d'échange entre les apprenants et les intervenants.

Les différentes mécaniques d'apprentissage

Il existe de nombreuses façons de favoriser l'apprentissage en entreprise, comme la formation en présentiel. Mais pour faire naître de nouveaux usages numériques, le plus malin est sans doute d'utiliser des outils... numériques eux aussi !

Les plus célèbres d'entre eux sont les MOOC (Massive Open Online Courses, littéralement « cours en ligne ouverts et massifs »). Il s'agit de cours diffusés sur Internet, se déroulant sur une période déterminée à l'avance et encadrés par une équipe pédagogique.

Destinés aux entreprises, ils deviennent des COOCs (Corporate Open Online Courses). Ils peuvent être proposés à de plus petits groupes — on les appelle alors des SPOCs, pour Small Private Online Courses, et visent des formations plus individualisées. D'autres formats existent également : le workshop (atelier avec un référent), le digital lunch, les learning expeditions... La clé de l'efficacité de ces différentes mécaniques ? La complémentarité !

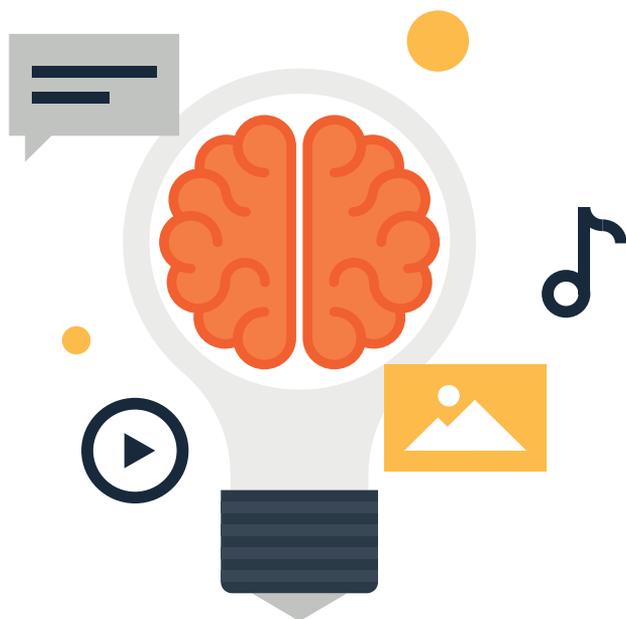
Le module MOOC proposée par Beeshake

Pour répondre aux besoins d'acculturation des entreprises, les équipes de Beeshake ont développé une plateforme de Learning Management System

(LMS), qui associe des parcours vidéos thématiques, des quiz, des espaces de discussion entre apprenants et des moments de challenge. Cette plateforme constitue une "brique" dans un dispositif plus complet d'acculturation, à même de faire progresser l'ensemble des collaborateurs et d'assurer une diffusion efficace des savoirs.

Ce module est l'outil idéal d'accompagnement de l'acculturation permettant de regrouper des parcours thématiques, des

conférences ou workshops retransmis en live et VoD ou encore des mécaniques de validation de l'acquisition de compétences. N'importe quel collaborateur peut se former, quel que soit l'endroit où il se trouve, l'heure de la journée ou de la nuit et le device utilisé (PC, smartphone, tablette). De quoi maximiser l'efficacité d'un programme d'acculturation !



Étape 2

de la transition digitale :

LA COLLABORATION

Qu'est-ce que la collaboration ?

La collaboration est un phénomène social. Elle est renforcée par les usages digitaux dans la vie quotidienne des gens, le besoin de partager des informations, des savoir-faire, des actifs, le besoin de s'entraider et de créer ensemble, qui sont devenus des attentes de tous les collaborateurs au sein de leur organisation.

Échanges et productivité

Favoriser la collaboration au sein d'une entreprise, c'est permettre aux collaborateurs d'échanger et de partager les savoirs. Ce qui a du reste fait naître un nouvel enjeu pour les professionnels : le « knowledge management » — c'est-à-dire la gestion, l'analyse, l'identification et l'organisation des savoirs internes. La collaboration s'appuie sur la réussite de l'acculturation : c'est parce que les collaborateurs ont acquis de nouvelles connaissances, qu'ils comprennent de nouveaux termes et qu'ils s'intéressent à de nouveaux domaines, qu'ils sont capables d'adopter de nouveaux outils favorisant le partage au sein de l'espace « entreprise ».

