

## Enjeux de la transformation numérique pour Enedis

Audition du Conseil d'Orientation pour l'Emploi du 18/04/2017

- Libre
- Interne
- Restreinte
- Confidentielle
- Très confidentielle

18 avril 2017

# SOMMAIRE

*1- Quelles évolutions du modèle d'activité d'Enedis ?*

*2 - Emplois, compétences, organisation et conditions du travail :  
quels enjeux pour Enedis ?*

*3 - Enedis - quelles méthodes pour transformer ?*

*4 - Annexes*

## 1 - Quelles évolutions du modèle d'activité d'Enedis ?

- Le numérique: un des 3 axes de notre projet stratégique depuis 3 ans.*
- Le programme numérique : « influx nerveux » du numérique d'Enedis.*
- Le numérique : éviter que ce soit l'affaire de quelques spécialistes.*
- Linky : première brique des smart grids en France.*
- Des réseaux intelligents pour soutenir la transition énergétique.*
- Enedis, une transformation en profondeur.*

## **2 - Emplois, compétences, organisation et conditions du travail : quels enjeux pour Enedis ?**

- Les métiers d'Enedis impactés en plein cœur...pas à la marge.*
- Anticiper les compétences de demain.*
- Au-delà des métiers « numérique »...des savoirs être à promouvoir.*
- Redéfinir les attendus du management.*

### ***3 - Enedis - quelles méthodes pour transformer ?***

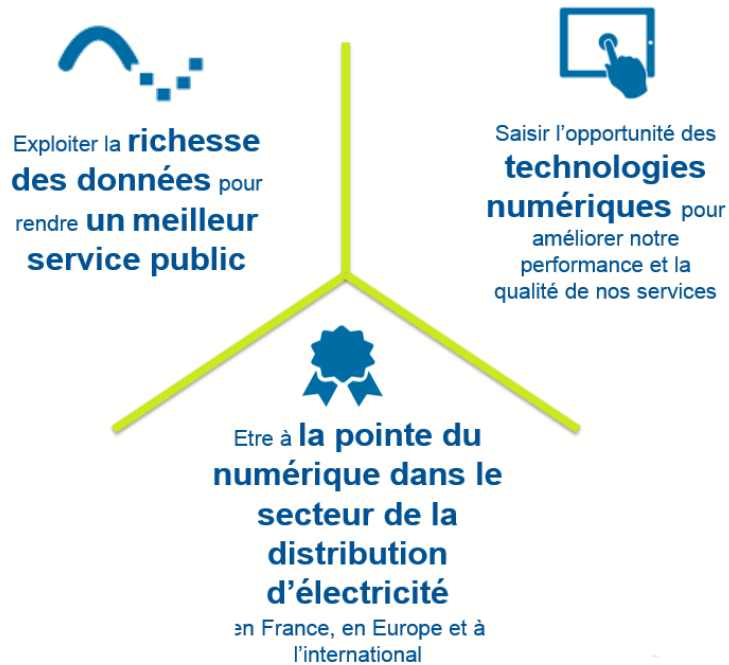
- Le pacte social d'Enedis revitalisé.***
- Le dialogue social « anticipé » avec les partenaires sociaux.***
- Faire du management un levier, plutôt qu'un obstacle à contourner.***
- Responsabiliser les équipes élémentaires de travail : les pionniers !***

## 4 - Annexes

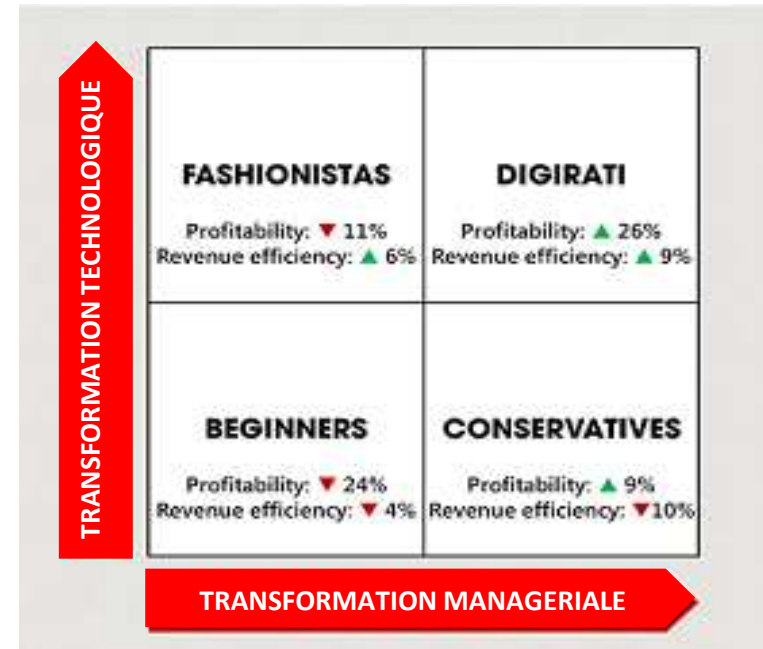
- L'ambition numérique d'Enedis.*
- Les 6 axes de la transformation numérique d'Enedis.*
- Les chantiers numériques engagés par Enedis.*
- Le rapport des salariés au numérique.*
- Exemples d'évolution des compétences de demain.*

