

SUCCESS STORY

3F 

Groupe ActionLogement

3F fait appel à Keyrus
Management pour
former et faire adhérer
ses collaborateurs à
sa plateforme de BIM
Exploitation

 **keyrus**
management





“

Keyrus Management a démontré une capacité à mobiliser les énergies et à stimuler nos équipes pour en faire ressortir les meilleures idées. Leur enthousiasme et leur professionnalisme dans la conduite de cette mission ont facilité l'adhésion des différentes parties prenantes du projet.”

**Christophe Lheureux, Directeur Délégué à
l'Innovation et au Bâtiment intelligent chez 3F**



Groupe ActionLogement

Filiale d'Action Logement Immobilier, **3F** gère plus de 265 000 logements sociaux, foyers d'hébergement ainsi que commerces en France, et emploie 4 200 collaborateurs. Ses activités vont de la construction de logements à la gestion du patrimoine en passant par l'entretien des résidences, la vente de logements, le renouvellement urbain et le développement territorial.

UNE PLATEFORME DE SERVICES POUR ACCÉLÉRER LA TRANSFORMATION

Dans le cadre de sa transformation digitale, **3F** a lancé le projet de développement d'une plateforme de BIM Exploitation (Building Information Model) à destination des gardiens d'immeubles, du personnel administratif, des ingénieurs, des responsables de patrimoine et des chefs de projet technique, afin de développer de nouvelles approches méthodologiques et techniques pour renforcer sa capacité d'innovation.

Pour tirer le meilleur profit de cette plateforme, **3F** décide en 2017 d'optimiser la gestion technique de son patrimoine immobilier en le digitalisant. Une première expérimentation sur 6 500 logements débute dans un département, avec la solution ABYLA de BIM Exploitation, un référentiel qui permet de centraliser et organiser toutes les informations relatives au patrimoine : plans, données dimensionnelles, équipements techniques, contrats de maintenance, occupation des locaux, etc.

Le projet technique de cette première tranche est un succès, mais 3F souhaite s'assurer que les cas d'usage sont suffisants pour justifier l'investissement

global et la poursuite de la numérisation des 260 000 logements du groupe. « L'investissement dans une solution de BIM est conséquent. Nous souhaitons optimiser son utilisation en imaginant tous les cas d'usage possibles », explique **Christophe Lheureux**, Directeur délégué à l'Innovation et au Bâtiment intelligent chez **3F**.

UNE SOLUTION PROPICE À DE NOMBREUX CAS D'USAGE

La démarche de Design Thinking menée en interne fait surgir 23 cas d'usage qui démontrent l'intérêt du système pour de nombreux types d'utilisateurs, et **3F** poursuit donc les étapes de numérisation des données des bâtiments. En 2020, la solution est prête pour le déploiement et se pose alors la question de la formation. « Compte tenu de la diversité des populations concernées et de l'enjeu de l'utilisation du système, nous savions qu'il fallait réfléchir à la meilleure méthode pour assurer son adoption. Nous avons donc mené avec le Groupe **Keyrus**, qui nous accompagnait déjà sur notre transformation digitale globale, une réflexion pour concevoir une formation adaptée aux particularités de ce projet », déclare **Christophe Lheureux**.

SECTEUR

Habitat social

THÈME

Ingénierie de la formation

ENJEUX

- Assurer l'adoption d'une solution digitale auprès d'une population de maturité hétérogène.
- Adapter la formation aux contraintes et aux usages spécifiques des différents métiers et à leur expérience.
- Former 1 500 utilisateurs dans des délais restreints.

RÉALISATIONS

- Mission de cadrage du projet d'accompagnement et de formation.
- Conception d'un plan de formation et d'accompagnement des collaborateurs.
- Méthodologie personnalisée par profil des utilisateurs.
- Création de supports pédagogiques et modules de formation.
- Conception d'outils de pilotage.
- Définition des KPIs de succès.
- Utilisation d'outils collaboratifs pour les formations à distance.
- Création d'une communauté d'ambassadeurs, early adopters.
- Optimisation des processus et plus grande agilité grâce à la digitalisation.

BÉNÉFICES

- Des collaborateurs formés en ayant une vision de l'utilisation d'ABYLA dans le cadre de leur métier.
- Une sensibilisation à la gouvernance de la donnée afin d'accroître le ROI projet.
- Un accompagnement des collaborateurs, tout au long du dispositif dans leur montée en compétences et l'adoption du logiciel.
- Un dispositif de pilotage de la qualité permettant une grande réactivité (automatisation de la production d'indicateurs avec Power BI).

UNE DÉMARCHE INNOVANTE ADAPTÉE AUX DIFFÉRENTS TYPES D'UTILISATEURS

Keyrus Management mobilise alors son expertise en ingénierie de la formation et en conduite du changement pour concevoir un plan adapté au contexte et aux besoins des différents types d'utilisateurs : ingénieurs, cadres et chefs de projet de l'entreprise, support commercial dans les agences, métiers techniques, ainsi que gardiens d'immeubles.

