

EXEMPLES D'ATELIERS (EXTRAITS)
(CRÉATION - ANIMATION -
RESTITUTION)

Michèle JUILLAT



Michèle JUILLAT

ATELIER DE RÉFLEXION SUR UNE ORGANISATION DE SERVICE SUR 1/2 JOURNÉE

Journée Brainstorming CCTI

Quel serait le nouveau souffle du département en matière d'organisation ?

Création

Animation

Quel serait le nouveau souffle du département en matière d'organisation ?

Qu'est ce qui nous retient dans notre quotidien ?

- ✓ Manque de leviers pour mobiliser les collaborateurs
- ✓ Savoir gérer les missions de Build et de Run (les différencier ?)
- ✓ **Manque de visibilité sur le plan de charge à 6 ou 12 mois et ses objectifs**
- ✓ **Manque de visibilité sur les besoins en ressources**
- ✓ **Manque de visibilité sur nos processus internes** (liste, description | Activité, RACI...rôles)
- ✓ Trop d'outils (3 fichiers Excel)
- ✓ Pas de référentiels
- ✓ Pas de fiabilité dans les processus

4 défis

Comment faire pour modéliser nos modes de fonctionnement ?
(En interne au département)

Comment faire pour être toujours dans l'amélioration continue ?
(Priorités collectives)

Comment faire pour récolter de l'information fiable ?

Comment faire pour exploiter le plan de charge ?

Quel serait le nouveau souffle du département en matière d'organisation ?

Comment faire pour modéliser nos modes de fonctionnement ?
(En interne au département)

- ✓ **Etudier l'existant** : faire des **interviews** (Elodie, Fred, Marianne, Pascal, Philippe)
 - ✓ Lister les acteurs
 - ✓ Lister les activités liées à nos modes de fonctionnement
 - ✓ Lister les processus qui ne sont pas formalisés
- ✓ **Mettre en cohérence la gestion des collaborateurs** (Par exemple la visibilité de la disponibilité des collaborateurs non affectés...) **avec la gestion des compétences** (par exemple uniformiser les moyens de collecte, adresser les compétences techniques et comportementales (SE+ SF), faire évoluer l'évaluation des compétences...)
- ✓ **Gestion des missions** (Partager le PS, l'actualiser et le mettre en cohérence avec trois autres PS)
- ✓ **Gestion de la demande** (A mettre en cohérence avec le PS de gestion des compétences, améliorer la zone « compétences souhaitées»)

KPIs

Nos défis

Restitution

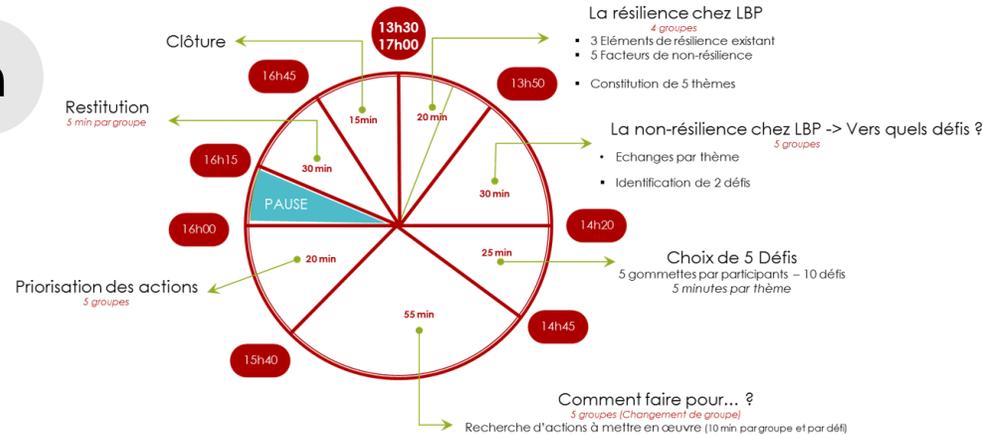
1^{er} défi : Modéliser nos modes de fonctionnement

ATELIER DE RÉFLEXIONS SUR LA RÉSILIENCE DU SI SUR 1/2 JOURNÉE (1/2)

Ateliers

- Les 3 principaux inducteurs de non résilience
- Les 3 décisions qu'il faudrait prendre en tant que membre du CoDir (Traiter le quoi & le comment)

Création



Ateliers « Résilience » 13h30 – 17h00

Agenda

Ateliers Résilience		Choix			
		Nouveau	Utile	Faisable	TOTAL
AVANTAGES		9	9	6	24
AVANTAGES		7	8	8	23
EVITER: SE MOTIVATION		8	8	7	23
APR L'OBJETION		7	6	6	19
Trop peu de...		2	2	2	6
Note Min					23

Animation

Atelier de réflexion (Groupe Taille moyenne)

Outils « LE CHEMIN A SUIVRE » ET « NUF » ...