# Enedis a fait le choix, dans le cadre de son ambition, de travailler les 2 axes de la transformation numérique

➤ Une ambition forte



➤ 2 axes de travail et une place nécessairement importante de la transformation managériale et culturelle



Source : étude CAP GEMINI / MIT de 2013

# Les axes du programme touchent tous les métiers, toutes les populations et l'ambition est révisée annuellement

- une analyse annuelle de la maturité numérique

03 ÉVALUATION DE LA MATURITÉ NUMÉRIQUE D'ENEDIS | VUE PAR AXE  
Axe 3 - Culture et Collaboration

	1 - Faible	2 - Standard	3 - Avancé	4 - Best in class
<b>Culture</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés peu sensibilisés aux enjeux numériques, fracture numérique forte</li> <li>Peu d'agilité et de transversalité dans les projets numériques</li> <li>Pas d'implication du management dans la digitalisation de l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enjeux et principes numériques compris par une majorité de salariés</li> <li>Collaborations ciblées avec l'écosystème numérique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exemplarité du CoDir</li> <li>Modes de travail numériques largement partagés dans l'entreprise (agilité, culture client, ouverture externe, collaboratif)</li> <li>Couverture systématique aux meilleures pratiques externes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implémentation de modèles d'entreprise libérée avec une très forte autonomie des équipes</li> <li>Entreprise étendue animant un écosystème de partenaires externes clés</li> </ul>
<b>Compétences &amp; Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réseau social d'entreprise et outils collaboratifs faiblement déployés</li> <li>Pas de collaboration avec l'écosystème numérique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Top management et cadres clés sensibilisés au numérique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cadres et managers de proximité formés aux nouveaux modes de management liés à la transformation numérique</li> <li>Collaborateurs formés aux softskills requis par le numérique</li> <li>Nouveaux métiers numériques dans les parcours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'ensemble de la chaîne managériale a intégré les nouveaux principes apportés par le numérique (transparence, confiance, ...)</li> <li>Prise en compte des compétences de savoir-être induites par le numérique dans l'évaluation des collaborateurs</li> </ul>
<b>Usages collaboratifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réseau social d'entreprise et outils collaboratifs faiblement déployés</li> <li>Pas de collaboration avec l'écosystème numérique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Outils collaboratifs en ligne avec les standards du marché (ergonomie / fonctionnalités)</li> <li>Développement des usages collaboratifs (premières communautés &amp; espaces...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communautés &amp; espaces multiples et actifs à l'échelle nationale</li> <li>Outils de collaboration en ligne avec les meilleures pratiques ergonomiques</li> <li>Innovation collaborative et décloisonnée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pratiques et usages collaboratifs complètement intégrés dans les modes de fonctionnement de l'entreprise</li> <li>Fonctionnalités collaboratives avancées et parfaite intégration des différents outils</li> </ul>

**Exemples Best in Class**

**Compétences en facilitation**  
Équipe de facilitateurs formés à des méthodes innovantes et regroupés au sein d'un « Jardin d'Animation » permettant d'accompagner des équipes en difficulté ou sur des phases de décision clés

**Exemplarité du Top Management**  
Le COMEX d'ACCOR partage ses idées et orientations avec un CoDir miroir composé de 12 jeunes cadres de l'entreprise

**Plan de recrutement de compétences digitales**  
Ava a lancé un ambitieux plan de recrutement de compétences numériques pour arriver à un ratio 50/50 (interne/externe) sur les équipes dédiées aux nouveaux services numériques

**Des lieux de travail emblématiques**  
Le site des Dunes offre aux employés un cadre propice à l'innovation et au collaboratif

- Sur chacun des 6 axes de la transformation





# De nombreux chantiers sont engagés sur les différents axes



> Se mettre au niveau des standards digitaux pour le grand public

> Construire une relation aux standards digitaux avec les collectivités

> Viser le niveau avancé de la digitalisation des relations avec les ASE et l'adapter avec le temps

> Développer la maintenance prédictive sur les postes- sources et HTA associés

> Faire de la donnée la deuxième richesse de l'entreprise de demain

> Mettre en place une gestion prévisionnelle et temps réel du poste source jusqu'à la BT

> Transformer les méthodes de travail vers plus d'agilité et de transversalité au travers d'un fonctionnement collaboratif renforcé par un réseau social d'entreprise

> Développer une capacité de traitement massif, d'analyse, d'enrichissements et de publications des données de comptage

> Créer l'environnement connecté aux SI centraux ouvrant les espaces d'innovations nécessaires à la performance des métiers

