

Communauté  
des offreurs  
de solutions

Cycle de  
webinaires 2021



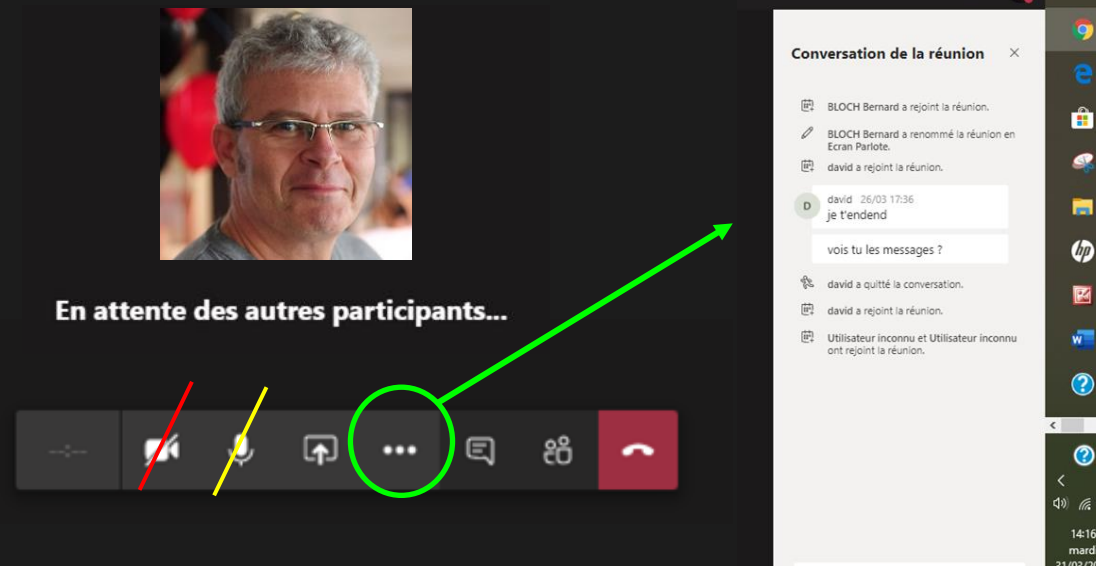
**Webinaire du 19 octobre 2021**  
**L'humain au cœur de la**  
**transformation industrielle**



Communauté  
des offreurs  
de solutions

Cycle de  
webinaires 2021

Merci de bien vouloir  
couper vidéo et micro  
et privilégier le chat  
visuel



**Webinaire du 19 octobre 2021**  
L'humain au cœur de la  
transformation industrielle



**Communauté  
des offreurs  
de solutions**

**Cycle de  
webinaires 2021**



[offreurs-solutions-industrie.com](https://offreurs-solutions-industrie.com)

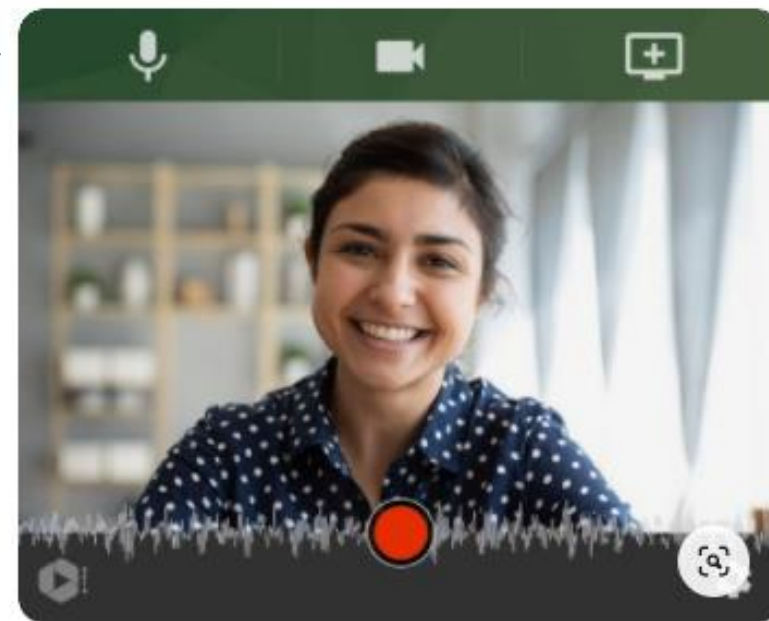
## L'humain au cœur de la transformation industrielle

