

JUILLET 2020

LIVRE BLANC

les Cafés virtuels

AIR 

Le condensé des
11 rendez-vous
hebdomadaires
pendant la
crise sanitaire

Introduction

L'esprit des Cafés virtuels ADIRA

Conçus avant tout pour maintenir le lien associatif durant la crise sanitaire et le confinement, 11 Cafés virtuels se sont tenus chaque jeudi matin de 9h à 10h entre le 16 avril et le 2 juillet, réunissant près de 300 participants.

Dans un esprit d'échange, d'ouverture et de convivialité, cette initiative ADIRA a permis aux membres en ligne de se soustraire un bref moment aux autres sollicitations, au stress ou à l'anxiété liée à l'actualité pour se questionner sur le sens de notre vie dans un contexte singulier inédit.

"L'important des échanges n'est pas de connaître mais de donner à réfléchir" nous dit Bernard Werber.

Très vite un noyau de fidèles membres a souhaité privilégier les séances autour des pratiques de management et des retours conjoncturels terrain plutôt que des partages à caractère technologique. Ces derniers étant abordés dans les autres groupes ADIRA dont l'activité à distance s'est maintenue, voire intensifiée pour les DSI.

Nos rendez-vous hebdomadaires, en toutes humilité et sincérité, ont permis de découvrir de nouveaux arguments, de nouvelles approches de la gestion relationnelle, de nouveaux entrants, visages, renforçant ou renversant nos propres convictions. Ils ont favorisé l'ouverture d'une bulle de réflexion qui nous encourage à toujours plus de cohérence entre nos pensées et nos actes.

Une expérience riche à poursuivre à la rentrée avec sans doute des petits aménagements de fréquence et d'horaires ?

En attendant, ce livre blanc est une brève synthèse de tous les intervenants invités à présenter chaque fois un sujet défini pour ouvrir un débat. Qu'ils soient toutes et tous chaleureusement remercié(e)s à la hauteur de leur brio ainsi que les nombreux membres assidus d'horizons et de profils très divers.



Ainsi pendant cette période troublée, l'esprit de l'Agora a soufflé plus fort sur l'ADIRA !

Mary-José Silvain
Déléguée Générale de l'ADIRA 

Café virtuel #1

Lancement des Cafés virtuels

Le jeudi 16 avril 2020



Le 1er Café virtuel, conçu dans un esprit d'échanges, de réconfort et de convivialité, a rassemblé 17 personnes et permis à chacun de se présenter, d'évoquer ses projets, ses activités en cours, enfin de sélectionner les prochains thèmes à développer avec des intervenants volontaires.

Les supports détaillés des interventions sont publiés sur [la chaîne Slack dédiée.](#)



Café virtuel #2

L'impact de la crise sur les activités de chacun.e

Le jeudi 23 avril 2020

Intervenant principal : Grégory CHARIGNON (Apollo)

Le 2ème Café a réuni 27 participants et nous avons pu avoir de nombreux témoignages très intéressants que l'on peut résumer en « faire face à la crise tout en préparant activement la reprise ».

Faire face à la crise veut dire pour certains, réduire les budgets, arrêter les projets non stratégiques, chômage partiel... Pour d'autres plus rares, car dans certains secteurs sensibles comme la santé, l'approvisionnement, cela a pu également représenter un pic d'activité.

Préparer la reprise, garder de l'ambition, se manifeste pour certains par des embauches maintenues, des formations des collaborateurs aux dernières technologies, le maintien des projets stratégiques et même la signature de nouveaux contrats pour l'après.

Tout ceci, « numérique oblige » se réalisant avec une utilisation massive des outils numériques (téléconférences, réunions à distance) montrant ainsi une excellente adéquation des outils collaboratifs à ce type de fonctionnement. Sur ce plan l'après sera de l'avis général différent avec un maintien ou une extension du télétravail dans les entreprises, une augmentation des réunions avec un risque de saturation pour certains.

Enfin en parallèle, certaines entreprises et institutions s'impliquent dans la solidarité avec la dotation de PC aux écoles, la contribution à l'approvisionnement de masques... montrant que dans des circonstances difficiles, hommes et entreprises savent pratiquer l'entraide.



