

ÉQUIPEMENTS ET
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL 2

MANAGEMENT
DES TALENTS 12

FORMATION
PROFESSIONNELLE 21

SOLUTIONS
D'EXTERNALISATION 25

COMMUNIQUÉ DU 21 MARS 2018

l'express



CAHIER SPÉCIAL ENTREPRISES

ÉQUIPEMENTS ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL FAVORISER BIEN-ÊTRE ET PERFORMANCE



Les espaces de travail sont en pleine mutation et plusieurs facteurs façonnent déjà le bureau de demain. L'utilisation des nouvelles technologies, le soin apporté à la santé des collaborateurs et l'engouement pour le développement durable viennent bouleverser nos lieux de travail.

On ne travaille plus comme avant, ni dans les mêmes environnements. On travaille partout, en se connectant à tout, sans se priver d'une pause-café, d'une posture de yoga ou d'une partie de baby-foot... À l'heure où métier rime avec mobilité, la vie de bureau s'affranchit de bien des codes. On multiplie les réunions, mais les cloisons disparaissent, les open spaces se généralisent, les assises se font plus accueillantes et incitent au côté à côté plutôt qu'au face-à-face, on ne parle plus de bureaux mais de plateaux ou

plateformes. Pour s'adapter à ce changement, le mobilier doit également être repensé : modulable, pratique et nomade, fonctionnel et ergonomique, objets innovants et matériaux performants, confort optimal pour allier travail et bien-être...

LE BUREAU EN PLEINE MUTATION

Aujourd'hui, les espaces deviennent multifonctionnels avec des cloisons mobiles et des meubles à roulettes faciles à transporter pour créer des configurations différentes selon les besoins. Et au boulot, on ne fait pas que travailler. On déjeune, on boit un café, on se détend pendant une

pause ou en fin de journée. Et tout cela est bon pour la productivité. Le bureau du patron désacralisé tend aussi à être repensé pour son propre usage et l'accueil qu'il doit offrir à tous les employés, collaborateurs ou clients. Le monde change, les modes de vie aussi. À l'instar de l'hôtellerie et l'habitat, le bureau est en pleine mutation. Sous l'impulsion des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) et du développement des outils nomades, nous assistons à une véritable digitalisation et dématérialisation de l'entreprise. De plus en plus souvent, lorsqu'une société déménage, elle opère aussi de nouveaux modes organisationnels et managériaux.

LES IMPACTS DE LA CONNECTIQUE ET DU NUMÉRIQUE

L'explosion des outils digitaux et mobiles a conduit à un bureau de moins en moins « physique » et de plus en plus souvent partagé. ➔

I Bdc INTERIOR SOLUTIONS

Votre projet immobilier « clé en main »

De la conception à la réalisation, I Bdc Interior Solutions intègre et maîtrise l'ensemble des métiers de votre projet immobilier. Contractant général, l'entreprise spécialisée dans la rénovation et l'aménagement des espaces tertiaires apporte à ses clients une réponse globale et coordonnée.

« I Bdc intègre et maîtrise l'ensemble des métiers de votre projet immobilier, de la conception à l'exécution, pour apporter une réponse globale et coordonnée », annonce le contractant général qui travaille en étroite collaboration avec un réseau de partenaires experts. La réalisation de la maîtrise d'œuvre par I Bdc permet de prendre en compte l'ensemble des besoins du client dès la conception, d'assurer le suivi des travaux et la coordination des différents corps de métiers.

Expertise forte et coordination

L'entreprise a été créée par Francisco Compagnon grâce à son expérience dans le secteur du bâtiment. I Bdc s'occupe de l'exécution de chantiers, des plans jusqu'au choix du mobilier de bureau et au déménagement, afin de maîtriser la réalisation des projets de A à Z.

Ses objectifs s'affichent clairement : une synthèse des besoins, un contrôle des budgets, un respect des délais et une qualité de finition exemplaire. Les clients d'I Bdc bénéficient de l'offre d'un contractant général. Face à un seul devis au départ, ils passent une commande simple, reçoivent une facture unique et n'ont qu'un seul interlocuteur. « moins de lourdeurs administratives, pas d'honoraires d'architecte et une meilleure gestion de la partie technique et financière », observe le chef d'entreprise.

Une offre de services complète

- Conception et travaux d'aménagement
- Études et programmation de vos besoins actuels et futurs
- Conseil pour l'optimisation des ressources de l'entreprise et occupation des locaux
- Space planning
- Mobilier de Bureau
- Transfert et mobilité (aide à la recherche et sélection de nouveaux bureaux, etc.)
- Design et architecture d'intérieur
- Solution BIM et perspectives 3D
- Aménagement d'espace de coworking



Notre but est d'élaborer un projet architectural et environnemental au plus près de vos besoins et exigences, intégrant les contraintes du site et valorisant votre espace de travail

Il accompagne ses clients, des institutionnels, des sociétés cotées ou non, des PME dans le monde du bureau ou du retail, avec le concours d'experts de confiance : entreprises qualifiées, architectes, techniciens du space planning, dessinateurs, spécialistes du mobilier de bureau... « En s'appuyant sur une expertise forte, I Bdc développe vos projets en 3 phases pour assurer une qualité de réalisation, un respect du budget et des délais ».

De la programmation à la réalisation

En premier lieu, la phase de programmation, qui permet l'analyse des besoins, est essentielle. « À l'heure de l'entreprise agile, des nouveaux modes de travail et du coworking, i Bdc analyse les cibles et stratégies de votre entreprise, étudie vos besoins pour définir ensemble un cahier des charges », explique Francisco Compagnon. Car le but est d'apporter au client une réponse juste au plus près de ses besoins et exigences.

La deuxième phase recouvre le design, la conception et le space planning. « Le travail du dessin 2D et 3D, le space planning

ainsi que nos échanges proactifs nous permettent d'élaborer un projet architectural et environnemental valorisant l'espace de travail », témoigne-t-il. Les contraintes du site, techniques et acoustiques sont intégrées au projet pour proposer les meilleures solutions.

Enfin, lors de la phase de réalisation, I Bdc établit les devis travaux et mobiliers sur la base du projet définitif validé avec le client. « Une fois le projet validé ensemble, nous intégrons et maîtrisons tous les corps d'états, gros œuvre, lots techniques, second œuvre et mobilier », précise Francisco Compagnon. I Bdc peut ainsi assurer une planification et coordination efficaces des travaux, leur réception et la levée rapide des réserves.

i Bdc
INTERIOR SOLUTIONS

Tél. +33 (0)1 30101240
contact@i-bdc.eu
www.i-bdc.eu



Mais les NTIC ont également impacté le management et l'organisation du travail. Elles permettent par exemple de faciliter le collaboratif et de favoriser l'esprit d'équipe, la cohésion et le lien social en interne, entre les équipes au sein des entreprises (intranet, réseaux sociaux, visioconférences, etc.).

Les aménageurs prennent donc en compte ces nouveaux enjeux et nouveaux outils. Le nombre de mètres carrés réels par poste de travail tend notamment à être de plus en plus réduit. Il y a néanmoins davantage de diversité dans la configuration des espaces de travail: open spaces, vastes bureaux cloisonnés, coins salon, grandes salles de réunions, espaces plus intimes pour comités

plus restreints... Fini le temps où chacun avait son propre bureau ou son propre poste. Le nomadisme concerne quasiment toutes les populations de l'entreprise et quasiment tous les métiers.

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RSE

Aujourd'hui, les enjeux liés au développement durable et à la responsabilité sociale, sociétale et environnementale de l'entreprise (RSE) contribuent également à la performance de l'organisation et sont désormais au cœur des stratégies. Les nouvelles technologies peuvent fournir des outils efficaces pour mesurer la consommation énergétique par poste de travail. Il existe des bâtiments équipés de dispositifs

La qualité de vie et le bien-être dans un environnement de travail maîtrisé sont une promesse de productivité pour l'organisation, avec moins de stress et moins d'absences.

de mesure, heure par heure, jour par jour, poste de travail par poste de travail... Les bonnes pratiques pour réduire les coûts de la facture énergétique doivent être à la fois individuelles et collectives; cela passe par la communication, la sensibilisation, la formation des managers voire de tous les collaborateurs. Le sujet est protéiforme: éco gestes, valorisation des déchets, économie de papier, d'encre et d'énergie en supprimant les imprimantes individuelles... De plus en plus d'organisations sont d'ailleurs sur la voie du zéro papier.

QUALITÉ DE VIE ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

La RSE c'est aussi le facteur humain, la qualité de vie et le bien-être des collaborateurs au travail. En ce sens, l'environnement de travail recouvre des facteurs aussi essentiels que le confort, l'ergonomie « sociale », l'accès aux nouvelles technologies, les avantages en nature (téléphone portable, voiture de fonction, conciergerie, salle de fitness, crèche d'entreprise...), la sécurité, le bon fonctionnement des réseaux de communication etc. Bref, l'ensemble des services permet aux salariés d'exercer leur activité, de se sentir bien sur leur lieu de travail, voire d'y prendre soin d'eux. Car c'est le rôle de l'entreprise de se préoccuper de la sécurité, comme de la santé de ses équipes. De plus en plus de programmes de formation concernent l'éco-conduite, l'hygiène, l'alimentation, la lutte contre le diabète, les gestes de premiers secours ou l'utilisation d'un défibrillateur... La qualité de vie et le bien-être dans un environnement de travail maîtrisé sont une promesse de productivité pour l'organisation, avec moins de stress et moins d'absences. →

L'influence sur l'engagement des salariés

Les résultats d'une étude menée par l'Observatoire de l'Engagement, en partenariat avec l'Université Paris-Dauphine¹, indiquent qu'il y a une vraie évolution de l'aménagement des espaces dans les entreprises. Et ce, pour jouer sur la motivation des salariés. D'après l'étude, plus des trois-quarts des sondés travaillent dans des espaces partagés. L'espace de travail n'est plus le bureau, cela peut être une salle de réunion ou un loft. Les salariés se voient désormais proposer de profiter d'espaces atypiques, pour pouvoir préparer leurs repas dans l'espace cuisine, bavarder entre collègues dans le salon, faire une sieste sur le canapé, disputer une partie de baby-foot ou de jeux vidéo... « comme à la maison ». Ces nouveaux aménagements traduisent la reconnaissance des activités et des temps non directement productifs. L'objectif: que le salarié se montre plus engagé dans son travail. Difficile à évaluer, mais il en ressort de la fierté d'appartenance.

1. près de 4 000 salariés et 24 entreprises sollicités entre janvier et avril 2017

KARDHAM

L'alliance entre la gestion d'espace et l'art d'habiter le bureau

Kardham propose aux grands groupes son expertise pour adapter et gérer leurs espaces de travail tertiaires, éléments à optimiser autant qu'à transformer en lieux de vie. Explications avec Frédéric Miquel, Directeur associé.

Quels sont les métiers de Kardham et leurs complémentarités ?

Frédéric Miquel : Nous travaillons comme aménageur, dans la conduite de chantier pour réaliser des espaces, en conseil sur la meilleure adaptation des lieux de travail aux nouvelles organisations, et comme architecte avec notre agence Kardham Cardete Huet Architecture. L'intégration de ces métiers nous offre une singularité et un moyen d'être au fait des attentes et tendances (flex office, versatilité des espaces). C'est aussi un avantage dans la conception. Les habitants des espaces tertiaires et les gestionnaires doivent tous être gagnants, lorsque nous intervenons.

Que vous amène Mobilitis, venue renforcer dernièrement vos équipes ?

F. M. : Kardham est expert de la gestion de l'espace dans sa dimension économique, mais aussi comme levier de la performance des équipes qui l'habitent. Mobilitis, également expert, nous fait encore progresser sur le design d'intérieur. Nous sommes désormais une alliance puissante – 300 personnes – pour la gestion d'espace et l'art d'habiter le bureau.

Comment intervient votre nouvelle entité, Connect by Kardham ?

F. M. : Il vaut mieux tirer parti de ces immenses espaces tertiaires, plus destructurés. Connect by Kardham propose une



©Mobilitis, Groupe Kardham

plateforme numérique modulable et agile, centrée sur les services à l'utilisateur. Elle facilite la vie des habitants et une utilisation des espaces par activité, la mobilité des équipes et indirectement l'audit de ces espaces. L'outil est implémenté en continu et permettra de comprendre en temps réel les usages.

C'est un levier pour connecter les équipes, offrir du service dans un espace tertiaire devenu lieu de vie, épauler le management et aider à la décision stratégique.

KARDHAM
beyond building

Tél. +33 [0]1 82 97 02 02
contact@kardham.com
www.kardham.com

MOORE DESIGN

Quand l'aménagement affirme la « marque employeur »

Au quotidien MOORE Design accompagne les entreprises dans l'aménagement de leur lieu de travail. « L'adresse, l'aménagement, le mobilier sont vecteurs d'émulation et moteurs d'identité. Peu importe la notoriété, la marque employeur est à toute échelle cruciale aujourd'hui pour l'entreprise ».

“ Il y a encore 2 ans, je n'aurais jamais pensé installer une cabine acoustique tous les deux jours, c'est pourtant désormais un must have ! Ce produit offre confidentialité et calme pour téléphoner au sein d'un open-space. Nomade, technique et design : le produit juste pour un besoin réel ! » décrit Julien Diard. Fondateur de MOORE Design, il déniche les tendances produit partout en Europe, en développant au gré des projets son propre mobilier.



Julien Diard présente son nouveau concept : l'organic Bench, une table projet modulaire, évolutive et végétale à découvrir à L'Appartement MOORE.

MOORE Design s'est progressivement doté d'une équipe en relation directe avec les clients. À chaque mission, elle s'efforce de comprendre l'ADN des entreprises, afin de traduire leur identité de marque tout en

répondant au mieux à leurs besoins. Ces espaces sont conçus comme des lieux de vie connectés et confortables, aux ambiances différenciées, toujours en lien avec les nouvelles manières de travailler tout en respectant, renforçant la marque employeur.

