



la 1ere chaine de valeur métiers 'Agile'

de la Stratégie Marketing jusqu'à la boutique

Laurent LAME
Orange
Marketing Grand Public

&

Moïra DEGROOTE
Insparit
Coach d'organisation





Remerciements à nos sponsors et partenaires

PLATINUM



GOLD





Remerciements à nos sponsors et partenaires

SILVER



PARTENAIRES



Un Duo complémentaire et efficace

Laurent LAME

Retailer TelCo

Quelques années d'expérience..



Moïra DEGROOTE @moira2g

Transformation des organisations

Master Black Belt, Design Thinking, Agile, Systémie



**ANALYSE
& PREDICTION**
[20 ans]

**INNOVATION
& ADAPTATION**
[5 ans]



LA GENESE



Enjeux : Faire face à la grande distribution sur le marché Télécom

Genèse

Démarche

➔ Augmenter les **parts de marché**

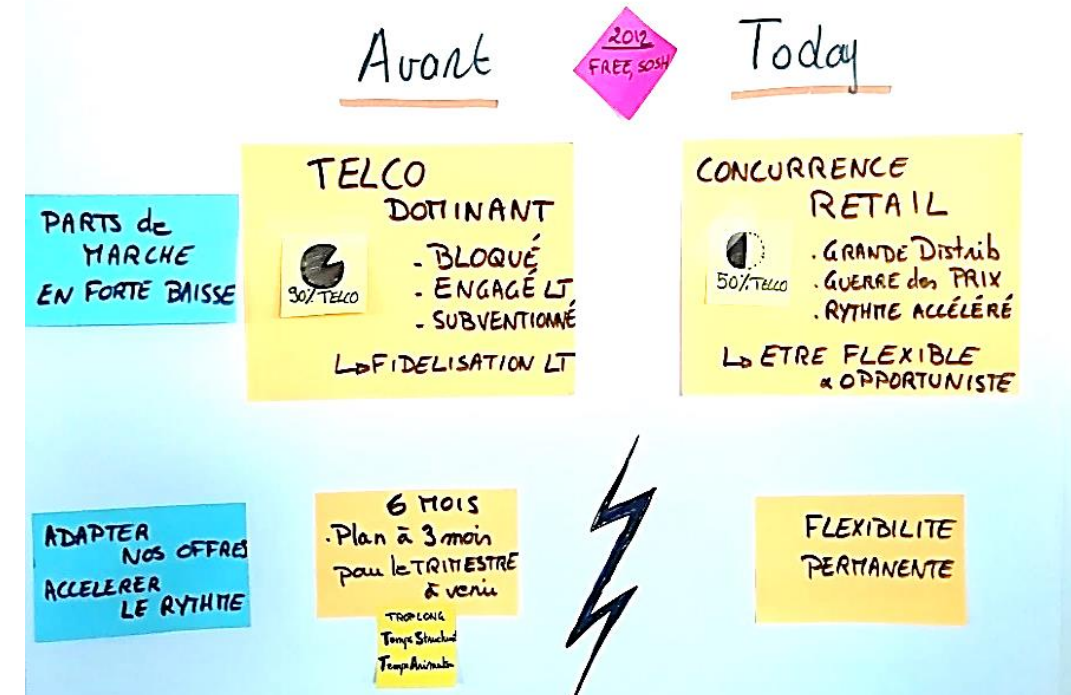
Résultats

➔ Accélérer le **rythme**

Messages

➔ Intégrer la dimension **omnicanal**

Utilisons l'Agilité
pour nos enjeux
'business purs'
(i.e. non-IT)



Transformer l'organisation interne

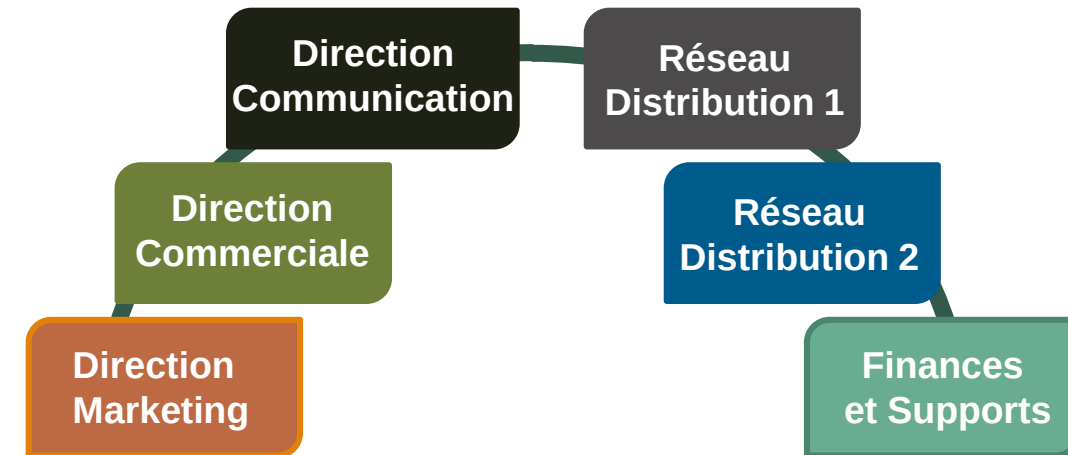
Périmètre : Une activité « RUN » composée à 100% de métiers

