



Connect  
People

# Engaging Workplace

## Les communautés pour notre intelligence collective

Début d'un long voyage

Congrès LTD

19 juin 2012



Louis-Pierre Guillaume, Enterprise Communities & Knowledge Management – Schneider Electric

[louis-pierre.guillaume@schneider-electric.com](mailto:louis-pierre.guillaume@schneider-electric.com) – [@lpguillaume](https://twitter.com/lpguillaume)

**Schneider**  
 **Electric**



# Problématique et contexte – H1 2011

- Des communautés faiblement visibles, des animateurs peu reconnus
- Le programme d'entreprise 2012-2014 est en cours de définition
- Leadership désiré basé sur Collaboration, Responsabilisation, Confiance
- Réfection sur la collaboration, l'intelligence collective, les outils collab.
- Appel d'offres pour un réseau social d'entreprise (RSE)
- Retour sur l'usage du réseau social de notre gestion relation clients
- Deux pilotes de remue-méninge collaboratif virtuels pour produire des idées qui alimenteront le futur programme d'entreprise triennal
- Les deux experts en collaboration d'entreprise et RSE se rencontrent dans l'entreprise



# Démarche suivie

- Convaincre des membres du ComEx (RH, IT, Stratégie & Innovation) de lancer un projet
- Définir: gouvernance, cadre de fonctionnement, boîte à outils, règles
- Centrer les communautés sur l'intérêt pour le business et les membres
- Tirer partie des outils existants
- Lancer quelques pilotes pour valider la méthodologie
- Lancer une communauté de pratique des animateurs de communauté
- Créer un annuaire des communautés
- Insérer les communautés dans le programme d'entreprise triennal, **Connect** (2012-2014)



# Points d'achoppement

- RSE: choix retardé pour des contraintes budgétaires => juillet 2012
- Trop d'outils collaboratifs, beaucoup de silos à accès restreint
- Profils riches des employés peu remplis
- Outil de recherche très limité
- Culture de management encore trop top-down, dirigée par des KPI
- Plein de groupes créés dans le RSE de l'outil de gestion de la relation client (GRC), peu d'activité
- Confusion entre les types de communautés: CoP, Col, CoE, équipe projet, équipe de management
- Équipe centrale du programme de communautés en 2012: 1,10 ETP

# Facteurs clés de succès

- Le programme d'entreprise **Connect**, 2012-2014:
  - mise en œuvre de la stratégie, portée par le business et les fonctions
  - légitimité et reconnaissance des CoPs,
  - engagement des animateurs et des sponsors
- Sponsor au niveau du ComEx
- Orientation business des CoPs, objectif métier, collaboration et partage entre les entités, réseautage entre les fonctions et le business
- Liberté dans un cadre défini
- L'expérience du RSE du GRC a créé des besoins non satisfaits
- La communauté des animateurs active: partage de bonnes pratiques et reconnaissance du rôle d'animateur

# Enseignements à tirer

- Sans sponsor au niveau du ComEx, point de salut
- Les communautés: vecteurs de transformation culturelles de l'entreprise, via l'expérience de la Collaboration, de la Responsabilisation et de la Confiance.
- Les communautés facilitent le transfert de connaissance informel entre les membres, via l'échange de bonnes pratiques, les webinars, le partage...
- La communauté LTD partage ses bonnes pratiques au niveau mondial
- Les communautés sont là aussi pour avoir du « fun »

# Écueils à éviter

- Se focaliser sur les outils plutôt que sur les pratiques
- Négliger un modèle de gouvernance pour les communautés
- Oublier le lien avec les business et ses objectifs
- Ignorer la culture de management de l'entreprise

# Pistes de réflexion pour l'avenir

- Impact des RSE sur le modèle « classique » des communautés existante dans l'entreprise
- RSE interne avec accès par des tierces parties: sécurité vs ouverture
- L'impact de la « gamification » dans l'animation des communautés
- Le rôle des communautés dans l'apprentissage, le rôle d'un formateur technique dans la communauté technique (membre, co-animateur?)