



Microsoft  
experiences'17

New way of work



#experiences17





experiences.microsoft.fr #experiences17

# La transformation digitale de GRTgaz

H. Constant, S. Flourac, C. Coupez  
GRTgaz



# au sommaire



10 min

Introduction

Hervé Constant  
DSI GRTgaz



10 min

La Digital Team

Sébastien Flourac  
Digital Manager



25 min

Le Digital Working

Christophe Coupez  
Consultant Digital interne



experiences.microsoft.fr #experiences17

# Introduction

## GRTgaz & les enjeux de la digitalisation

Hervé Constant,  
Directeur SI GRTgaz

Herve.constant@grtgaz.com  
[www.linkedin.com/in/hervé-constant](https://www.linkedin.com/in/hervé-constant)



# GRTgaz

- Créé en 2005
- Un des leaders européens du transport de gaz naturel
- Activité régulée par la CRE
- Deux métiers : industriel et services



Chiffres 2016



2 916  
salariés



1 993 M€  
Chiffre d'affaires



764 clients industriels  
131 clients expéditeurs

# l'innovation, moteur du développement



## PERFORMANCE INDUSTRIELLE



Réalité augmentée & Réalité virtuelle



Drones/bornes connectées



## TRANSITION ENERGETIQUE



Transformation d'électricité en gaz projet Power to gas



Biométhane dans le réseau de transport de gaz



## INNOVATION PARTICIPATIVE



Challenges externes : "Open innovation"



Challenge interne : "Challenge initiatives"

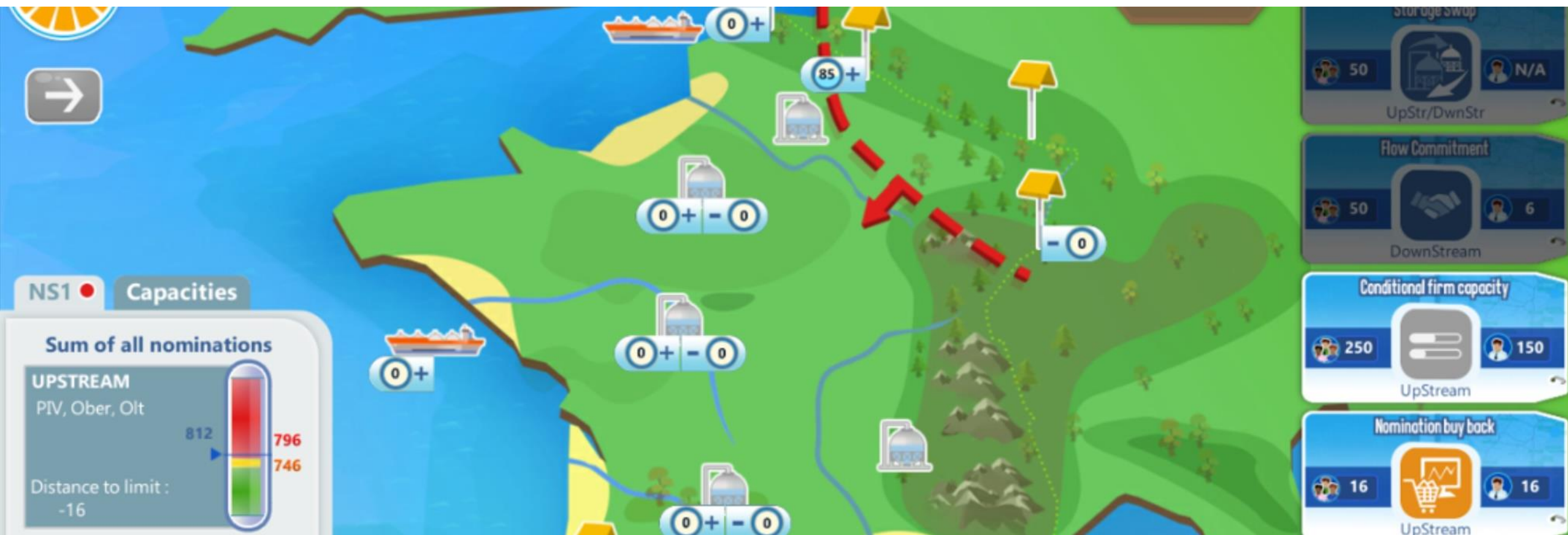
# des projets de transformation orientés vers le digital et la technologie, sous 3 axes



# des projets de transformation moderniser le métier industriel classique



# des projets de transformation refondre la relation commerciale



# des projets de transformation travailler ensemble & autrement (management, collectif)



# transformation de la DSI ... vers une DSI bimodale

**moveit**



**Digital team**  
by DSI

Bimodal IT		
MODE 1 Marathon Runner		MODE 2 Sprinter
Reliability	Goal	Agility
Price for performance	Value	Revenue, brand, customer experience
Waterfall, V-Model, high-ceremony IID	Approach	Agile, Kanban, low-ceremony IID
Plan-driven, approval-based	Governance	Empirical, continuous, process-based
Enterprise suppliers, long-term deals	Sourcing	Small, new vendors, short-term deals
Good at conventional process, projects	Talent	Good at new and uncertain projects
IT-centric, removed from customer	Culture	Business-centric, close to customer
Long (months)	Cycle Times	Short (days, weeks)
© 2014 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.		Gartner.



experiences.microsoft.fr #experiences17

# La Digital Team

insuffler un esprit digital

Sébastien Flourac,  
digital manager GRTgaz

Sebastien.flourac@grtgaz.com  
[www.linkedin.com/in/sebastienflourac](http://www.linkedin.com/in/sebastienflourac)



SOFINTHER



# la Digital Team en résumé



- Structure créée en Juin 2016 dans le cadre d'une transformation de la DSI **moveit**



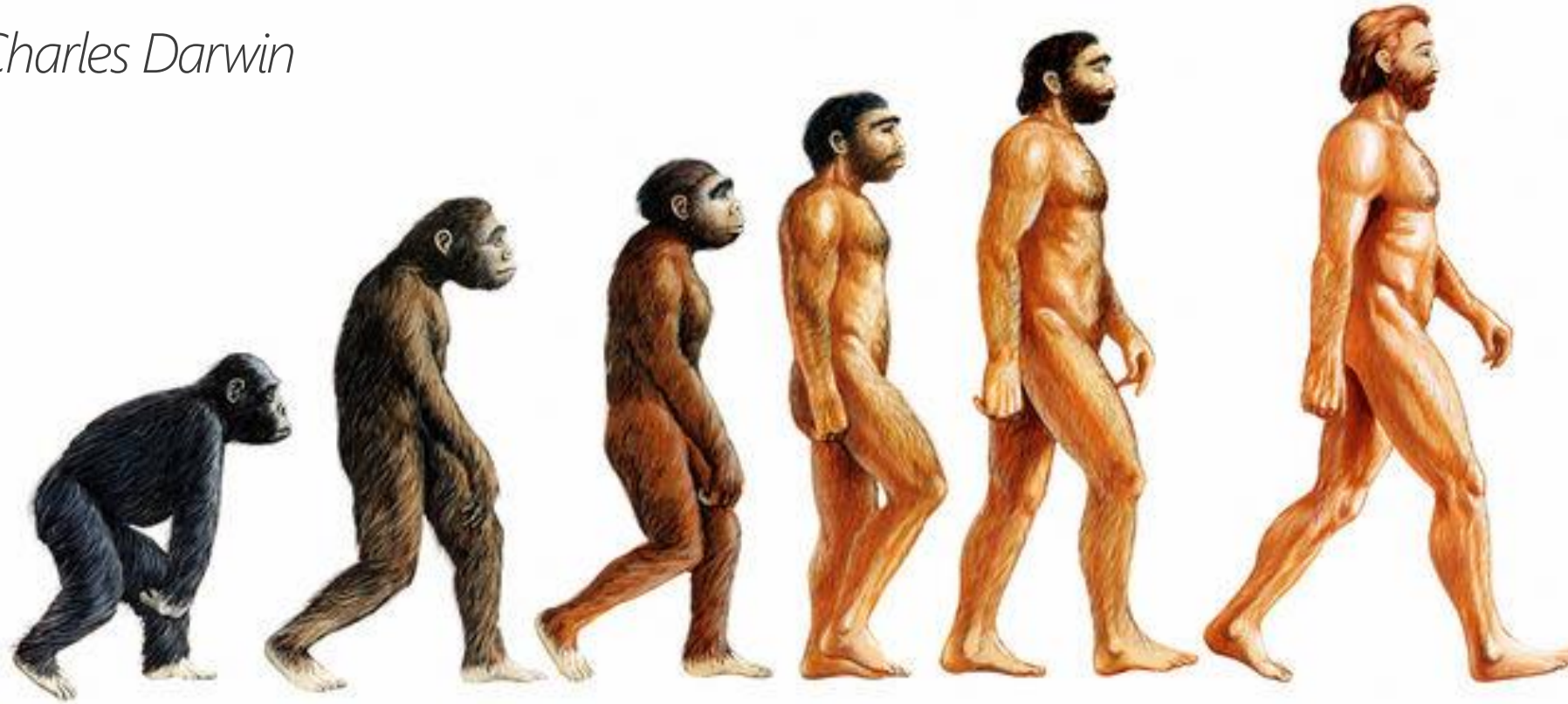
- Juin 2016 : ~20 ETP
- Octobre 2017 : ~80 ETP
- **Profils** : ingénieurs, data scientist, commerciaux, designers, jeunes / moins jeunes, sociétés de services, Freelances, startups...