Des outils pour collaborer

La collaboration constitue le moment où l'entreprise adopte de nouveaux outils internes. Le plus connu est la PCSE, pour Plateforme Collaborative et Sociale d'Entreprise. Elle permet de créer des groupes ou des communautés de travail, de métiers, de projets ou encore de loisirs. Mais il existe de nombreux autres outils :

- **Des logiciels de communication interne**, des canaux d'échange incontournables et complémentaires aux outils « traditionnels », permettant aux informations de circuler rapidement et aux questions de ne pas rester sans réponse ;
- **Des logiciels de gestion de projets**, comme Trello (qui organise les projets par planches et par tâches) ou Wrike (qui s'appuie sur un espace de travail en temps réel), qui optimisent la façon dont les projets sont menés : on sait en permanence qui fait quoi, ce qu'il reste à faire et où se trouvent les points de blocage ;
- **Des logiciels CRM collaboratifs**, pouvant être enrichis au fur et à mesure de l'avancée des projets et des contacts, pour que chaque collaborateur puisse s'adresser au bon interlocuteur au bon moment..

Une nouvelle organisation

La collaboration contribue à faire disparaître la traditionnelle organisation « en silos » dans les entreprises, au profit d'une organisation plus horizontale. L'information circule d'un site à l'autre, d'un service à l'autre, d'une équipe à l'autre, d'un collaborateur à l'autre... pour améliorer l'efficacité globale de l'entreprise.

L'outil pour créer et animer une communauté

C'est une étude réalisée par le cabinet McKinsey qui l'affirme : les employés qui utilisent un réseau collaboratif d'entreprise au quotidien voient leur productivité croître en moyenne de 25 %. Outils « vedettes » pour favoriser la collaboration interne, les Plateformes Collaboratives et Sociales d'Entreprise regorgent de fonctionnalités pertinentes et s'appuient sur les nouveaux réflexes numériques des collaborateurs. La preuve avec ce module, la PCSE créé par les équipes de Beeshake.

Comment ça marche ?

Une Plateforme Collaborative et Sociale d'Entreprise s'appuie sur les best practices des réseaux sociaux grand public, qui sont entrés dans les habitudes des particuliers : plus de 30 millions de Français disposent d'un compte Facebook et on dénombre près de 3 millions d'utilisateurs actifs de Twitter.

Exactement comme sur Facebook, les collaborateurs peuvent créer un profil, publier sur leurs murs (des messages, des liens, des photos, des vidéos...), commenter, « aimer » ou partager la publication d'un autre... Vous l'aurez compris : si les PCSE sont aussi efficaces, c'est bien parce qu'elles permettent de faire dans la sphère professionnelle la même chose que dans la sphère privée. Nul besoin d'acquiescer de nouveaux réflexes !

La réponse Beeshake aux besoins des PME en matière de PCSE

C'est dans cette optique que les équipes de Beeshake ont développé ce module. Conçue en responsive design, la plateforme est accessible depuis n'importe quel type de device. Elle permet de :

- **créer** des groupes ou des communautés privées/publiques ;
- **partager** des vidéos, des textes, des PDF, des liens ;
- **organiser** des événements privés ou globaux ;
- **contribuer** à un fil de discussion général et d'actualité ;
- **créer** des événements publics ou privés ;
- **échanger** entre membres via une messagerie privée ;

Au total, cet outil s'appuie sur 138 fonctionnalités orientées création et animation d'une communauté et multimédia. Elle s'adapte également aux outils métiers de l'entreprise qui l'adopte. À noter que le module de learning peut aussi être intégrée à cet outil.

Étape 3

de la transition digitale :

L'INNOVATION

Les enjeux de l'innovation au sein de l'entreprise

Nous l'avons vu : une fois que vous avez acculturé et sensibilisé les collaborateurs, vous pouvez collaborer dans de bonnes conditions. Il reste une étape à atteindre, celle de la mobilisation de l'intelligence collective, également appelée « innovation collective ».

La R&D n'est plus réservée à une élite

Lorsque toutes les entreprises étaient organisées en silos, l'innovation était majoritairement réservée à une élite, rassemblée dans une fonction : la R&D. Or, l'innovation traditionnelle en entreprise ne vise pas nécessairement à encourager les collaborateurs à innover pour le bien commun. Une fois les étapes d'acculturation et de collaboration réussies, une entreprise peut favoriser l'innovation, de deux manières différentes et complémentaires :

- L'entreprise peut innover de façon ponctuelle. On appelle cela « l'innovation produit ». Il s'agit de proposer une nouvelle solution sur le marché, pour capter de nouveaux clients par exemple ;

- L'entreprise peut mettre en place une véritable culture de l'innovation. On parle alors d'innovation permanente, d'innovation « totale », ou encore de management de l'innovation.

