

EXEMPLES D'ATELIERS ( EXTRAITS)  
(CRÉATION - ANIMATION -  
RESTITUTION)

---

Michèle JUILLAT





# ATELIER DE RÉFLEXION SUR UNE ORGANISATION DE SERVICE SUR 1/2 JOURNÉE

## Journée Brainstorming CCTI

Quel serait le nouveau souffle du département en matière d'organisation ?

Création

Animation

Quel serait le nouveau souffle du département en matière d'organisation ?

Qu'est ce qui nous retient dans notre quotidien ?

- ✓ Manque de leviers pour mobiliser les collaborateurs
- ✓ Savoir gérer les missions de Build et de Run ( les différencier ?)
- ✓ **Manque de visibilité sur le plan de charge à 6 ou 12 mois et ses objectifs**
- ✓ **Manque de visibilité sur les besoins en ressources**
- ✓ **Manque de visibilité sur nos processus internes** ( liste, description | Activité, RACI...rôles)
- ✓ Trop d'outils (3 fichiers Excel)
- ✓ Pas de référentiels
- ✓ Pas de fiabilité dans les processus

4 défis

Comment faire pour modéliser nos modes de fonctionnement ?  
(En interne au département)

Comment faire pour être toujours dans l'amélioration continue ?  
(Priorités collectives)

Comment faire pour récolter de l'information fiable ?

Comment faire pour exploiter le plan de charge ?

Quel serait le nouveau souffle du département en matière d'organisation ?

Comment faire pour modéliser nos modes de fonctionnement ?  
(En interne au département)

- ✓ **Etudier l'existant** : faire des **interviews** (Elodie, Fred, Marianne, Pascal, Philippe)
  - ✓ Lister les acteurs
  - ✓ Lister les activités liées à nos modes de fonctionnement
  - ✓ Lister les processus qui ne sont pas formalisés
- ✓ **Mettre en cohérence la gestion des collaborateurs** (Par exemple la visibilité de la disponibilité des collaborateurs non affectés...) **avec la gestion des compétences** (par exemple uniformiser les moyens de collecte, adresser les compétences techniques et comportementales (SE+ SF), faire évoluer l'évaluation des compétences..)
- ✓ **Gestion des missions** (Partager le PS, l'actualiser et le mettre en cohérence avec trois autres PS)
- ✓ **Gestion de la demande** (A mettre en cohérence avec le PS de gestion des compétences, améliorer la zone « compétences souhaitées»)

KPIs

Nos défis

Restitution

Atelier de réflexion basé sur les valeurs  
(Groupe Petite taille avec une personne en visio)



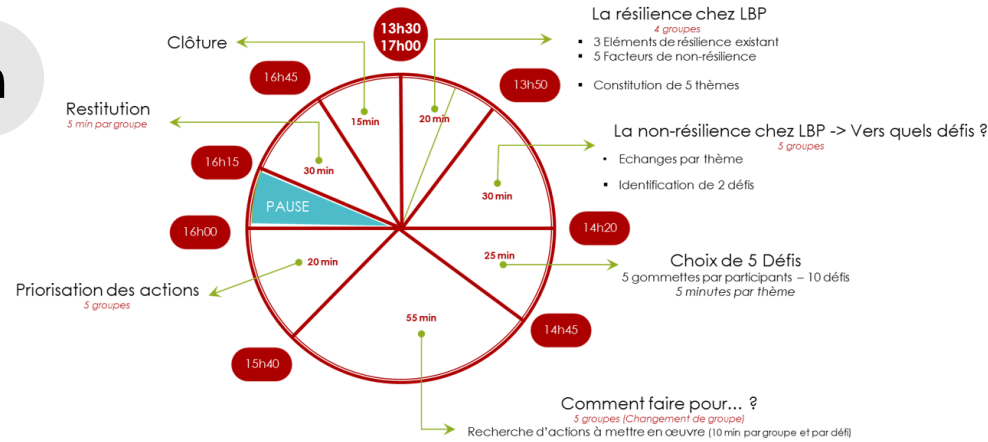
1<sup>er</sup> défi : Modéliser nos modes de fonctionnement