- Impulser la **transformation** digitale au sein de GRTgaz

*« Les espèces qui survivent ne sont pas les plus fortes ni même les plus intelligentes mais celles qui s'adaptent le mieux au changement »*

*Charles Darwin*



# le digital chez GRTgaz sous deux angles principaux



&



Les usages et la technologie

L'organisation du travail

# Blockchain??



Formation Blockchain  
Inscrivez-vous maintenant

Début  
**18 Septembre**  
Mooc Blockchain

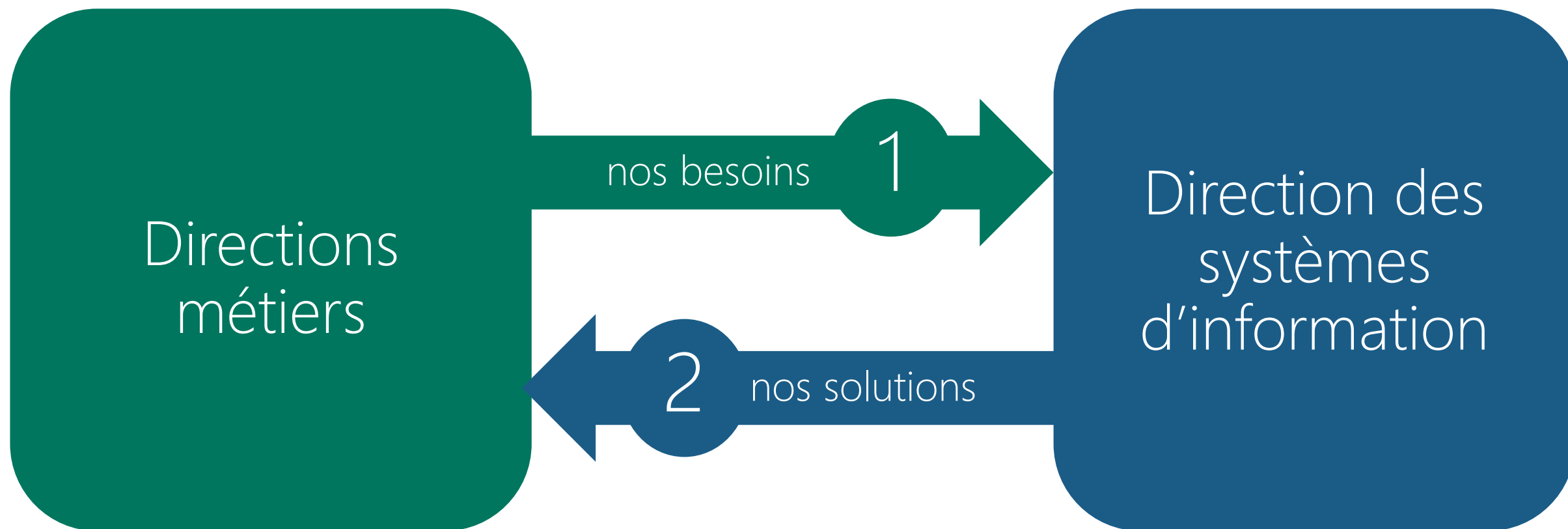


## focus acculturer GRTgaz à la #blockchain

- Appel à candidature #blockchain avec Yammer
- Acculturer un collectif pluri-métiers
- Validation COMEX
- Acculturation d'un plus grand nombre avec un COOC
- Idéation & identification de cas d'usage
- Prototypage