**Ce webinaire enregistré sera consultable  
sur le site [offreurs-solutions-industrie.com](https://offreurs-solutions-industrie.com).**

*En participant à la réunion TEAMS, vous en acceptez l'enregistrement vocal de vos interventions, et éventuellement l'enregistrement visuel de votre image. Conformément au RGPD, vous avez le droit d'obtenir communication des données personnelles enregistrées vous concernant, à l'exclusion des données personnelles de tiers.*

*Vous avez également le droit de vous opposer à l'enregistrement (formuler votre opposition avant démarrage) et à en demander l'effacement à l'auteur ultérieurement. Votre droit d'opposition à l'enregistrement de votre image peut être exercé en coupant votre caméra durant vos interventions (valeur paramétrée par défaut). Compte tenu de la nature du traitement, les droits de rectification, de limitation du traitement, ou de portabilité des données ne s'exercent pas. Pour exercer vos droits, contactez l'organisateur de la réunion, qui est Responsable du Traitement gérant vos données. Vous avez aussi la possibilité d'introduire une réclamation à la CNIL.*

**Si vous ne souhaitez pas être enregistré(e)**, il vous suffit de n'intervenir ni en vidéo ni dans le chat.



# La Communauté des offreurs de solutions

Bernard Bloch, ÉS

*bernard.bloch@es.fr*

# Un objectif commun

## Réussir la transformation industrielle de la France

Plan Industrie du futur  
*État > Région > Institutionnels*

Comité Stratégique Filière  
Solutions Industrie du Futur  
/ Alliance Industrie du futur

Des offreurs  
de solutions

Des industriels  
en transformation

**La Communauté des  
offreurs de solutions  
du Grand Est**

Des vitrines  
Industrie du futur



# La Communauté des offreurs de solutions

- Notre ambition
  - Fédérer des offreurs de solutions du Grand Est mobilisés pour réussir la transformation industrielle sur notre territoire
- Une communauté de pratique
  - ~~Groupe de travail~~ > ~~Communauté d'intérêt~~ > Communauté de pratique
  - Do-ocratie : Volontariat + Nous sommes les bonnes personnes + OnDitOnfait
- Nos axes
  - Organiser des rencontres pour co-construire des projets communs
  - Sensibiliser et acculturer les parties prenantes à l'industrie 4.0
  - Codévelopper des réponses multi-offreurs à apporter aux industriels
  - Promouvoir notre communauté de praticiens, forte de compétences et d'expertises connues et reconnues

# Communauté des Offreurs de solutions

## Industrie du futur

**ADHÉRER**

### Notre ADN

Une communauté collaborative des pionniers de l'industrie du futur de la région Grand Est.

[Lire notre manifeste](#)

1

### Notre fonctionnement

Une organisation sur le principe de la "do-ocratie" (les présents ont force de décision)

Des rencontres organisées et animées par des membres volontaires.

2

### Notre volonté

Fédérer les Offreurs de solutions technologiques et organisationnelles du Grand Est au service de la révolution "Industrie du futur"

Collaborer dans un climat d'authenticité et de confiance combinant intérêts collectifs et individuels.

3

## Pourquoi numériser votre usine ? Le replay !

01 Oct 2021

Le 30 septembre, la Communauté des offreurs de solutions proposait un nouveau webinaire pour aider les décideurs à mieux appréhender leur transformation. Au programme : Pourquoi numériser votre usine ?

[En savoir plus →](#)



## Quelles stratégies pour vos IoT industriels ?

25 Jun 2021

Le 24 juin 2021, la Communauté des offreurs de solutions a poursuivi son cycle de webinaires 2021. Au programme : les objets connectés et leur cybersécurité.

[En savoir plus →](#)



## Chaîne numérique de conception, fabrication additive, et jumeau numérique pour fabriquer mieux

10 Jun 2021

Le 10 juin 2021, la Communauté des offreurs de solutions proposait son premier webinaire 2021 sur la conception numérique et la fabrication additive. Un webinaire à revoir en replay.

[En savoir plus →](#)



## Barral, une réponse 4.0 avec trois offreurs de solutions

10 May 2021

Barral a retenu la réponse complémentaire de trois offreurs de solutions pour répondre à la demande massive de masques-barrières dans le cadre de la crise du coronavirus.