Grégory Charignon



Café virtuel #3

Les problèmes actuels liés à la cybersécurité

Le jeudi 30 avril 2020

Intervenante principale : le sujet a été abordé sous l'angle juridique RGPD par Sophie Guicherd, Avocat spécialisé et toute nouvelle adhérente.

Le 3ème Café virtuel a rassemblé une vingtaine de participants et avait pour thème « La cybersécurité en temps de crise ». Le débat a permis de croiser les différentes expériences des DSI, ESN, Juristes.

La cybercriminalité fait, comme lors de toutes les crises, l'objet d'une recrudescence en cette période de pandémie et de nombreux exemples ont été rapportés par la presse. Le consensus entre les participants s'est établi sur le fait qu'au-delà de la protection informatique du SI (élément nécessaire), la faiblesse vient des utilisateurs du SI qu'il convient donc de sensibiliser particulièrement en cette période de confinement. C'est d'autant plus vrai que le poste de travail se retrouve chez l'utilisateur et que dans certains cas on a recours à du BYOD (PC personnel).

Des actions techniques d'accompagnement sont bien sûr à mettre en place : durcissement de la politique de mots de passe, GPO du poste renforcée (interdiction d'installer des logiciels tiers...), renforcement du VPN, mais les actions de sensibilisation sont également à amplifier (gamification, vidéos de sensibilisation, rappels sur la protection physique des PC contre le vol, campagnes de faux phishing).

Pour conclure, un rappel à l'obligation élémentaire des entreprises à se protéger a été fait (la CNIL peut condamner des entreprises dans le cadre de pertes de données personnelles). En résumé, un SI se doit d'être sécurisé mais ne pourra jamais l'être à 100 % et la formation des utilisateurs est le second axe essentiel car l'utilisateur est celui par lequel viennent 90 % des attaques.



Sophie Guicherd



Café virtuel #4

La veille IT que le confinement favorise

Le jeudi 7 mai 2020



Intervenant principal : Christophe Odin (Shift Consulting)

24 membres adhérents ont pu échanger sur cette thématique fondamentale dans la profession tant côté SI que pour les métiers.

Les cabinets de consulting et les éditeurs capitalisent plus que jamais sur l'actualité technologique, partagent entre experts des bonnes pratiques, utilisent davantage le RSE interne, les réseaux sociaux tels que Workplace by Facebook, Inoreader pour la consultation de tous les flux RSS sur les sujets les plus prisés, renforcent leurs liens avec les ESN avides elles aussi de parfaire leurs connaissances. Tous les offreurs de solutions affûtent leurs outils pour préparer la reprise et mieux accompagner le marché.

Les entreprises utilisatrices semblent plus investir dans la veille métier pour mieux servir les nouvelles attentes liées à la transformation digitale. La veille IT entre dans l'ADN de tous les passionnés du secteur, elle devient un argument RH pour séduire les talents, les fidéliser, réduire le turn over, occupe entre 10 et 30 % du temps de travail pour les plus « mordus » ou ceux dont l'innovation est le cœur de métier. Dans tous les cas, la veille IT favorise l'émergence d'une intelligence collective.

Le télétravail, les visios, les webinars... ajoutés à la veille IT permettent de maintenir le lien social, de déculpabiliser certains en chômage technique ou partiel, voire de se rapprocher du monde de l'enseignement supérieur ou de la formation professionnelle.

Pour avoir un positionnement haut-de-gamme et avant-gardiste, la veille est indispensable !



Christophe Odin



Café virtuel #5

La formation des équipes pendant la crise



Le jeudi 14 mai 2020

Intervenants principaux : Frank Panella & Céline Miton (M2i Formation)

Il est important pour les collaborateurs d'avoir la possibilité d'être formé à distance. Le full e-learning n'est pas une solution parfaite, mais il est possible d'avoir une formation hybride (à la fois en e-learning et en présentiel). Pour ce qui est des subventions de la formation, les dossiers sont rapidement éligibles si le coût est inférieur à 1500 € TTC.

Côté financement, c'est la DIRECCTE qui engage ses fonds et dans le cas de la crise, ce sont les OPCO qui sont les intermédiaires pour réaliser les subventionnements des formations. Les ESN utilisent énormément ces fonds car ils sont rapides et faciles à obtenir. Les sociétés doivent expliquer leur contexte dans un cadre de continuité d'activité et les organismes de formation doivent préciser les conditions de formation et de financement.

