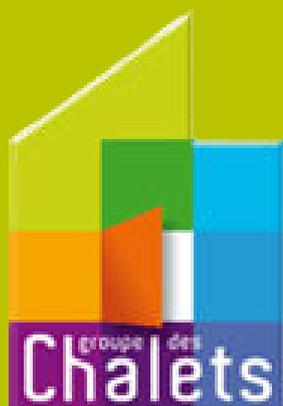


# CAS CLIENT

## Twelv appliqué au secteur du logement social

L'exemple du Groupe des Chalets



## 1 - Présentation du groupe Les Chalets

Plaçant l'**humain** au coeur de son métier, le Groupe des Chalets est à l'écoute des habitants, de leurs modes de vie, de leurs **besoins** et de leurs **aspirations**. Fidèle à l'esprit **coopératif** de sa création en 1949, le Groupe des Chalets s'est développé autour des valeurs (proximité, solidarité, utilité et courage) et d'engagements au service des foyers les plus modestes, d'un urbanisme équilibré et de la mixité intergénérationnelle.

Le Groupe des Chalets, partenaire territorial engagé et **innovant** au service des territoires d'Occitanie, construit et gère des logements locatifs (plus de 16 350 aujourd'hui), développe des programmes en location-accession (200 logements produits par an) et réalise des opérations d'aménagement urbain pour des collectivités. Ancré dans la **RSE**, ses 280 salariés mettent en œuvre au quotidien la stratégie du Groupe des Chalets qui favorise la **proximité** et l'accompagnement des territoires.

Fidèle à l'esprit **coopératif** depuis sa création en 1949, le Groupe des Chalets s'est développé autour de **valeurs et d'engagements** au service des habitants, d'un urbanisme équilibré et de la mixité intergénérationnelle. Profondément attaché aux **territoires**, le Groupe des Chalets construit chaque projet dans des **relations partenariales** riches d'échanges et de confiance.

Pleinement conscient de son rôle, le Groupe des Chalets recherche en premier lieu à créer un cadre de vie propice à l'**épanouissement** des habitants. En 2019, le Groupe des Chalets a fêté ses 70 ans d'existence, porté par des **valeurs fortes** et de nombreuses **innovations techniques, sociales et architecturales**.



## 2 - Problématiques rencontrées

Le Groupe des Chalets se positionne fortement sur **la compétence et l'humain**, stratégique dans son secteur. Fort de ses **valeurs** humanistes (utilité, courage, proximité et solidarité) et son **engagement sociétal**, le groupe a l'ambition d'offrir une **expérience collaborative** aboutie à ses **300 collaborateurs** reflétant sa **culture** et la volonté d'une **qualité de vie au travail** élevée.

Dans ce contexte :

**Comment structurer et homogénéiser l'adoption et la connaissance dans un environnement interne et externe en forte évolution ?**

**Comment rendre l'organisation plus collaborative et maîtriser un nombre de connaissances en croissance tout en fournissant un cadre de travail et un service de qualité ?**

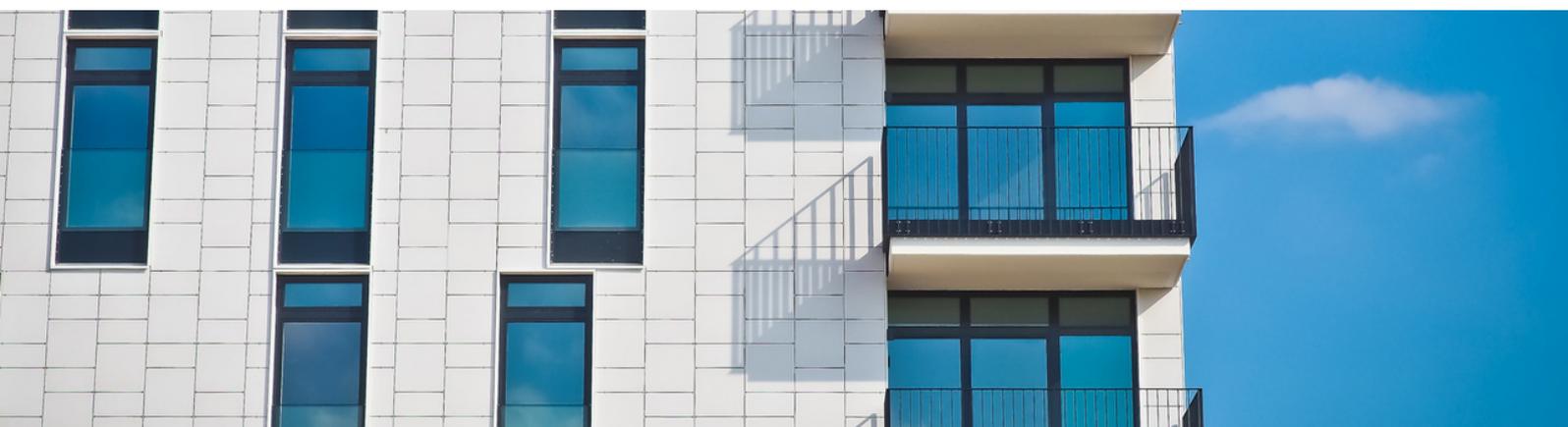
**Comment capitaliser sur les experts et sécuriser la connaissance de l'entreprise dans une organisation complexe ?**

**Comment faciliter l'intégration des nouvelles recrues et les mobilités fonctionnelles ?**

Globalement les problématiques rencontrées sont structurellement celles du marché du travail (pyramide des âges, mobilités) génératrice de **risques opérationnels** (experts sortants de l'organisation vs nouvelles recrues à intégrer).