[En savoir plus →](#)





## Nos prochains événements

Mardi 19 octobre 2021 de 11h00 à 12h30 (webinaire)

### L'humain au coeur de la transformation industrielle

La transformation numérique des entreprises induit de nombreuses questions autour du facteur humain : nouvelles compétences, formation, recrutement, difficultés à recruter et à fidéliser, fonctions supports débordées, complexité et évolution des process, ... Ces transformations numériques et sociétales questionnent la raison d'être et la valeur affichée par l'entreprise, impactent la marque employeur et induisent une nouvelle expérience collaborateur pour gagner en performance individuelle et collective.

[Détails et inscriptions](#) →

30 novembre et 1er décembre 2021 (salon)

### Les offreurs au Salon BE 4.0 à Mulhouse

Le Parc des expositions de Mulhouse accueille le Salon BE 4.0 de l'industrie du futur. Retrouvez à cette occasion de nombreux offreurs de solutions, membres actifs de notre Communauté, sur notre espace !

[Détails et inscriptions](#) →



Mardi 30 novembre 2021 de 16h00 à 16h45 (table-ronde)

### Compétences et industrie 4.0

La transformation numérique des industries induit également des mutations en termes d'organisation et de compétences. Évolutions des technologies au service des métiers, zéro papier, outils collaboratifs, formations adaptées, autant de défis à relever pour gagner en performance. Cette table-ronde est organisée par la Communauté des Offreurs de solutions et le Pôle Véhicule du Futur, dans le cadre du Salon BE 4.0 de l'industrie du futur (Mulhouse)

[Détails et inscriptions](#) →

## A revoir



Jeudi 30 septembre de 10h30 à 12h00 (webinaire)

### Pourquoi numériser son usine ?

Le 30 septembre, la Communauté des offreurs de solutions proposait un nouveau webinaire pour aider les décideurs à mieux appréhender leur transformation. Au programme : Pourquoi numériser votre usine ?

[Voir le replay](#) →

Jeudi 24 juin de 16h00 à 17h30 (webinaire)

### Quelles stratégies pour vos IoT industriels ?

Vous vous posez des questions sur la mise en place d'IoT sur vos sites de productions. Ce webinaire sera l'occasion de faire le point sur les différents aspects de la chaîne de valeur d'un IoT et d'identifier les points de vigilance à avoir si vous envisagez d'acheter ou de faire faire votre IoT Industriel

[Voir le replay](#) →



Jeudi 10 juin de 10h30 à 12h00 (webinaire)

### Chaîne numérique de conception, fabrication additive, et jumeau numérique pour fabriquer mieux

La crise sanitaire a mis en difficulté les sociétés qui n'ont pas placé l'agilité organisationnelle et le numérique au cœur de leur stratégie de développement.

[Voir le replay](#) →





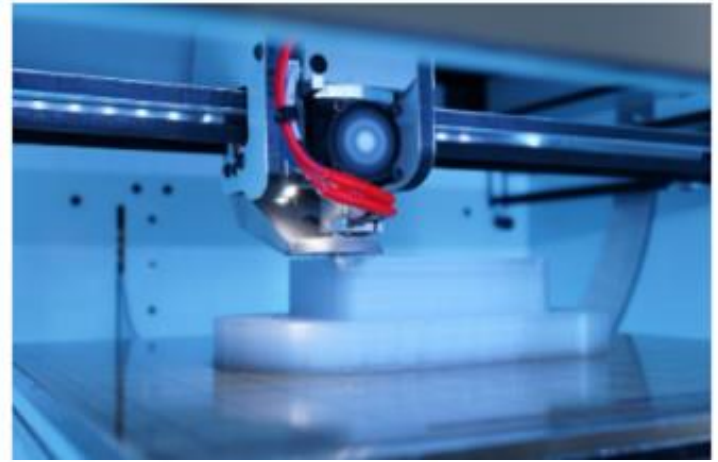
 **Offreurs 2 solutions du Grand Est** ...  
102 abonnés  
1 j • Modifié • 

► WEBINAIRE  
JEUDI 10 JUIN - 10h30/12h ...voir plus



 **Offreurs 2 solutions du Grand Est** ...  
102 abonnés  
1 sem. • 

► Webinaire 1/5  
JEUDI 10 JUIN 2021 - 10H30/12H ...voir plus



 **Offreurs 2 solutions du Grand Est** ...  
102 abonnés  
2 sem. • 

La complémentarité des Offreurs de Solutions  
Industrie 4.0 au service d'une PME industri ...voir plus



Barral, une réponse 4.0 avec trois offreurs de solutions - Actualités - Communauté des offreurs ...



