

Mettre en place une nouvelle organisation des conditions et méthodes de travail pour un leader de banque de détail

PRACTICE

Vente & Marketing

SECTEUR

Banque et assurance

DURÉE DE LA MISSION

12 mois



Notre client, leader de la banque de détail, souhaite mettre en place une nouvelle organisation des conditions et méthodes de travail pour plus de synergie entre les métiers d'expertise réseau.

KEPLER propose la conception, l'expérimentation puis le déploiement de nouveaux espaces et méthodes de travail pour favoriser l'efficacité individuelle et la synergie entre les équipes.

Contexte

- 9 métiers d'expertise front-office (soit plus de 120 collaborateurs) présents dans plusieurs lieux à Marseille et regroupés dans un nouvel espace emblématique de 2500 m²
- Ces expertises sont : le centre d'affaires entreprise, le pôle professionnel, l'international, les experts flux, l'habitat en ligne, les experts engagement, la promotion immobilière, la banque privée, la banque d'affaires

Objectif(s)

Maximiser l'efficacité du modèle de distribution

- Regrouper 9 expertises métiers disséminées à Marseille sur un seul lieu emblématique qui doit devenir la vitrine de la Banque, et qui doit véhiculer une image de professionnalisme, de lieu de travail moderne et efficace, d'innovation et d'engagement en matière de RSE
- Générer de la synergie entre métiers / services et du « coulissage » client vers les bons experts grâce au rapprochement des expertises

Méthodologie

- 1 **Diagnostic des flux** et échanges entre services / expertises
- 2 **Construction d'un macro-zoning** par « proximités relationnelles »
- 3 **Co-conception / co-construction des nouveaux dispositifs de travail avec les managers et les collaborateurs volontaires** : ateliers, world cafés, visites, votes, échanges avec les architectes, observations en situation de travail, ...
- 4 **Mise en place de nouvelles conditions de travail** : flex-office, co-working, espaces créatifs, salles et espaces partagés, mobilité totale pour tous (PC portables, wifi, objets connectés dans les salles de réunion)
- 5 **Construction des dispositifs de conduite du changement** et embarquement des managers de proximité
- 6 **Suivi du chantier d'aménagement** du site
- 7 **Gestion du déménagement et de l'inauguration collaborateurs** avec dispositif de SAV les premiers jours
- 8 **Accompagnement au démarrage et conduite d'observations** à 3 mois et à 6 mois pour mesurer la trajectoire de gains

Leviers et outils

- **Macro-zoning par proximités relationnelles**
- **Déclinaison en microzoning intégrant les nouveaux espaces et modes de travail**
- **Dispositif collaboratif d'accompagnement du changement (managers et collaborateurs)**

Macro-zoning par proximités relationnelles



Mise en place des nouvelles conditions de travail



Micro-zoning intégrant nouveaux dispositifs et modes de travail



Dispositif de conduite du changement





Reconnaissance unanime des collaborateurs et managers sur la qualité des lieux et des aménagements

pour être dans de bonnes conditions de travail et favoriser les synergies (bilan à 3 mois)



Retours client extrêmement positifs

sur les conditions d'accueil et l'accès aux différentes expertises



Coût réel inférieur de 20% par rapport au budget prévisionnel de l'opération

Les deux enjeux principaux d'une telle mission sont :

- un enjeu du cadrage de la Direction pour faire un espace de travail emblématique et novateur au service d'une efficacité et d'un service client renforcé

- un enjeu de conduite du changement pour des managers et des équipes qui ont réalisé qu'elles allaient «perdre» des symboles forts comme leur bureau individuel

Par une démarche collaborative de construction, la prise en compte des différentes situations de travail, la mise en avant des bénéfices des nouveaux outils, le «story-telling» sur les nouveaux usages et comportements, le décloisonnement constaté par chacun, l'équipe projet a réussi à mettre en place le cadre pour faire réussir le projet.

Enfin, le cadre des docks à Marseille, face au port et à la mer, a également été un atout dans ce projet. Le flex a permis à chacun, à tour de rôle, de bénéficier de la vue !

Thierry Fouilland, Directeur associé
Leader Practice Vente et Marketing

Nos bureaux

 **Visit Us** | [Kepler-consulting.com](https://www.kepler-consulting.com)



■ FRANCE

32 boulevard Haussmann
75009 Paris – France

info@kepler-consulting.com

Tel.: + 33 (0)1 44 75 05 35

■ USA

159 N. Sangamon Street, Suite 200
Chicago, IL 60607-2201 - USA

usa@kepler-consulting.com

Tél : + +1 (312) 371 6198

■ CHINE

Room 351, 3F, No.135 Yanping Road,
Jing'An District,
Shanghai, 200042, China

china@kepler-consulting.cn

Tel.: +86 (0)21 - 6117 0311

■ INDE

#312, DBS Center, 31A, Cathedral Road
Nungambakkam, Chennai
600034 - India

india@kepler-consulting.com

Tel.: + 91 (0) 44 40 50 92 00



Contactez l'auteur

Thierry Fouilland

thierry.fouilland@kepler-consulting.com