Le gros du challenge pour M2i Formation a été d'équiper leurs intervenants et apprenants pour poursuivre la continuité pédagogique : ils ont ainsi continué les horaires normaux de formation (8h par jour) avec des retours extrêmement positifs. Cela a demandé beaucoup d'agilité et de nombreuses demandes à venir pour le e-learning.

Le seul problème restant est lié à la fracture numérique, car nous ne sommes pas tous égaux face aux équipements informatiques et aux soucis de connexion.



Céline Miton



Frank Panella



Café virtuel #6

Le recrutement & la fidélisation des équipes



Le jeudi 28 mai 2020

Intervenants principaux : Valérie Boudineau (Implid) & Charles Genesty (Robert Walters)

Chez Implid côté clients, rien n'a été stoppé du mois de mars jusqu'à mi-avril au niveau des recrutements. Les recruteurs ont su qu'il fallait s'adapter à la situation et qu'ils devaient recruter différemment, en ligne, tout faire via visioconférence. L'activité dépendait également des secteurs : par exemple dans le domaine de l'agro-alimentaire et de la santé, les recrutements ne pouvaient pas s'arrêter car les postes sont indispensables.

L'enquête du cabinet Robert Walters sur le recrutement pendant la crise a noté que parmi les entreprises qui avaient un processus de recrutement en cours avant le confinement, 36 % l'ont mis en pause et 24 % l'ont finalisé.

Les recruteurs se sont concentrés sur les profils d'experts pour des besoins spécifiques. Les candidats recrutés dans les prochains mois ont soit adhéré à la marque employeur, soit vont faire un shift ! Car ce qui manque en tant que manager c'est d'être au contact des collègues, de voir les signaux faibles.

90 % des candidats ne voient pas de souci à faire le processus d'entretien à distance et 66 % des candidats IT sont confiants sur le marché de l'emploi dans leur secteur d'activité.

Rien n'empêche d'être recruté pendant le confinement, la preuve avec Marie-Laure Drevet, intégrée chez IT Akademy dans une équipe existante en télétravail et des entretiens téléphoniques en 1-to-1.



Valérie Boudineau



Charles Genesty



Café virtuel #7

La qualité de vie au travail & la charge mentale des salariés



Le jeudi 4 juin 2020

Intervenante principale : Dr. Juliane Santoni (Chercheure, Consultante en accompagnement entrepreneurial et changement)

Dr. Juliane Santoni nous a partagé durant ce Café virtuel les résultats de 2 études menées avec des collègues chercheuses auprès de salariés et d'entrepreneurs en France pendant le confinement. Cette crise sanitaire a mis en lumière la QVT !

La première étude a été réalisée sur 325 salariés, sur la France entière : la première observation est une nette dégradation du bien-être à la quatrième semaine du confinement, avec une transition brusque et non préparée du télétravail : des outils peu adaptés, des soucis de connexion, le manque d'espace dédié, les enfants très présents... Des conditions plus stressantes que sur le lieu de travail.

Le point positif a été le fait d'être en contact permanent avec ses collègues, ce qui a permis l'émergence de certains projets et l'amélioration des soft skills (coopération, empathie, persévérance).

Concernant les entrepreneurs : 120 répondants (dirigeants, auto-entrepreneurs...) avec des résultats contrastés par rapport aux salariés, car leur QVT a été moins impactée. Les préoccupations les plus importantes ont été au niveau financier. Par contre l'équilibre vie pro/vie perso est aussi difficile. Plus de femmes qui parlent de ces difficultés-là, car la charge familiale est encore plus importante.



Dr. Juliane Santoni

Les solutions pour aider salariés & entrepreneurs : dessiner des frontières peu poreuses entre vie pro/vie perso avec des plannings plus stricts, un cloisonnement plus ferme des temps de travail et de non-travail, ne pas rester accroché aux réunions de 6h à 23h... L'essentiel : travailler la confiance entre managers et salariés.