À l'affût

En expérimentation constante, MOORE Design s'appuie sur « L'Appartement », un loft de 470 m² dédié à la co-création. Véritable lieu d'expérimentation des nouvelles manières de travailler, à la fois bienveillantes et performantes. L'occasion pour Julien Diard de rappeler l'essentiel, à chaque invité : « Le siège social doit favoriser la productivité, la cohésion et le bien-être des équipes ainsi que le rayonnement de l'entreprise à l'extérieur vis-à-vis de ses clients, sans oublier l'importance de la marque employeur dans le recrutement des jeunes talents ».

MOORE

Design is hospitality

Tél. +33 [0]1 42 74 02 96
info@mooredesign.fr
www.mooredesign.fr



UN FACTEUR DE PRODUCTIVITÉ

Proposer à ses salariés un environnement de travail à la fois sécurisé et agréable, favorise avant tout leur efficacité. D'un point de vue managérial, cela permet d'accroître les performances de ses employés tout en améliorant son image en interne. Il est ainsi recommandé de privilégier des outils de travail ergonomes et sécurisés. Par ailleurs, une alimentation équilibrée, par exemple, encourage nécessairement la concentration,

entraînant une meilleure efficacité professionnelle. Enfin, un espace intelligemment conçu est déterminant quant à la motivation des équipes, cela améliore nécessairement leur productivité et leur sentiment d'appartenance à l'entreprise. Il apparaît donc impératif d'aménager des espaces attractifs pour les collaborateurs. Longtemps considéré

comme peu important, et souvent négligé, un environnement de travail agréable et sain est pourtant propice au bien-être et à la productivité des salariés. Devenus enjeu majeur pour les directions générales des entreprises, l'aménagement et les équipements permettent aujourd'hui d'attirer et de fédérer les collaborateurs. ■

Vers l'avènement du « living office »

Nés entre le début des années 1980 et la fin des années 1990, les Millennials représenteront 75 % des travailleurs dès 2025 et affichent des aspirations propres en termes d'environnement de travail. Ils n'hésitent pas à remettre en cause les codes et les habitudes de leurs aînés. Pour eux, vie privée et professionnelle se mélangent. Ils choisissent d'appartenir à une communauté-tribu qui incarne des valeurs auxquelles ils croient. Les Millennials ont une réelle conscience écologique, doublée d'un sens des responsabilités face aux problématiques environnementales. Ils pratiquent le tri sélectif, limitent les corbeilles à papier et préfèrent laver leur mug plutôt que jeter des gobelets en plastique. Aux documents imprimés, ils privilégient la version électronique. Leur intégration passe par un environnement de travail ouvert et collaboratif. Nouer des liens étroits avec les collègues représente le premier facteur de bien-être. Les Millennials plébiscitent donc le travail en tribes, les salles de jeu, les espaces de déconnexion... L'idée est d'offrir des zones et des atmosphères différentes que chacun choisira en fonction de sa tâche, de son humeur et du moment !

Barrisol
Butterfly
Dentelle®
by
Chantal Thomass



 **BARRISOL®**
LEADER MONDIAL DU PLAFOND TENDU



Issus de la collection de Luminaires créée par Chantal Thomass pour Barrisol®, ces papillons diffusent un éclairage doux pour une ambiance féerique.



JANUS 2018
DE L'INSTITUT
FRANÇAIS
DU DESIGN



ARP-ASTRANCE

« L'immobilier fait sens »

Le cabinet de conseil ARP-Astrance accompagne les professionnels de l'immobilier et les utilisateurs dans la programmation, la conception et la réalisation de leurs projets de quartiers, de bâtiments et d'espaces de travail.

Rencontre avec Anne-Claire Barberi, Responsable Innovation & International.

Quel est votre positionnement sur le marché de l'immobilier ?

Anne-Claire Barberi : ARP-Astrance est un acteur de la transformation de l'immobilier. Nous tenons compte des évolutions de la société et de leurs impacts sur le secteur dans nos réflexions avec les clients, et nous nous appliquons ainsi à anticiper les problématiques immobilières de demain. Notre équipe est mobilisée pour concevoir des solutions en faveur de bâtiments et de lieux de travail flexibles, innovants et pour la production d'actifs performants et responsables. Nos approches s'articulent notamment autour de 4 enjeux qui nous semblent clés : l'environnement, la santé et le bien-être, la biodiversité et le smart building.



Comment appréhendez-vous les enjeux actuels ?

A-C.B. : La société traverse une période de transformation à une vitesse inédite, à tous les niveaux : écologique, économique, sociale, technologique. Les modes de vie également se transforment : se loger, travailler, apprendre, se divertir, se soigner, consommer... Les attentes des utilisateurs évoluent et les bâtiments doivent s'adapter pour éviter l'obsolescence technique ou d'usage. Des réponses durables sont proposées à nos clients grâce à notre expérience transversale dans un grand nombre de secteurs d'activité et sur une large typologie de locaux (bureaux, centres commerciaux, équipements publics, laboratoires...) et à la complémentarité de métiers d'ARP - Astrance - architectes, ingénieurs, thermiciens, urbanistes, experts environnementaux, écologues...

Qu'en est-il des nouvelles formes d'immobilier ?

A-C.B. : Je citerais le coworking ou corpoworking. Nous avons étudié l'offre de coworking pour les grandes entreprises afin de comprendre cette tendance de fond et anticiper les attentes de nos clients. Véritable business model à croissance

exponentielle, le coworking devrait continuer de profiter de cette dynamique dans les prochaines années.

Si le concept n'est pas encore massivement appréhendé par les grandes entreprises, il répond déjà à plusieurs de leurs enjeux : flexibilité, productivité, optimisation des coûts et opportunité de développement business. Intégrer la composante coworking dans les réflexions menées avec les clients sur la refonte de leurs espaces de travail nous paraît essentiel. L'environnement de travail faisant partie intégrante de l'ADN d'une entreprise, cette démarche nécessite d'être co-construite avec les clients.

Face aux enjeux de bien-être dans les espaces de travail, sur quel écosystème vous appuyez-vous ?

A-C.B. : Nous nous attachons à trouver et sélectionner les solutions de demain, vecteurs de transformation des entreprises, de les tester et de les adopter. Immowell-Lab, accélérateur de start-ups dédié au bien-être et à la santé par l'immobilier, que nous avons co-créé avec Impulse Partners, vient de fêter ses 2 ans. Avec 70 start-ups accélérées et 23 partenaires, professionnels de l'immobilier et grands occupants,

Dans une démarche de co-construction avec ses clients, ARP-Astrance mène ses missions de manière transverse dans les domaines du confort santé bien-être, du bâtiment responsable, de la biodiversité et du Smart Building, pour concevoir des espaces de travail qui accompagnent la transformation des entreprises

Immowell-Lab a permis de réaliser 200 projets pilotes, et plus de 60 généralisations s'en sont suivies. Des solutions innovantes et variées ont été sélectionnées par les partenaires : système de suivi de l'utilisation des espaces, enceintes directionnelles, cours de yoga, art numérique... autant de solutions qui démontrent que le sujet du confort et du bien-être du bâtiment est pluridisciplinaire. Fort de son succès, l'accélérateur a été lancé à Londres le 13 février !



arp. astrance
L'immobilier fait sens

Anne-Claire BARBERI
Tél. +33 (0)1 58 44 99 20
abarberi@arp-astrance.com
www.arp-astrance.com

YAD.SPACE

Muscler ses locaux et décomplexer le lieu de travail

YAD.space est une agence de création spécialisée dans la conception de lieux uniques et innovants. La start-up travaille dans les domaines de l'architecture d'intérieur, du design produit, de l'identité visuelle et du design stratégique. Les explications de son fondateur Nicolas Maugery.

Présentez-nous YAD.space...

Nicolas Maugery : Créée en 2014 à Paris, YAD.space est une jeune agence spécialisée dans la création de lieux uniques et de concepts innovants, avec un positionnement digital et générationnel fort. Passionnés par la création et le storytelling, nous travaillons principalement sur les projets d'aménagements dans les secteurs du tertiaire, de l'éducation, de l'hôtellerie et du retail. Nous voulons redonner du charisme aux espaces, aussi bien des start-ups que des grands groupes, et tout le monde entre les deux !

Quel est votre parcours ?

N.M. : Je suis architecte de formation, diplômé de l'ENSA Grenoble et Paris-Malaquais. J'ai travaillé en tant que créatif à Los Angeles (XTEN architecture) à Copenhague (Henning Larsen) en passant par Pékin... À mon retour en France, j'ai rencontré le créateur Ora-ito pour qui j'ai designé hôtels et bureaux. Puis, en 2012, j'ai remporté mon premier concours en tant que Lead designer, chez Arotcharen Architectes (Bayonne). Parallèlement, je suis un des co-fondateurs du groupe média Melty, créé en 2008, dédié aux millennials et à la youth culture sur Internet...

Et comment est née YAD.space ?

N.M. : C'est avec les 4 mêmes associés que j'ai fondé l'agence. Après avoir designé les espaces de travail de Melty, j'ai lancé en 2014 l'initiative #HappyWorkSpaces pour repenser les espaces tertiaires peu traités jusqu'alors. Conscient de la situation des bureaux en France notamment, YAD.space



et notre initiative #HappyWorkSpaces se donnent la possibilité de questionner l'establishment en réinterprétant les codes et en actualisant les design autour de l'idée d'user experience.

Nous cherchons à définir le meilleur espace, pragmatique, ludique et efficace. L'objectif est d'imaginer l'aménagement intérieur des bureaux plus en phase avec les méthodes de travail et les attentes, tout en leur donnant une touche « look&feel » différenciant : « muscler ses locaux et décomplexer le lieu de travail ». Notre initiative #HappyWorkSpaces est destinée à concevoir la prochaine génération d'espaces tertiaires et commerciaux.

Comment répondez-vous aux enjeux actuels ?

N.M. : Les projets de l'agence visent à créer un nouvel art de vivre sur le lieu de travail en adéquation avec les évolutions des modes de vie des salariés et adapté aux nouvelles méthodes de travail. La technologie a déjà transformé l'environnement de travail et le concept de bureau évolue pour gagner en flexibilité, connectivité et liberté. Le multi-tasking, le travail à distance, la créativité et l'autonomisation des individualités

au service de l'équipe font de nos environnements actuels des espaces obsolètes. Avec la création de YAD.space, nous proposons de réfléchir à ces nouveaux modes de travail et leurs implications dans l'espace.

Où en êtes-vous depuis ?

N.M. : YAD.space a réalisé au total 80 #HappyWorkSpaces et recréé plusieurs milliers de m² chaque année. Avec une quinzaine de collaborateurs, l'agence intervient tant auprès des start-up que des grands groupes, en ayant déjà collaboré avec des entreprises telles que Emakina, DigiSchool, Epitech. YAD.space a notamment réalisé les aménagements des espaces du siège de Bouygues immobilier, de M6 à Lyon, de WPP, ou encore l'identité et l'architecture commerciale du réseau Stéphane Plaza immobilier.

yad
SPACE

Tél. +33 [0]6 74921044 /
[0]6 35 50 11 91
admin@yad.space
www.yad.space

BRITA

BRITA réinvente la fontaine à eau

Expert dans les technologies d'optimisation de l'eau potable, BRITA ambitionne de révolutionner l'univers de la fontaine à eau professionnelle grâce à une offre premium raccordée au réseau d'eau.

“THINK YOUR WATER »* :
une vision affichée par BRITA qui invite à se poser les bonnes questions au sujet de l'eau, en illustrant son importance pour la planète et pour chacun au quotidien.

50 ans d'expertise et d'innovation

En inventant la carafe filtrante il y a 50 ans, cette entreprise familiale allemande a posé la première pierre de son fabuleux développement. L'eau BRITA est ainsi consommée par 250 millions de personnes dans le monde !

« Grâce à notre gamme de fontaines innovante vous pouvez bénéficier à volonté d'une eau micro-filtrée BRITA sur-mesure, que vous soyez au travail ou au restaurant », explique Sonie Gervais, responsable marketing de la division professionnelle.

Hydratation et bien-être au travail

L'hydratation fait partie intégrante du bien-être des collaborateurs. Les solutions BRITA alliant fontaines et bouteilles réutilisables permettent d'avoir toujours une eau de qualité à portée de main et de varier les plaisirs : eau plate ou pétillante, fraîche, ambiante ou chaude. La gestion quotidienne est quant à elle simplifiée : pas de commande, ni manutention, ni stockage.

Une eau à votre image

BRITA a imaginé une sélection d'élégantes bouteilles durables et réutilisables. Elles sont personnalisables à votre logo afin de renforcer votre image de marque.



En proposant une eau de qualité, variée, pour bien s'hydrater, BRITA place le bien-être au travail au cœur de ses valeurs.

Après avoir conseillé la solution la plus adaptée aux besoins et à la configuration de l'entreprise, BRITA gère l'installation, l'entretien et la maintenance. Enfin, ce concept permet de réduire l'impact environnemental lié aux déchets plastiques.

Solutions sur-mesure

BRITA accorde une grande importance au design et aux finitions de ses produits. La fontaine valorise ainsi des espaces aménagés avec soin, et devient un lieu de convivialité où il fait bon se retrouver autour d'un verre d'eau fraîche ou un thé délicatement infusé. Prestataire de services complets « à votre écoute », BRITA propose des solutions sur-mesure. Un positionnement premium qui a déjà séduit nombre de professionnels : des start-ups aux cabinets d'avocats, en passant par de grands groupes hôteliers et des espaces de travail partagé.

* « Repensez votre eau »

« "The Bureau" est un espace de co-working qui allie les services des meilleurs centres d'affaires et l'ambiance d'un espace de boutique-hôtel. Avec l'équipe BRITA, nous avons imaginé des solutions sur mesure pour nos différents espaces : bureaux, tisanerie, bar restaurant, salle de sport...

L'aménagement intérieur a été pensé dans les moindres détails et nous avons été séduits par le design sobre et chic des fontaines BRITA.

