



Customer case Diepenbeek

inetum.
realdolmen
Positive digital flow

Diepenbeek migre vers Microsoft 365 et investit dans l'« employee empowerment »

Lors d'un projet de migration, la mise en œuvre de la nouvelle technologie ne représente que la moitié du travail. L'autre moitié consiste à parvenir à une intégration efficace de la nouvelle technologie au sein de l'organisation. Pour impliquer au maximum l'ensemble des collaborateurs des différents services communaux dans sa migration vers Microsoft 365, l'administration locale de Diepenbeek a sollicité l'expertise de son partenaire ICT Inetum-Realdolmen.

La commune de Diepenbeek, à mi-chemin entre Hasselt, Genk et Bilzen, compte près de 19 000 habitants. « Nos services communaux tentent de servir tous ces citoyens de façon optimale », explique Lieven Scrayen, coordinateur du projet et membre du département des affaires internes de la commune limbourgeoise. « Pour ce faire, nous pouvons compter sur quelque 350 collaborateurs, dont environ 125 utilisateurs de PC. »

Travail (et collaboration) numérique(s) avec Microsoft 365

« Le monde est en pleine mutation », indique le coordinateur de projet local. Nombre de ces changements ont un impact réel et parfois majeur sur le fonctionnement des services communaux. C'est ainsi que de nombreux services aux citoyens ont été transposés sur Internet ces dernières années. « En tant qu'organisation, nous devons nous assurer de proposer une réponse adaptée à cette demande croissante de services en ligne. Par exemple, en garantissant que nos collaborateurs disposent des outils adéquats pour travailler et collaborer en ligne. »

En plus d'ordinateurs portables et d'autres appareils mobiles de télétravail et grâce à Microsoft 365, la commune de Diepenbeek a acquis un ensemble de services logiciels de pointe permettant le travail (et la collaboration) numérique(s) à domicile. Lors de la migration vers ce nouvel environnement de bureau numérique, Lieven Scrayen et ses collègues ont cependant réalisé qu'il s'agissait d'un projet qui aurait des répercussions beaucoup plus vastes.

« Ce projet de migration a des implications bien au-delà des simples outils », souligne le coordinateur du projet. Outre le volet purement technologique de la migration, l'ensemble du projet Microsoft 365 comportait des facteurs plus pratiques, processuels et surtout humains. « Nous avons par exemple remarqué que certains collaborateurs commençaient à utiliser le logiciel à leur propre manière, ce qui engendrait un manque d'uniformité et de productivité, et donc des incertitudes et des inquiétudes inutiles. »



Gestion du processus de changement

« C'est exactement la raison pour laquelle il est extrêmement important de ne pas se ruer directement seul sur la solution lorsqu'on désire mettre en œuvre un grand changement. Il vaut mieux prendre un peu de recul d'abord », affirme Lieven Scrayen. « Nous nous sommes interrogés : en tant qu'organisation, comment allions-nous pouvoir mener à bien cette migration et tous ses aspects non liés à l'outil à proprement parler ? Nous en sommes arrivés à la conclusion que la meilleure façon d'y parvenir était d'impliquer au maximum nos collaborateurs dans le parcours de migration et de les autonomiser ("empower"). De cette façon, ils peuvent continuer à travailler en toute indépendance et maintenir leur productivité, voire l'augmenter dans l'environnement Microsoft 365. »

Lieven Scrayen et ses collègues ne disposaient pas des connaissances spécialisées nécessaires pour gérer correctement ce volet du projet de migration. C'est pourquoi ils se sont mis à la recherche d'un partenaire possédant les connaissances requises et capable de les accompagner au long de ce processus de changement. « Nous avions besoin d'un soutien extérieur supplémentaire. Et nous l'avons trouvé auprès d'Inetum-Realdolmen, le partenaire ICT qui nous avait déjà assistés pour le volet technologique du projet. Lorsqu'ils nous ont présenté leurs nombreuses connaissances et expériences en matière de gestion du changement lié aux projets ICT, nous avons immédiatement arrêté de chercher. »

Inetum-Realdolmen nous a fait une proposition concrète : organiser une série d'ateliers. Dans ce cadre, un groupe restreint bien représentatif de l'organisation a pu aborder plusieurs sujets de manière plus approfondie et formuler des réponses claires à diverses sous-questions. « Il a résulté de cet exercice un rapport qui dresse une liste précise de nos priorités et besoins, subdivisée en plusieurs thèmes comme l'engagement et la productivité. Ce rapport détaille également l'objectif à plus long terme de notre organisation. »

« Employee empowerment » sur mesure

« Le rapport contenait en outre un certain nombre d'astuces et de recommandations concrètes », poursuit Lieven Scrayen. « Inetum-Realdolmen nous a fourni beaucoup d'outils et de moyens pratiques pour mener à bien le volet du projet de migration lié à la gestion du changement, ce qui a évidemment favorisé notre autonomie. En conséquence, nous serons mieux armés pour mettre en œuvre nos futures initiatives et en gérer nous-mêmes les changements. »

L'objectif ultime des ateliers était de faire de nos collaborateurs des « empowered employees » : des collaborateurs engagés, autonomes et productifs. Pour y parvenir, les participants aux ateliers sont allés au-delà de l'interprétation générique de cette notion. Ils ont au contraire essayé de comprendre ce que la notion d'« empowered employee » signifiait dans le cas spécifique de la commune de Diepenbeek. « En définitive, il s'agit d'autonomiser nos collaborateurs à la hauteur des besoins et demandes spécifiques des services communaux qui servent nos citoyens, les habitants de Diepenbeek. »

L'exercice couronné de succès d'Inetum-Realdolmen en matière d'empowerment des collaborateurs a également permis de créer un cadre offrant un point d'ancrage sûr à Lieven Scrayen et à ses collègues d'une part et leur permettant d'expérimenter pleinement d'autre part. « Nous ne devons plus uniquement suivre notre instinct. Le cadre créé servira de fondement à d'autres projets et nous donnera aussi la possibilité d'adopter une approche plus large. »

ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?

À propos de Diepenbeek : www.diepenbeek.be
À propos d'Inetum-Realdolmen : www.realdolmen.com