Intelligence collective, créativité collective et idéation

Quels sont les mécanismes qui permettent d'innover ? Ils sont au nombre de trois :

- **L'intelligence collective**, c'est-à-dire la valorisation des capacités cognitives totales des collaborateurs, qui résultent des interactions et des outils de collaboration mis en place ;
- **La créativité collective**, c'est-à-dire la capacité à penser de nouvelles solutions à plusieurs, en s'appuyant sur les domaines de compétences de chacun des collaborateurs et sur une collaborative transversale (chaque service pouvant, selon ses capacités, contribuer à l'émergence d'une innovation) ;
- **L'idéation**, c'est-à-dire le « chemin », tant psychologique qu'organisationnel, pris par les idées nouvelles au sein de l'entreprise : comment les collaborateurs peuvent-ils soumettre leurs propositions, qui les écoute, comment sont-elles reprises puis intégrées à la stratégie ?

Créer de l'engagement

Innover dans une entreprise ayant réussi sa transition digitale, c'est donc décloisonner la R&D et permettre à tous les collaborateurs de participer à la création de solutions inédites destinées aux clients finaux ou à l'amélioration de la productivité et de l'organisation de l'entreprise. Avec un objectif en sous-texte : créer de l'engagement autour des processus d'innovation.

Une plateforme destinée à l'émergence de nouvelles idées

Parce que l'innovation est un levier de croissance et un levier d'engagement pour l'entreprise, les équipes de Beeshake ont développé ce module d'innovation, une solution d'Idea Management basée sur les best practices du web grand public et des plateformes intégrant le système de crowdfunding, afin d'impliquer la majorité des collaborateurs.

Valoriser les apports des collaborateurs

L'objectif de ce module ? Mobiliser l'intelligence collective de l'ensemble des collaborateurs, quelle que soit leur fonction ou leur niveau hiérarchique dans l'entreprise. L'innovation devient ainsi un outil de croissance du chiffre d'affaires (nouvelles solutions = nouvelles opportunités commerciales), qui favorise au passage l'engagement des salariés, lesquels s'impliquent plus dans le quotidien et l'avenir de leur employeur.

Ce module répond ainsi à trois objectifs sociaux et RH :

- **Valoriser les idées** des collaborateurs et leurs contributions ;
- **Faire émerger de nouveaux talents** et des compétences précieuses pour le développement de l'entreprise ;
- **Stimuler la collaboration** transversale entre les membres des équipes, des services et/ou des sites d'une entreprise.

Un fonctionnement inspiré des plateformes de crowdfunding

Personnalisable à 100 %, ce module est ainsi ce que l'on appelle une solution d'Idea Management, qui reprend les mécanismes les plus connus du web (mécanismes sociaux, habitudes de navigation, réflexes sociaux...) pour mettre en valeur les idées qui naissent au sein des entreprises et permettre à chacun de contribuer à leur développement. surtout, cet outil emprunte aux plateformes de crowdfunding certains mécanismes. Les utilisateurs peuvent ainsi déposer, constituer et consulter des projets et/ou des idées. Ils peuvent en discuter entre eux, sur des modules dédiés.

Une mécanique de Serious Game peut être enclenchée, les points gagnés lors de chaque action « impliquante » sur la plateforme servant à financer des projets. Il peut s'agir, par exemple, de regarder un contenu, proposer un contenu, liker, partager, commenter, répondre à des quiz... toutes ces contributions permettent de gagner de la monnaie virtuelle, qui ensuite pourra être investie dans le projet concerné. Il est également possible de

partager sa veille professionnelle, pour faire monter en compétences l'ensemble des collaborateurs. En somme, parce que l'innovation n'est pas uniquement l'affaire des porteurs de projets dans une entreprise digitalisée, ce module met aussi en lumière ceux qui soutiennent les initiatives d'autres collègues.



Le Digital Transformation Seed est indissociable des outils et des changements de méthode. Il s'appuie sur la force des échanges et sur l'émergence d'une organisation plus horizontale pour booster la performance des entreprises.

Cette méthodologie efficace vous sera d'une aide précieuse pour insuffler le changement au sein de votre structure. C'est précisément la mission des équipes de Beeshake : accompagner les entreprises dans cette démarche. Besoin d'aide pour amorcer votre projet de transformation numérique ?

Contactez-nous !



the employee engagement platform
A FRENCH TECH COMPANY

Chaque semaine, nous partageons avec vous
nos dernières réflexions sur la transition numérique
de l'entreprise.

Décryptages, conseils pratiques,
actualités du secteur.

Retrouvez-nous sur notre blog :

www.beeshake.com/news



 **Beeshake**

the employee engagement platform

A FRENCH TECH COMPANY

25, rue Notre Dame Des Victoires
75002 Paris

 (0)1 41 34 20 23

 contact@beeshake.com

By  **Invox**