ATELIER DE RÉFLEXIONS SUR LA RÉSILIENCE DU SI SUR 1/2 JOURNÉE (2/2)

Objectifs des ateliers

Mener une réflexion collective

Comment améliorer nos points faibles ?
 Comment prévenir les incidents ?
 Comment simplifier le SI, les processus ?
 Comment poursuivre la responsabilisation en matière de risque ?

Objectif

Disposer d'un plan d'actions * pour améliorer la résilience du SI selon 5 forces

- Culture
- Ressources Humaines
- Leadership
- Processus
- Infrastructure

* « Des actions concrètes à engager d'ici fin 2018 et sur 2019 dont la granularité, les priorités et les résultats attendus (ambitions) doivent être bien positionnés en regard de la QS »

1

S'approcher d'un SI à 100% résilient

Nos points forts en matière de résilience

Au niveau individuel

- Optimisme
- Lucidité
- Capacité à aller de l'avant (Sol. Hors voie classique)
- Capacité à se préserver (Avoir des réserves)
- Capacité à assumer
- Capacité à demander de l'aide
- Flexibilité & adaptabilité

Au niveau SI

- Plan de Reprise de l'Activité
- Gestion de crise efficace
- Communication sur Incidents
- Durée Intempesive Maximale Admissible
- Engagement et expertise des collaborateurs (Equipes dévouées)
- Culture Clients
- Plan Continuité d'Activité des Sites IT
- Mécanismes Opérationnels de haute disponibilité

Collectif

Anticiper Identifier Absorber / Récupérer
 Comprendre / Capitaliser Résister S'adapter

2

Améliorer notre résilience individuelle au service du Collectif pour créer notre résilience du SI

Culture

Nos points faibles

- Marche en avant à tout prix (MÉP avant tout)
- Multiplicité des technologies et leurs maîtrises (Effet SICOB)
- Pilotage trop axé sur les exigences de planning des métiers
- Manque de stratégie au niveau Architecture
- Manque de stratégie technologique
- Pas assez de culture transverse ni de collaboratif
- Pas assez d'incitation à la mobilité
- Sujet de la résilience non porté, non identifié, non animé, non incarné
- Pas d'objectif de résilience (Initiatives locales)
- Résilience non intégrée dans les budgets

Notre Défi

Intégrer la résilience comme une exigence non fonctionnelle et non négociable dans le modèle opérationnel

3

Comment aller de l'avant ?

Restitution

Atelier de réflexion (Groupe Taille moyenne)

Culture

2018

- Communiquer sur la résilience et ses enjeux (IRI, Codir, GoDap, comité Managers...)
- Inscrire la résilience dans les objectifs individuels et globaux
- acculturation de la DISFE à la résilience
- Mise en place d'1 communauté « résilience » (Pratiques, REX, Knowledge Management)
- Travailler en amont sur la résistance aux chocs
- Incarnation de la résilience
- Décider que les budgets favorisant la résilience ne sont pas arbitrables (RIT, décommissionnement, ...)
- Livrables de meilleure qualité
- Favoriser l'approche systémique de la résilience dans les projets (Composants + environnement) (Dossier CVT, DAA, CAT,...)
- Premiers pas vers la maîtrise globale de la résilience

2019

- Promouvoir la culture collaborative
- Acculturer les acteurs du Pôle Solutions et des métiers (Comités, Process Owner, DO-DSL...)
- Relation Métier – SI plus rapprochée
- Responsabiliser les métiers sur la PCA
- acculturation des métiers à la résilience
- Inscrire la résilience dans la méthodologie
- Partager le même cadre de travail sur la résilience
- Mesurer l'effort de la résilience dans le cycle Projet et les bénéfices en RUN
- Valorisation des gains de la résilience