L'idée était de pouvoir mettre à disposition des membres des eaux variées tout en ayant une démarche eco-responsable. Nous faisons appel à BRITA pour nos futures ouvertures », raconte Rasmus Michau, président et fondateur The Bureau, situé au cœur de Paris.

www.thebureau.fr



Tél. +33 (0)1 69 11 04 24
pro-fontaine@brita-france.fr
www.fontaine.brita.fr

OFFICE DEPOT

Apporter aux entreprises des solutions agiles pour faciliter leur fonctionnement au quotidien

Le fournisseur de bureau, reconnu pour son expertise, poursuit sa transformation et étoffe ses services pour mieux accompagner sa clientèle pro.

Les activités d'Office Depot en Europe ont été cédées par la maison-mère américaine. Que gardez-vous de cet ADN si caractéristique ?

Hervé Gilg : Nous conservons des liens très étroits, en continuant de servir ensemble nos clients internationaux et de distribuer les produits et marques exclusives du groupe. Sur un marché en forte mutation, nous diversifions fortement nos gammes, enrichissons nos services, agissant comme un partenaire unique pour optimiser la vie au travail.



Hervé Gilg, président d'Office Depot France

La « transformation » est au centre de votre projet. En quoi consiste-t-elle ?

H. G. : Nos trois piliers, bien ancrés en France, vont encore s'affûter : 61 magasins, nos sites de commerce en ligne et nos offres à valeur ajoutée/business solutions vont travailler de façon intégrée, en omnicanal, pour un niveau de service d'excellence. À cette stratégie de long terme s'ajoute l'évolution de nos plateformes e-commerce. Il faut tirer parti de la DATA, au service de l'efficacité client. Notre ambition est simple : apporter aux entreprises des solutions toujours plus agiles pour les aider à améliorer la vie au travail.

Comment comptez-vous dupliquer votre leadership sur le mobilier, à d'autres segments ?

H. G. : Notre approche du mobilier s'appuie sur des produits exclusifs sur tous les segments du marché, un bureau d'étude intégré et une équipe de commerciaux experts. Nous accompagnons les entreprises non seulement dans leur aménagement de bureau mais aussi dans la mise en place de solutions ergonomiques pour l'environnement de travail. Cette année, nous lançons des services d'accompagnement marketing-communication sur des supports à valeur ajoutée, ou encore une gamme de produits et services dans le secteur de la sécurité au travail.

**Office
DEPOT**

Tél. +33 [0]344 545 454
www.officedepot.eu/fr/
contact@officedepot.com

Un espace sur deux étages entièrement dédié aux nouvelles tendances : Home Design, Flex Office, Coworking, Agile Working et aux nouvelles technologies

lbc
 AMÉNAGEUR D'ESPACES
**s'installe
 à Paris**

Mel & Kio ont créé une oeuvre mural qui raconte l'histoire de LBC de façon graphique et poétique en jouant avec l'espace architectural

lbc 0275
 115, Rue Réaumur - 75002 Paris
 Tél : 01 40 15 08 13
 ouvert du Lundi au Vendredi de 9h à 19h
www.lbc.eu - clients@lbc.eu

TRESTON

Offrir à chaque opérateur la gestuelle juste, pour une performance optimale

Le fournisseur de mobilier technique et industriel, d'origine finlandaise, poursuit sur son credo de l'équipement fiable, robuste et ultra-modulaire. L'accompagnement client s'est affûté, avec une écoute terrain permanente et le recours à l'interactivité. Focus avec Thierry Peron, directeur de Treston France.



Comment se positionne le groupe Treston sur ses marchés ?

Thierry Peron : Nous sommes connus et reconnus pour nos équipements standardisés, mais à forte possibilité de modularité et de personnalisation. Ce qui nous guide depuis toujours ? La volonté de donner à chaque opérateur, sur son poste de travail et par une approche ergonomique forte, la gestuelle juste pour une performance optimale. En France, nous sommes très majoritairement sur l'industrie, et notamment l'électronique, l'électrotechnique, le luxe et la logistique. L'une de nos gammes phare – Concept – propose un établi nouvelle génération, au design et à l'ergonomie poussés, avec des possibilités de réglages multiples.

De quelle façon intervenez-vous auprès de votre clientèle ?

T. P. : Chaque client fait l'objet d'une attention unique, car ses besoins sont spécifiques à chaque fois, d'une usine à une autre d'ailleurs. Nous allons donc très fréquemment sur le terrain, au cœur des usines, et impliquons les responsables méthodes et process, la fabrication, le CHSCT, les ergonomes éventuellement, ainsi que les opérateurs eux-mêmes. Ils amènent tout leur vécu, leur expertise pour mieux comprendre la situation et la faire évoluer positivement.

Quelles attentes manifestent les industriels, à l'heure de l'Usine du Futur ?

T. P. : Il faut d'abord noter qu'un vrai tournant a eu lieu : nous sommes passés d'une approche préventive et non plus curative, face aux troubles musculo squelettiques (TMS). Les industriels font face à un véritable bouleversement, avec les logiques d'usine élargies et usine du futur,



interconnectées avec leur environnement, fortement digitalisées et robotisées. Nous ne sommes pour notre part pas sur ce segment, y compris le transitique entre les postes de travail ou entre ateliers, pour lesquels des spécialistes existent. Mais si nous sommes d'abord des concepteurs et dessinateurs d'équipement, nous portons la plus grande attention à l'organisation des flux et l'adéquation de nos équipements avec les méthodes de fabrication.

Sur quels projets faites-vous porter vos efforts ?

T. P. : La petite/moyenne série des pays européens est très technique et s'accompagne aussi d'une personnalisation toujours plus forte des produits finis. Optimiser les quantités de mouvement des opérateurs et faciliter l'assemblage restent ainsi plus que jamais des objectifs stratégiques ! Mais il faut aller plus loin. Nos projets s'inscrivent à plein dans les évolutions industrielles actuelles. Ainsi, des partenariats plus poussés avec des sociétés d'ingénierie pourraient nous permettre de nous inscrire dans cette réflexion amont plus globale. Il est aussi évident que le digital va gagner une place

toujours plus forte sur les postes de travail. L'établi 4.0, avec assistance visuelle ou encore contrôle qualité en continu, est pour bientôt. Enrichir nos gammes avec toutes ces données va s'imposer.

Le configurateur 3D Treston, pour dessiner son propre besoin !

Depuis son lancement, en 2016, le site internet de Treston a vu son trafic tripler. Le configurateur 3D s'est très rapidement imposé comme un nouveau moyen de toucher des clients et un gain technique pour les accompagner. La méthode suivie est simple : clic, conception et demande de devis. Outre la souplesse, l'outil permet de toucher de nouveaux prospects et d'accélérer les phases de commercialisation.

TRESTON
DEDICATED TO HUMAN WORKSPACE

Tél. +33 (0)164171111
infofr@treston.com
www.treston.fr

MANAGEMENT DES TALENTS : PRISER L'HUMAIN... AU MILIEU D'UNE DIGITALISATION MARQUÉE

Les fonctions RH confirment leur rôle stratégique face aux tendances de fond : course aux talents, digitalisation et bouleversements de l'organisation du travail. Le capital humain est devenu un levier de performance majeur de l'entreprise.



Comment disposer de la personne adéquate, ayant les bonnes compétences et dispositions, au bon moment, et surtout sur le bon poste. La question peut paraître basique, elle est pourtant centrale dans nombre d'entreprises. Ces dernières ont largement intégré la dimension stratégique du sujet : selon la dernière étude menée (2017) par l'association nationale des DRH, Féfaur et Cornerstone, 64 % d'entre elles affichent une politique de gestion des talents. Mieux, la performance RH y est exprimée : 56 % des entreprises disposant d'une réelle politique de gestion des talents ont le plus fort taux de croissance...

Qu'il s'agisse de piloter ses effectifs, de les fidéliser, de façonner leur évolution, de les motiver, de susciter leur engagement ou d'aller recruter, les entreprises font face à des défis d'envergure.

ORGANISATION... ET ADHÉSION

L'organisation du travail et le capital humain sont aujourd'hui largement impactés par la transformation digitale. Celle-ci est présente à tous les étages. Les fonctions RH doivent toujours mieux les appréhender et les prendre en compte : maîtrise des réseaux sociaux, de la marque employeur, de l'identité web de ses collaborateurs, de la confidentialité, mais aussi outils de mesure de la performance, des forces et faiblesses de son personnel en sont quelques éléments.

Parmi les principales évolutions en découlant, la collaboration et les communautés de pratiques, et leur agilité, ont bouleversé les organisations jusqu'ici en place. Une donnée qui pointe en tête des innovations RH, dans 44 % des entreprises. Place au décloisonnement, avec en filigrane le bien-être et l'épanouissement

56 % des entreprises disposant d'une réelle politique de gestion des talents ont le plus fort taux de croissance

professionnel. L'encouragement à l'autonomie arrive logiquement en 2^e place des tendances RH, dans 32,8 % des entreprises. Paradoxe : les directions RH sont encore assez faiblement penchées sur les notions de Réseau Social d'entreprises, qui gagne pourtant en importance...

L'adhésion du management (86 % des entreprises pointent cette nécessité) et la stratégie de gestion des talents en adéquation avec la stratégie globale de l'entreprise semblent à ce niveau des facteurs clés de réussite d'une approche dites de Talent management. →

NEXTIO

Ayez un coup d'avance sur votre écosystème !

Maîtriser parfaitement son environnement [concurrents, talents, partenaires...] pour prendre de bonnes décisions, voilà le sésame qu'offre Nextio aux entreprises. Une solution de business intelligence organisationnelle et humaine unique en son genre que nous dévoilent ses fondateurs, Jesse Bichet et Lara Ferré.



De gauche à droite : Lara Ferré associée & COO, Jesse Bichet founder & CEO, Haïm Mamou associé non exécutif

« Aujourd'hui, pour bien manager l'évolution interne de leur société, les dirigeants se doivent de s'intéresser à ce qui se passe en externe. »

Vous apportez de la business intelligence organisationnelle et humaine. Cela se traduit comment ?

Lara Ferré : Que cela touche des questionnements sur l'organisation, les RH ou encore le développement commercial, nous allons décrypter très finement les organisations ciblées par notre client, leur processus de prise de décision, leur culture managériale, leur gestion de talents, ce qui a marché, ce qui n'a pas marché... Nous utilisons la preuve par l'exemple pour ensuite conseiller nos clients sur ce qu'ils pourraient mettre en place en interne. Cela passe par une phase amont d'étude via une analyse descriptive suivie d'une phase d'accompagnement dans la prise de décision et si besoin, dans la réalisation de leur projet. Sans oublier la formation des équipes pour qu'elles soient en mesure d'avoir les mêmes mécanismes que nous et être véritablement autonomes. Notre engagement, c'est qu'aucun de nos clients ne puisse jamais nous dire : Je ne savais pas.

J. B. : J'ajouterais que notre atout, et les grands groupes qui nous font confiance l'ont bien compris, est que nous sommes à la croisée entre les cabinets traditionnels en organisation qui, eux détaillent moins que nous les aspects externes humains et les chasseurs de têtes qui, eux apportent moins de conseils organisationnels. Nous sommes les seuls sur le marché à avoir ce positionnement à la fois organisationnel et humain et à fournir une analyse aussi détaillée et exhaustive. Et résolument innovante.

ÉTUDE DE CAS :

Comment redevenir une marque attractive ?

En 2014, Nextio accompagne l'un des leaders de la Promotion Résidentielle afin de comprendre et solutionner ses difficultés croissantes à retenir et attirer des talents sur une population d'experts : les développeurs fonciers. Grâce à son analyse descriptive de dix concurrents sur cette fonction, son client dispose alors d'une business intelligence organisationnelle et humaine très détaillée de sa concurrence directe [organisation, talents, rémunération, évolution...] qui lui permet de comprendre de façon factuelle les raisons de ses difficultés. Pour pallier son besoin RH à court terme, Nextio constitue rapidement une pépinière de talents réunissant les meilleurs experts puis forme les équipes aux techniques d'entretien afin de recréer une « marque employeur » forte de façon ensuite à retenir et attirer les talents de manière durable. Trois ans après, l'entreprise a renoué avec l'attractivité et la « marque employeur », devenue un sujet RH primordial, a entraîné la création d'un département de Talent acquisition au niveau national en charge d'avoir cette vision globale du marché et conseiller les RH en région. Pari gagné !

Pourquoi est-ce essentiel aujourd'hui d'avoir une visibilité à 360° sur son écosystème ?

Jesse Bichet : Cette visibilité est cruciale pour pouvoir prendre des décisions stratégiques en toute connaissance de cause sur des sujets majeurs tels que l'évolution de son organisation interne, la refonte d'un système de rémunération, la digitalisation de ses process, la politique de rétention et d'attraction de talents, des plans de succession... Non seulement elle permet au dirigeant de décider sereinement, mais elle participe également à un développement optimal et mieux maîtrisé.

Les entreprises sont-elles prêtes à ce changement de paradigme ?

J. B. : Oui, on y vient. Les PME comme les grands groupes comprennent enfin qu'ils ne sont pas indépendants, mais bien interdépendants. Nous avons vocation à les aider à maîtriser leur environnement sur le plan organisationnel et humain pour qu'au final qu'ils aient le réflexe de toujours regarder ce qui se passe autour d'eux et passent d'une posture passive à une posture beaucoup plus active sur la compréhension de leur environnement. Et à intégrer que les mouvements externes ont un impact très significatif sur tout ce qu'ils peuvent engager en interne.



Tél. +33 (0)6 28 03 48 79
 jbichet@nextio.fr / lferre@nextio.fr
 www.nextio.fr

PILOTAGE : PERFORMANCE ET OUTILS

La gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC), qui date de 2005 en France, est censée répondre aux enjeux RH, en permettant d'anticiper l'évolution des métiers et d'adapter les compétences aux évolutions technologiques et sociales. La formation reste le biais majeur pour faire évoluer son personnel (viennent ensuite le mode projet et les missions transverses, signes de l'évolution des organisations).