Café virtuel #8

Télétravail, management & confiance

Le jeudi 11 juin 2020



Intervenantes principales : Émilie Lebrun (Remote Workers) & Laurence Lacombe (LDLC)

Émilie Lebrun nous a partagé les points de sa charte télétravail, qui permet de fixer toutes les règles du travail à distance pour son entreprise et ses salariés. Suivi du travail, suivi des horaires, matériel, condition d'éligibilité, conditions de mise en place... ce document peut être rédigé seul ou à plusieurs (avocat, CSE, consultant) mais le mieux est en concertation avec son équipe. Dans cette charte, on peut aborder toutes les questions liées au matériel, aux frais, les plages horaires... ou liées à la sécurité du matériel, des données et des salariés. Enfin côté organisation, on ne communique pas de la même façon qu'on soit dans un bureau ou dans un espace tiers : il faut mettre en place les bons outils pour avoir une certaine fluidité de communication, qui permettent de voir les tâches à faire et manager les équipes.



Émilie Lebrun

Laurence Lacombe nous a partagé son retour d'expérience chez LDLC avec la mise en place de rituels agiles pour le déroulement de leurs projets à distance : contact quotidien, sprint planning pour les projets et un point hebdomadaire d'une heure et demie... Au niveau de la pratique managériale, il était essentiel de responsabiliser les salariés, en toute autonomie et confiance pour mieux nous connaître, faire tomber des masques, être moins dans le contrôle, apprendre la communication non-violente, etc. Ils ont également entrepris la présentation de ce qu'est la facilitation avec des facilitateurs qui font sortir des solutions en intelligence collective. Tout ce travail sur nos pratiques managériales, le coaching, a énormément aidé à surmonter cette crise.



Laurence Lacombe



Café virtuel #9

Fidélisation des équipes par les outils, les méthodes et les pratiques post-confinement



Le jeudi 18 juin 2020

Intervenante principale : Justine Monéreau, experte RH indépendante

14 580 € par salarié et par an : c'est le coût de la fidélisation ! Elle va reposer sur 5 piliers : une rémunération adaptée, une politique de formation proposant des parcours d'évolution, un management solide, un process de recrutement rôdé et un environnement de travail accueillant.

Justine Monéreau nous a livré une dizaine de leviers pour booster la fidélisation. Tout d'abord, le sens : on a besoin de savoir pourquoi on travaille (surtout les générations Y/Z). Ensuite la relation avec les collègues par la mise en place d'activités de team building. Puis le rôle du manager, indispensable : il doit être un leader et avoir une intelligence émotionnelle, comprendre ses propres émotions et comment y faire face, et être capable de percevoir les émotions chez les autres pour adapter son discours en fonction des personnalités.

L'espace de travail est aussi important : proposez un cadre de travail différenciant avec, par exemple, des services annexes comme la conciergerie d'entreprise. L'autonomie des salariés : on ne manage plus de la même manière à distance qu'en présentiel. La notion de reconnaissance est à développer. Il en existe trois types : symbolique, pratique et économique.

Enfin, sachez reconnaître le basculement : les salariés sont devenus des clients de votre entreprise !



Justine Monéreau



Café virtuel #10

Reconquête des marchés, reprise des activités & initiatives



Le jeudi 25 juin 2020

Intervenant principal : Jean-Luc Dagron (Talisker)

Un retour passionnant de Jean-Luc Dagron, tout d'abord sur ce qui s'est joué différemment pendant cette crise : pour les personnes (autonomie, focus sur le travail produit), pour les équipes (des collaborations plus denses, plus libres) et pour le management avec des difficultés pour les managers très contrôlants.

Qu'est-ce qui a changé en profondeur ? Dans les entreprises, des équilibres hiérarchiques sont modifiés, des questionnements saisissent les équipes. La confiance s'est invitée, car les collaborateurs ont pris les sujets en autonomie et parce que le management avait moins de moyens d'exercer le contrôle. Le leadership s'est souvent déplacé : soit vers des experts qui ont apporté des solutions basées sur leurs connaissances, soit vers de nouveaux acteurs qui ont pris la relation en mains, soit vers du collectif.

