

CAS CLIENT

Twelv appliqué au secteur de l'industrie et de la maintenance

L'exemple du Groupe T3M

T3M



1 - Présentation du groupe T3M

Le groupe T3M possède une **identité forte** et spécifique dans son secteur.

Concessionnaire de matériels agricoles, il est leader dans ses territoires (PACA, Occitanie et Limousin). Les équipes d'experts de T3M partagent le quotidien des agriculteurs en distribuant notamment les matériels du tractoriste New Holland. T3M opère sur un marché en concentration. L'anticipation des besoins clients est au cœur de leur démarche.

T3M est une entreprise multisite, en pleine expansion, qui s'appuie sur l'**humain** en positionnant ses 300 collaborateurs répartis sur 18 agences comme une **force**. T3M porte des valeurs fortes d'**engagement** au service de la **qualité** de service fort d'**expertises pointues** et reconnues par ses clients au travers du conseil pièces, de la vente de matériels et de la réparation de ceux-ci.

T3M est centré sur ses clients avec pour proposition de valeur de faire progresser et simplifier le quotidien de ses clients dans la durée. Au-delà du service client, le **bien être**, l'**environnement de travail** des hommes et des femmes qui composent le Groupe est au centre des réflexions et des actions du groupe.

Parts de marché du groupe T3M



25%

TRACTEURS



40%

MOISSONNEUSES
BATTEUSES



70%

MACHINES À
VENDANGER

2 - Problématiques rencontrées

Comment **structurer** et **homogénéiser** l'adoption des processus liés aux outils métiers dans un contexte de croissance externe ?

Comment **capitaliser** sur les **connaissances** des séniors et **sécuriser** la connaissance de l'entreprise dans un contexte de départs à la retraite d'experts ?

Comment **faciliter l'intégration** des nouvelles recrues ?

Globalement la problématique rencontrée raisonne avec la **structure** actuelle du **marché du travail** (pyramide des âges) génératrice de **risques opérationnels** (experts sortants de l'organisation vs nouvelles recrues à intégrer). Ces éléments ont été validés et qualifiés lors du **diagnostic** réalisé par les équipes Twelv, préalablement au déploiement de la plateforme.

Autre point important également identifié, les organisations de moins de 500 collaborateurs sont en **déficit** d'outil structurant le **partage de connaissance**, dans ce cas précis accentué par la croissance externe opérée depuis 2016.



3 - Les solutions apportées

Avec ses valeurs centrées sur l'**humain**, le groupe T3M a développé une **structure dédiée** à l'accompagnement des alternants, à la formation interne et au recrutement : la T3M Academy.

Ses objectifs sont de **faciliter le travail quotidien** des collaborateurs grâce à l'analyse des **compétences** des techniciens, la consolidation de leur **connaissance** et l'**intégration** des nouveaux collaborateurs.

La plateforme Twelv est **intégrée et personnalisée** aux codes T3M Academy et à la culture T3M.

Le déploiement collaborateur est effectif depuis **mars 2023**.

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

- **Faciliter** la collecte de la **connaissance** utile à l'exercice des métiers du groupe,
- **Identifier** et **partager** des **bonnes pratiques** du quotidien,
- **Simplifier** l'action des **fonctions supports** en interne,
- Plus généralement de **structurer** et homogénéiser la **connaissance**, identifier sa provenance et la rendre **accessible** à tous,
- Se positionner comme un employeur avec des **valeurs humaines** (partage, collaboratif) confortant la **marque employeur**.

” Twelv propose une approche de pairs à pairs qui renforce la **crédibilité** de l'information en la transformant en astuce tout en **valorisant** le sachant. Nous avons besoin de **sécuriser** notre **savoir interne**, mais aussi d'accélérer et de démultiplier les occasions de **partage** de bonnes pratiques. C'est une **réussite**, nous avons même été agréablement surpris du nombre de personnes **engagées** et de l'image véhiculée de l'entreprise par la mise en place du dispositif. ”



Laure Embège,
Coordinatrice
développement
formation -
Groupe T3M

4 - Les résultats obtenus

Les indicateurs ci-dessous sont déclinés par axes (après 4 mois d'utilisation Twelv) :

- **Axe engagement :**

35% des collaborateurs sont des **actifs engagés** sur la plateforme. Cet engagement tient à la fois à la volonté de l'organisation de pousser le **collaboratif** comme mode de fonctionnement dans sa **communication** et son **management** ainsi qu'à la **simplicité** d'utilisation de la plateforme.

Le **diagnostic** que nous avons réalisé en amont, sur la base du volontariat, a été complété par 52% des effectifs, dont **69%** de levée d'anonymat. Cela nous a permis de valider l'ADN collaboratif de T3M.

- **Axe connaissance :**

75 contenus sont déjà disponibles et consultés plus de **600** fois. Ce qui montre que le besoin de **partager** sa connaissance est présent et que la demande est également là. Pour complément nos données nous permettent de dire que dans une organisation de cette taille, un expert partage en moyenne **25** fois une connaissance à 25 collaborateurs différents. Chaque collaborateur revient sur la plateforme consulter ce contenu entre **5** et **10** fois. Cela représente un **gain de temps** important pour l'expert (25 explications x 5) tout en le **valorisant** dans l'organisation : le contenu créé comporte le nom de l'expert qui partage sa connaissance ainsi que et le niveau de **satisfaction** de la communauté (voir Axe amélioration continue ci-dessous).

- **Axe compétence :**

73 compétences sont identifiées dans la plateforme. Cet indicateur permet de **cartographier** la connaissance de l'organisation.

A noter que dès la première année, 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 et ainsi venir nourrir divers chantiers d'entreprise comme par exemple la **GPEC**.

- **Axe amélioration continue :**

La **diversité** des contenus proposés dans la plateforme est le reflet des besoins exprimés par l'organisation et ses collaborateurs. Chez T3M la volumétrie est répartie en 4 grandes familles : **50%** des contenus existants à ce jour sont liés aux **outils métiers**, les **50%** restants portent sur les outils du quotidiens (bureautique), les **procédures** et les **soft skills**.

A noter que l'amélioration continue native dans la plateforme permet d'assurer un niveau de **satisfaction** collaborateurs élevés, de **4.7/5** chez T3M, 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](#)