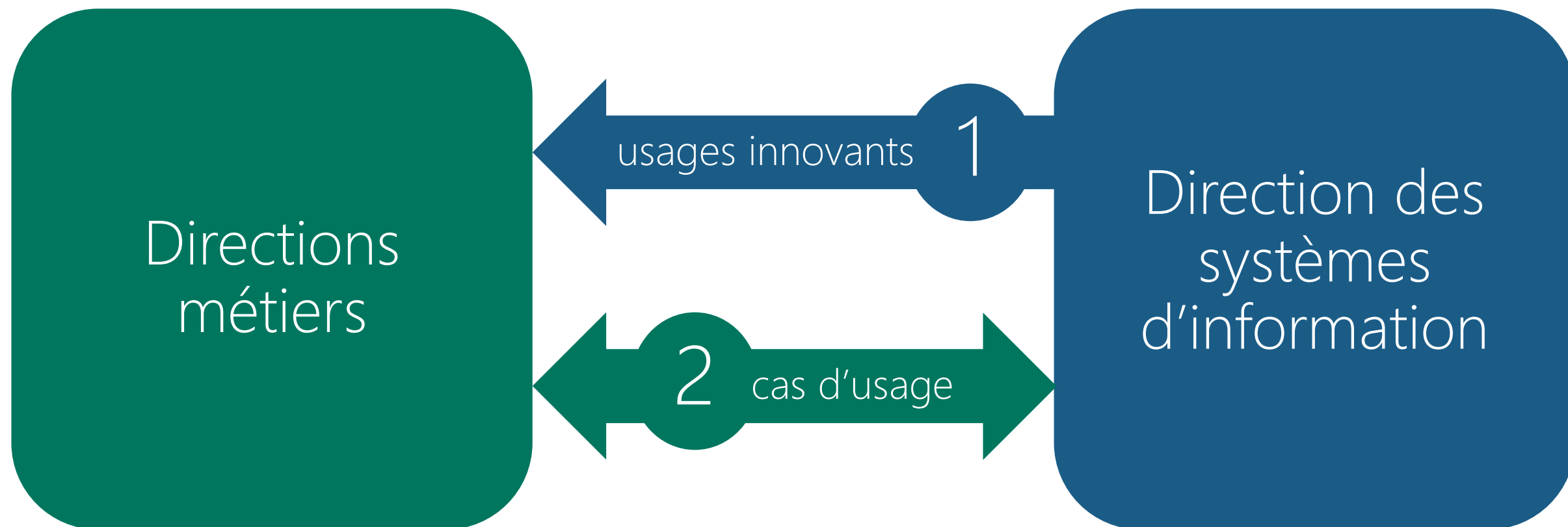
# relation DSI / métier

## on change de paradigme



# relation DSI / métier

## on change de paradigme

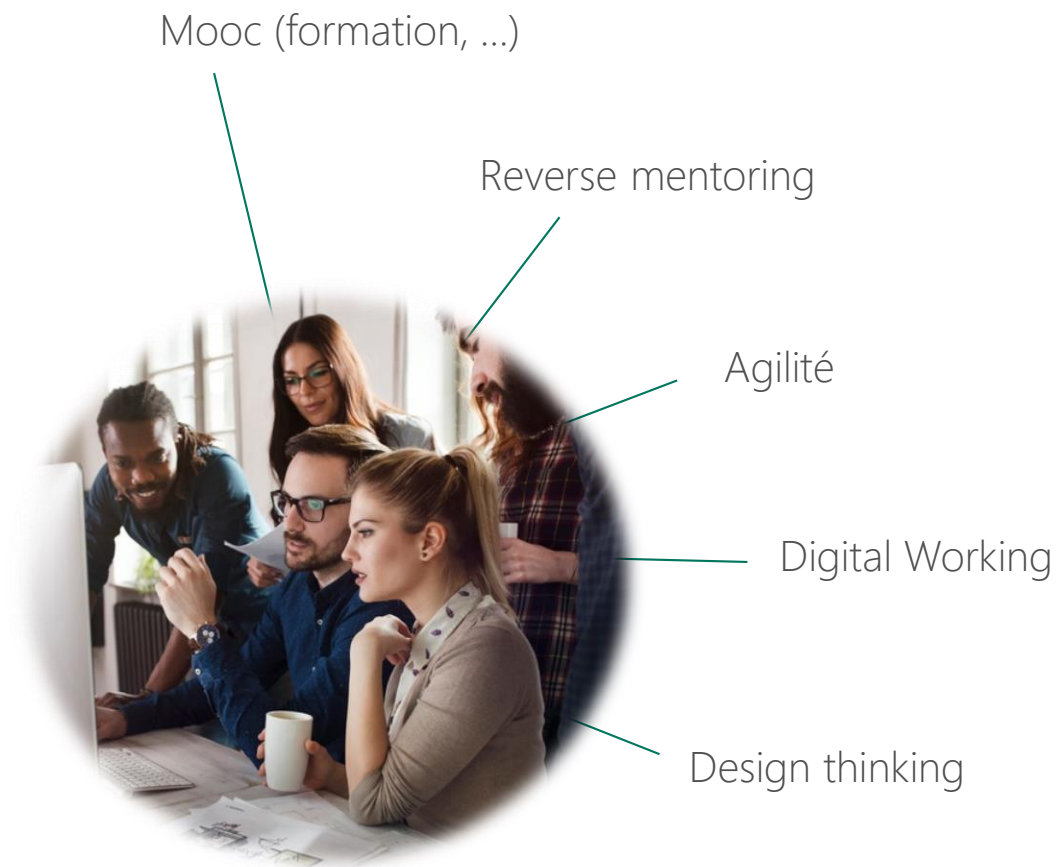


# le digital chez GRTgaz sous deux angles principaux



Les usages et la technologie

&



L'organisation du travail

# les offres d'accompagnement digital nous accompagnons l'entreprise



## Digital Academy

Impulser une dynamique d'usage des technologies et participer à la transformation numérique de GRTgaz



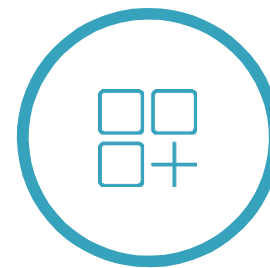
## DesignLab

Aider à trouver la solution qui répondra aux problématiques, avec le Design Thinking



## DataLab

Structurer et transformer les données brutes pour les exploiter et en dégager de la valeur



## DigitalFactory

Conseiller et réaliser une application, un site web ou un serious game qui répondra aux attentes



## DigitalWorking

Aider les équipes à adopter les usages digitaux dans leur quotidien

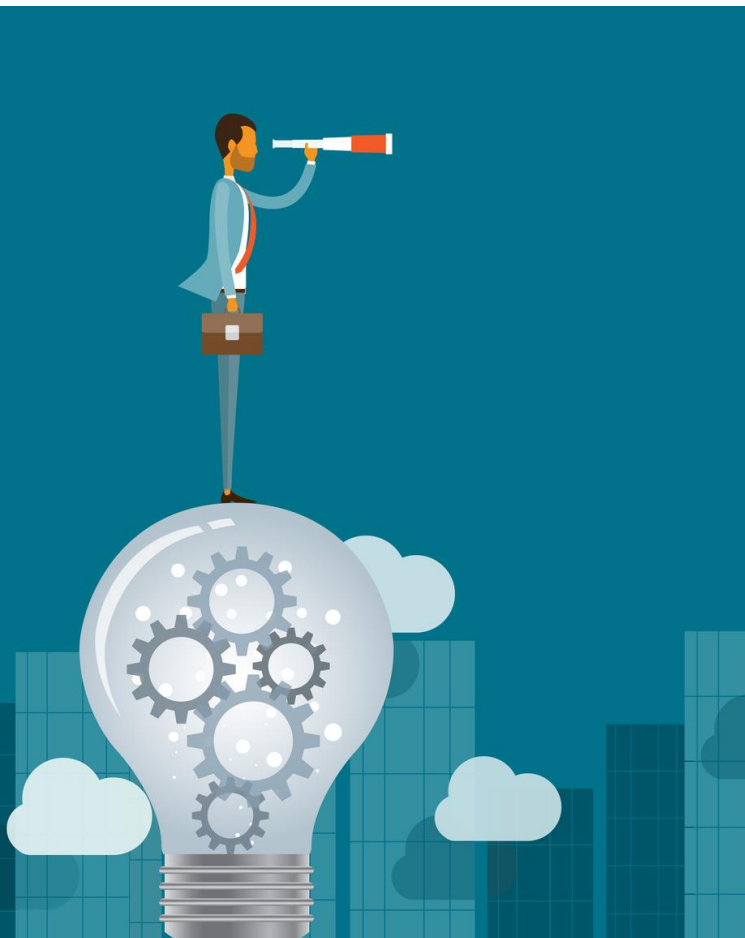
# retour d'expérience #1

## savoir passer du prototype à la mise en œuvre



# ■ retour d'expérience #2

## revenir à l'essentiel



- La diversité est une richesse
- Rendre l'échec indolore
- Animer / développer les individus et le collectif
- La collaboration plutôt que la négociation
- Penser d'abord à l'utilisateur (user centric)