Enfin, la relation a été complètement transformée, physiquement (les canaux collectifs ont changé, plus aucun objet ne transite : tout est virtuel !) et le temps n'est plus le même : exit les réunions longues, plus de petits échanges. Les liens hiérarchiques ont été « écrasés », les zones de leadership sont plus mobiles.



Jean-Luc Dagron

Dans cette situation différente, deux attitudes possibles : "business as usual", on reprend une vie normale, on a du retard sur les objectifs... ou on met la situation à profit ! Il est intéressant de tirer parti de la période en faisant un REX de ce qui a été positif, des pratiques et outils utilisés, en re-questionnant les process et les rôles. Cette opportunité de co-construction de la relation et du business est sans doute la pépite de cette crise, elle permet une reconnexion plus intense avec ses clients et avec ses équipes et devrait accoucher d'un fonctionnement plus fluide.



Café virtuel #11

Fédérer les équipes à distance grâce aux enquêtes de satisfaction



Le jeudi 2 juillet 2020

Intervenants principaux : Guillaume Mougin (Alteca) & Emmanuel Fort (Breasy)

Nous sommes dans un contexte qui a créé de la distance. Les habitudes managériales sont perturbées. On organise des Zoom, mais on perd une partie du ressenti en tant que manager : d'où l'importance de mettre en place des enquêtes de satisfaction pour avoir une vision plus objective et redonner la parole aux collaborateurs. Cela permet de remettre à niveau les attentes, les problèmes, les besoins.

Quelles sont les conditions préalables ? Un conseil : passer par un prestataire externe comme Breasy pour garantir la transparence des résultats, l'objectivité des questions et la confidentialité des collaborateurs. Surtout pour la première enquête, il y a une vraie conduite du changement afin d'impliquer les managers en amont. Il est déconseillé de faire l'enquête l'été (ou durant toute autre période de vacances) car on ne peut pas maximiser le taux de réponse sur ces périodes. Il est important également que rien ne vienne parasiter l'enquête (augmentations, promotions, événements...). Enfin, la structure de l'échantillon répondant doit être représentative de la vie réelle.



Guillaume Mougin



Emmanuel Fort

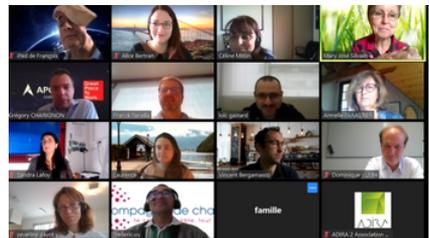
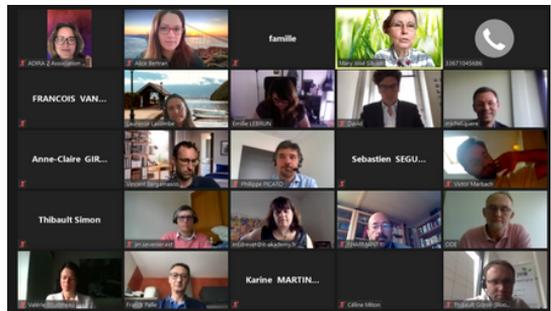
Il faut accepter de dévoiler les points qui ne vont pas : que les chiffres soient bons ou mauvais, il ne faut pas communiquer les résultats qui nous arrangent ! Cependant il est primordial de ne pas mettre de pression pour répondre : on ne peut pas forcer les gens à donner leur avis.

Enfin, le taux de participation est essentiel pour la légitimité de la démarche : on va considérer que les résultats sont vraiment pertinents à partir de 60 % de taux de participation.



Les photos souvenirs

Un grand merci à tou·te·s les participant·es & intervenant·es !



Témoignages



"Dans ces temps agités, que nous avons tous vécus, l'initiative de l'ADIRA d'animer des Cafés virtuels m'a séduit pour plusieurs raisons. Tout d'abord elle a eu le grand mérite de briser notre isolement tout au long du confinement, ce que j'ai tout particulièrement apprécié. Ensuite la pertinence des sujets abordés a renforcé l'intérêt de ces Cafés virtuels. Enfin c'est une manière très efficace et conviviale de partager les sujets intéressants du moment, ce qui m'a personnellement réconcilié avec la vidéoconférence !"