Et Après

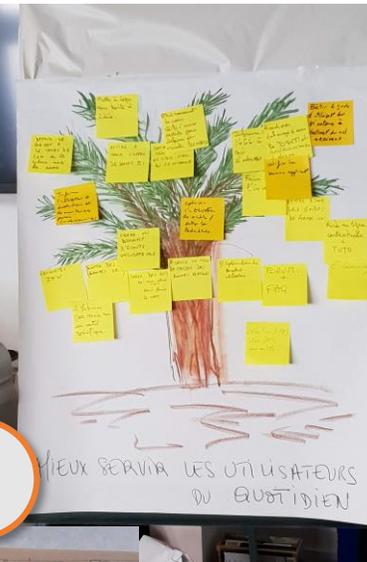
- Systématiser une approche systémique (Solution Owners Identifiés)
- La résilience fait partie de l'ADN de l'entreprise

Lien Modèle Opérationnel

4

Notre Plan d'action

ATELIER DE COHÉSION D'UN DÉPARTEMENT ET RÉFLEXIONS SUR SON OFFRE DE SERVICE SUR 2 JOURNÉES A 6 MOIS D'INTERVALLE



Animation

Création

RESTITUTION DES ATELIERS
3

.COM1 DANS NOS USAGES

- Outlook**
 - Actualiser sa photo
 - Prévoir une surveillance du OneDrive PSI
 - Nettoyer son OneDrive régulièrement
 - Utiliser la coédition au max
- OneDrive**
 - Automatiser la connexion à Skype
 - Etre visible sur Skype
 - Equiper l'ensemble des collaborateurs PSI de WebCam
 - Faire des réunions de services sans site
- Skype**
 - Créer un espace de co-construction projet A-organisationnel
 - Structurer les espaces pour éviter les doublons & guider les users
 - Faire une FAQ PSI & Bornez pratiques
 - Nommer un administrateur Teams & Créer la Teams PSI
 - Créer un espace d'information sur la vie de PSI
 - Faire un flash Hebdo
- Teams**
 - Etre Pilote YAMMER
 - Solliciter les sachants (Retours d'expérience)
 - Echanger librement sur des sujets divers et variés
 - Communiquer au-delà de la DISFE
- Yammer**
 - Etre Pilote YAMMER
 - Solliciter les sachants (Retours d'expérience)
 - Echanger librement sur des sujets divers et variés
 - Communiquer au-delà de la DISFE

DONNER DU SENS AUX CHOSES QUE NOUS FAISONS



RESTITUTION DES ATELIERS
4

Mieux comprendre les besoins de nos clients

Restitution

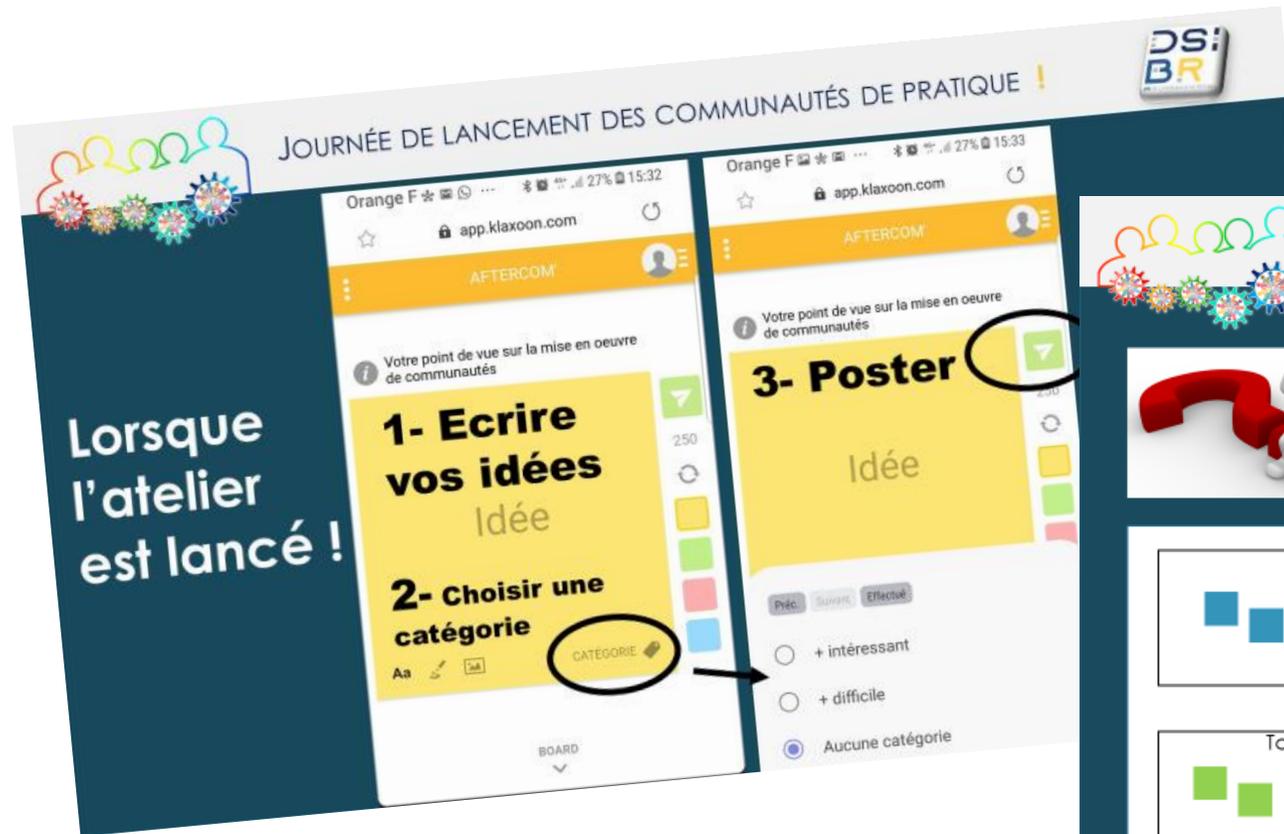
- ✓ DSEM | Support
- ✓ Collaborateurs banque
- ✓ Collaborateurs filiales
- ✓ Managers & collaborateurs CDS
- ✓ Retours de gestion
- ✓ PMAO
- ✓ Métiers SG
- ✓ Métiers RH
- ✓ Métiers MOAS
- ✓ Communication
- ✓ DPI
- ✓ Métiers logistique
- ✓ Métiers Achat
- ✓ Métiers CDS