L'enjeu est important car, pour optimiser l'investissement, il est essentiel de s'assurer que le BIM sera bien utilisé par toutes ces populations. « Il ne s'agissait pas d'un outil de gestion dont l'utilisation allait être obligatoire pour assurer les missions quotidiennes. Nous devons donc démontrer sa valeur dès la phase de déploiement et nous assurer que la formation soit bénéfique dans le temps », explique **Christophe Lheureux**.

LE CADRAGE DU PROJET

Pour relever ces challenges, les consultants de **Keyrus Management** ont œuvré avec méthodologie et pragmatisme pour construire une bonne compréhension des différentes populations en définissant des personae. Ces personae structurent les informations telles que le niveau de maturité digitale, les irritants rencontrés, la régularité et le mode opératoire de consultation des informations techniques, etc. Cette étape de cadrage a permis de définir la feuille de route de l'accompagnement des collaborateurs dans leur montée en compétences.

L'INGÉNIERIE DE FORMATION

Par la suite, une équipe de consultants **Keyrus Management** a été constituée afin de prendre en charge l'ingénierie pédagogique et la mise en place des outils de pilotage de la qualité, en se focalisant sur les éléments suivants :

- Animation des formations pour 1 500 collaborateurs, en format distanciel pour tenir compte des contraintes sanitaires Covid-19 ;
- Développement de l'autonomie d'usage d'ABYLA ;
- Acquisition d'une nouvelle posture de formateur occasionnel pour les gardiens référents d'ABYLA ;

- Mobilisation des collaborateurs dans la dynamique du dispositif projet, permettant à chacun de s'approprier les différents supports mis à leur disposition (chatbot, tutoriels, supports de formation, communautés d'apprenants, etc.).

L'ANIMATION ET LE SUIVI DES SESSIONS DE FORMATION

Depuis février 2021 et grâce aux travaux réalisés précédemment, les consultants de **Keyrus Management** sont chargés de mettre en œuvre l'administration des sessions (mails de communication, convocations, suivi des réponses, etc.) et l'animation des formations auprès des populations concernées. Les deux formateurs consultants en charge de l'animation des sessions de formation vont déployer l'ensemble des modules en distanciel, du mois de février au mois de septembre 2021.

La proximité créée avec les collaborateurs, au travers de plus de 90 sessions de formation, est un levier de réussite dans ce projet afin de sécuriser l'adoption de nouveaux réflexes métiers.



Christophe Lheureux.

UNE FORMATION ADAPTÉE AUX CONTRAINTES DU PERSONNEL SUR LE TERRAIN

Pour la première étape du projet, **Keyrus Management** a conçu les supports pédagogiques en s'appuyant sur une matrice RACI pour définir les rôles et responsabilités de chacun. Les outils de pilotage et de suivi de l'avancement de la formation ont également été mis en place, avec une définition précise des indicateurs de succès et des actions de communication qui seront faites auprès de la direction et des managers.

Concernant la formation elle-même, les gardiens d'immeubles représentent la population la plus importante. **Keyrus Management** a conçu plusieurs modules de quelques heures à effectuer à distance.

Pour renforcer l'adoption des outils digitaux et s'adapter aux nouvelles contraintes dues au Covid-19, l'utilisation des outils collaboratifs en ligne a été privilégiée. Des gardiens référents ont été nommés pour assurer un relai auprès de cette population. Formés en priorité, ils seront chargés d'assurer cette formation auprès de leurs collègues. « Ce dispositif original permet d'assurer une meilleure adoption du système car les gardiens référents savent s'adapter aux particularités métiers, et pourront ensuite accompagner les personnes à

former, en s'appuyant notamment sur des outils collaboratifs », assure **Christophe Lheureux**. Cette communauté assurera également un premier niveau de support et pourra relayer les messages liés aux avantages de la solution pour renforcer son utilisation.

« Les experts de **Keyrus Management** ont démontré une parfaite compréhension de nos enjeux et ont su adapter leurs recommandations aux particularités de nos collaborateurs. Le plan qu'ils ont conçu pour cette formation et la communication associée nous ont permis de convaincre facilement nos partenaires sociaux et le management. Nous sommes convaincus que cette formation permettra de faciliter l'adoption du nouveau système et d'en assurer une utilisation régulière, gage de succès du projet », conclut **Christophe Lheureux**.

Louise Petitot, Manager chez **Keyrus Management** ajoute : « Le projet de **3F** nous a permis de démontrer l'efficacité de notre méthodologie et de proposer une solution innovante pour répondre aux enjeux du Groupe. Nous sommes heureux et fiers d'accompagner les équipes de **3F** dans cette transformation. »



keyrus
management

Keyrus Management est le Cabinet de Conseil intégré du Groupe Keyrus qui combine des savoir-faire métiers avec des expertises technologiques en matière de gestion de la donnée. Cette complémentarité apporte un différenciateur de valeur et confère à Keyrus Management un positionnement unique dans le paysage du conseil.

Keyrus Management aide les entreprises de toutes tailles, aussi bien Grands Comptes que PME, à répondre à leurs besoins accrus de transformation rapide en développant leur agilité et en accélérant l'usage du digital. Le cabinet développe ses activités en France et à l'international en s'appuyant sur le Groupe Keyrus spécialiste de la Data et du Digital implanté dans 22 pays et sur 4 continents.

Plus d'informations sur : www.keyrusmanagement.fr