Si elle a certes amené une dimension plus managériale aux RH, beaucoup d'experts conviennent que la GPEC ne recouvre qu'en partie l'ambition d'une gestion aboutie des talents. Le profilage et repérage des potentiels dans toutes les composantes de l'entreprise, de même que les mesures des performances, sont ainsi les deux indicateurs principalement suivis par les directions RH via le « talent management ». L'un des paradoxes est que les

fonctions RH en interne sont encore, en France, assez faiblement outillées en logiciel et outils interactifs (50 % des entreprises de moins de 1000 salariés équipés en France) pour assurer le management des talents, voire fournir ces outils aux managers opérationnels et employés. Les moyens utilisés restent donc franchement classiques : entretien annuel, revue de personnel, etc.

Pas sûr que sa marque employeur et l'attractivité qui y est liée y gagne sur ce point.

RECRECITER, PRIORITÉ EN HAUSSE

La dernière étude de l'ANDRH a montré un autre phénomène. Le recrutement arrive en deuxième place des priorités RH émises dans le cadre d'une politique de « gestion des talents ». Elle était à la 5^e place en 2015... Autre bonne preuve de cette prise en compte grandissante du recrutement comme levier stratégique, le (plus tout à fait) nouveau métier de « Talent Acquisition Manager ».

Innovation : big data RH et algorithmes prédictifs

S'adapter, (plus) vite et mieux. La simple analyse de la pyramide des âges semble bien loin... et surtout très insuffisante. Évolution des métiers et des fonctions, besoins spécifiques voire changement de modèle ou diversification peuvent dorénavant être modélisés d'un point de vue RH.

Suivant la dernière étude de l'association nationale des DRH (ANDRH), Féfaur et Cornerstone, sur la gestion des talents dans les entreprises françaises, l'innovation progresse dans le secteur RH. 7,5 % des entreprises utilisent ainsi déjà le big data et les algorithmes prédictifs, afin d'anticiper et affiner, par des simulations, les scénarios à venir pour leur secteur et leur entreprise. Pour l'instant, il s'agit surtout des très grandes entreprises – 53 % y ont recours – mais les avantages à y recourir devraient convaincre rapidement les autres strates économiques.

ALAIN HUAU ACCOMPAGNEMENTS

Managers et dirigeants : révélez vos talents !

Clips vidéos pédagogiques, Coaching Call Center... Alain Huau, fondateur de AHA, décline des solutions d'accompagnement originales. Focus sur ses « produits » novateurs qui répondent de façon ad hoc aux besoins des dirigeants et managers.

Coach cognitif, formateur, conseil, vos trois postures sont une vraie plus-value pour vos clients.

Alain Huau : Effectivement, c'est un atout majeur dans l'accompagnement de dirigeants et managers en vue de révéler leurs talents, développer leurs potentiels et améliorer leur performance managériale. Cette posture hybride me permet, selon les besoins, de jongler et de pouvoir aussi bien les guider dans l'atteinte de leurs objectifs, que de renforcer leurs compétences managériales ou encore les aider à faire des choix. Une approche globale extrêmement appréciée de mes



Alain Huau - Fondateur AHA

clients qu'ils soient issus de PME/PMI comme de grands groupes (Société Générale, EDF, DIAC...).

Quelle est l'utilité de vos clips vidéo ?

A.H. : Ils me donnent la possibilité d'aborder de façon ludique et collaborative plusieurs thèmes tels que l'assertivité, le changement, l'engagement, le leadership, la négociation commerciale, la gestion de l'émotion... Un outil des plus percutants qui entraîne une prise de conscience instantanée et permet de réfléchir autrement à certaines thématiques types.

Pourquoi avoir développé un Coaching Call Center ?

A.H. : Pour répondre à une attente de mes clients qui ont très souvent besoin de soutiens ponctuels pour avancer, voire capitaliser leurs acquis. J'ai créé cet outil unique en son genre qui permet à un dirigeant ou un manager de contacter un coach référencé par mes soins dans l'objectif d'élaborer trois alternatives à son questionnement. C'est une sorte de speed coaching post-accompagnement très pragmatique.



Alain Huau Accompagnements
Enseignant - Université Cergy-Pontoise
Tél. +33 [0]6 86 260 560
alain.huau@gmail.com
www.linkedin.com/in/alainhuau/

QUALINTRA SA

Managers, réussissez votre transition digitale

À l'ère de la transformation digitale, l'expert européen en feedback intelligence aide ses clients à développer un leadership inspirant, l'engagement et l'employabilité de leurs collaborateurs. Focus avec Benoît Moransais, CEO, et Didier Burgaud, Partner, Qualintra SA.

La rupture digitale s'invite dans les outils et technologies (AI, machine learning, bots), les modes de pensée (agile, collaboratif), les supports de décision (big data), les habitudes de travail (distance, instantanéité, virtuel). Cette révolution impose au management des défis considérables. Il s'agit de continuer à mobiliser des équipes qui ont des attentes et comportements différents (digital natives vs générations x et y), développer et maintenir leur employabilité, par des méthodes différentes.

Engager différemment

Les leviers de l'engagement évoluent. Qualintra a fait évoluer ses outils pour capturer certains facteurs clés comme la confiance (dans la stratégie, la direction générale), le sens que les salariés trouvent dans leur activité, la coopération ou l'agilité organisationnelle. Les enquêtes d'engagement identifient le niveau d'énergie collective de l'entreprise et sa capacité à faire face aux enjeux technologiques, économiques et humains. La perception de la capacité des dirigeants et des managers à piloter les transformations fait partie des indicateurs critiques à suivre.

Vers un leader digital ?

La digitalisation fait évoluer les compétences que les dirigeants et managers doivent démontrer, et pas seulement dans la sphère technologique. Il devient certes indispensable de connaître les outils et les technologies et de savoir les utiliser pour transformer les business models. Mais il s'agit aussi d'être un agent de transformation en faisant prendre conscience aux équipes de ce que le changement rend possible et en encourageant l'innovation. Il faut avant tout inspirer. Les dispositifs de feedback 360° de Qualintra permettent aux managers de mesurer avec précision leur niveau de maîtrise de ces compétences et de construire les actions pertinentes qui vont les aider à être plus à l'aise dans la transformation. Notre plate-forme interactive



Didier Burgaud, Partner, Qualintra SA

permet à un grand nombre de managers opérationnels - qui doivent réaliser la transformation numérique et managériale - de tirer parti de l'apport du feedback 360° à un coût très accessible. Jusqu'ici, seul le Top Management en bénéficiait.

Renforcer l'employabilité

L'agilité dépend du niveau d'employabilité des collaborateurs, un enjeu particulièrement stratégique. Qualintra met à la disposition de ses clients un outil simple qui favorise la prise de conscience des facteurs qui contribuent au fitness professionnel (connaissance du marché, niveau d'énergie personnelle, attitude face au changement, engagement...). Il aide également à se mettre rapidement en mouvement dans le cadre de transitions professionnelles et d'évolution de carrière. Ici également, la technologie Qualintra permet, à un coût très accessible, d'accéder en ligne à ses résultats et d'identifier ses forces et ses freins.

Une vision positive du monde qui vient

Les transformations qui nous chahutent, et cela ne fait que commencer, sont



Benoît Moransais, CEO, Qualintra SA

positives parce qu'elles vont nous forcer à faire évoluer ce qui ne marche plus. Le rôle de Qualintra est tout simple : renforcer le positif, développer l'engagement et les compétences critiques, permettre d'affronter les transformations avec l'énergie nécessaire. Notre objectif : garantir le développement durable des projets de ses clients et celui de leurs collaborateurs.

La 4^e révolution industrielle, comment s'y préparer : 4 clefs pour réussir

Le livre blanc de Qualintra présente une synthèse des observations et des études du cabinet sur les 3 dernières années et des pistes de réflexions à usage des managers et des dirigeants. Une vision positive du monde qui vient.

<https://www.qualintra.com/pdf/QUALINTRA-LIVRE-BLANC.pdf>



Tél. +41 22 900 10 20
info@qualintra.com
www.qualintra.com

Bien plus large que les missions conduites par un responsable recrutement, ce poste s'apparente à un véritable ambassadeur de la marque employeur, mais aussi un chasseur de talents et un veilleur de profils...

Cette attention au recrutement se manifeste aussi dans la gamification des relations, avec les candidats. Si les serious games peuvent permettre un premier tri entre les postulants, il sert d'autres objectifs. Pour attirer les meilleurs, d'aucuns avancent qu'il faut les séduire... par le processus de recrutement même. Du début à la fin de l'acte de candidature, les personnes sont chouchoutées : site Internet didactique et esthétique pour postuler, soin de la réception lors de l'entretien d'embauche et innovation lors de ce rendez-vous, comme via l'utilisation de nouveaux outils tels que les tablettes.

Aujourd'hui, face à ces grands chamboulements, les cabinets de recrutement s'adaptent et se diversifient, en évitant d'être trop marqués



secteurs ou fonctions. Ils peuvent aussi bien recruter pour du commercial, du technique, de l'opérationnel, du management et de la direction. Ce qui n'empêche pas l'expertise... C'est précisément le message défendu par les chasseurs de têtes : à l'heure de la digitalisation, des réseaux sociaux professionnels et

de la diffusion ultra-facilitée des annonces... rien ne remplace le contact direct et l'expérience de l'analyse combinée des hard skills et soft skills (savoir-être, état d'esprit, etc.), pour maximiser ses chances de recruter le bon profil. Une analyse qu'eux seuls maîtrisent vraiment, en tant que professionnels. ■

ELITIS SEARCH

Savoir (bien) dénicher les talents pour vos projets digitaux

Le cabinet conseil et de chasse de têtes, bien positionné sur les IT, est installé à Paris et à Lyon. Son approche directe affûtée lui permet de capter les candidats à potentiel pour satisfaire les besoins d'entreprises en pleine mutation digitale.

“**Q**ui pour accompagner la mue d'applications centrales vers des usages mobiles ? Qui pour piloter un projet logiciel venant transformer un outil mécanique ? Quel DG adjoint à consonance commerciale ou directeur de BU pour dynamiser les activités d'un intégrateur informatique ? Nous sommes capables de répondre à ces missions détaille Arnaud Duhem, dirigeant d'Elitis Search. Le cabinet accompagne l'aide au recrutement de cadres pour des fonctions commerciales, notamment pour des éditeurs, intégrateurs, ESN ou constructeurs. Il satisfait aussi à la recherche de profils techniques et opérationnels, jusqu'à des managers tels que DSI ou Directeur de Programmes, toujours en lien avec la mutation digitale. Les deux activités sont aujourd'hui équilibrées, avec



Arnaud Duhem, dirigeant d'Elitis Search

de nouveaux clients. Après avoir cerné le besoin et accompagné les clients dans l'expression de leur attente, Elitis Search déploie son savoir-faire.

La clé du « savoir-être »

Le cabinet s'appuie sur un sourcing diversifié - réseaux sociaux professionnels, candidatures, réseau et vivier de 50 000 profils

entretenus – et un profilage sur-mesure, basé sur l'échange direct et les tests. Pour chaque candidat finalement proposé, 5 à 8 autres auront été approchés, puis rencontrés... avant d'être écartés. Il faut en moyenne un mois à l'un des membres d'Elitis Search pour proposer son panel resserré, sur chaque mission. « Nous repérons les personnalités à même de s'intégrer à un projet. Au-delà de la seule compétence pour un poste, c'est bien le savoir-être que nous jugeons » détaille Arnaud Duhem. Ses clients – groupes du CAC 40, ETI, PME et start-up de tout secteur – gratifient le cabinet de leur confiance, avec un turn-over très limité et une fidélité de long terme.



Elitis Search

Tél. +33 [0]6 74 90 27 94
 contacts@elitis.com
 www.elitis.com

BLUE TALENT

La conquête des nouveaux talents RH et digitaux des organisations de demain

Comment rendre ses lettres de noblesse à la fonction RH et reconquérir ses collaborateurs ? Comment capter, mais aussi retenir les nouveaux talents digitaux ? Autant d'enjeux stratégiques au cœur de l'expertise de Bérengère Méléneq, fondatrice de Blue Talent, qui revient sur les prérequis de cette course aux talents. Parole d'expert.



Bérengère Méléneq, fondatrice de Blue Talent

« Il devient urgent que les acteurs RH repartent à la reconquête des collaborateurs, mais aussi que la filière RH se recentre sur l'émergence de ses propres talents »

complémentarité attendue avec mon client pour proposer des profils différents. Mes 15 ans d'expérience en développement RH et mes dix ans passés dans le conseil me le permettent.

Qu'est-ce qu'un Talent ?

B. M. : Pour Blue Talent, un talent est celui dont les comportements sont en phase avec la vision et les valeurs de l'entreprise, et qui témoigne d'une ouverture d'esprit, d'une curiosité, d'un engagement et d'une envie de faire évoluer les autres dans un monde changeant que ce soit en qualité de manager ou d'expert.

Pour vous, recruter ne suffit pas, il convient également d'accompagner l'intégration des talents.

B. M. : C'est capital et je m'y engage. Parce que très souvent ces talents s'imaginent pouvoir passer d'un univers à un autre de la même façon. Tout doit aller vite : comprendre et s'adapter à un nouvel environnement, rayonner auprès de collègues... C'est pourquoi j'écris et initie leur plan de développement dès la phase d'intégration.

Quels sont certains des critères clés de la recherche de talents ?

B. M. : Tout d'abord la référence de leurs compétences en adéquation avec leur motivation. Et je vais très loin dans la détection des sources de motivation grâce à un partenaire de renom qui utilise des données prédictives. Je travaille également la

Spécialisée dans la chasse aux talents RH, vous affirmez qu'il faut repenser la fonction. Pourquoi ?