Démarche

- Une chaîne de valeur complexe, malgré l'**apparence de simplicité**
- Des équipes opérationnelles « run » **non dédiées**
- Aligner les **priorités**, Améliorer la vitesse de prise de **décision**
- Susciter les **initiatives**

Résultats

Messages



Vers une organisation + fluide, + agile

LA DEMARCHE



Le pitch : « Agilisation d'une chaine de valeur Business »

Démarche

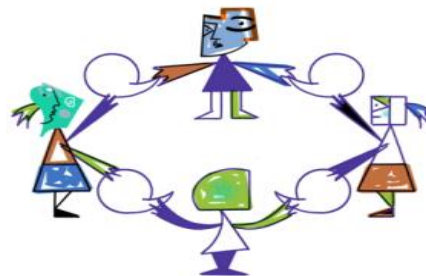
A QUI



A des **collaborateurs internes**
(i) entités différentes
(ii) même chaine de valeur

- **Objectifs** différents
- **Priorités** non synchronisées

DE FAIRE QUOI



...de **co-construire eux-mêmes**
leur nouveau mode de travail
...

- ☒ **Vision** partagée
- ☒ **Langage** commun
- ☒ **Engagement**

POUR QUEL BUT



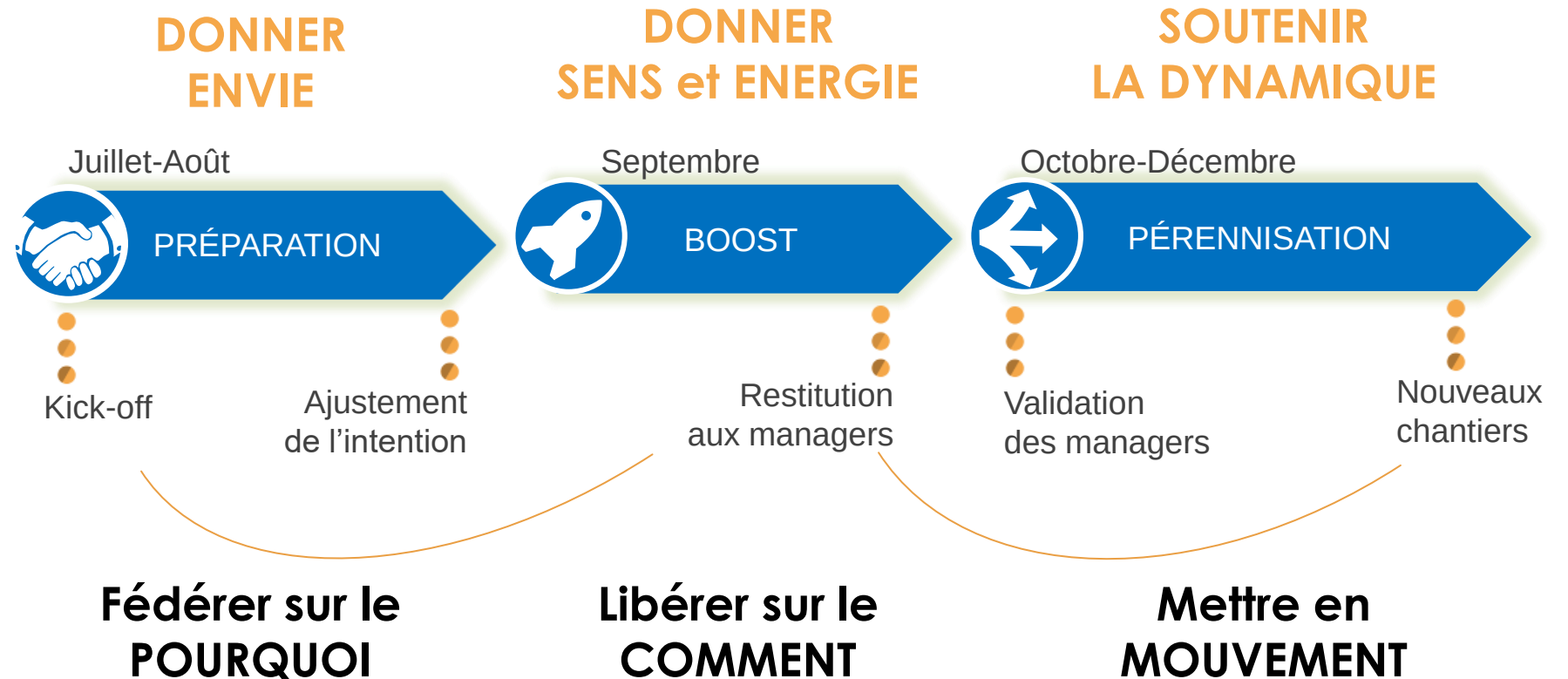
... pour insuffler l'**esprit Start-up**
dans une grande structure

