

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 ?

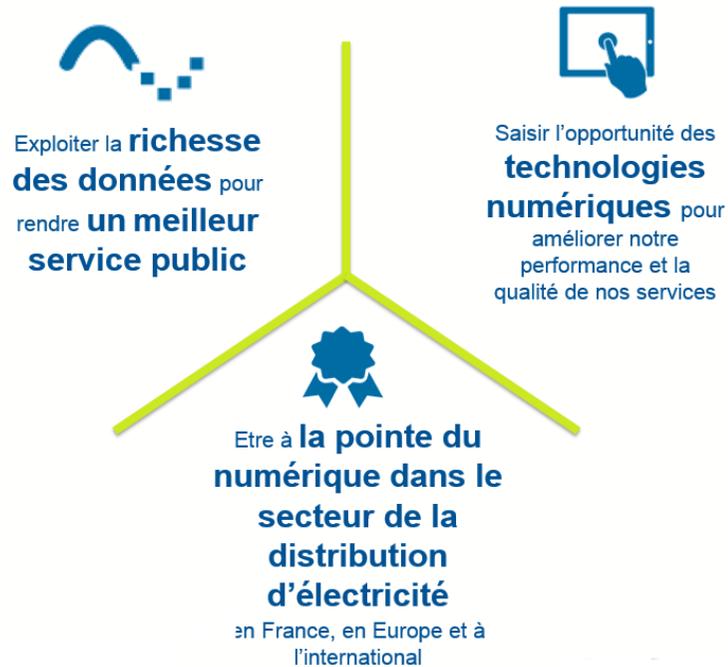
- Le pacte social d'Enedis revitalisé.***
- Le dialogue social « anticipé » avec les partenaires sociaux.***
- Faire du management un levier, plutôt qu'un obstacle à contourner.***
- Responsabiliser les équipes élémentaires de travail : les pionniers !***

4 - Annexes

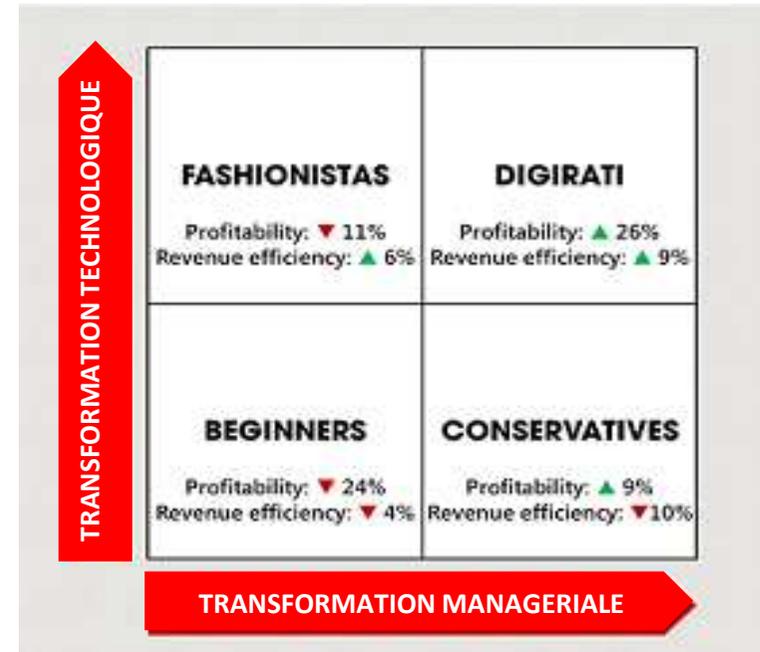
- L'ambition numérique d'Enedis.*
- Les 6 axes de la transformation numérique d'Enedis.*
- Les chantiers numériques engagés par Enedis.*
- Le rapport des salariés au numérique.*
- Exemples d'évolution des compétences de demain.*

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

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

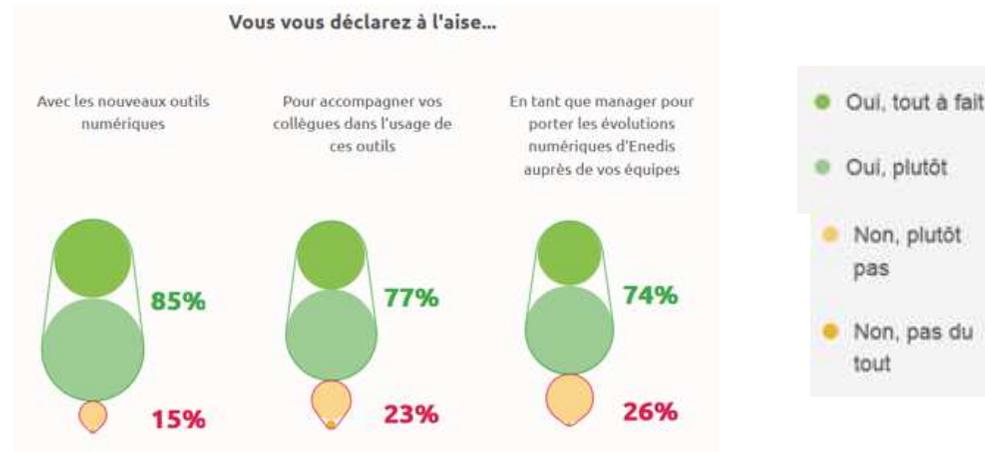
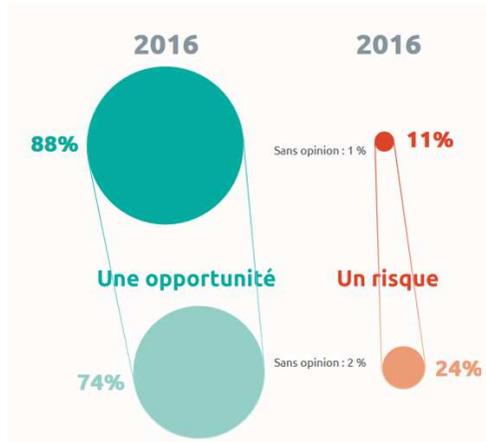
> Proposer une expérience mobile optimale conforme aux meilleures pratiques externes (équipement & usages)

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

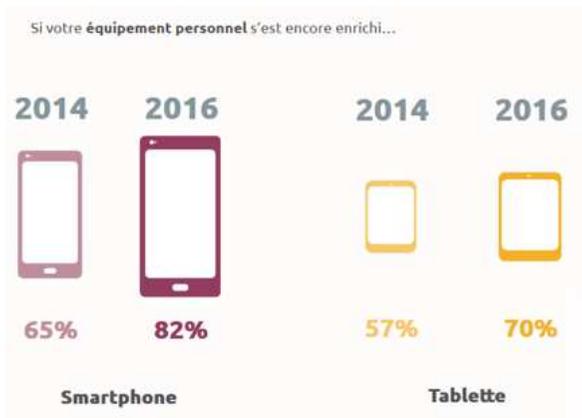
> Renforcer le dispositif de pilotage de la performance opérationnelle et financière d'Enedis, tout en s'inscrivant dans les obligations réglementaires de dématérialisation et de digitalisation

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