Michel Quéré (Groupe Charles André)

"Dès la sortie du confinement et mon démarrage au sein de l'IT Akademy, j'ai assisté quasi fidèlement aux Cafés virtuels du jeudi matin de l'ADIRA. Ce moment de convivialité et d'échanges autour des questionnements et problématiques qui peuvent se présenter à chacun d'entre nous a été très riche. Riche d'échanges et de partages, riche de témoignages et retours d'expériences, riche d'études et d'enseignement. Ces moments nous ont à coup sûr fait progresser, mais nous ont surtout amenés à nous interroger sur nos pratiques managériales et pratiques d'entreprises. Bel été à tous."



Marie-Laure Drevet (IT Akademy)

"Nous connaissons les petits-déjeuners business depuis longtemps. Mais là encore, il est possible d'innover et l'ADIRA s'est illustrée en créant les Cafés virtuels. Et ses ingrédients sont gage de réussite : une fréquence hebdomadaire strictement respectée, un horaire précis et une durée annoncée, afin de parfaitement s'insérer dans nos agendas, un thème pour chaque Café, des "sachants" pour chaque sujet, éclairant le débat de tous les participants, un échange d'expérience absolument unique et dépourvu de mercantilisme, comme toujours à l'ADIRA. Ces Cafés virtuels ont permis de garder un lien étroit entre les adhérents, pendant toute la période de confinement. Ils doivent maintenant se poursuivre, tant ils sont porteurs des riches valeurs fondamentales de l'ADIRA."

Michel-Louis Prost (CESER Auvergne-Rhône-Alpes)



Témoignages



"J'ai particulièrement apprécié les tours de table permettant à chacun de se connaître et d'échanger librement. Les thématiques choisies avaient l'avantage de pouvoir être traitées aussi bien dans le contexte de la crise COVID, mais aussi de manière plus globale. Un grand bravo pour le respect du timing à la minute près, très appréciable dans nos agendas souvent trop chargés."

Grégory Charignon (APOLLO)

"Initiés pendant le confinement, les Cafés virtuels ont eu plusieurs effets très positifs : une fenêtre sur le monde extérieur pour nous rappeler les autres, une bulle d'oxygène pour respirer dans ce contexte anxiogène et une jolie solidarité. Pas de statut, pas de jugement, pas d'autopromotion. Juste des personnes comme vous et moi, avec l'envie de partager leur expérience du sujet ou de découvrir celles des autres. Riche d'enseignement, chaleureux, régulier. Loin des traditionnels événements organisés par l'association, ce format plus intime favorise les échanges. Une fois de plus, l'ADIRA s'est adaptée et réinventée. Bravo."

Anne-Claire Girard (Everteam)



"C'est dans un contexte très particulier et complètement nouveau pour nous tous que nous avons pu suivre avec intérêt et enrichissement les matinées de Café virtuel organisées par l'ADIRA. Avec des sujets traitant de l'actualité autour de notre métier des SI, très axés autour du télétravail, des perspectives de manager différemment nos équipes, des situations budgétaires inédites, etc. nos contraintes, nos doutes et le bénéfice de pouvoir profiter en live d'expériences de nos pairs mais aussi d'intervenants consultants spécialisés en organisation des SI ou en ressources humaines. Ce format d'une heure est d'autant plus appréciable qu'il nous permet à la fois de partager des expériences mais aussi des méthodes et solutions adaptées. Il nous permet et c'est un avantage indéniable de ne pas trop déborder sur notre quotidien encore plus compliqué en cette période."

Franck Pallé (DIMOTRANS Group)



Merci à l'équipe

Le succès rencontré par nos Cafés virtuels ADIRA appelle une suite à la rentrée !

Toutes vos suggestions de thèmes à traiter, format, fréquence... seront les bienvenues.

Merci à toute l'équipe des permanentes de l'ADIRA qui ont accompagné le bon déroulé des Cafés :

- Mary-José pour l'initiative, la recherche des intervenants et l'animation.
- Aurélie pour les invitations et le suivi régulier.
- Alice pour le condensé, sa mise en forme et la communication globale.
- Pascale pour sa participation et sa relecture du livrable.

Une belle et première expérience de travail d'équipe à distance !



À TRÈS BIENTÔT
POUR DE NOUVEAUX

Cafés virtuels !

AIRVA 