- ☒ **Mobilisation cross-silos**
- ☒ **Initiatives spontanées**
- ☒ **Accélération**
(production et décision)

Messages

Objectif : Mobilisation et synchronisation cross-silos

Une démarche en 3 étapes



**Alternier posture d'expert (ferme sur cadre & cadrage)
et posture de coach (contenu)**

Genèse

Démarche

Résultats

Messages

Juillet-Août



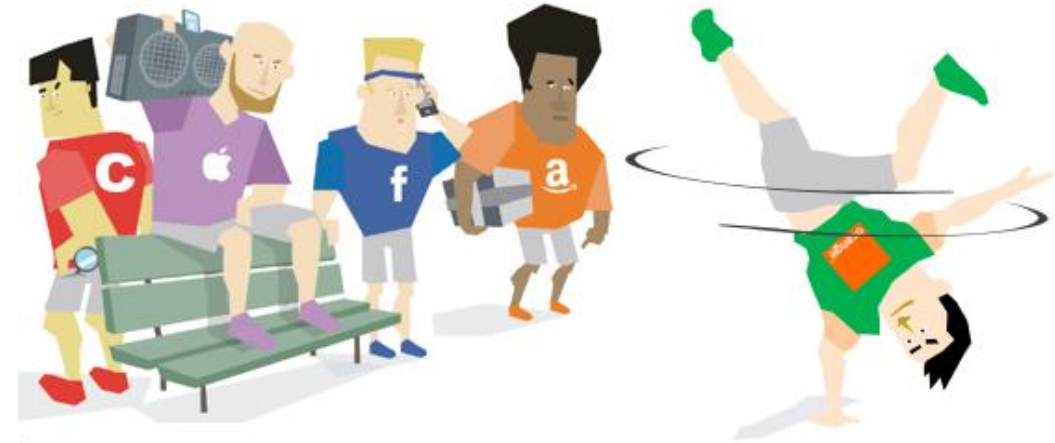
PRÉPARATION

Kick-off

Ajustement
de l'intention

Un regard d'expert lors du cadrage qui peut surprendre

- **'Oser'** dès le Kick-off
- **Façonner le why**
 - Investigation sur le flux de valeur
 - Décorrélation des organigrammes
 - Focus sur UNE opération
- **Mobiliser l'équipage** malgré les agendas chargés
 - Confiance au 1^{er} Rdv
 - Ambition fédératrice, déconnectée des KPIs trop clivants



Construire
la prop. valeur

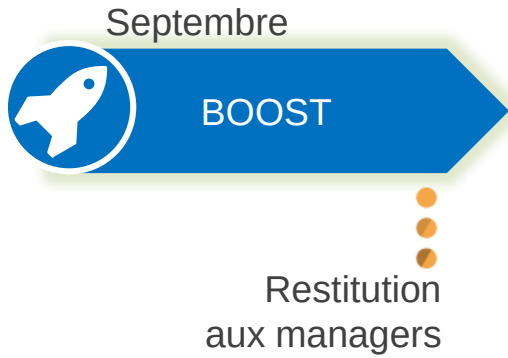
Opérationnaliser
vers les canaux

Diffuser
aux publics



Collecter le « IN » et le « OFF »

Genèse



Design Sprint : le collectif d'opérationnels représente la chaîne de valeur

Démarche

- Immerger les équipes dans leur **écosystème**
- Introduire du 'chaud' et de l'**imperfection**
- Stimuler les 'petits futés' pour sélectionner les **pépites** (petit et impactant) 
- Promouvoir l'**auto-organisation opérationnelle** et faire des **préconisations aux managers**
 - Coconstruire retroplanning & livrables intermédiaires
- Faire émerger les **rôles clés**