Représentants des utilisateurs

Apprendre à se connaître et à travailler ensemble (Groupe Taille moyenne)

Outils « Cœufs Volant » « Tailler l'avenir », « Plan d'actions »...

ATELIERS EN UTILISANT KLAXOON SUR 4 SITES EN SIMULTANÉ SUR 40 MINUTES



Animation

ATELIER AFTERCOM' !

40 minutes
Idéation 10 min
Préparation 15 min
Restitution 15 min

Déposez votre post-it dans le cadre correspondant à votre site

1
Dispositif de mise en œuvre des Communautés présenté ce matin...

Taggez votre post-it ?

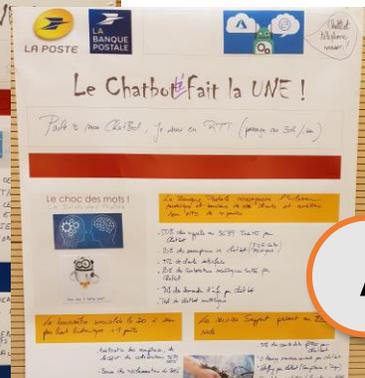
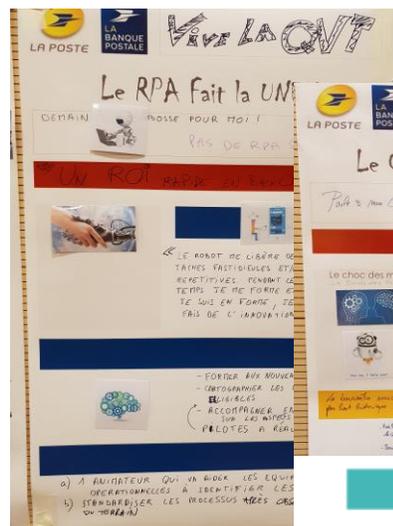
Qu'est ce qui vous paraît le plus intéressant ?

Qu'est ce qui vous paraît le plus difficile ?

Récolte des ressentis et des nouvelles idées par rapport à une présentation (Grand groupe) OUTIL « KLAXOON »

ATELIER D'ACCULTURATION A L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE SUR 1/2 JOURNÉE