B. M. : Parce qu'elle a perdu en notoriété et en effectif sous l'autel des réorganisations, et s'est éloignée du terrain et de l'accompagnement du changement. Il devient urgent que les acteurs RH repartent à la reconquête des collaborateurs, mais aussi que la filière RH se recentre sur l'émergence de ses propres talents. Face à la transformation des métiers, il faudra être créatif, animer des communautés de pratiques, écouter, conseiller ses clients internes, mettre en place et suivre des plans de développement personnalisés ciblés pour assurer une plus grande employabilité. Objectif : simplifier les processus et redonner confiance en l'avenir en osant considérer la mobilité interne comme le 1^{er} espace de recrutement et de développement.

Qu'exige le recrutement des talents digitaux pour les start-up ?

B. M. : La rapidité et du vrai ! Ces talents veulent aller vite, pas plus de deux entretiens, et un accès tout aussi rapide au fondateur de la structure. Au-delà de la rémunération, c'est l'avancée et la reconnaissance de leur valeur ajoutée au sein du collectif qui prime.

Quels sont les prérequis d'une gestion optimale des talents ?

B. M. : Qu'elle soit transparente et comprise par tous, oscillant entre un accompagnement individuel de proximité et un arbitrage centralisé géré par les talents RH. Elle ne doit plus être élitiste. Un talent joue collectif, il donne confiance et porte le sens de l'histoire de l'organisation. Toujours inspiré pour le talent expert et inspirant pour le talent Manager. Autant le faire savoir.



Change Up! : un jeu collaboratif signé Blue Talent

Avec ses questions embarquées et personnalisées, il permet aux RH d'animer et d'échanger par équipe sur 4 thèmes universels : travailler ensemble avec plaisir, renforcer le professionnalisme, préparer le futur et valoriser l'expertise. Une solution ludique et innovante pour redonner du sens et du lien en interne.



Tél. +33 (0)1 45 75 91 00
contact@blue-talent.com
www.blue-talent.com

SOLUSEARCH

« Une approche agile et humaine pour trouver les meilleurs profils, qui vont faire grandir nos clients »

Depuis 10 ans, le cabinet conseil en recrutement pratique l'approche directe. Ambition : satisfaire efficacement les besoins de clients en quête de cadres performants et en phase avec leur culture d'entreprise. SOLUSEARCH met en avant son approche sur mesure, ses valeurs et l'expérience de son équipe pour y parvenir.

Votre cabinet était initialement orienté banque-assurance-finance, avant de s'afficher multispécialiste. Pourquoi ce choix ?

Laurent Chabannais : Avec une crise financière quelques mois après avoir lancé le cabinet, il a fallu faire preuve d'agilité et ouvrir notre scope. SOLUSEARCH intervient désormais sur de nombreux secteurs (bâtiment, industries mécaniques ; banque-assurance...) pour des grands groupes, ETI et PME sur des fonctions experts, middle et top manager. Nous avons une vision globale de chaque client avec la capacité de l'aider sur ses recrutements de cadres sur un grand nombre de fonctions plus qu'une approche en « silo ». Devenue notre ADN, cette diversité nous permet d'avoir une activité moins cyclique avec plus de richesse mais aussi de profondeur en termes de développement. En conservant des espaces de chasse assez importants sur chaque segment, c'est une garantie de réactivité, d'un choix plus large de candidats et d'efficacité pour nos clients.

Comment se répartit votre activité ?

L. C. : Notre portefeuille est très équilibré, autant sur les secteurs que sur les métiers. Le monde industriel compte pour 1/3 de nos interventions, la banque-finance- assurance pour 1/3 avec le reste des missions dans la grande consommation, l'agro-alimentaire, la santé, les services. Notre track record et notre expertise sont particulièrement reconnus sur les fonctions commerciales, sur les fonctions supports (direction financière, direction audit) sur des postes dans l'industrie (qualité-supply chain, encadrement production, R&D) ou dans la banque- assurance avec des postes très pointus.

Quels sont les principes qui régissent les interventions de vos consultants ?

L. C. : Nos consultants, tous séniors, viennent du monde de l'entreprise où ils



Laurent Chabannais, consultant fondateur

ont eu des responsabilités variées. Leur culture économique élargie leur permet d'appréhender les spécificités propres à chaque entreprise, chaque secteur d'activité, de comprendre les besoins et cerner les enjeux, l'impact du recrutement attendu. Dans notre métier, il s'agit de proposer les « bons » candidats en termes d'expertise, de savoir-faire bien sûr, mais aussi de savoir être : toute la différence est là.

Vous revendiquez plusieurs valeurs – l'humain, la proximité, l'éthique du métier. En quoi sont-elles différenciantes ?

L. C. : L'impact du recrutement d'un cadre dans une entreprise est capital et nécessite de bien appréhender l'environnement de l'entreprise, sa culture pour bien cibler nos recherches et proposer les profils adéquats. On ne recrute pas les mêmes personnes pour une multinationale américaine que pour une entreprise familiale franco française. Proposer les bonnes personnes à la bonne entreprise est notre objectif principal. La pertinence de nos choix crée cette proximité et cette confiance. L'humain et

la « relation » guident notre action. En appréhendant finement les attentes des candidats, nous évaluons leur adéquation comme leurs motivations pour l'entreprise et le projet qu'on leur propose. Le respect et le lien étroit avec les candidats, retenus ou non, permettent de se constituer un réseau de grande qualité et de prescripteurs, essentiels pour la réussite des missions et pour l'image que nous donnons de nos clients comme de la nôtre. Dans la même logique, nous ne prenons qu'un nombre limité de missions afin d'être réactifs et de les traiter en profondeur. La recherche de la qualité est essentielle dans notre métier où chaque client, chaque recrutement est unique.

Comment adaptez-vous SOLUSEARCH aux mutations actuelles, notamment l'impact des réseaux sociaux professionnels ?

L. C. : Nous travaillons avec beaucoup d'outils pour le sourcing : chargé de recherche, base de données et réseaux sociaux. Viadeo ou LinkedIn ont notifié l'approche de la « chasse » mais ne sont pas une fin en soi. La désintermédiation amène de nouveaux leviers, mais aussi un besoin renforcé de relation personnalisée. Le contact téléphonique est toujours bien plus efficace qu'un message impersonnel via un réseau social et la rencontre reste indispensable pour cerner les personnalités et offrir du sur-mesure.



SOLUSEARCH
CONSEIL EN RECRUTEMENT

Tél. [0]6 26 70 32 95
lau@solusearch.fr
www.solusearch.fr

CUBIKS

Et vous, avez-vous identifié avec précision vos potentiels ?

Être en capacité de repérer sa prochaine génération de leaders est un facteur clé pour les entreprises. Gwladys Muller, directrice de Cubiks France, cabinet de conseil international de gestion des talents, revient sur les atouts de cette stratégie RH.



Gwladys Muller, directrice de Cubiks France

Quel est le bénéfice à mettre en place une politique de Talent management ?

Gwladys Muller : Cela permet de capitaliser sur une meilleure performance de l'entreprise, d'attiser la motivation de ses collaborateurs, mais aussi l'attractivité de l'entreprise à l'externe.

Précision : Qu'entend-on par personne à potentiel et haut potentiel ?

G. M. : On parle de celle qui est en capacité de se développer pour, demain, prendre un poste de direction, ou encore une fonction expert ; on ne cible plus uniquement le Top management. Cela concerne certains des collaborateurs en situation de performance, mais aussi bien souvent des collaborateurs qui ne le sont pas pour différentes raisons, et qu'il convient de détecter.

À ne pas confondre avec performance ?

G. M. : Tout à fait. Il faut être vigilant. Les entreprises ont encore du mal à mesurer le potentiel, l'associant bien souvent à la performance ; une erreur d'appréciation fort préjudiciable pour l'entreprise et pour

le collaborateur. Nos solutions permettent de faire cette distinction, et offrent une meilleure visibilité sur les collaborateurs actuels ou en cours de recrutement qui, demain, participeront au développement de l'entreprise.

Votre approche globale est assez atypique sur le marché.

G. M. : Effectivement puisque nous coupons conseil avec notre expertise RH et accompagnement pratique avec des solutions digitales ad hoc dédiées à la détection des potentiels. Ainsi, nous accompagnons le client en amont pour comprendre ses enjeux jusqu'au déploiement d'un programme d'évaluation et d'accompagnement des collaborateurs.



Tél. +33 [0]1 55 80 59 00
cubiks.france@cubiks.com
www.cubiks.fr

LABELLE CONSEIL - POTENTIEL & TALENTS

Les clés pour gagner la « guerre » des talents

Si la quête de talents est au cœur des politiques RH, encore faut-il savoir les identifier, les attirer, mais aussi les conserver !

Maryvonne Labeille, P.-D.G de Labeille Conseil et Potentiel & Talents, revient sur les prérequis d'une stratégie gagnante.

Avoir une marque employeur forte est capital dans le recrutement des talents ?

Maryvonne Labeille : C'est un atout indéniable. D'ailleurs à l'heure du digital, nombre de cadres et dirigeants que nous chassons et recruterons chez Labeille Conseil se rendent sur des sites d'information et de cotation des entreprises par leurs salariés ou ex-salariés pour se faire une opinion. C'est pourquoi beaucoup de nos clients nous demandent de travailler d'une part sur leur image employeur, mais aussi sur des enquêtes de satisfaction auprès de leurs collaborateurs, car ils savent qu'en allant



détecter les sources de satisfaction ou d'insatisfaction, ils vont favoriser l'attractivité de l'entreprise et avoir une meilleure rétention des collaborateurs existants. Tout l'enjeu est de faire coïncider le message diffusé à l'extérieur avec la réalité interne de l'entreprise et de la mesurer, car le candidat est véritablement un client.

En quoi les aptitudes managériales internes sont-elles un élément clé ?

M. L. : Parce qu'il ne suffit pas d'attirer les talents, encore faut-il savoir les garder. Et cela passe nécessairement par une bonne gestion des collaborateurs. C'est pour cela qu'en complément de Labeille

Conseil, j'ai créé avec mes associés la société Potentiel & Talents dans le cadre d'un réseau international afin de pouvoir identifier et mesurer les talents via des techniques d'assessment center, mais aussi faire évoluer les compétences managériales stratégiques au sein de l'entreprise en les définissant sur le plan comportemental et par la mise en place de plans de développement.

Labeille
CONSEIL

Potentiel & talents
all starts with you

Tél. + 33 [0]1 44 54 26 26
m-labeille@labeille-conseil.fr
vpailhole@potentietalents.com
www.labeille-conseil.fr
www.potentietalents.com

ORSYS

Formation : quand le cordonnier n'est pas le plus mal chaussé !

Leader de la formation aux nouvelles technologies depuis sa création il y a 42 ans, ORSYS a mis en place des méthodes et outils spécifiques pour s'assurer de l'efficacité de ses 1 200 formateurs externes comme de ses collaborateurs. Michel Belli, le directeur général les détaille.



Comment vous assurez-vous de la qualité des formateurs ?

Michel Belli : Une équipe dédiée d'une quinzaine d'ingénieurs pédagogiques valide chaque intervenant sur chaque cours. S'il souhaite animer 2 000 cours, il sera validé 2 000 fois ! C'est une première étape. Puis, avec les évaluations à chaud, nous attribuons une note à l'intervenant. Multipliée par le nombre de personnes « contaminées » au sens positif du terme, cette note devient l'indice de viralité et cette compétition permanente est un système auto-améliorant. De plus, nous leur offrons des formations et des webinars dédiés, une façon pour nous de fidéliser les meilleurs !

Appliquez-vous des méthodes similaires avec vos salariés ?

M. B. : La moitié de nos deux cents salariés constitue notre équipe de consultants formation. Elle fait l'objet d'une formation très spécifique, la « ORSYS Academy ». Ils sont recrutés à la sortie de l'école ou avec quelques années d'expérience et formés, en promotion, pendant leurs trois premières semaines. Puis, régulièrement en présentiel et en webinars sur notre offre de formation ainsi que nos services (tutorat, coaching, innovation pédagogique...) ou au choix dans nos sessions de formation pour nos collaborateurs non-consultants. Nos salariés le perçoivent comme des outils mis à leur disposition pour développer leur employabilité. Nous garantissons ainsi la qualité de nos services mais aussi

permettons à nos collaborateurs de monter en compétence. Nos valeurs sont performance et loyauté.

Quels sont les concepts ou produits primordiaux pour votre entreprise aujourd'hui ?

M. B. : Aujourd'hui, l'axe de développement d'ORSYS est, ce que j'ai appelé, le M.A.N.G.A. (Microlearning, Ancre mémoriel, Neurosciences, Gamification et Adaptive Learning). Nous poussons ces concepts auprès de nos équipes et des intervenants extérieurs afin de toujours mieux proposer des solutions de formation innovantes à nos clients.



Tél. +33 [0]1 49 07 73 73
info@orsys.fr
www.orsys.com

MYRIAD

Avec SkillMiner, révélez et managez vos talents !

Recrutement, mobilité, gestion des compétences... SkillMiner apporte aux DRH une réponse d'une efficacité inégalée. Charles-Eric de la Chapelle, son président, revient sur cette solution d'Intelligence Artificielle révolutionnaire.

Quel est le spectre d'intervention de Myriad ?

Charles-Eric de la Chapelle : Nous assurons le conseil et le déploiement de solutions d'Intelligence Artificielle et de Big Data au travers d'une expertise dans les domaines analytiques, de management, de sciences et d'architecture des données. Nous offrons la possibilité aux entreprises de mettre en place en complémentarité de leurs infrastructures existantes, un entrepôt unique pour leurs données et ainsi de pouvoir les traiter efficacement. Une perspective des plus pertinentes pour les RH, qui trouve toute sa valeur ajoutée avec SkillMiner.



Charles-Eric de la Chapelle,
président de Myriad

En quoi est-ce une solution de performance pour les RH ?

C.-E. de la C. : D'abord parce qu'elle permet de récupérer des données provenant de multiples sources et d'en ajouter de nouvelles, sans saisie. Ensuite, elle leur permet de cartographier automatiquement et en profondeur les compétences des postulants et collaborateurs ; de construire un référentiel métier-compétences évolutif ; d'identifier les compétences manquantes et de proposer les formations ad hoc ; de gérer de manière efficace les problématiques de mobilité et de succession... En résumé, avec SkillMiner, elles

disposent d'une meilleure connaissance de leurs talents et d'une aide efficace pour les gérer.