# retour d'expérience #3

## le digital n'est pas que virtuel



Espace de travail individuel



Box convivial de réunion



Ecran Surface HUB



Espace de convivialité et d'échange



Espace de co-working

# retour d'expérience #4 se donner de la visibilité

 @DigitalTeamGRT



GRTgaz





experiences.microsoft.fr #experiences17

# Le Digital Working

Travailler avec le Digital chez GRTgaz

Christophe Coupez,  
consultant digital, ABALON

Christophe.coupez@abalon.fr  
<https://www.linkedin.com/in/ccoupez/>



déployer les outils  
sans accompagner  
ça ne marche pas

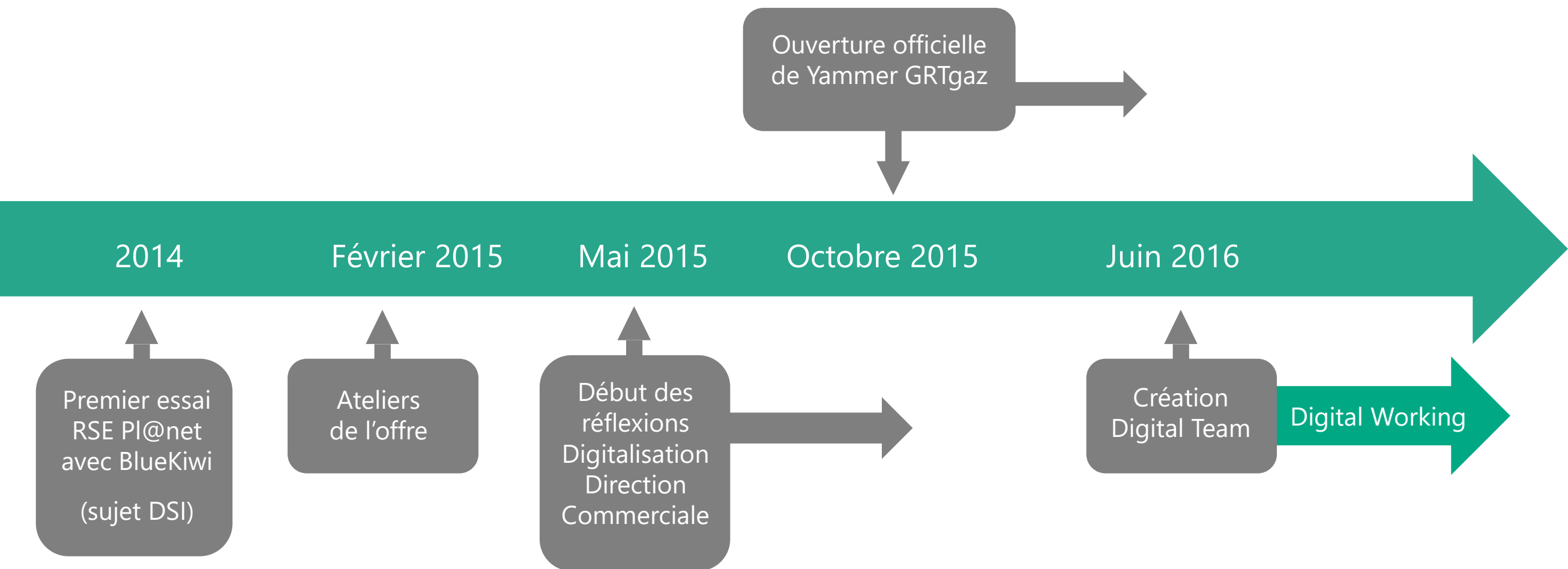
## ■ définition

Le Digital Working c'est  
l'art d'intégrer les outils et usages  
digitaux dans le travail de tous les jours

Une manière différente de travailler  
& une certaine façon d'accompagner

# la genèse

## les débuts du digital Working chez GRTgaz



# Inventer la vie qui va avec *le digital*

Il faut une certaine maturité que n'ont pas les collaborateurs



TWINGO  
À VOUS D'INVENTER LA VIE  
QUI VA AVEC  
////



A partir d'outils complètement nouveaux, **savoir imaginer** comment ces usages peuvent s'intégrer dans notre **travail quotidien**

- pour partager de l'information
- pour collaborer
- pour s'organiser
- pour simplifier les processus
- ...

Il faut les accompagner !

# ■ changer 30 ans d'habitudes



Années 90

déploiement des  
premières messageries



2017

ultra collaboratif haute fréquence,  
sur X sujets avec X acteurs

# nous aidons les équipes à réinventer leur collaboration avec les outils

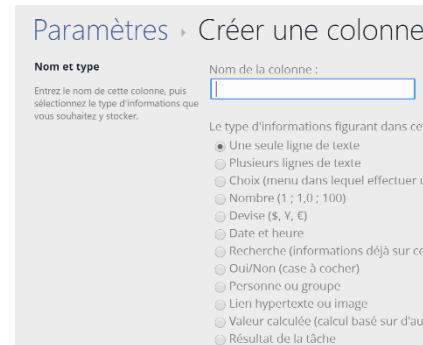
Nous sensibilisons  
& donnons des  
idées

Nous  
cherchons à  
comprendre  
le métier, les  
difficultés

Nous imaginons  
l'architecture  
collaborative

Nous  
mettons en  
œuvre &  
paramétrons

Nous aidons à la  
transformation  
concrète du travail  
avec les outils



Nous conseillons sur la manière de gérer l'information

# ■ Belles histoires digitales retours d'expérience



Quelques exemples de  
l'accompagnement des  
équipes avec le Digital  
Working et la Digital Team



## la digitalisation de la direction commerciale

### Le contexte :

- Un contexte métier qui change
- Faire des collaborateurs des acteurs actifs
- Fluidifier les échanges
- Prototype collaboratif avec 2 sponsors :
  - Directrice Commerciale
  - Directeur des Systèmes d'information



# Les enjeux

Un **même niveau** d'information pour tous

- Trouver / partager les documents
- Connaître les actualités & informations
  - *Évolution des offres, des procédures, des méthodes*
- Connaître la stratégie
- Echanger avec les experts
- Echanger avec les collègues