# ATELIER DE RÉFLEXIONS SUR LA RÉSILIENCE DU SI SUR 1/2 JOURNÉE (1/2)

## Ateliers

- Les 3 principaux inducteurs de non résilience
- Les 3 décisions qu'il faudrait prendre en tant que membre du CoDir (Traiter le quoi & le comment)

## Création



Ateliers « Résilience » 13h30 – 17h00

Agenda

**Ateliers Résilience** Comment faire pour... ? Actions 55 minutes

**Ateliers Résilience** Choix

ACTIONS / AVANTAGES	Nouveau	Utile	Faisable	TOTAL
Avantages	9	9	6	24
ÉVITER: de motivation aux 50% impacts	8	8	7	23
AVANTAGES	7	6	6	19
ÉVITER: de motivation aux 50% impacts	8	8	7	23
ÉVITER: de motivation aux 50% impacts	8	8	7	23
ÉVITER: de motivation aux 50% impacts	8	8	7	23

**Ateliers Résilience** La résilience chez LBP

**Éléments de Résilience**

- Infrastructures II
- Leadership
- Forces Internes
- Culture

**Inducteurs de non-Résilience**

- Processus
- Risques Biologiques
- Catastrophes d'origine humaine

## Animation

Atelier de réflexion (Groupe Taille moyenne - 20 pers.)

OUTILS « LE CHEMIN A SUIVRE » ET « NUF » ...

# ATELIER DE RÉFLEXIONS SUR LA RÉSILIENCE DU SI SUR 1/2 JOURNÉE (2/2)

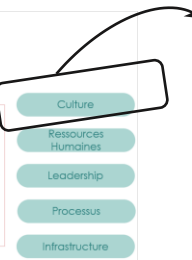
## Objectifs des ateliers

### Mener une réflexion collective

Comment améliorer nos points faibles ?  
 Comment prévenir les incidents ?  
 Comment simplifier le SI, les processus ?  
 Comment poursuivre la responsabilisation en matière de risque ?

### Objectif

Disposer d'un plan d'actions \* pour améliorer la résilience du SI selon 5 forces



\* « Des actions concrètes à engager d'ici fin 2018 et sur 2019 dont la granularité, les priorités et les résultats attendus (ambitions) doivent être bien positionnés en regard de la QS »

1

S'approcher d'un SI à 100% résilient

## Nos points forts en matière de résilience

### Au niveau individuel

- Optimisme
- Lucidité
- Capacité à aller de l'avant (Sol, Hors voie classique)
- Capacité à se préserver (Avoir des réserves)
- Capacité à assumer
- Capacité à demander de l'aide
- Flexibilité & adaptabilité

### Au niveau SI

- Plan de Reprise de l'Activité
- Gestion de crise efficace
- Communication sur Incidents
- Durée Intempesive Maximale Admissible
- Engagement et expertise des collaborateurs (Equipes dévouées)
- Culture Clients
- Plan Continuité d'Activité des Sites IT
- Mécanismes Opérationnels de haute disponibilité

### Collectif



2

Améliorer notre résilience individuelle au service du Collectif pour créer notre résilience du SI

## Culture

### Nos points faibles

- Marche en avant à tout prix (MEP avant tout)
- Multiplicité des technologies et leurs maîtrises (Effet SICOB)
- Pilotage trop axé sur les exigences de planning des métiers
- Manque de stratégie au niveau Architecture
- Manque de stratégie technologique
- Pas assez de culture transverse ni de collaboratif
- Pas assez d'incitation à la mobilité
- Sujet de la résilience non porté, non identifié, non animé, non incarné
- Pas d'objectif de résilience (Initiatives locales)
- Résilience non intégrée dans les budgets

### Notre Défi

Intégrer la résilience comme une exigence non fonctionnelle et non négociable dans le modèle opérationnel

3

Comment aller de l'avant ?