Interviews client /vendeur /constructeur



...des messages parfois difficiles à entendre

Messages

Déclencher l'envie (plus que la volonté)

Genèse

Démarche

Résultats

Messages

Octobre-Décembre



PÉRENNISATION

Validation
des managers

Nouveaux
chantiers

- Soutenir l'énergie pour **pérenniser**
 - Veiller à l'**ambiance**
 - Réduire la **bureaucratie** au strict minimum
 - Maintenir le **tempo** (demo, retro...)
 - Systématiser le **feedback terrain**
- Faire savoir pour **polliniser**
 - Lancer de **nouveaux chantiers**
 - Intégrer de **nouvelles personnes**

Soutenir la dynamique



Auto-organisation
& Discipline
choisies

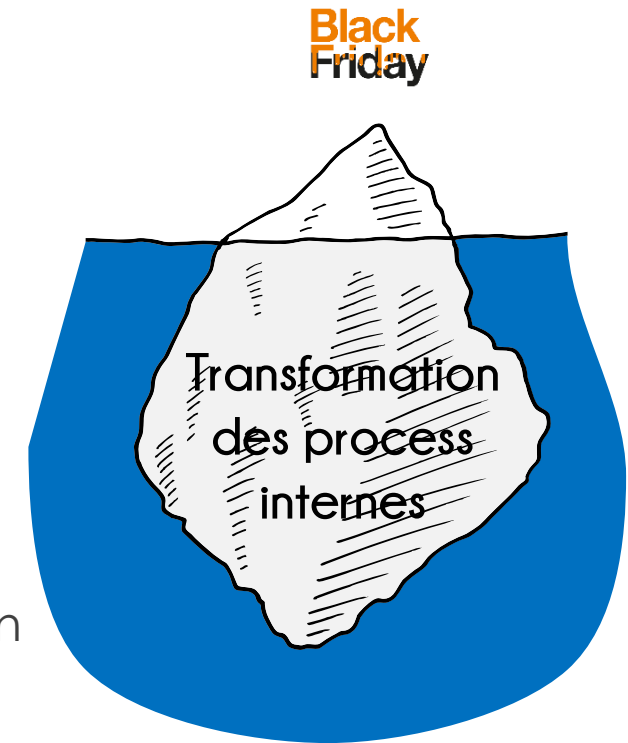
Favoriser auto-gestion opérationnelle
et validation managériale

RESULTATS



Des résultats visibles, rapides et durables

- Une organisation **Omnicanal**
- Des **feedbacks terrain** systématiques
- Des **pépites & initiatives** réalisées chaque mois
- Une **amélioration continue** du macro-process
- Un modèle d'organisation **plébiscité** par les acteurs
- **Pollinisation naturelle**
 - Nouveaux acteurs : Juridique, Finance, Communication point de vente
 - Nouveaux sujets : Stratégie 2019, Plan Marketing Opérationnel



Libérer sur le COMMENT permet de diffuser

Les résultats plébiscités par les acteurs eux-mêmes

Genèse

“ On a pu **mettre la politique de côté** pour se concentrer sur les actions à réelle valeur ajoutée.

“ Finie la **posture d'exécutant !**

Démarche

“ **Impact immédiat** sur les échanges entre les acteurs de la chaîne.

“ Quelle satisfaction de **travailler sur un truc qui compte** pour l'entreprise

Résultats

“ On **évite les escalades de mails** et les aller-retour inutiles

“ Avec la vision Bout-en-Bout, je me sens **motivée, (re)engagée**.

Messages

“ On **saisit des opportunités** qu'on ne pouvait pas identifier avant

“ Ce collectif suscite **l'engagement de tous**
On s'investit de façon spontanée sur des suggestions innovantes & réalistes