Efficacité garantie ?

C.-E. de la C. : Oui, car non seulement SkillMiner intègre les dernières avancées du Machine Learning et du NLP1, mais en plus, bien qu'en mode SAAS, nous apportons une grande souplesse pour intégrer les spécificités métiers et organisationnelles de chaque entreprise. Et ça, c'est unique !



Tél. +33 [0]1 85 73 59 51
charles@myriad-data.com
www.myriad-data.com

DES FORMATIONS ACCESSIBLES, LUDIQUES, ET UTILES



Dans un environnement en permanente évolution, notamment sur le plan réglementaire et technologique, permettre à ses équipes de s'adapter est indispensable. La formation a donc un rôle essentiel à jouer. Quelles sont les nouvelles tendances pour rendre ces formations accessibles, intéressantes et performantes ?

Jamais la formation continue ne l'a autant été ! Grâce aux nouvelles technologies, il devient possible d'accéder à tout moment à des contenus de formation de plus en plus attractifs et diversifiés, y compris sur son smartphone.

Tout le monde est concerné, tout au long de sa vie professionnelle : du bas en haut de l'échelle hiérarchique, dans l'industrie comme dans les services, dans le privé, le public ou le monde associatif, les besoins de formation explosent. Un opérateur d'atelier est amené à diriger des machines informatisées pour lesquelles il lui faut acquérir de nouvelles compétences. Un commercial en lien avec des clients étrangers doit pouvoir perfectionner sa maîtrise de leur langue, mais aussi de leur environnement culturel, social et économique. Les formations à distance vont lui permettre, à moindre coût pour l'entreprise, d'atteindre un niveau de connaissances et de

compétences qu'il n'aurait pas pu atteindre aussi rapidement et facilement il n'y a ne serait-ce que dix ans. Un agent d'une collectivité territoriale doit suivre les évolutions réglementaires incessantes en termes, par exemple, de marchés publics, et les contenus on-line vont pouvoir compléter les indispensables réunions en présentiel lui permettant d'échanger avec des experts.

Ainsi, la formation ne se fait plus par à-coups, mais en continu, tout au long de l'année si nécessaire, en fonction des programmes mis en place par l'entreprise et ses partenaires de formation.

PROCHAINE ÉTAPE : LE MACHINE LEARNING

L'offre dans ce domaine est de plus en plus diversifiée et intéressante, notamment grâce au digital, qui entraîne un développement exponentiel des catalogues, et révolutionne les manières d'apprendre

pour les rendre plus ludiques, et donc plus efficaces. Mooc, Cooc, classes virtuelles, video learning, battle, gaming, campagnes de jeux, challenges online... : des solutions de plus en plus mobiles, flexibles et tournées vers l'engagement de l'utilisateur existent pour lui permettre d'apprendre en s'amusant, sans avoir l'impression de travailler. Car une bonne formation est avant tout une formation réellement suivie.

Pour cela, les professionnels de la formation ont créé de nouveaux dispositifs de création de contenus sur mesure, de suivi de l'engagement de la personne formée et d'évaluation de l'acquisition des connaissances. Pour bien choisir son partenaire de formation, il faut donc veiller à la fois à la qualité de ses contenus et de sa pédagogie, mais aussi à l'efficacité des outils qu'il propose pour former, évaluer l'engagement des personnes en formation, et mesurer l'acquisition des compétences.

Enfin, il faut souligner que cette révolution digitale en cours dans le domaine de la formation n'en est qu'à ses débuts. « Un des éléments générateurs de l'adoption massive du digital learning dans les entreprises est la généralisation des Learning Management System, qui permettent de gérer de bout en bout des programmes de formation pour les salariés, et équipent maintenant plus de 80 % des entreprises, analyse Dominique Leboeuf, président de Berlitz France et Teletlangue. La prochaine évolution majeure, qui est presque déjà une réalité, est celle de l'intelligence artificielle : elle va changer la donne grâce au machine learning, qui permet aux apprenants d'être de plus en plus co-constructeurs de leur parcours de formation. Cela va conduire à des systèmes de suivi et de reporting de plus en plus avancés, et à de nouvelles formes d'enchantement de l'expérience d'apprentissage. » ■

BERLITZ

Plein Cap sur le management interculturel

Spécialisé depuis 15 ans sur toutes les problématiques liées à l'interculturel, Berlitz renforce son offre et décline ses programmes dédiés aux entreprises. Dominique Leboeuf, son nouveau président pour la France, revient sur cette orientation majeure.

Le management interculturel est-il désormais indissociable de l'apprentissage d'une langue ?

Dominique Leboeuf : Tout à fait parce que la fameuse barrière linguistique d'hier laisse de plus en plus la place à une autre barrière qui est celle de la connaissance de l'autre, de la culture d'autrui. Aujourd'hui, nous sommes régulièrement en relation avec des entreprises qui ont réalisé des opérations de croissance externe, envoyé des expatriés et qui rencontrent une difficulté majeure : la compréhension culturelle. Un facteur clé qui peut devenir un frein au développement comme à



l'épanouissement même des équipes. Parce qu'aujourd'hui, une erreur culturelle dans un échange professionnel peut être parfois plus dommageable qu'une erreur linguistique.

Qu'en est-il de votre offre de management interculturel ?

D. L. : Nous avons renforcé notre offre, qui était connue pour être une offre cousue main, avec des programmes prédéfinis autour du leadership, du management et des relations interculturelles. Ils couvrent un large panel de formations qui apportent nombre de solutions aux entreprises.

Quel est l'objet du phygital learning que vous lancez actuellement ?

D. L. : C'est de combiner une approche présentielle et l'utilisation des ressources du digital via des écrans connectés, smartphones, tablettes, casques virtuels... Autant d'outils qui permettent d'enrichir et compléter les cours instantanément. Cela donne une formation plus immersive avec un parcours d'apprentissage résolument interactif, dynamique et très impliquant du point de vue de l'apprenant.

Tél. +33 [0]1 43 90 39 78
jordan.beauclaire@berlitz.fr
www.berlitz.fr

COORPACADEMY

Développer avec plaisir vos compétences et votre employabilité !

Tel est le pari du leader du Corporate Digital Learning qui enregistre un taux d'engagement record sur sa plateforme. Arnaud Mitre, cofondateur, nous livre quelques recettes de ce succès.

S'adapter à l'utilisateur, c'est le sésame d'une expérience d'apprentissage réussie ?

Arnaud Mitre : C'est notre conviction. L'utilisateur prend le pouvoir sur sa formation, c'est lui qui décide du « quoi », du « quand » et du « comment ». Toute l'expérience sur la plateforme de Coorpacademy a été développée en ce sens : flexible pour s'ajuster au temps disponible de l'apprenant, ludique pour stimuler ses capacités d'apprentissage, évolutive et adaptative pour qu'il puisse apprendre à son rythme,



Arnaud Mitre cofondateur de Coorpacademy

mais aussi collaborative pour lui permettre d'interagir et se confronter à ses pairs.

Pourquoi miser sur les soft skills ?

A. M. : Pour maintenir l'employabilité des personnes et la développer, il faut travailler sur ce qui fait la différence entre deux profils à compétences techniques équivalentes : les soft skills. Et nous les abordons à travers un catalogue de 700 cours (culture digitale, futur du travail et management, innovation et créativité...) coproduits avec plus de 25 partenaires « sachants », comme

IBM, les éditions Eyrolles, Fabernovel, We Demain, Wolters Kluwer, etc.

Votre protocole pédagogique y est aussi pour beaucoup.

A. M. : Tous nos cours, aussi bien les modules traditionnels que le microlearning (capsules d'apprentissage de 5 minutes), suivent le même protocole pédagogique dit de pédagogie inversée : vous commencez par répondre à une question avant de vous voir proposer un indice, un point clé ou encore la vidéo du cours. Toujours dans un seul but : favoriser l'engagement de l'apprenant !

Tél. +33 [0]1 83 81 34 84
contact@coorpacademy.com
www.coorpacademy.com

SPARTED

Quand jouer est synonyme d'apprendre

Avec sa forte dimension sociale et gamifiée, mais aussi sa stratégie 100 % push, SPARTED révolutionne l'univers de la formation professionnelle.

Et fait la différence en termes de résultats! Matthieu Le Vasseur, cofondateur, revient sur l'impact de la plateforme SaaS de microlearning sur mobile.



Quel est l'atout du microlearning sur mobile ?

Matthieu Le Vasseur : Celui de proposer un apprentissage à très fort impact garanti.

Le microlearning offre des sessions courtes et très répétées : 3 minutes par jour durant des périodes de jeu d'une à deux semaines par trimestre. Tandis que le mobile, support parfaitement adapté à la diffusion de ces formats courts, offre une grande souplesse ; beaucoup d'utilisateurs jouent leur série quotidienne dans le métro, à la pause-café. Cela change complètement l'usage et donne une expérience beaucoup plus légère que sur un poste de travail fixe ; sans compter les capacités de notification qui permettent d'engager activement les utilisateurs de façon continue.

La dimension sociale et le jeu font toute votre différence ?

M. L. V. : Tout à fait ; c'est notre force. À travers le jeu, l'utilisateur va pouvoir être exposé à 3 ou 4 contenus par jour sous forme de questions-réponses autour d'une microconnaissance. Chaque bonne réponse lui permet de gagner des points et des niveaux. Cette dimension sociale est primordiale chez SPARTED, c'est pourquoi nous accordons une grande place au profil individuel de chaque joueur et aux



interactions qu'ils peuvent avoir entre eux au travers de classements de jeu quotidiens ou encore de défis grâce à la Battle, notre nouvelle fonctionnalité.

Pourquoi privilégier une stratégie de contenu push ?

M. L. V. : Parce que l'on sait que les stratégies pull que l'on retrouve dans le domaine de la connaissance et du e-learning ne fonctionnent pas de manière efficace. Notre approche est pensée d'abord pour faciliter la vie au joueur en l'engageant autour d'un contenu au préalable pensé pour lui. Et la différence est de taille. De plus, cela nous permet d'atteindre des collaborateurs qui n'ont pas forcément une démarche orientée pull ; ce qui constitue l'essentiel des troupes. L'idée c'est vraiment de les engager.

L'aspect marque blanche est aussi un critère différenciant.

M. L. V. : En effet, chaque client a une application mobile personnalisée et un back-office web destiné aux équipes de formation qui vont pouvoir de manière très rapide et facile créer des micros contenus gamifiés et les diffuser de manière autonome où, selon leur besoin, utiliser des contenus existants proposés par des partenaires.

Ce processus de pédagogie inversée est-il, selon vous, la clef d'un apprentissage pérenne ?

M. L. V. : Nous on s'inspire d'un pragmatisme des faits, les statistiques et les études

montrent toutes qu'en termes d'ancrage mémoriel la pédagogie inversée a un effet beaucoup plus fort. Le fait d'interagir d'abord puis ensuite d'exposer une microconnaissance et la faire valider est un cheminement plus efficace et plus ludique que celui de la pédagogie classique. C'est cette interaction combinée à la fréquence répétée et à une belle esthétique des interfaces qui permet la génération de dopamine.

L'impact de ces campagnes est-il mesurable ?

M. L. V. : A 100 %. Et il est bien réel puisqu'en moyenne 40 à 80 % des utilisateurs jouent tous les jours pendant la durée de la campagne ; un score extrêmement élevé même dans le domaine du digital. Tout l'intérêt est de pouvoir monitorer les résultats directement dans le back-office et connaître pour chaque campagne le nombre exact de participants, la part des joueurs quotidiens, les niveaux de maîtrise des contenus, les taux de succès, les marges de progression. Cela permet donc d'être extrêmement précis sur l'impact de ses formations et avec un coût 10 fois inférieur à celui du e-learning.

SPARTED en chiffres

- Création de SPARTED en 2014 avec aujourd'hui 25 salariés.
- 80 clients principalement des grands comptes dans tous les domaines d'activité.
- Application disponible en 26 langues.
- SPARTED fait partie des 20 start-up de l'accélérateur du Hub BPIe.
- SPARTED fait partie des 11 startups du programme Impact Usa de Business France.

SPARTED

PLAY HARD. LEARN EASY.

Tél. +33 (0)6 23 59 01 80

contact@sparted.com

www.sparted.com

FIDAL FORMATION

Le cousu main de la formation juridique

Des formations up to date, une offre digitale des plus audacieuses (e-mentorat, plateformes collaboratives...), FIDAL Formation, expert incontournable de la formation juridique, n'a de cesse d'innover. Philippe Grosjean, son président, revient sur cette exigence qui fait sa signature depuis 1988.

Produire en continu des formations collées à l'actualité, c'est l'une de vos forces.

Philippe Grosjean: C'est notre engagement depuis 30 ans. Nous avons une direction technique dédiée à la recherche, la formation interne et à l'innovation technique, qui constitue l'équipe R&D du cabinet. Elle est composée de 192 avocats et juristes à Paris et en régions dont les missions principales sont notamment d'assurer une vieille légale et réglementaire, d'analyser les jurisprudences rendues, de recenser les usages de place à destination de nos avocats. Cette direction accompagne les avocats du cabinet, notamment dans le cadre de l'animation de formations en mettant à disposition le bagage pédagogique. Nous avons donc trouvé logique d'utiliser cet outil pédagogique, construit par ces équipes techniques, pour l'offrir à nos clients et à nos prospects. Ce qui donne des formations résolument up to date. C'est une puissance technique considérable.

La pédagogie par l'exemple, c'est votre règle ?