## Restitution

## Culture

### 2018

- Communiquer sur la résilience et ses enjeux (IRI, Code, GoDaps, comité Managers...)
- Inscrire la résilience dans les objectifs individuels et globaux

acculturation de la DISFE à la résilience

- Mise en place d'1 communauté « résilience » (Pratiques, REX, Knowledge Management)
- Travailler en amont sur la résistance aux chocs

Incarnation de la résilience

- Décider que les budgets favorisant la résilience ne sont pas arbitrables (RIT, décommissionnement, ...)

Livrables de meilleure qualité

- Favoriser l'approche systémique de la résilience dans les projets (Composants + environnement) (Dossier CVT, DAA, CAT,...)

Premiers pas vers la maîtrise globale de la résilience

### 2019

- Promouvoir la culture collaborative
- Acculturer les acteurs du Pôle Solutions et des métiers (Comités Process Owner, DO-DSL...)
- Relation Métier – SI plus rapprochée
- Responsabiliser les métiers sur le PCA

acculturation des métiers à la résilience

- Inscrire la résilience dans la méthodologie
- Partager le même cadre de travail sur la résilience

- Mesurer l'effort de la résilience dans le cycle Projet et les bénéfices en RUN

Valorisation des gains de la résilience

### Et Après

- Systématiser une approche systémique (Solution Owners Identifiés)

La résilience fait partie de l'ADN de l'entreprise

Lien Modèle Opérationnel

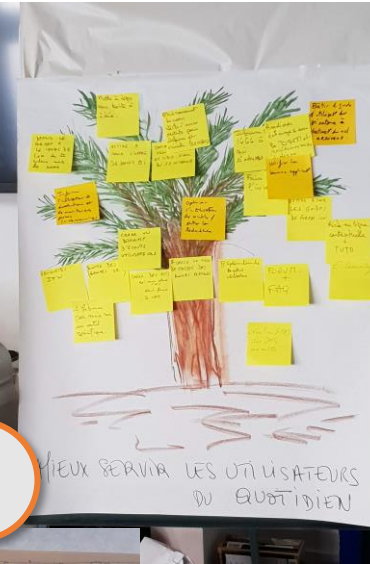
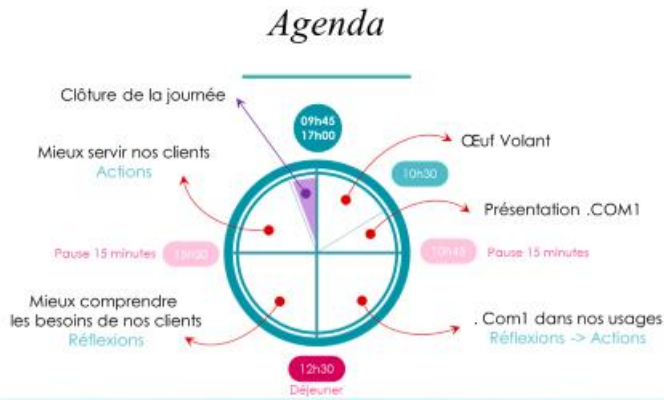
4

Notre Plan d'action

Atelier de réflexion  
 (Groupe Taille moyenne)



# ATELIER DE COHÉSION D'UN DÉPARTEMENT ET RÉFLEXIONS SUR SON OFFRE DE SERVICE SUR 2 JOURNÉES A 6 MOIS D'INTERVALLE



**Animation**

**Création**

RESTITUTION DES ATELIERS  
**3**

### .COM1 DANS NOS USAGES

- Outlook**
  - Actualiser sa photo
  - Prévoir une surveillance du OneDrive PSI
  - Nettoyer son OneDrive régulièrement
  - Utiliser la coédition au max
- OneDrive**
  - Automatiser la connexion à Skype
  - Etre visible sur Skype
  - Equiper l'ensemble des collaborateurs PSI de WebCam
  - Faire des réunions de services sans site
- Skype**
  - Créer un espace de co-construction projet A-organisationnel
  - Structurer les espaces pour éviter les doublons & guider les users
  - Faire une FAQ PSI & Bornez pratiques
  - Nommer un administrateur Teams & Créer la Teams PSI
  - Créer un espace @information sur la vie de PSI
  - Faire un flash Hebdo
- Teams**
  - Etre Pilote YAMMER
  - Solliciter les sachants (Retours d'expérience)
  - Echanger librement sur des sujets divers et variés
  - Communiquer au-delà de la DISF
- Yammer**