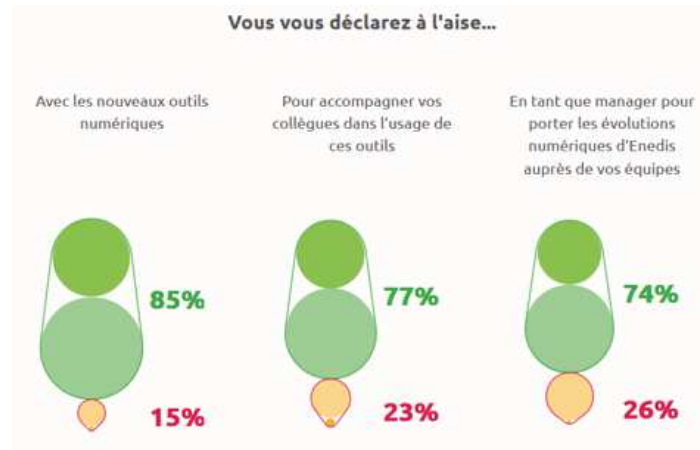
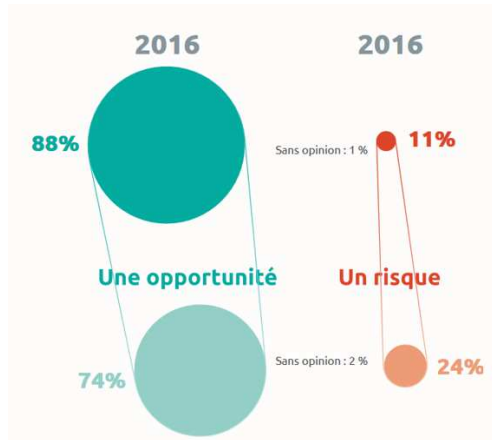
> Proposer une expérience mobile optimale conforme aux meilleures pratiques externes (équipement & usages)

> Créer un environnement de travail adapté aux futurs besoins numériques des métiers et du management.

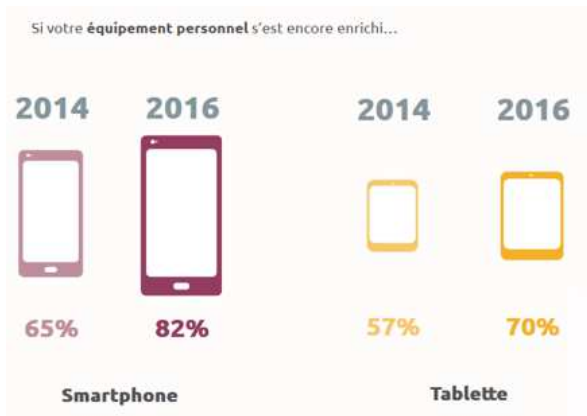
> Renforcer le dispositif de pilotage de la performance opérationnelle et financière d'Enedis, tout en s'inscrivant dans les obligations réglementaires de dématérialisation et de digitalisation

# Les salariés sont positifs vis-à-vis de ce changement, tiré par un usage privé des outils numériques en progression

➤ un rapport positif au numérique et un sentiment d'être plus à l'aise avec ces outils



➤ l'équipement privé des salariés et leurs pratiques a considérablement évolué



# Exemples d'évolution des compétences de demain



Métiers du réseau  
Smart grids

Aujourd'hui avec Linky, de nouvelles compétences émergent, notamment chez les équipes Linky en région:

- Informatiques/Télécoms
- Diagnostic des dysfonctionnements à distance
- Interprétation des données, analyse et résolution de problèmes

Demain, il faudra renforcer ces compétences et intégrer davantage d'analyse et d'interventions téléopérées pour les interventions de proximité



Relation Clients &  
Territoires digitale

Aujourd'hui, nos processus intègrent de nouvelles compétences :

- Expérience utilisateur, parcours client, design thinking
- Gestion des flux numériques, Corbeille numérique (UCN, Serval)
- Gestion proactive et décentralisée de la relation client

Demain, Enedis devra renforcer ses compétences pour

- s'adresser de façon individualisée à chaque cible et entrer en conversation avec elle afin de gérer la relation client en temps réel
- Web listening sur les réseaux sociaux, et d' E-CRM



Valorisation de  
données

Aujourd'hui, une certaine de personnes détiennent des compétences de Gouvernance des données, Accessibilité et protection de la donnée, Analyse des données

L'enjeu Data a conduit à mettre en place un réseau des administrateurs de données en région (40 personnes) et une communauté des data scientist

Demain, ces compétences restent à renforcer en particulier sur la dimension analyse des données.



Web design

Aujourd'hui, le développement des apps mobiles et l'enjeu des IOT a amené Enedis à conforter ses compétences dans plusieurs domaines :

- Maîtrise de l'éco-système numérique,
- Formation (e learning , MOOC,...), Robotisation/dématérialisation
- Maîtrise de l'UX design
- Product owner, Scrum master ( pilotes le développement technique d'une appli, d'un logiciel, ...)

Ces compétences seront à conforter sans pour autant les multiplier!



Culture et  
collaboration

Au-delà des compétences techniques, le socle des compétences attendues des salariés doit intégrer les « soft skills »:

- Travailler/animer une équipe/un groupe dispersé
- Intelligence sociale
- Compétences relationnelles
- Attitudes entrepreneuriales
- utiliser de manière pertinente et produire du contenu en utilisant les nouveaux médias digitaux
- filtrer et discriminer les informations selon leur importance