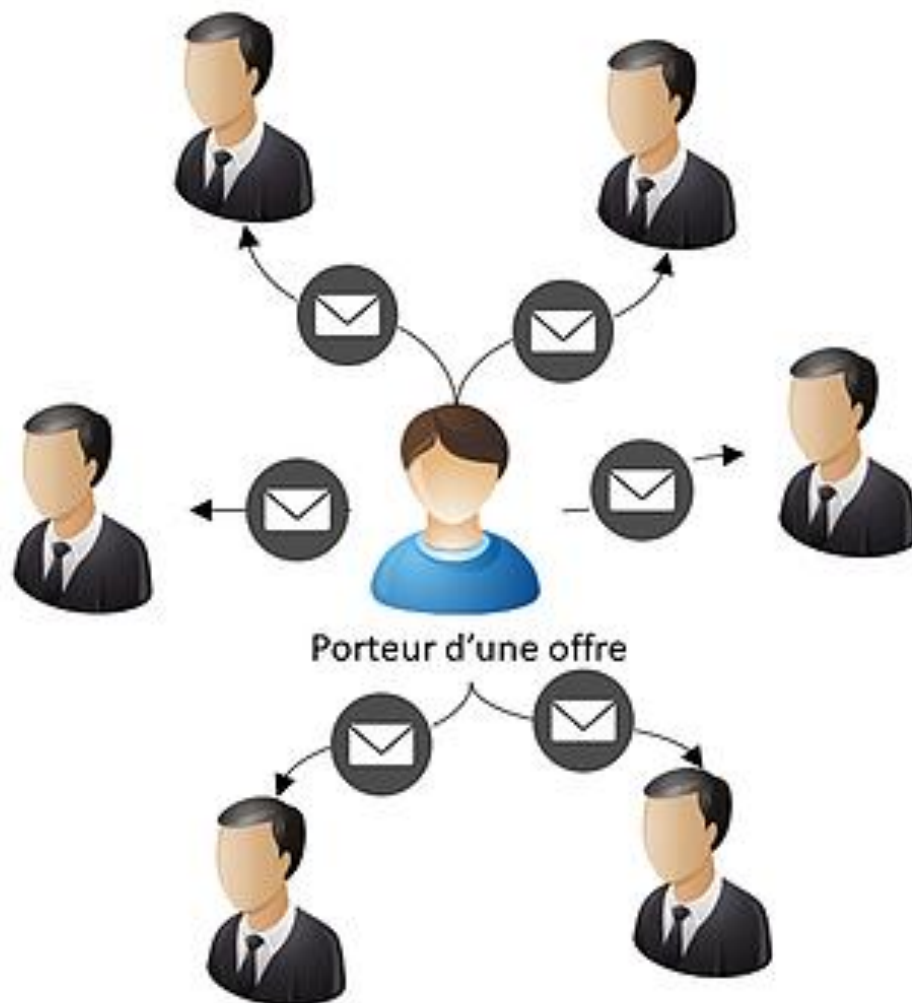
Sharepoint

# Les enjeux

Un **même niveau** d'information pour tous

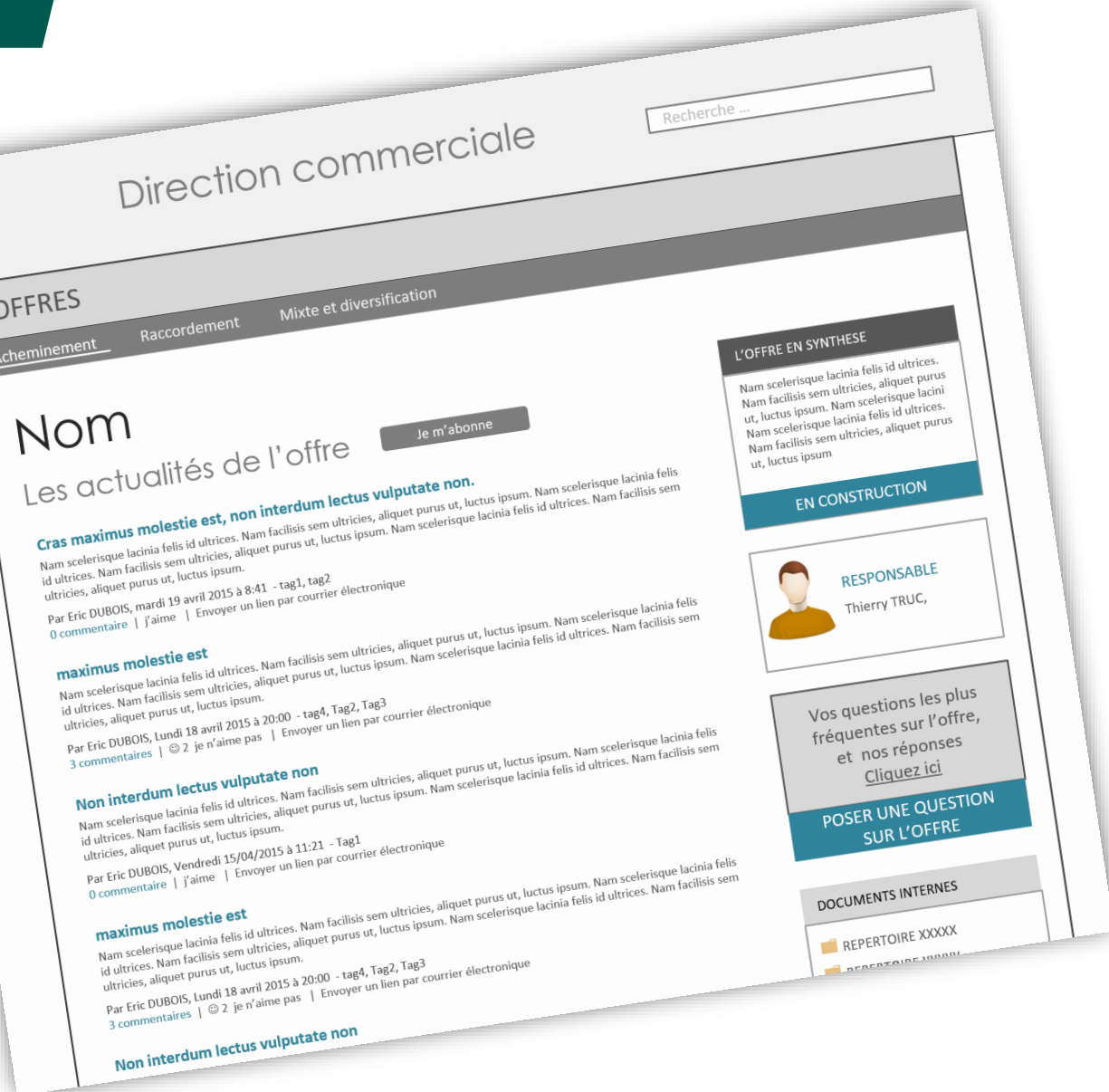
- Trouver / partager les documents
- Connaître les actualités & informations
  - *Évolution des offres, des procédures, des méthodes*
- Connaître la stratégie
- Echanger avec les experts
- Echanger avec les collègues

messaging



Supprimer tout goulet d'étranglement de la collaboration et du partage

►► « assécher les sources »  
d'émission de mails



## Conception 100% agile

- Aucune expression de besoin
- Mini ateliers en tête à tête
- Réalisation de Storyboard
- Passage tous les 15 jours en CODIR



« Ce n'est pas un projet informatique, c'est un projet managérial »

Catherine Brun  
Directrice Commerciale GRTgaz



Un portail métier  
pour porter la  
collaboration et  
faciliter le  
partage



Socle SharePoint construit avec le  
Centre de Compétences  
SharePoint interne + intégrateur  
Plaza-Design

**GRTgaz** Direction commerciale  
Portail Innovant, dans le cadre du projet Engagement

Rechercher dans ce site

Portail DC > Offres / Marketing >

Amont Aval Transverse

### Les actualités de l'offre

[Je m'abonne](#)

**Plus de Durborgue - Le code validé le renouvellement de l'offre pour prochain**

0 commentaire | Envoyer un lien par courrier électronique | Modifier

**Plus de DC - Le code validé le renouvellement de l'offre pour prochain**

0 commentaire | Envoyer un lien par courrier électronique | Modifier

**Plus de DC - Le code validé le renouvellement de l'offre pour prochain**

0 commentaire | Envoyer un lien par courrier électronique | Modifier

### L'OFFRE EN SYNTHÈSE

**EN SERVICE**

**RESPONSABLE**

### Questions fréquentes

Questions/réponses les plus fréquentes sur l'offre

### Poser une question sur l'offre

### Documents internes

Nom

- Document 1
- Document 2
- Document 3
- Document 4
- Document 5

### Documents externes

Nom

- Document 1
- Document 2
- Document 3

Actualités de  
chaque offre  
(blog)

Espace de  
discussion

Informations  
utiles  
(porteur,  
statut, ...)

Documents...



## Portail DC &gt; Supports et validations Raccordement

Support Marketing

Validation documents

Demandes SAP Raccordement

Questions fréquentes

Support SICT

## Support marketing

Vous pouvez utiliser le groupe Yammer Support marketing pour poser vos questions que vous aviez l'habitude de poser par mail dans la boîte "support marketing".



Qu'avez-vous envie de partager ?



Bonjour à tous,  
Je vous informe que le groupe Yammer Support marketing est maintenant accessible à tous les collaborateurs de la Direction commerciale. Vous pouvez y poser vos questions et y répondre. C'est un espace de travail collaboratif qui vous permet de partager vos connaissances et d'obtenir des conseils de vos collègues. N'hésitez pas à poser vos questions, nous serons ravis de vous aider.

J'AIME RÉPONDRE AFFICHER LA CONVERSATION

Afficher les 4 réponses précédentes (4 nouvelles) &gt;



Bonjour à tous,  
Je vous informe que le groupe Yammer Support marketing est maintenant accessible à tous les collaborateurs de la Direction commerciale. Vous pouvez y poser vos questions et y répondre. C'est un espace de travail collaboratif qui vous permet de partager vos connaissances et d'obtenir des conseils de vos collègues. N'hésitez pas à poser vos questions, nous serons ravis de vous aider.



Bonjour à tous,  
Je vous informe que le groupe Yammer Support marketing est maintenant accessible à tous les collaborateurs de la Direction commerciale. Vous pouvez y poser vos questions et y répondre. C'est un espace de travail collaboratif qui vous permet de partager vos connaissances et d'obtenir des conseils de vos collègues. N'hésitez pas à poser vos questions, nous serons ravis de vous aider.

Espaces de validation

Tutoriels vidéo

Contexte

## SUPPORTS &amp; VALIDATION

Support Marketing évolue (enfin !:->)) ! Posez vos questions dans cette page, et gérez vos demandes de validation de documents commerciaux.

Devenez acteur du Support Marketing en réagissant aux questions de vos collègues !