**DONNER DU SENS AUX CHOSES QUE NOUS FAISONS**



RESTITUTION DES ATELIERS  
**4**

### Mieux comprendre les besoins de nos clients

**Restitution**

- ✓ DSEM | Support
- ✓ Collaborateurs banque
- ✓ Collaborateurs filiales
- ✓ Managers & collaborateurs CDS
- ✓ Relations client
- ✓ PMO
- ✓ Métiers SG
- ✓ Métiers RH
- ✓ Métiers MOAS
- ✓ Communication
- ✓ DPI
- ✓ Métiers logistique
- ✓ Métiers Achat
- ✓ Métiers CDS

Représentants des utilisateurs

Apprendre à se connaître et à travailler ensemble (Groupe Taille moyenne 40 pers)

OUTILS « ŒUFS VOLANT » « TAILLER L'AVENIR », « PLAN D'ACTIONS »...

# ATELIERS EN UTILISANT KLAXOON SUR 4 SITES EN SIMULTANÉ SUR 40 MINUTES



Lorsque l'atelier est lancé !

Animation

**ATELIER AFTERCOM' !**

**40 minutes**  
Idéation 10 min  
Préparation 15 min  
Restitution 15 min

Déposez votre post-it dans le cadre correspondant à votre site

**1**  
Dispositif de mise en œuvre des Communautés présenté ce matin...

Taggez votre post-it ?

- Qu'est ce qui vous paraît le plus intéressant ?
- Qu'est ce qui vous paraît le plus difficile ?

Récolte des ressentis et des nouvelles idées par rapport à une présentation (Grand groupe 200 pers)

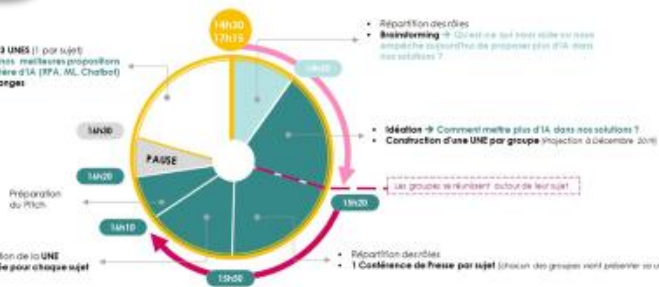
OUTIL « KLAXOON »

# ATELIER D'ACCULTURATION A L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE SUR 1/2 JOURNÉE

## Création



- Restitution des 3 UNES (1 par sujet)
- Élaboration de nos meilleures propositions en matière d'IA (RPA, ML, Chatbot)
- Moment d'échanges



### MOMENT 2 : 15h20 – 16h20 60 minutes

Les 4 groupes de communicants se réunissent ensemble autour de leur sujet avec 8 journalistes

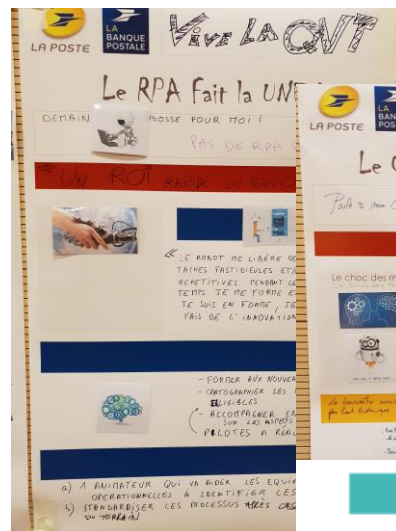
Novembre 2018    Décembre 2019

Sujet 1	Sujet 2	Sujet 3
Robots Process Automation	Machine Learning	Chatbot
01 02 03 04	01 02 03 04	01 02 03 04

L'Intelligence Artificielle fait la UNE!