# L'humain au cœur de la transformation industrielle

**Un webinaire proposé par ES  
et la Communauté des offreurs de solutions industrielles.**

La transformation numérique des entreprises induit de nombreuses questions autour du facteur humain : nouvelles compétences, formation, recrutement, difficultés à recruter et à fidéliser, fonctions supports débordées, complexité et évolution des process, ...

Ces transformations numériques et sociétales requestionnent la raison d'être et la valeur affichée par l'entreprise, impactent la marque employeur et induisent une nouvelle expérience collaborateur pour gagner en performance individuelle et collective.

# L'humain au cœur de la transformation industrielle

Accueil, présentation de la Communauté et de la thématique du jour (Bernard Bloch - ÉS)

## Transformation, formation, développement des compétences

- **Thierry Vonfelt** (Divalto ; Numeum ; Numéric'Emploi Grand Est ; Alliance Industrie du Futur)

## Impacts RH et marque employeur

- **Daniel Wagner** (ÉS)

## Des offreurs de solutions et des industriels

- **Mathieu Rollet** (N. Schlumberger, Groupe NSC)
- **Nicolas Declercq** (Namkin)
- **Valentin Drouillard** (Armtek)



## Transformation, formation, développement des compétences

### Thierry Vonfelt

Directeur des solutions SaaS et chargé de mission au sein de la Direction  
Produit de Divalto

Délégué régional de Numeum

Président de Numéric'Emploi Grand Est

Correspondant régional Alliance Industrie du Futur

Président de la Commission Paritaire Régionale de l'Emploi et de la Formation

Professionnelle de la branche BETIC

# Pilier de l'éco système Industrie du futur



Conseille et oriente



**GOUVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Décide et co-finance

**Reconquête  
industrielle  
française**

Coordonne

## 18 CSF (Comités stratégiques de filière)

Agroalimentaire	Aéronautique	Automobile
Bois	Chimie et matériaux	Construction
Eau	Électronique	Ferroviaire
Infrastructures du numérique	Mer	Mines et métallurgie
Mode et Luxe	Nouveaux systèmes énergétiques	Nucléaire
Santé	Sécurité	Transformation et Valorisation des Déchets

CSF

SIF



# CSF (Comité stratégique de filière)

## > Solution Industrie du futur

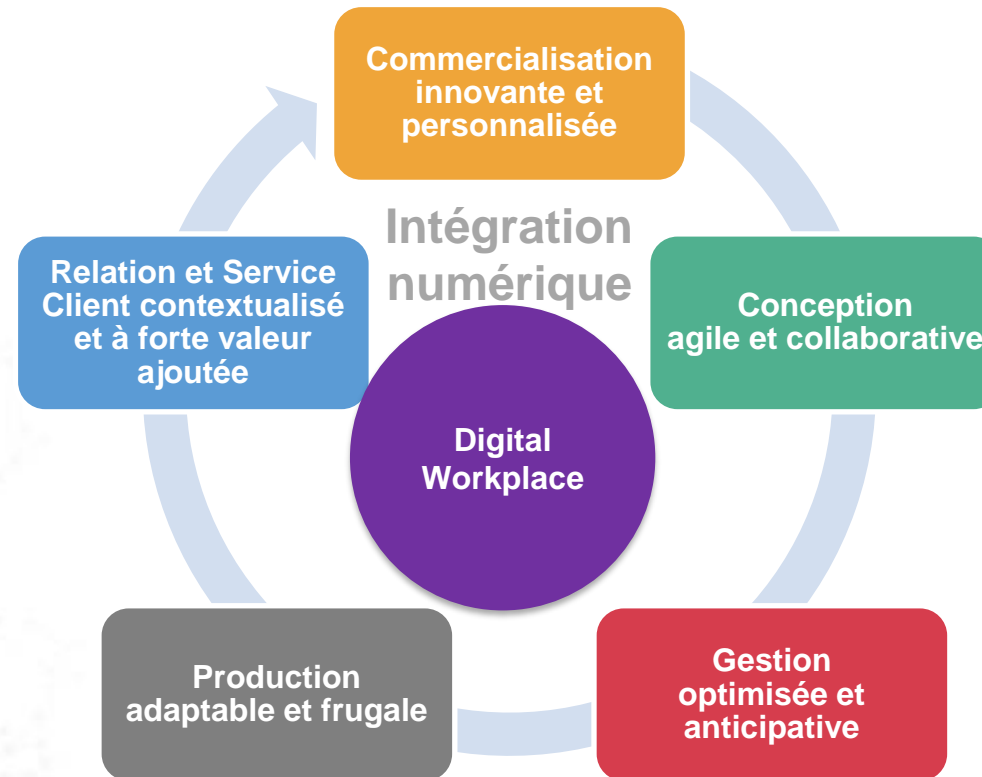
- Regroupant les secteurs des machines et solutions industrielles intelligentes (mécanique, électrique, électronique, numérique...) ainsi que l'offre digitale, cette filière est constituée de 32.000 entreprises. Elle emploie aujourd'hui 500.000 personnes en France et tient la 3e place en termes de PIB industriel.
- Espace collaboratif pour structurer en France une offre de machines et solutions de production et de biens d'équipement, incluant les logiciels, l'ingénierie, l'intégration et l'électro-numérique
- Projets portés par et pour les entreprises, avec le soutien de l'État
  - *Contrat de filière signé le 6 septembre 2021 par Agnès PANNIER-RUNACHER et Frédéric SANCHEZ (Président du CSF-SIF)*