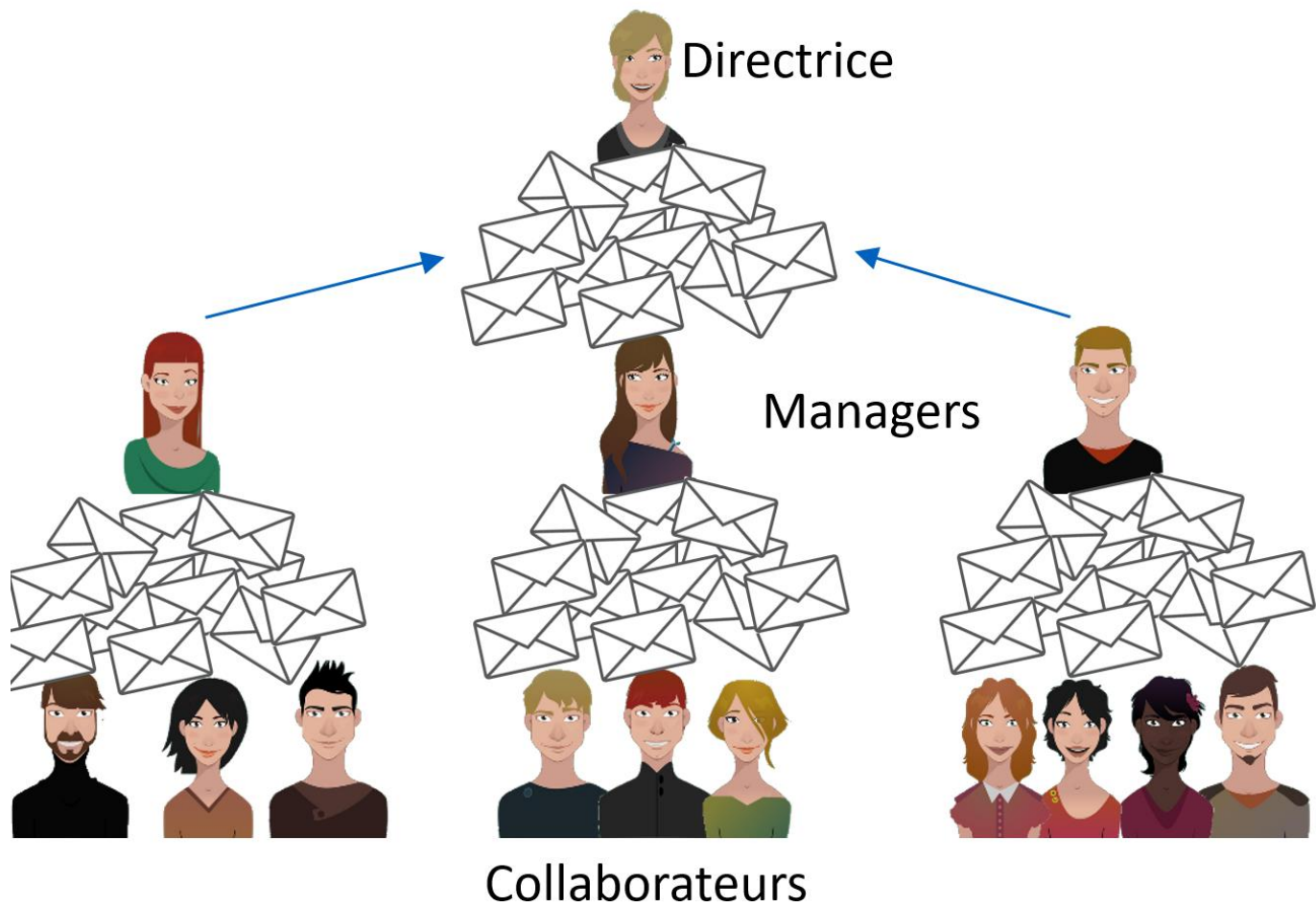
Présentation de la brique  
Tutoriel vidéo

## Les réponses à vos questions

Avant de poser votre question, avez-vous recherché l'information dans les différentes briques à votre disposition dans le portail ?

- Offres Commerciales
- Référentiels
- Communication clients
- Événements
- Projets transition énergétique
- [autres briques en construction]

Sources des informations



## Digitalisation des faits saillants

- Des centaines de mails chaque semaine
- Gestion difficile pour les managers
- Historisation compliquée



## Digitalisation des faits saillants

- Simple paramétrage
- Déclaration par formulaire
- Plus aucun mail



## les belles histoires Yammer

### Le contexte :

- Ouverture officielle de Yammer en octobre 2015
- 3480 membres
- 35 à 40 % d'engagement
- 790 groupes

Innovation  
initiatives

Communautés  
de personnes

Projets  
de tous types



Co-construction  
collaborative

Expertises  
métier



Entraide  
outils, processus

Communication  
Corporate  
& métier



Animation  
Equipe  
Direction



[Blurred text]



Besoin d'aide technique !!!!!!!

Nous sommes sollicité par un exploitant pour une fuite sur la soudure d'angle entre un sockolet et la tubulure en DN25.

Y a t il un autre solution que la coupe?

Existe t il une réparation?

Merci





## Entraide | Teams

Ce groupe a pour objectif de recueillir vos questions sur Teams, de partager nos bonnes expériences co..

✓ Membre

NOUVELLES CONVERSATIONS

TOUTES LES CONVERSATIONS

FICHIERS

NOTES

RECHERCHER

Mettre à jour Sondage Compliment Annonce

Trouvez des idées

Partager quelque chose avec ce groupe...



**Christophe COUPEZ (externe)** – lundi à 8:00am

### DES COURS POUR UTILISER TEAMS

Certes, c'est en anglais (:-<), mais Microsoft vient d'enrichir son Office 365 Training Center avec de nouveaux cours de formation à l'utilisation de Teams. Cliquez sur le lien ci-dessous. Ces cours permettent de comprendre le fonctionnement de l'outil. Aujourd'hui, les entreprises n'ont plus de plus value à gérer ces tutoriels purement orientés outils. La plus value des entreprises est dans des tutoriels qui peuvent donner des idées d'usage directement liés au domaine d'activité de l'entreprise. Nous en partagerons bientôt ici avec vous.



Microsoft Teams video training - Office  
Support  
support.office.com

J'AIME RÉPONDRE PARTAGER MODIFIER

MEMBRES (14)



INFORMATIONS

Modifier

Ce groupe a pour objectif de recueillir vos questions sur Teams, de partager nos bonnes expériences communes, ou d'avoir accès à des informations sur les fonctionnalités.

ÉPINGLE

Ajouter



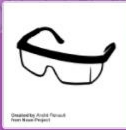
Ajoutez des fichiers ou des liens de référence pour ce groupe.

GROUPES LIÉS

+ Ajouter un groupe lié

OPTIONS D'ACCÈS

- ☐ Adhérer à ce groupe par courrier
- ☒ Publier dans ce groupe par courrier



## Initiative | VIPERS

Sur les chantiers, vous êtes constamment éblouis ? et pas de lunette de soleil à proximité? La solution : ...

✓ Membre

NOUVELLES CONVERSATIONS

TOUTES LES CONVERSATIONS

FICHIERS

NOTES

RECHERCHER

Mettre à jour

Sondage

Compliment

Annonce

Trouvez des idées

Partager quelque chose avec ce groupe...



Thibault GODEFRET – lundi à 8:43am

Sollicitation d'un nouveau fabricant cet été utilisant la technologie photochromique et fabrication d'un nouveau prototype : un film collé à l'intérieur de la visière!  
En attente de livraison pour test !



JE N'AIME PLUS RÉPONDRE PARTAGER ...

MEMBRES (35)



INFORMATIONS

Modifier

Ce groupe présente une initiative innovante : intégrer dans votre casque une protection contre l'éblouissement et la trop forte luminosité ! Vous approuvez ? vous avez des témoignages pour appuyer l'intérêt de cette innovation : rejoignez le groupe, likez les messages ou postez vos témoignages !