P. G.: Tout à fait. En fait, toutes nos formations sont animées par les avocats et juristes de FIDAL qui retravaillent le bagage technique en l'adaptant à la dimension



Philippe Grosjean, président de Fidal Formation

pratique. Donc ce sont des formations à la fois techniques, mais aussi très pratiques émaillées de cas concrets. Sans compter qu'elles ont aussi l'avantage de pouvoir être construites de manière pluridisciplinaire afin de prendre en considération l'ensemble des enjeux induits par la thématique traitée. C'est toute la différence. De plus, avec plus de 80 000 clients, nous couvrons un large spectre de secteurs d'activités et sommes également en capacité d'avoir une approche technique sectorielle permettant ainsi de répondre aux besoins d'une profession ou d'un métier donné. C'est du cousu main.

Avec plus de 100 sites de formation en France, pourquoi avoir digitalisé votre offre ?

P. G.: Pour répondre aux organisations nationales qui ont besoin de promouvoir une montée en compétences de leurs équipes de manière uniforme sur l'ensemble du territoire. C'est pour cela que nous avons mis en place des formations distancielles (e-learning, blended learning...) qui peuvent se coupler à la carte selon les besoins. Et dernièrement, on a développé un e-mentorat afin de pouvoir suivre les

« [...] avec plus de 80 000 clients, [...] nous sommes en capacité d'avoir une approche technique sectorielle permettant ainsi de répondre aux besoins d'une profession [...] »

acquis et accompagner l'apprenant dans la mise en œuvre concrète des éléments portés par le sujet de la formation.

Autre nouveauté, vos clubs d'actualité. Quel est leur objet ?

Ils permettent l'actualisation de connaissances dans des domaines tels que le droit du travail, la fiscalité ou encore la paye. Les apprenants s'inscrivent à un cycle trimestriel de formation pour être au fait des évolutions législatives, mais aussi échanger et partager de bonnes pratiques avec les avocats de FIDAL. Ils peuvent prolonger ces échanges entre chaque session via une plateforme collaborative mise à leur disposition. Cette offre rencontre un beau succès puisqu'à ce jour, plus de 2 000 apprenants y sont inscrits sur toute la France.

Qu'en est-il de vos plateformes collaboratives actuellement en test ?

P. G.: Elles sont dédiées à une communauté d'apprenants pour leur permettre d'échanger directement entre eux et avec leurs formateurs FIDAL et partager leurs pratiques. Une nouveauté FIDAL en test dans trois régions, le Grand Ouest, le Grand Est et Paris, avant un déploiement.



FIDAL formation lance le « Passeport civique »

Ce tout nouveau parcours de formation mis en place en partenariat avec PeopleCare, 1re plateforme de e-coaching et digital learning vient répondre aux besoins des entreprises confrontés à des situations quotidiennes de plus en plus complexes. Ainsi, le « Passeport civique » propose des modules en e-learning sur le harcèlement au travail, la discrimination ou encore le risque de corruption.

FIDAL FORMATION

Tél. +33 [0]1 58 97 10 29
aude.denis@fidalformation.fr
www.fidalformation.fr

COMMENT RÉUSSIR SON EXTERNALISATION ?

Pour une entreprise, les avantages de l'externalisation sont connus : elle lui permet d'optimiser ses coûts et d'acquérir un niveau supérieur de prestations tout en ayant toute la flexibilité que peut exiger son activité économique. Reste à savoir comment bien réussir son externalisation.

Le choix de l'externalisation est un choix stratégique qu'il convient de préparer. Les opportunités sont importantes, car l'offre en externalisation de services ne cesse de progresser, de se diversifier et d'innover grâce au développement exponentiel des nouvelles technologies. Mais les risques ne sont pas à négliger, car même les services qui ne constituent pas le cœur de métier de l'entreprise peuvent se révéler à un moment donné stratégiques. Il est donc primordial d'une part de bien cibler les services à externaliser, d'autre part de bien choisir les partenaires sur lesquels l'entreprise va s'appuyer.

CIBLER LES BONS SERVICES

Grâce à la révolution numérique en cours, les systèmes collaboratifs à distance se popularisent, se diversifient et se sécurisent. Cela permet d'aborder de façon complètement différente la problématique de l'externalisation. Pour résumer, que votre



service client ou commercial soit à l'étage du dessous ou à 4 000 km, les moyens de communication utilisés resteront les mêmes. Il faudra juste gérer le décalage horaire...

De ce fait, quels services externaliser ? La réponse est dans la balance entre la qualité de la prestation de service qu'un partenaire extérieur vous proposera et le niveau de prestation que vous assurent vos équipes en interne. Si vos équipes ont des points forts, l'externalisation permet de les laisser se concentrer sur leurs domaines de spécialisation et de développer d'autres activités avec des partenaires en pointe sur des domaines complémentaires.

Dans le domaine de la communication, par exemple, il est important de conserver des compétences

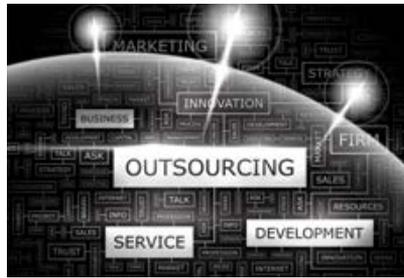
en interne, au contact des autres équipes de l'entreprise. Mais le suivi des réseaux sociaux et des forums, l'amélioration de la réputation ou la gestion des événementiels peuvent être externalisés, en lien avec votre service de communication interne. La première règle d'une externalisation réussie est donc de bien évaluer vos besoins et les forces et faiblesses de vos services internes avant de choisir les segments d'activité à externaliser.

BIEN CHOISIR SON PARTENAIRE

Quand il s'agit de choisir un partenaire, le prix n'est pas tout : la fiabilité et la pérennité de l'offre, le niveau de compétence ou encore l'avance technologique du partenaire sont autant de critères à prendre en compte au moment d'évaluer les candidats. →

Les références clients et les informations sur la santé de l'entreprise sont des éléments à étudier de près. Les compétences qu'il sera capable d'aligner en face de vos besoins est un élément de plus en plus important, car il existe peu de métiers aujourd'hui qui n'exigent pas un niveau conséquent d'expertise. Pour des services fréquemment externalisés comme la relation client, la capacité du partenaire à former ses équipes est décisive, tant sur le plan du relationnel que de la maîtrise des outils numériques.

Enfin, la diversité des expériences du futur partenaire est également un élément clé à prendre en compte. « Pour une entreprise, bien choisir son prestataire, c'est s'assurer qu'il saura, grâce à son savoir-faire et à son expérience multi-clients, retranscrire de façon organisée et industrialisée les tâches qui lui sont confiées, souligne Franck Diego, Directeur du Développement de PhoneAct. De ce fait, plus le prestataire aura



d'expérience dans divers secteurs, plus il aura la capacité à comprendre vite et bien toutes les spécificités du cœur de métier de ses clients. La diversité issue des différents secteurs dans lesquels il a déjà l'habitude d'intervenir est un gage d'adaptabilité, de flexibilité et de réactivité face aux exigences de ses clients. »

Choisir l'externalisation pour l'un de ses services, c'est en effet faire appel à un véritable savoir-faire dans un métier, mais aussi dans le domaine de l'adaptation, afin que le partenaire sélectionné atteigne les objectifs quantitatifs et qualitatifs attendus. ■

Dans le domaine juridique aussi

De plus en plus d'entreprises développent des relations de long terme avec des conseils extérieurs, en complément de leur propre service juridique, voire, dans certaines PME, pour éviter d'en créer un.

Faire appel à des cabinets spécialisés en RH, en droit du travail, en conseil et/ou en contentieux, c'est s'assurer une expertise de pointe, une capacité de benchmark et une maîtrise des dernières évolutions légales et réglementaires. Difficile en effet, pour des conseils juridiques et responsables RH internes en charge de nombreux dossiers du quotidien, d'être des spécialistes à jour dans tous les domaines ! A contrario, la gageure pour le conseil externe sera d'intégrer la culture interne de l'entreprise, de suivre ses dossiers quotidiens et d'être réactif si la situation l'exige, notamment en cas de tensions sociales ou de litiges.

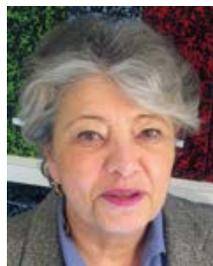
DIKAIOS AVOCATS

La relation et la proximité avec le client, un atout majeur

Le cabinet d'avocat Dikaïos, spécialisé en fusion-acquisition, droit des sociétés et droit des contrats, conseille et accompagne des entreprises dans la gestion des questions juridiques. Entretien avec sa fondatrice, Marielle Poisson.

Qui sont vos clients et quels avantages trouvent-ils dans l'externalisation de leur service juridique ?

Marielle Poisson : Nos clients sont aussi bien des PME que des filiales de grands groupes internationaux dans des secteurs variés. Nous accompagnons beaucoup d'industriels mais aussi des sociétés de distribution, de service ou digitales. Faire appel à nous leur permet d'éviter un surcoût. Ces entreprises, de par leur structure et leurs problématiques n'ont pas nécessairement besoin d'un juriste à temps plein en interne.



Marielle Poisson, fondatrice de Dikaïos Avocats

les équipes, leurs métiers, leurs services et leurs produits. Nous avons aussi conscience du contexte économique dans lequel ils évoluent. Quand ils ont besoin de nous, nous sommes tout de suite à pied d'œuvre, réactifs et efficaces.

Vos clients ne perdent-ils pas en réactivité avec un service juridique extérieur ?

M. P. : Pas avec nous. Nous avons des relations de proximité forte, nous connaissons

Cette connaissance de l'entreprise et de ses acteurs passe par une relation pérenne. Comment fidélisez-vous vos clients ?

M. P. : Nous privilégions la relation à long

terme. Cela nous permet de voir l'apport qui a été le nôtre et la valeur créée. Lorsque nous accompagnons un nouveau client, il n'est pas rare qu'un de mes collaborateurs ou moi-même passions une demi-journée ou journée par semaine chez lui. Une fois la relation établie, nous fonctionnons avec un système d'abonnement payable au mois ou au trimestre. Ce contrat annuel répertorie certaines tâches ainsi qu'un forfait d'heures de questions juridiques. Les clients peuvent nous appeler à tout moment sans craindre de devoir engager des frais supplémentaires.

DIKAIOS
Avocats

Tél. +33 (0)1 77 68 63 11
contact@dikaïos.com
www.dikaïos.fr

ASTERION INTERNATIONAL

Enfin du nouveau du côté de la gestion optimisée des documents !

Véritable spécialiste industriel de la gestion des documents, du traitement des données et du Business Process Outsourcing, le groupe Asterion International propose services et solutions aussi innovants que sécurisés, pour couvrir toute la chaîne de communication de l'entreprise.



Karim Mehah, Directeur des ventes

« Il est primordial que l'entreprise se libère de toutes ces tâches pour les confier à un partenaire de référence afin qu'elle puisse se recentrer à 100 % sur son cœur de métier. »

Courriers, mails, site web, réseaux sociaux... Les entreprises croulent sous le poids de la gestion des communications multimédias, qui au fil des ans devient de plus en plus complexe, surtout avec la généralisation de la dématérialisation des documents. Que ce soit en interne pour leurs départements finance, ou ressources humaines, ou leur communication client, les entreprises émettent le besoin de recourir à un expert de la gestion documentaire qui leur garantit une excellence opérationnelle leur proposant un éventail de services à même de répondre à toutes leurs problématiques. Cet acteur crédible existe, il s'appelle Asterion International.

Groupe international avec un ancrage local

« Il est primordial que l'entreprise se libère de toutes ces tâches pour les confier à un partenaire de référence afin qu'elle puisse se recentrer à 100 % sur son cœur de métier. C'est la mission que nous nous sommes fixée. Fort de notre expérience et de notre savoir-faire, nous l'accompagnons afin que l'information cherchée soit toujours là, au bon endroit et au bon moment » commente Karim Mehah, directeur du développement commercial. Ce groupe d'envergure internationale solidement ancré dans le tissu

local français, s'appuie sur un effectif de 1 000 collaborateurs réparti dans l'Europe. Son expertise s'étend de l'élaboration du message jusqu'à la phase de production, en passant par la diffusion, l'impression et l'archivage de tout document, qu'il soit électronique ou physique. Chaque jour Asterion International assure la numérisation, l'édition et l'envoi de millions de documents de gestion. La transparence et la traçabilité des processus garantissent à ses donneurs d'ordre une fiabilité de production et des résultats optimaux.

Supprimer les tâches à moindre valeur ajoutée

À travers son offre de Business Process Outsourcing 2.0 (BPO), aussi intelligente que stratégique, Asterion International assure l'optimisation des processus d'affaires dans tous les domaines de la réception et de l'envoi de documents, du traitement du courrier ou de l'automatisation de la gestion des données. C'est également, grâce à ses solutions de RPA (Robotic Process Automation) qu'Asterion permet aux entreprises de bénéficier d'un budget maîtrisé, de traitements plus rapides, plus fiables ainsi qu'une automatisation des tâches à moindre valeur ajoutée afin de leur permettre de se recentrer sur leurs cœurs d'activités.

Excellence en matière de gestion et traitement de documents

Parce que la gestion des documents papiers ou numériques liés à la clientèle représentent un des facteurs coûts les plus importants des entreprises, Asterion



International propose des solutions d'optimisation rapides à mettre en œuvre, quick win, simples, sûres et moins coûteuses. Concernant le traitement numérique de gros volumes de données, là encore Asterion International dispose de services innovants et de solutions ciblées, pour numériser les documents entrants ou les données déjà archivées et réduire la circulation des documents papiers. « Nous sommes un acteur de la transformation avec des solutions équilibrées entre technologies et responsabilité humaine, toujours adaptées aux besoins de nos donneurs d'ordres », précise Karim Mehah. C'est également dans l'optique d'adaptation à ses clients et de fiabilité de ses offres qu'Asterion International est, aujourd'hui, en passe de conformité RGPD garantissant ainsi des services nouveaux en accord avec les nouvelles réglementations du marché.

