

Accélérer l'innovation

Relier collaborateurs internes et clients externes à la CEPAL

La Caisse d'Épargne d'Auvergne et du Limousin (CEPAL) a fait de la transformation numérique l'un des axes de son plan stratégique, afin d'offrir à ses 850 000 clients et ses 1 400 collaborateurs le meilleur de l'Humain et le meilleur du Digital. Pour stimuler l'innovation et fluidifier la communication interne et externe, la banque mise sur son Réseau Social d'Entreprise : **Place CEPAL**.

En 2013, Laurent Soler, Directeur du Plan Stratégique, de la Qualité et de la Communication de la CEPAL donne le coup d'envoi au nouveau plan stratégique *Ariane 7*. Qu'elle soit humaine ou technologique, l'innovation est au cœur des ambitions de ce projet et implique le développement de nouvelles formes de communication, plus fluides, agiles et efficaces. En place depuis déjà quelques mois, le Réseau Social d'Entreprise (RSE) Place CEPAL a joué un rôle essentiel dans la conduite et la promotion du changement.

« Nous avons besoin d'un outil de communication quotidienne qui permettait plus de fluidité et de flexibilité, pour éviter les boucles fermées des emails. »

Laurent Soler - Directeur du Plan Stratégique, de la Qualité et de la Communication

L'objectif de la Place CEPAL est double. Tout d'abord, c'est un outil de communication interne flexible à disposition de tous les employés. Avant l'arrivée du RSE, la CEPAL disposait uniquement d'une newsletter diffusée tous les dix jours par email et d'un magazine trimestriel papier. La plateforme collaborative offre une communication quotidienne et globale plus performante, qui s'étend au-delà des employés internes, puisque les 300 clients Administrateurs (qui représentent les 185 000 clients sociétaires de la banque régionale) disposent de leur espace dédié sur la plateforme.

« Une démarche de transformation digitale pour un salarié de 50 ans au sein d'une agence située en zone rurale n'est pas quelque chose qui vient naturellement. L'adoption a été accélérée par l'arrivée de jeunes collaborateurs issus de la génération Y, grâce à des initiatives de reverse mentoring. »

Laurent Soler

La réduction des emails

Le réseau social permet également de pallier à une problématique organisationnelle : l'abondance des emails. Avec la digitalisation de la relation client, l'email est devenu un point de contact incontournable avec la clientèle.



Ainsi, pour pouvoir se concentrer sur le traitement des demandes clients, la direction s'efforce de limiter au maximum les emails internes et privilégie de plus en plus le RSE Place CEPAL pour diffuser l'information. L'invitation des collaborateurs aux différents événements et manifestations organisés ne se fait désormais plus par la messagerie Outlook, mais via une publication sur Place CEPAL partagée par l'ensemble des employés. La gestion des retours est facilitée et optimisée et les gains de temps et de convivialité ne sont pas négligeables !





Des communautés de métiers et de projets

Place CEPAL a été structuré selon deux types de communautés. Au côté de celles qui rassemblent des métiers (tous les managers, les femmes cadres, les référents sur les produits d'assurance, etc.), les communautés de projets sont de plus en plus nombreuses. La majorité d'entre elles ont pour objectif de favoriser la collaboration et la transversalité sur des sujets professionnels. Citons par exemple les espaces utilisés pour partager et diffuser des modules de connaissances sur la fiscalité, le crédit ou les nouvelles technologies, ou encore les parcours *Nouvel Entrant* avec un espace par promotion. Par ailleurs, il existe des espaces extra-professionnels autour de centre d'intérêts divers comme la photo, la musique etc. Ces communautés permettent de continuer à s'approprier les bonnes pratiques d'utilisation de Place CEPAL et apprendre à connaître ses collègues sous un autre angle.

«Place CEPAL unifie des gens pour partager des valeurs communes.»

Nicolas Auque - Directeur Exécutif
C m@banque

Intégration dans l'écosystème existant

Au cours de ces dernières années, la Direction du Plan Stratégique et de la Communication a mené plusieurs actions pour installer le réseau social au cœur de l'entreprise et de ses échanges. Place CEPAL est devenu le support de référence pour tous les événements. Lors du premier *CEPAL Electronics Show* (sorte de *digital day* version CEPAL), un espace dédié a été créé pour permettre aux participants de répondre à un jeu concours en direct, partager leurs retours d'expérience et leurs photos. Sur le plan de l'innovation, la CEPAL a démarré plusieurs formations en mode MOOC. La plateforme est le relais en différé pour continuer la discussion, partager les supports de formation et favoriser l'entraide.

Pour doper encore plus les usages, un autre enjeu a été de faciliter l'expérience-utilisateur, et notamment l'accès à Place CEPAL. Ainsi, avec la connexion unique mise en place sur la page d'accueil de l'intranet en 2014, chaque collaborateur accède à Place CEPAL sans besoin de saisir son identifiant et son mot de passe.

Une application mobile a également vu le jour en 2015 ; elle reste essentiellement utilisée par les plus jeunes collaborateurs via leur téléphone personnel, ainsi que par le top-management,

équipé par l'entreprise en tablettes et smartphones. Ces développements ont fait rentrer Place CEPAL dans le quotidien des employés.

Résultats et projets futurs

Laurent et Edouard, principaux administrateurs de Place CEPAL, ne manquent pas d'idées pour l'avenir. Le gros challenge pour 2016 est de convertir les lecteurs en utilisateurs actifs : une première victoire est l'évolution du nombre d'utilisateurs actifs, lequel a été multiplié par six en deux ans. Le nombre d'espaces a plus que doublé, avec des demandes de création émanant directement de la part des collaborateurs. L'aventure du RSE à la CEPAL ne fait que commencer...

« En plus d'accoutumer nos employés aux codes des réseaux sociaux, de plus en plus utilisés par les clients, chacun peut gagner en efficacité dans son travail et se sentir valorisé par ses contributions. Place CEPAL peut être un véritable outil de performance économique et sociale. »

Edouard Roche - Chargé de communication

Les communautés les plus actives

Place à Vous : la communauté qui rassemble les près de 1 400 collaborateurs de la CEPAL.

Place Managers : la version RSE de l'ancien blog des managers.

Voy'elles : la communauté des femmes cadres de la CEPAL.

Tous Ariane 7 : l'espace de communication dédié à l'actualité du plan stratégique de la CEPAL.



Allianz