Le rôle sociétal du Groupe des Chalets en tant qu'**acteur public** est d'avoir un niveau de **qualité de service élevé** auprès de la population de son territoire.

Aujourd'hui, le Groupe des Chalets opère une **évolution numérique en interne** en se dotant d'outils performants en lien avec son époque (Exemple de la suite office 365, collaboration avec des start-ups) à fort enjeu nécessitant une politique engagée de **conduite du changement** en interne.



### 3 - Les solutions apportées

L'intégration de notre plateforme s'inscrit dans une **démarche collaborative** de partage des expertises et de conduite du changement.

La mise disposition d'une **connaissance flash et ciblée** sur des points de valeur précis (tutos flash au format Twelv) accompagné d'une importante **offre d'ateliers collaboratifs** Twelv répond aux **besoins concrets** exprimés par les **utilisateurs** lors du **diagnostic**.

Twelv est intégré dans le **parcours utilisateur** d'acquisition de connaissances en étant positionné à divers points clés identifiés là aussi lors du diagnostic préparatoire au déploiement, **réalisé de concert** avec les équipes du Groupe des Chalets et celles de Twelv.

A noter : notre accompagnement préparatoire a permis une **implication forte** du service communication, qui a vu dans le déploiement de notre plateforme une **opportunité de marketer la culture et les codes du groupe**. Cela a favorisé l'**adhésion** au lancement tout en contribuant à leur **marque employeur**.

Le pilotage est aujourd'hui par le service **ressources humaines**. Le déploiement collaborateur est effectif depuis **mi 2021**.

Le rôle de notre plateforme est d'offrir un cadre permettant de :

- Mettre à disposition des bonnes pratiques du quotidien,
- Donner à tous la possibilité de partager des contenus grâce à une méthode simple et guidante,
- Donner à tous l'accès à la connaissance,
- Réduire la charge des fonctions supports de premier niveau,
- Identifier et/ou conforter l'identification des experts métiers,
- Se positionner comme un employeur avec des valeurs humaines (partage, collaboratif) confortant la marque employeur.

” La montée en **maturité** numérique de l'ensemble de nos collaborateurs est un enjeu **majeur**. La préservation de la **connaissance** de nos outils **métiers** est par ailleurs critique pour la **pérennité** de notre organisation. La plateforme Twelv participe à ces deux **objectifs** principaux [...]. Elle favorise ainsi la **transversalité** et contribue à renforcer la **culture** du partage et de l'**entraide** au sein du Groupe des Chalets. ”



**Olivier Montaut,**  
**DSI**  
**Groupe des**  
**Chalets**

## 4 - Les résultats obtenus

Les indicateurs ci-dessous sont déclinés par axes :

**Axe engagement** : **80% des collaborateurs sont engagés** sur la plateforme. Un utilisateur engagé est une personne active (c'est à dire qui consomme et/ou évalue et/ou partage). En moyenne un utilisateur reste **10 minutes** par session sur la plateforme et s'y connecte en moyenne **1 fois par mois**.

La culture du Groupe des Chalets est collaborative, ce qui en fait un grand **consommateur d'atelier collaboratif** au format Twelv. Le groupe structure la diffusion de la connaissance via la plateforme. Notre client incite et reconnaît les experts métiers afin de pousser des **formats opérationnels et courts**.

La **simplicité** d'utilisation de la **fonctionnalité de création de contenu** de notre plateforme, simple et sécurisante, permet à **tous** de partager son savoir.

**Axe connaissance** : **150 tutos** sont **disponibles** et **consultés** plus de **4000 fois** ! Concernant les ateliers collaboratifs, en moyenne **50 séances d'ateliers** sont planifiées **chaque année** en moyenne.

Pour complément nos datas nous permettent d'affirmer qu'un **expert** qui a créé un contenu **gagne 30 heures** de support par an (en moyenne sur une année, un contenu est par **30 utilisateurs uniques**, à **10 reprises**, pour un temps de lecture moyen de **6 minutes**). Le contenu créé est visé par **l'expert qui partage** sa connaissance et affiche le niveau de **satisfaction** de la **communauté** (voir Axe amélioration continue ci-dessous).

**Axe compétence** : **204 compétences** sont historisées dans la plateforme. Cet indicateur permet de **cartographier la connaissance** de l'organisation.

La plateforme permet de valider la connaissance d'un expert par la communauté. Cela offre à nos clients une cartographie dynamique du savoir interne, validée par l'usage des utilisateurs-apprenants et ainsi venir nourrir divers chantiers d'entreprise comme par exemple la GPEC.

A noter que **15%** des collaborateurs sont **identifiés** comme **experts-concepteurs** de contenus ce qui correspond à la moyenne des organisation de cette taille en portefeuille.

**Axe amélioration continue** : La diversité des contenus proposés dans la plateforme est le reflet des besoins exprimés par l'organisation et ses collaborateurs. Les 4 grandes familles de contenus sont : **33%** sont liés aux **outils métiers** spécifiques, les **28%** portent sur les **outils du quotidiens** (bureautique notamment), **25%** les **procédures** et **13%** des **soft skills**.

A noter que l'amélioration continue native dans la plateforme permet d'assurer un niveau de **satisfaction collaborateurs** quasi maximal avec **4.9/5**, grâce à l'adéquation « besoin exprimé / réponse d'expert proposée ».



## Pour aller plus loin

Vous souhaitez échanger autour de vos problématiques de **montée en compétences** et de **formation interne** ?

Vous voulez découvrir comment nous répondons à votre cas **spécifique** ?

**Prenez rendez-vous**