ÉPINGLE

Ajouter

Schéma de principe

VIPERS

GROUPES LIÉS

+ Ajouter un groupe lié

OPTIONS D'ACCÈS

☐ Adhérer à ce groupe par courrier

# ■ Belles histoires digitales



## Suivi de l'avancement de consommation des budgets

### Le contexte :

- Direction financière
- Suivi de l'avancement de consommation des budgets
- Analyse des chiffres
- Echanges et discussions



- Des fichiers EXCEL partagés sur un site SharePoint
- Des échanges par messagerie

# Solution imaginée par le **DesignLab** de la Digital Team (crédit **Mouadh Jomaa**)



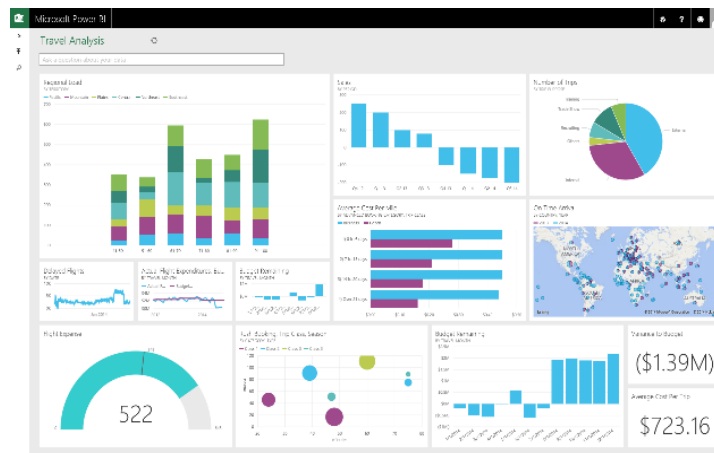
Export natif  
des données



Bibliothèque  
documents  
SharePoint



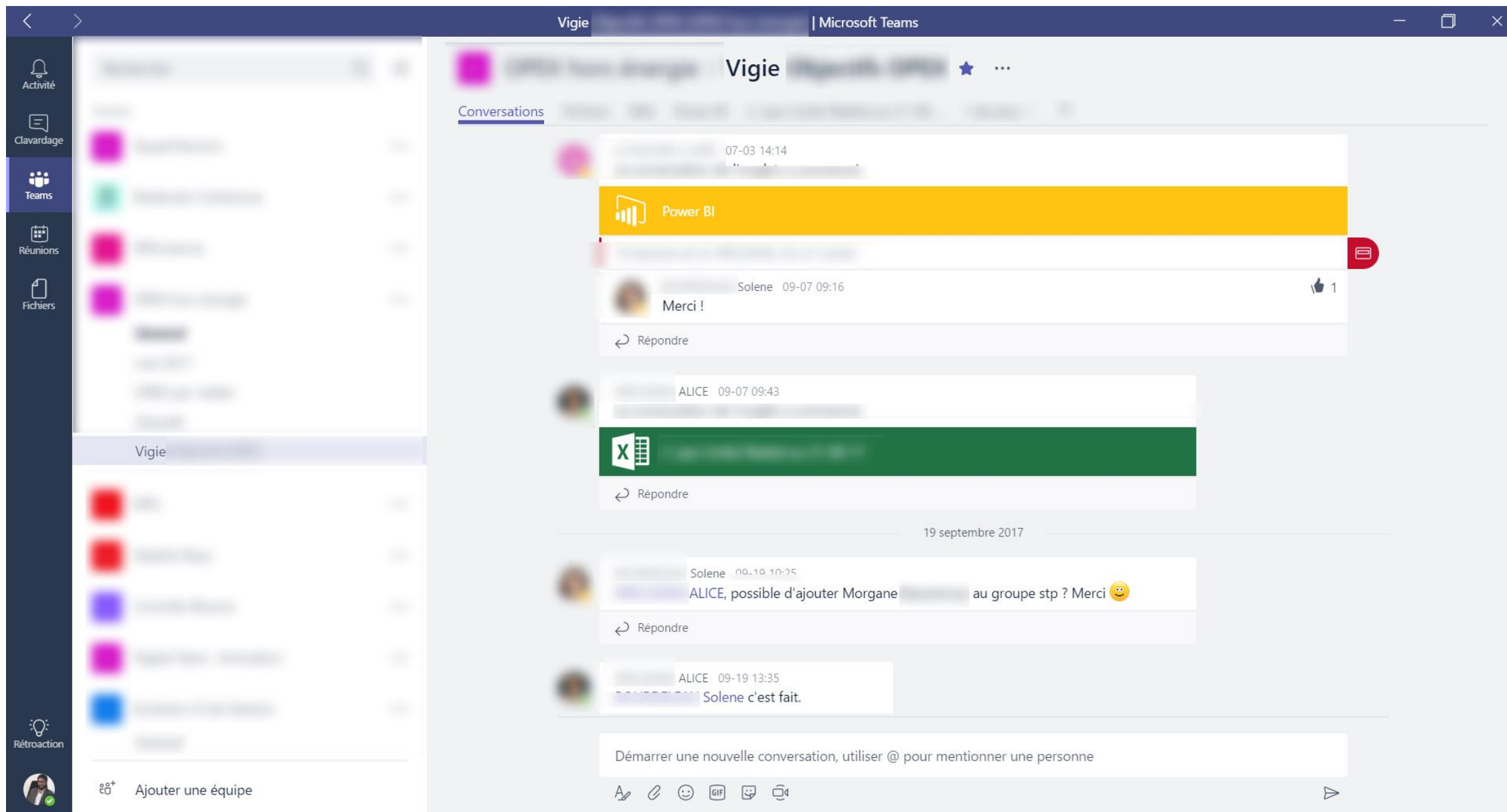
Consommation  
par PowerBI



Construction de  
Dashboards  
dynamiques

Synergie entre les  
compétences sur  
les outils





# ■ l'animation du Digital Working ... entre les acteurs internes du digital



Une synergie entre les acteurs internes du digital

- Centre Compétences SharePoint ,
- Equipe DSI de la Relation Clients, ...

IN THE LÔOP



# ■ l'animation du Digital Working ... pour les utilisateurs



- Une **vision globale** sur les usages
- Un **espace digital de référence** pour les collaborateurs
- Un partage des **belles expériences** (interviews, vidéos, ...)
  - #envie, #émulation, #idées
- Un **support officiel** ou à défaut, une **entraide collective** sur les outils