### MOMENT 1 : 14h30 – 15h20 50 minutes En 4 groupes de 8 à 9 communicants par sujet

- Répartition des rôles
- Brainstorming → Quel est ton sujet idéal sur lequel travailler en priorité de proposer plus d'IA dans nos solutions ?
- Méta-jeu → Comment mettre plus d'IA dans nos solutions ?
- Construction d'une UNE par groupe (projection à décembre 2019)
- Répartition des rôles
- 1 Costumée de presse par sujet (chaque des groupes vont présenter sa une)



## Animation

RPA	CHATBOT	Machine Learning
<p>Manque de connaissance</p> <p>Sensibilité aux IHM, Surcoûts</p> <p><b>Le RPA fait la UNE !</b></p> <p>« Un ROI rapide en BackOffice »</p> <p>Le choix des mots !</p> <p>Le robot me libère des tâches fastidieuses et/ou répétitives → Je me forme et je suis en forme, je fais de l'innovation</p> <p>FORMATION</p> <p>Les collaborateurs ont été formés aux nouveaux métiers</p> <p>ETAT DES LIEUX</p> <p>Liste des processus éligibles publiée</p> <p>ANIMATION</p> <p>Un animateur nommé pour accompagner les équipes opérationnelles</p> <p>PILOTES</p> <p>Description des aspects positifs des pilotes</p> <p>STANDARDISATION</p> <p>Standardisation des processus après validation du terrain</p> <p>Acteurs à court terme</p>	<p>Manque de connaissance</p> <p>Limites juridiques à l'usage</p> <p>Manque de matière (données et algorithmes de données)</p> <p>Confidentialité</p> <p><b>Le Chatbot fait la UNE !</b></p> <p>« Je ne suis pas disponible mais parle à chatbot, il prend ta demande »</p> <p>Le choix des mots !</p> <p>La Banque Postale accompagne l'inclusion numérique et bancaire de ses clients</p> <p>+10 points sur le NPS Net Promoter Service</p> <p>Le baromètre social à son plus haut historique +15 pts</p> <p>Les services support passent au XXI siècle</p> <p>En roses apprenant à...</p> <p>Acteurs à court terme</p>	<p>Manque de compétences, Références</p> <p>Manque de données (Qualité &amp; Quantité)</p> <p>Manque de développeurs</p> <p>Inertie de par rapport au RGPD</p> <p><b>Le Machine Learning fait la UNE !</b></p> <p>« LBP Machine et citoyenne »</p> <p>Le choix des mots !</p> <p>Je n'ai pas peur des ordinateurs, j'ai peur qu'ils viennent à ma place</p> <p>LA BANQUE LA PLUS SÛRE</p> <p>La fraude détectée en temps réel</p> <p>Enfin un nouveau directeur Qualité !</p> <p>Du conseil sur mesure</p> <p>Le PNJ déçu par le CAP Client Machine Learning : les meilleures opportunités poussées vers les collaborateurs au travail</p> <p>Acteurs à court terme</p>

## Restitution

L'Intelligence Artificielle fait la UNE!

Création d'une « Une de journal » (Grand groupe 100 pers.)

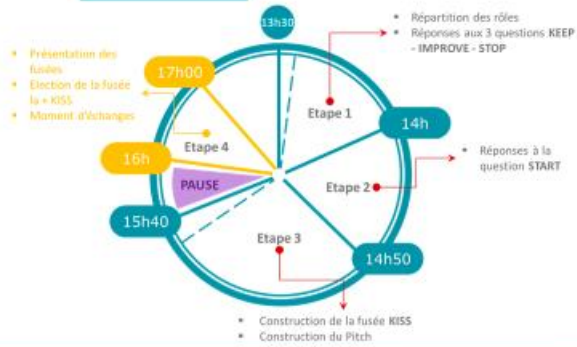
OUTILS « EN COUVERTURE »...