Création



Animation

RPA	CHATBOT	Machine Learning
<p>Manque de connaissance Sensibilité aux IHM, Surcoûts</p> <p>Le RPA fait la UNE ! « Un ROI rapide en BackOffice »</p> <p>Le choix des mots !</p> <p>Le robot ne libère pas les tâches répétitives, mais le temps de le faire, le fait de l'innovation.</p> <p>Je me forme et je suis en forme, je fais de l'innovation.</p> <p>FORMATION Les collaborateurs ont été formés aux nouveaux métiers.</p> <p>ETAT DES LIEUX Liste des processus éligibles publiée.</p> <p>PILOTES Description des aspects positifs des pilotes.</p> <p>ANIMATION Un animateur nommé pour accompagner les équipes opérationnelles.</p> <p>STANDARDISATION Standardisation des processus après validation du terrain.</p>	<p>Manque de connaissance Limites juridiques à l'usage des données et données de données, Confidentialité</p> <p>Le Chatbot fait la UNE ! « Je ne suis pas disponible mais parle à chatbot, il prend ta demande »</p> <p>Le choix des mots !</p> <p>La Banque Postale accompagne l'inclusion numérique et bancaire de ses clients.</p> <p>+10 points sur le NPS Net Promoter Service</p> <p>Le baromètre social à son plus haut historique +15 pts</p> <p>Les services support passent au XXI siècle</p> <p>En nous appuyant sur...</p>	<p>Manque de compétences, Références Manque de données (Qualité & Quantité) Manque de développeurs Inertie de par rapport au RGPD</p> <p>Le Machine Learning fait la UNE ! « LBP Machine et citoyenne »</p> <p>Le choix des mots !</p> <p>Je n'ai pas peur des ordinateurs, j'ai peur qu'ils viennent à nous.</p> <p>LA BANQUE LA PLUS SÛRE La fraude détectée en temps réel.</p> <p>Enfin un nouveau directeur Qualité !</p> <p>Du conseil sur mesure</p> <p>Un PNI déployé grâce à CAP Client Machine Learning : les meilleures opportunités pour nos clients et nos collaborateurs au travail !</p>

Restitution

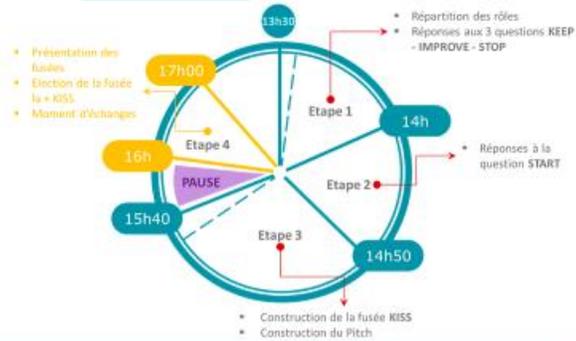
Création d'une « Une de journal » (Grand groupe)

Outils « EN COUVERTURE »...

ATELIER DE RÉFLEXION SUR LES MODES DE MANAGEMENT SUR 1/2 JOURNÉE 1/2

AGENDA

KISS your Management



Keep It Simple & Smart

Création

KISS your Management

RÉALISER UNE FUSÉE KISS AVEC UN PLAN D' ACTIONS POUR OBTENIR PLUS DE SUCCÈS DANS VOS MODES DE FONCTIONNEMENT

CHALLENGE

KISS

13h30-16h50

Des ateliers	1 Ambassadeur(ice) par atelier	1 Piloteur(ice) par atelier	1 Time Keeper par atelier	1 writer par atelier
--------------	--------------------------------	-----------------------------	---------------------------	----------------------

Keep It Simple & Smart

Animation

KISS Your Management !
Construisons le management de demain !

Notre activité de manager de proximité ?
Quelles actions pour simplifier et améliorer notre quotidien ?

Keep Qu'est ce que nous faisons de bien et qui doit être poursuivi ?	Improve Qu'est ce que nous faisons qui pourrait être amélioré pour nous rendre plus efficaces, plus efficaces, plus coopératifs ?	Stop Qu'est ce que nous devons arrêter de faire qui ne répond plus à nos enjeux ?
Start Quelles actions devons-nous mettre en place afin d'avoir plus de succès dans nos modes de fonctionnements ?		

Des invités surprises

Club des managers de proximité

KISS Your Management !
Construisons le management de demain !

ACTIONS	Nouveau	Utile	Faisable	TOTAL
	7	2	5	14



Création d'une fusée contenant les actions d'amélioration des modes de management (Grand groupe)

OUTILS « INVITÉS SURPRISES », « KISS », « NUF »...

ET LA MISE EN ŒUVRE D'AUTRES OUTILS, D'AUTRES CONFIGURATIONS

PECHA KUCHA

LE WORLD CAFÉ

LA FABRIQUE DE LA BOITE

LE PRODUIT PINOCCHIO

L' ELEVATOR PITCH

LE HORS-BORD