**L'adoption permet de s'inscrire dans la durée
et de polliniser**

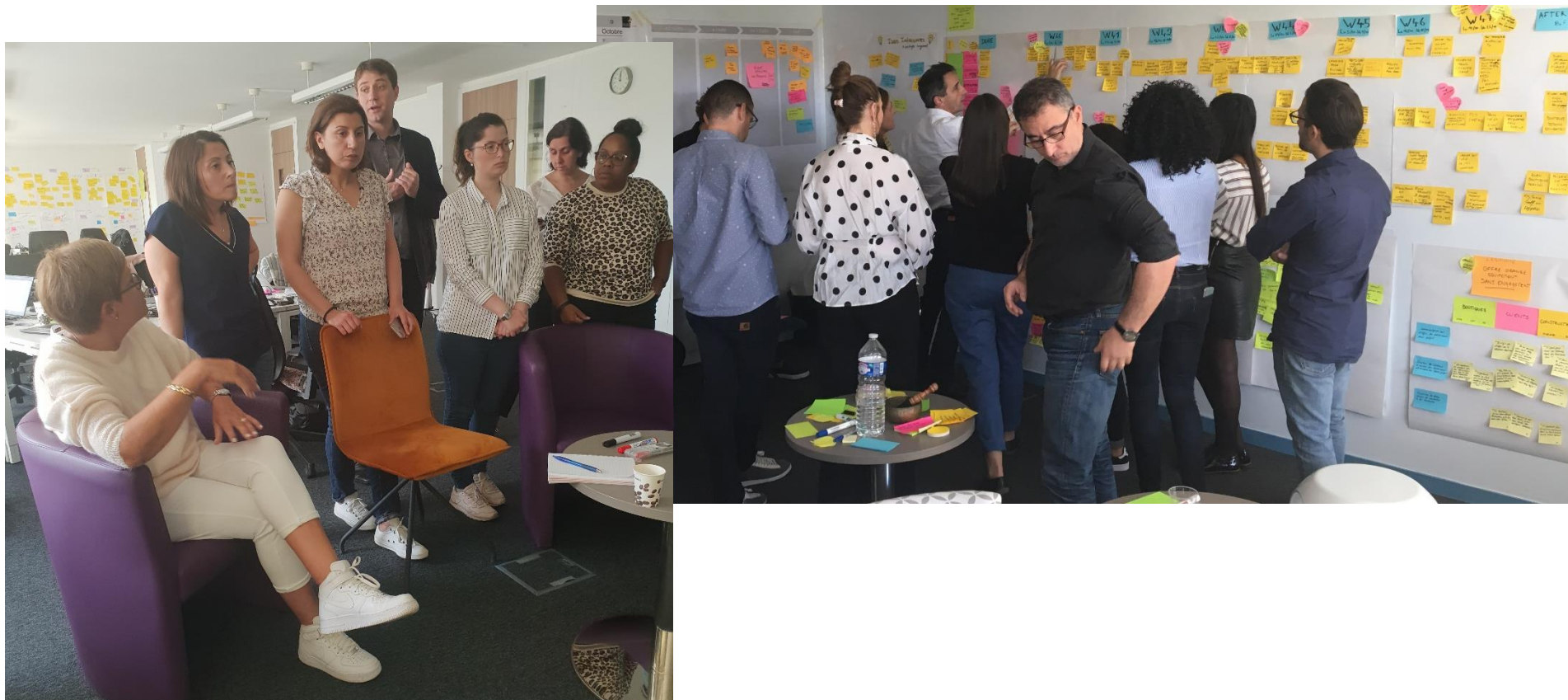
Genèse

9 mois plus tard...

Démarche

Résultats

Messages



Réellement dans la durée,
i.e. sans intervention extérieure

MESSAGES CLES



A retenir

Genèse

1- Accélération ne veut pas dire pression !

95% du temps de cycle = délai d'attente

Etre sollicité au bon moment : ni trop tôt, ni trop tard

Démarche

2- Fédérer sur le POURQUOI

Façonner le cap pour qu'il soit porteur de sens pour chacun

Collecter les signaux faibles

Résultats

3- Libérer sur le COMMENT

Prendre au sérieux l'apparence de légèreté

Introduire du « chaud » et de l'imperfection

4- Embarquer le COLLECTIF

Opérationnel & représentatif de la chaîne de valeur

Faire émerger les rôles clés

Messages

5- Mettre en MOUVEMENT

Eviter les diagnostics

Promettre les petits pas ... pas la révolution



**KEEP CALM
AND
BE
#INSPEARED**

Oser le changement de forme
Gérer la possible frustration des commanditaires

Et aussi

Genèse

Démarche

Résultats

Messages

- L'Agilité est une révolution qui nous concerne **tous**
- L'Agilité à l'échelle n'est **pas** synonyme de « **compliqué, cher et long** »
- OUI, on peut « **agir** » sur la culture
...et collecter des 1ers fruits immédiats



Merci !!!

Collaboration

Esprit d'équipe

Synchronisation

Focus

Discipline

Feedback
terrain



Restons en contact !

Laurent LAME

Directeur de projets

Direction Marketing Grand Public

Distribution Multicanal d'Equipements



Moïra DEGROOTE

Coach d'organisation

Approches systémiques

Design Thinking, Agile, Lean, Six Sigma



Moira.Degroote@inspearit.com
Info.fr@inspearit.com



@moira2g
@inspearit_FR



www.linkedin.com/in/moira2g
www.linkedin.com/company/inspearit



www.inspearit.fr

**Sharing
is Caring**