# ATELIER DE RÉFLEXION SUR LES MODES DE MANAGEMENT SUR 1/2 JOURNÉE 1/2

## AGENDA

### KISS your Management



## Keep It Simple & Smart

## Création

### KISS your Management

**RÉALISER UNE FUSÉE KISS AVEC UN PLAN D' ACTIONS POUR OBTENIR PLUS DE SUCCÈS DANS VOS MODES DE FONCTIONNEMENT**

CHALLENGE

KISS

13h30-16h50

Des ateliers	1 Ambassadeur(ice) par atelier	1 Piloteur(ice) par atelier	1 Time Keeper par atelier	1 writer par atelier
--------------	--------------------------------	-----------------------------	---------------------------	----------------------

## Keep It Simple & Smart

## Animation



**Des invités surprises**

Club des managers de proximité

**KISS Your Management ! Construisons le management de demain !**

ACTIONS	Nouveau	Utile	Faisable	TOTAL
	7	2	5	14

Notre activité de manager de proximité ?  
Quelles actions pour simplifier et améliorer notre quotidien ?

<b>Keep</b> Qu'est ce que nous faisons de bien et qui doit être poursuivi ?	<b>Improve</b> Qu'est ce que nous faisons qui pourrait être amélioré pour nous rendre plus efficaces, plus efficaces, plus coopératifs ?	<b>Stop</b> Qu'est ce que nous devons arrêter de faire qui ne répond plus à nos enjeux ?
<b>Start</b> Quelles actions devons-nous mettre en place afin d'avoir plus de succès dans nos modes de fonctionnements ?		



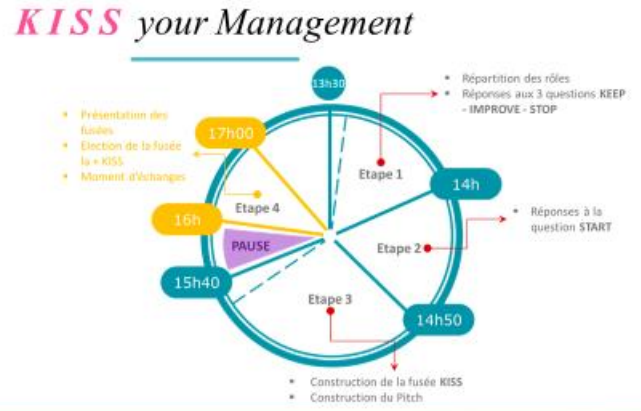
Création d'une fusée contenant les actions d'amélioration des modes de management (Grand groupe 150 pers.)

OUTILS « INVITÉS SURPRISES », « KISS », « NUF »...



# ATELIER DE RÉFLEXION SUR LES MODES DE MANAGEMENT SUR 1/2 JOURNÉE 2/2

## AGENDA



**Keep It Simple & Smart**



Atelier **KISS your Management**

**DISFE DES IDEES FOR EVER**

### 5 DRIVERS

- ❖ Le Bien-être
- ❖ Le Résultat
- ❖ Le Collectif
- ❖ La Responsabilité
- ❖ L'Ouverture

- Dynamiques
- Innovants
- Solidaires
- Facilitateurs
- Engagés

**Keep It Simple & Smart**

**Restitution**

- KISS your Management**
- **placer des moments de convivialité** (fêler les petites victoires, séminaires inter et intra, sportif, repas de service)
  - **mettre en place des outils de suivi** (tableaux de bord, suivi des réalisations, suivi des missions)
  - **mettre en place des MEIERS** (faire des vœux aux collaborateurs)
  - **valoriser les expertises**
  - **mettre en place un système de revalorisation** (évaluation inversée, incitations pour les collaborateurs)
  - **mettre en place des enveloppes** pour accompagner les débuts de carrière
  - **mettre en place des sondages, enquêtes de satisfactions**
  - **mettre en place du télétravail**
  - **mettre en place des PC en libre-service**
  - **mettre en place des outils de déconnexion**
  - **Prendre le temps de se poser**
  - **Se donner des objectifs ambitieux**
  - **Simplifier** les processus, les saisies, les budgets
  - **Standardiser** les outils, améliorer la GED
  - **Faire le bilan des MEIERS** pour améliorer la qualité de service
  - **Mettre en place des formations de management**

**Keep It Simple & Smart**

OUTILS « INVITÉS SURPRISES », « KISS », « NUF »...

Création d'une fusée contenant les actions d'amélioration des modes de management (Grand groupe)