# les challenges d'Office 365

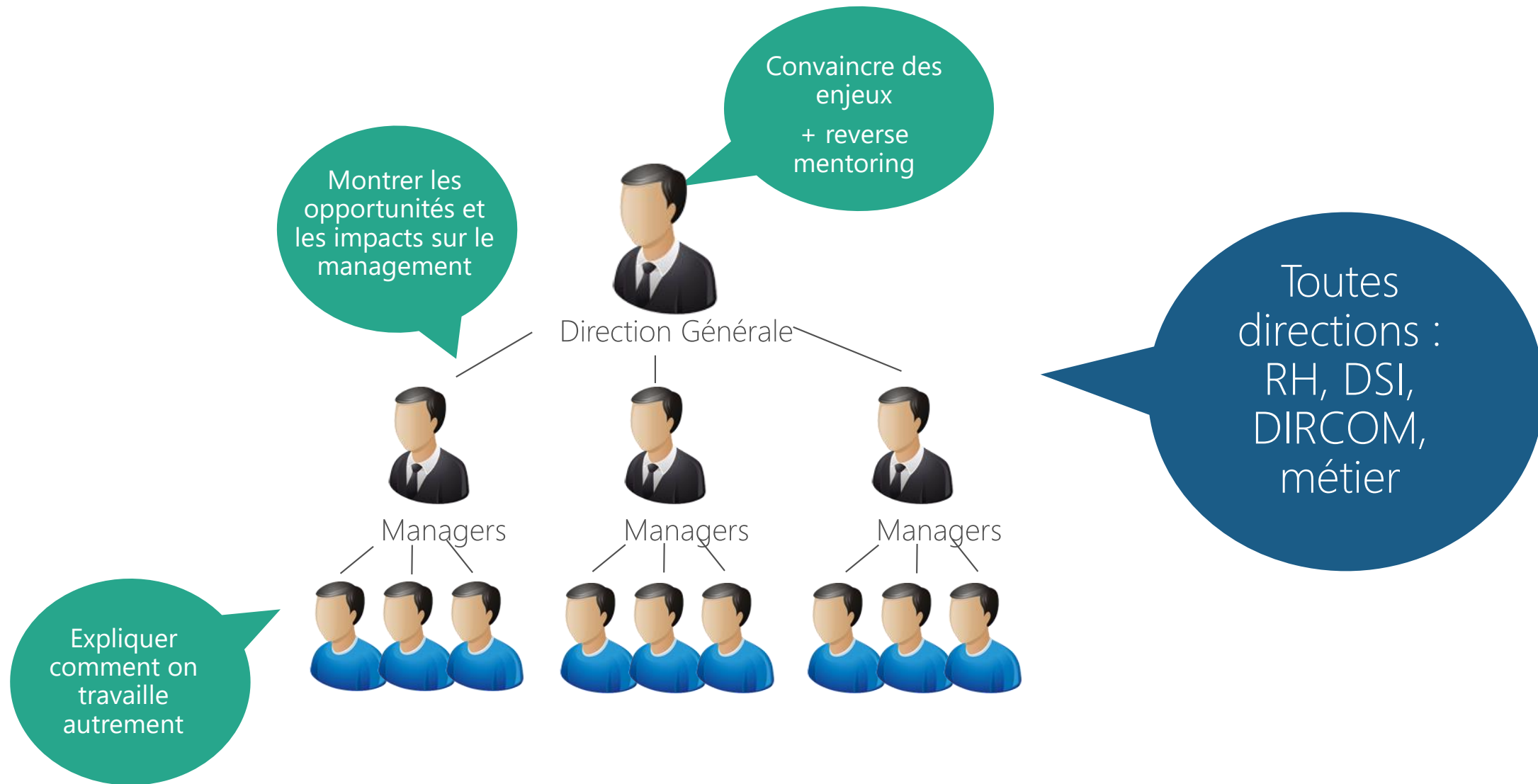


- De + en + d'outils intégrés dans l'offre
- Des outils qui évoluent très régulièrement
- Un mode de collaboration complètement différent en alternative au « tout mail »



- Trop d'outils ajoutés dans l'offre !!
- Les outils évoluent trop régulièrement !!
- Le mode de collaboration est trop différent !!

# ■ éduquer toutes les strates de l'entreprise



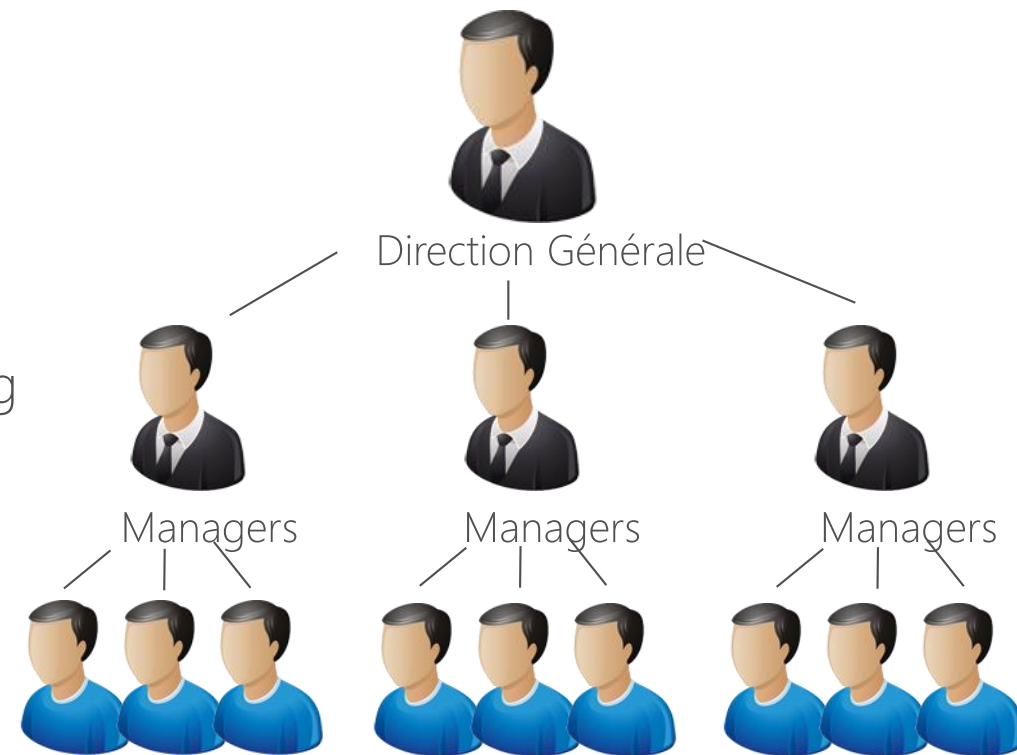
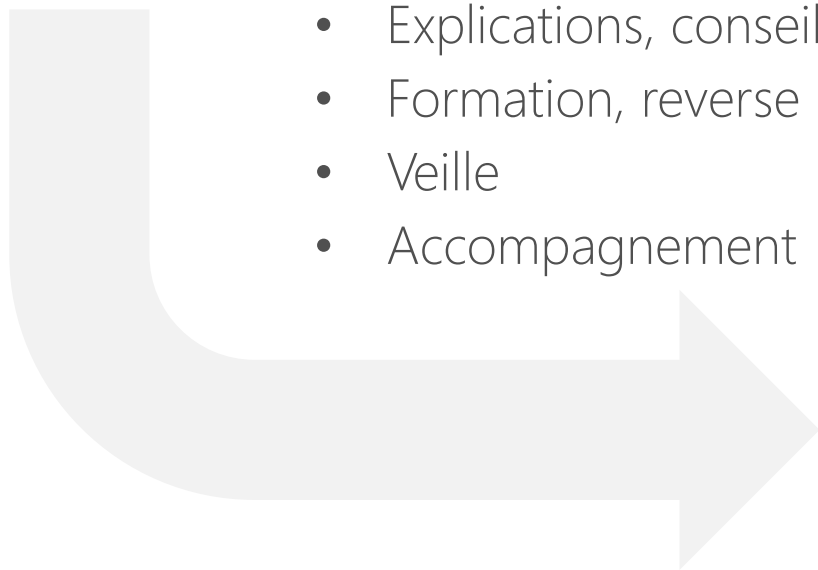
■ éduquer toutes les strates de l'entreprise



# Digital team

by DSI

- Acculturation
- Explications, conseils
- Formation, reverse mentoring
- Veille
- Accompagnement



# les clés du succès

## Les prérequis de votre succès

1. Une direction générale **convaincue et sponsor** (et utilisatrice 😊) et qui le fait savoir
2. Une **démarche d'entreprise** (pour accompagner les RH, la Dir Com, la DSI, etc)
3. Une **équipe dédiée au Digital Working** pour aider les équipes à adopter les outils dans leur quotidien
4. Une **animation continue**, une promotion des belles histoires, **une synergie entre les acteurs** du digital
5. La **maîtrise des outils** et une volonté d'explorer les opportunités

Exemple  
animation  
tripartite  
Yammer



Merci de votre attention !

Pour en savoir plus sur le Digital Working  
<http://www.digital-inside.fr>