ASTERION

info-fr@asterion-int.com
Tél. +33 [0]1 55 84 40 40
www.asterion-int.com/fr/



NIMEOPS

L'infogérance agile et transparente de votre plateforme Internet

La société spécialiste de l'open source propose une offre sur mesure d'infogérance et de conseil. Elle optimise les processus de maintenance des plateformes d'hébergement, offrant une sécurité et visibilité sur le long terme à ses clients.

« NimeOps est à l'interface des prestataires IT, un Product Owner de l'hébergement qui assure aux clients que leur système est sûr, agile et réversible à tous les niveaux » décrit Nicolas Martinez, le fondateur de la société NimeOps. Celle-ci collabore avec tous les métiers de l'entreprise, des développeurs aux ingénieurs d'exploitation et DSI, et propose ses méthodes DevOps à tous. Elle supervise les tâches externalisées et interagit avec les ressources en interne, pour permettre une exploitation optimale d'un SI, quelle que soit la situation en place (en matière d'hébergement et d'étendue de l'externalisation notamment). Suivant la

criticité des tâches, NimeOps peut moduler ses offres par besoin, sur des horaires ouverts en 5/7, jusqu'à du 24/24 7/7.

Faire que les clients gardent la main

Mais l'intervention de NimeOps est bel et bien de nature stratégique: la société fait en sorte que les clients disposent d'une visibilité et surtout, d'une transparence et réversibilité de leur plateforme. Les clients – surtout des grands comptes de type banques, industriels, e-commerçants ou institutionnels - bénéficient alors des forces de NimeOps en matière de documentation, traçabilité des opérations, industrialisation et automatisation des déploiements.



« NimeOps est l'assurance qui vous garantit une externalisation réussie de vos tâches informatiques et la réversibilité de vos plateformes. »

L'offre de NimeOps peut même changer la donne, comme lors de la panne rencontrée par un des acteurs majeurs du marché de l'hébergement fin 2017, impactant des millions de sites Internet. Les clients NimeOps ont alors pu migrer leur plateforme vers un hébergeur tiers et préserver leurs activités.

Tél. +33 [0]972 551 559
contact@nimeops.com
www.nimeops.com

KSO ASIA

La nécessité de repenser l'externalisation face aux exigences du marché

La société installée au Cambodge propose du support commercial et technique à haute valeur ajoutée, assuré par des Français. Flexibilité, compétitivité et qualité guident la méthode KSO.

Optimiser ses coûts en externalisant des services, tout en gardant la qualité des référentiels français. Évidemment oui... mais comment sur tous les niveaux? Face aux limites souvent rencontrées à l'étranger, notamment de compréhension des enjeux et/ou d'exigences techniques des groupes français sur des tâches complexes, avoir comme interlocuteurs des managers français est



Didier Hartereau, fondateur de KSO Asia

LA clé. Khmer Services Outsourcing (KSO) propose depuis 4 ans son expertise et sa flexibilité à des éditeurs de logiciel en mode

SAAS, des hébergeurs, des spécialistes de l'assistance automobile, du médical, etc. Ses ressources? Des experts métiers français tentant l'aventure de l'expatriation au Cambodge, pays en plein boom économique et à la pointe de la technologie.

Du démarchage commercial au support technique, de la gestion client aux services à l'utilisateur final, KSO intervient à tous les

niveaux de votre chaîne de valeurs. KSO s'adapte à vos attentes, évolue avec vos outils, fait progresser votre organisation.

Le partenaire pour un développement accéléré

« Nous établissons un partenariat de confiance avec nos clients, qui est renforcé par de la formation continue qualifiante, afin de leur garantir de la satisfaction sur long terme » détaille le fondateur Didier Hartereau, pionnier du secteur. Une phase pilote précède toujours la contractualisation, afin de caler les prestations au plus près des besoins. Comptant 45 experts français, challengés en permanence, KSO affiche des tarifs très compétitifs et une continuité de service irréprochable. La société prévoit de s'établir également en République Dominicaine, afin d'assurer une continuité de service, indispensable aux enjeux de chacun et une disponibilité 24h/7.

KSO
La qualité aussi, s'externalise.

KSO Cambodia
Tél. +33 [0] 974 77 14 97
contact@kso-cambodia.com
www.kso-cambodia.com

CABINET ALCYON

L'expert-comptable s'appuiera sur l'Intelligence Artificielle pour ses missions d'externalisation

En faisant de l'externalisation une de ses principales marques de fabrique, le cabinet Alcyon anticipe l'arrivée de l'Intelligence Artificielle dans le domaine de la comptabilité en sensibilisant ses collaborateurs, en adaptant sa relation client et en investissant dans des moyens humains et techniques.

Bulletin de paie envoyé directement dans le coffre-fort électronique du salarié, déclaration sociale nominative (DSN), gestion électronique des documents, généralisation imminente de l'e-facture, automatisation des flux bancaires, fichier des écritures comptables (FEC)... Pour les entreprises et par voie de conséquence pour les cabinets d'expertises comptables, la dématérialisation des déclarations fiscales et sociales ainsi que des tâches de production et de conservation des données comptables et financières est une réalité qu'il est déjà très difficile de maîtriser.

L'arrivée imminente de l'Intelligence Artificielle dans les fonctions d'analyse, de contrôle et de restitution va révolutionner les habitudes et les processus de travail. Tout s'accélère, tout s'automatise, et le rapport avec l'expert-comptable est lui aussi en train de changer. « C'est un tsunami qui est en train de déferler sur le monde de l'entreprise. Pour faire face, elles sont tentées d'externaliser leurs fonctions administratives, sociales et comptables pour ne pas avoir à réaliser les investissements nécessaires ni à former leurs collaborateurs.

En tant qu'expert-comptable, nous devons être présents, les accompagner et les soutenir en endossant pour elles, ce rôle de superviseur et de chef d'orchestre afin de piloter l'ensemble du processus » analyse Philippe Lafitte, dirigeant du cabinet



Philippe Lafitte, dirigeant du cabinet Alcyon

Alcyon. Cet expert-comptable affiche trente ans d'expérience dans la profession. Il a su au fil des décennies adapter son cabinet aux exigences de ses clients, en privilégiant la personnalisation et l'accompagnement de sa clientèle par la mise en place de services étroitement liés à leurs attentes.

Externalisation haut de gamme

Que ce soit pour des missions financières, comptables, de contrôles de gestion, liées aux ressources humaines, administratives, ou de facturations, le cabinet Alcyon a toujours privilégié l'externalisation. Cette solution simple permet aux entreprises, quelles que soient leurs tailles, de disposer, quand elles le souhaitent, de personnes compétentes avec un niveau de qualification adapté à leurs besoins : directeur financier, contrôleur de gestion, DRH...

Selon les besoins du client, le cabinet est aussi susceptible de prendre en charge des missions plus complexes en collaboration si besoin avec des avocats, des notaires, ou encore des banques. Le cabinet organise la

« En tant qu'expert-comptable, nous devons accompagner nos clients, en endossant pour eux, le rôle de superviseur, de chef d'orchestre ».

mission et la coordonne pour in fine livrer un produit ou une prestation définie à l'avance avec son client.

100 000 euros investis en deux ans et demi

« L'externalisation des fonctions est gravée dans notre ADN. À présent, nous allons mettre en place des organisations pour intégrer les différentes couches d'Intelligence Artificielle qui sont en train de se développer et proposer des services à forte valeur ajoutée » renchérit Philippe Lafitte. De par son implication dans l'entreprise, sa formation et ses compétences, et la confiance de ses clients, l'expert-comptable pourra analyser, contrôler ou commenter les flux de données comptables. Il veillera à extraire les informations nécessaires de ce « Big data comptable » afin de prévenir au maximum les risques de fraudes et restituer les données attendues par son client. Le cabinet n'a pas hésité à investir en moyens techniques et humains pour anticiper ce « tsunami ». Ainsi, en l'espace de deux ans et demi, 100 000 euros ont été investis en moyens humains, logiciels et matériels pour étoffer ses outils.

ALCYON
VOUS CRÉEZ,
NOUS ACCOMPAGNONS
Expert-Comptable - Commissaire aux comptes

Tél. +33 [0]1 44 01 23 30
llahousse@cabinetalcyon.fr
www.cabinetalcyon.fr

76% des internautes ayant eu un problème, résolu efficacement par le Service Clients, **deviennent des clients fidèles !**



Chez PhoneAct,
79% des clients, pris en charge par nos conseillers, déclarent être **satisfaits ou très satisfaits** du service rendu ^(*)

PhoneAct
Customer Satisfaction, Delivered.

**FAIRE DE CHAQUE INTÉRACTION
UNE OPPORTUNITÉ DE DÉVELOPPEMENT !**

Découvrez nos solutions :

 www.phoneact.com

 **01.82.50.76.76**

(*) Baromètre de satisfaction réalisé en février 2018 auprès d'un échantillon de 6000 clients d'un important acteur E-commerce en France

Nos implantations : France - Tunisie



ROSEMEES

À la conquête du continent africain

En 10 ans, ROSEMEES CO LTD a été capable de révolutionner l'industrie de l'externalisation. Visionnaire, passionné, Giovanni Ludwig Bheemul, le fondateur de Rosemees, va poser bientôt ses valises en Afrique où il compte étendre ses activités, notamment dans le créneau des plateformes d'hébergement de vidéos.

Fondée en 2006, Rosemees est l'un des précurseurs de l'industrie du BPO, proposant des prestations multilingues à haute valeur ajoutée dans les domaines de la communication, du marketing et du web. D'envergure internationale avec une présence dans Océan Indien, Île Maurice, Madagascar, Amérique du Sud (Argentine) et Asie (Inde), la société est bien ancrée sur le continent européen, notamment en France et en Roumanie. Moins de trois ans après sa création, Rosemees a su doubler son chiffre d'affaires et se forger un nom solide sur le marché international. Depuis, elle ne cesse d'innover et mise sur le potentiel du marché Africain pour développer un projet ambitieux sur le plan numérique et artistique, poussé par le désir de son jeune fondateur de conquérir le continent africain.

Une ascension fulgurante

De ses débuts modestes dans son île natale, jusqu'aujourd'hui avec l'empire, ou presque, qu'il s'est construit, Giovanni joue désormais dans la cour des grands avec une croissance fulgurante en seulement quelques années. En lançant Rosemees en 2008, Giovanni pensait déjà global avec l'ambition de donner à sa start-up mauricienne une dimension internationale et la volonté d'aller s'implanter sur le marché étranger avec l'aide de partenaires fiables et sérieux. Comme tout bon entrepreneur, Giovanni Bheemul comprend qu'il s'agit principalement d'investir dans le capital humain. Pour cela, il double ses effectifs pour les porter à 1 500 professionnels formés. Ce qui lui permet de proposer des services en plusieurs langues : français, anglais, espagnol, allemand, portugais...

Quelques chiffres clés

- Nombre d'années en activité : 10 ans
- Île Maurice et Inde : 2008
- Madagascar : 2010
- Argentine : 2014
- Roumanie : 2016



Giovanni Bheemul, Directeur Général de Rosemees

Il faut dire que l'entreprise est principalement attachée à développer des solutions au plus près des attentes du marché et à faire ses armes tout en peaufinant son offre au contact de ses clients.

Services à haute valeur ajoutée

Rosemees se donne pour mission d'accompagner les entreprises dans la valorisation de leur capital client et dans la mise en place de solutions CRM. La société offre notamment une solution clé en main, avec un savoir-faire professionnel qui lui permet d'intervenir sur des projets complexes. La force de l'entreprise réside dans sa capacité à s'adapter aux problématiques de chaque client afin de leur apporter les solutions dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin. Rosemees propose un service à haute valeur ajoutée, pas seulement pour résoudre un problème temporaire, mais pour optimiser le capital et développer les activités de ses clients sur le long terme.

Le regard tourné vers le continent africain

Avec une croissance une fois et demie plus rapide que celle de l'économie mondiale, l'Afrique subsaharienne est perçue depuis quelques années comme un nouvel eldorado. Avec la montée en puissance de la classe moyenne, de la croissance démographique et de l'urbanisation, soutenue par l'adoption rapide des technologies numériques, Giovanni Bheemul entrevoit de véritables sources d'opportunités d'affaires sur le continent noir. Ce nouvel eldorado attire en effet de plus en plus

d'investissements étrangers, surtout avec les nouvelles lois votées par les gouvernements africains en faveur de la transition numérique. L'économie numérique connaît en effet une croissance exponentielle, portée notamment par la dynamique dans le commerce électronique. Une opportunité en or pour Giovanni et son équipe.

L'entrepreneur propose de lancer une plateforme d'hébergement de vidéos uniquement dédiée à l'Afrique afin que chaque Africain puisse, avec l'aide du développement numérique, créer sa propre chaîne de divertissement. Tout porte à croire que le prochain « Youtube » du continent africain portera la signature de Giovanni Bheemul. Rosemees souhaite que l'Afrique puisse avant tout jouir du développement numérique, qui l'aidera petit à petit à vulgariser l'art Africain. En 2017, Giovanni fonde African Artist Organisation ; une organisation qui promeut la culture Africaine sur le seuil occidental.

Rosemees a commencé en 2018 la conception d'un data center écologique qui vise à autoalimenter le centre tout en minimisant l'impact environnemental. Rosemees veut vraiment faire le grand saut vers l'écologie pour les 3 prochaines années à venir. La transition numérique verte se fait tout doucement mais sûrement.

Rosemees prône l'entraide et la valorisation de soi dans le cadre du travail de tout un chacun. La création de la plateforme NoStress met en avant les façons holistiques de prendre soin de soi pour mener une vie sans stress.

Grâce à African Artist, Rosemees met en avant la valorisation des compétences africaines.



Tél. +33 [0]1 76 70 46 75
info@rosemees.com
www.rosemees.com



OceanCall Group

Facilites services

Optimisateur de solutions Back & Front Office

UK
France

Responsable commercial
M. FOILLARD : 06 12 66 74 98

Assistante commerciale
M^{me} LETENDRIE : 01 83 80 26 36

Madagascar
Réunion
Maurice

contact@oceanallgroup.com
www.oceanallgroup.com