# Transition numérique concerne toutes les activités de l'entreprise

## Objectifs

Évolution du Business Model  
→ Servicisation (économie de la fonctionnalité)

Repositionnement dans les écosystèmes en mutation



### Data

Collecte, IOT, Analyse BI/IA, visualisation, Blockchain, stockage, management du cycle de vie et de la réglementation, ...

### Cloud

Nouvelles architectures, agilité, scalabilité, ...

### Solutions logicielles

Nouvelles technologies, architecture plus granulaire, interopérabilité (API), multi support, multi canal

### Sécurité

Architecture décentralisée, gouvernance, veille, prévention, sensibilisation, ...



# Points-clés Projet de transition numérique

Evolution  
Business  
Modèle +  
écosystème

## Points d'attention

Stratégie  
globale

Organisation  
(agile, collaborative)  
Compétences  
+ larges (UX,  
techniques,  
réglementation,  
frugalité, sécurité, ...)

Culture  
d'entreprise

Pratiques RH  
+  
managériales

## Démarche appropriée

Visions 360° de l'entreprise  
Coordination transversale

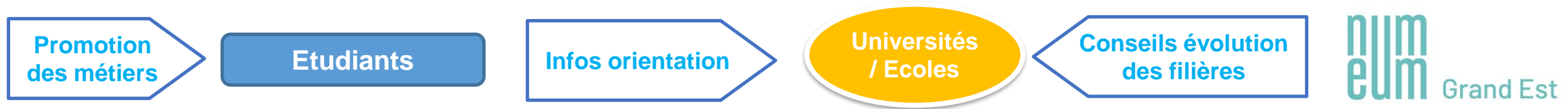
Projet en mode « agile »  
Conduite du changement

Numérique responsable  
Green IT, IT for Green  
Inclusion par l'emploi  
Ethique

# Problématiques Compétences et Recrutement

- Attractivité des métiers
- Adaptation INDISPENSABLE du contenu des formations du 2<sup>nd</sup> cycle pour répondre aux besoins actuels et suivre le rythme des évolutions technologiques
- Compétences en évolution constante et pluridisciplinaire (formation continue)
- Évolution des habitudes de recrutement des entreprises pour faire face à la pénurie et éviter une hausse des niveaux de salaire économiquement dangereuse
  - Elargir le périmètre des types de publics
  - Adapter les projets pour accueillir d'avantage d'alternants et de personnes moins qualifiées et moins expérimentées MAIS motivées et accompagnées par des dispositifs adéquates pour faciliter leur intégration dans l'entreprise et dans les projets
  - Inclure la démarche de recrutement dans la politique RSE de l'entreprise

# Des actions concrètes pour relever ce défi majeur



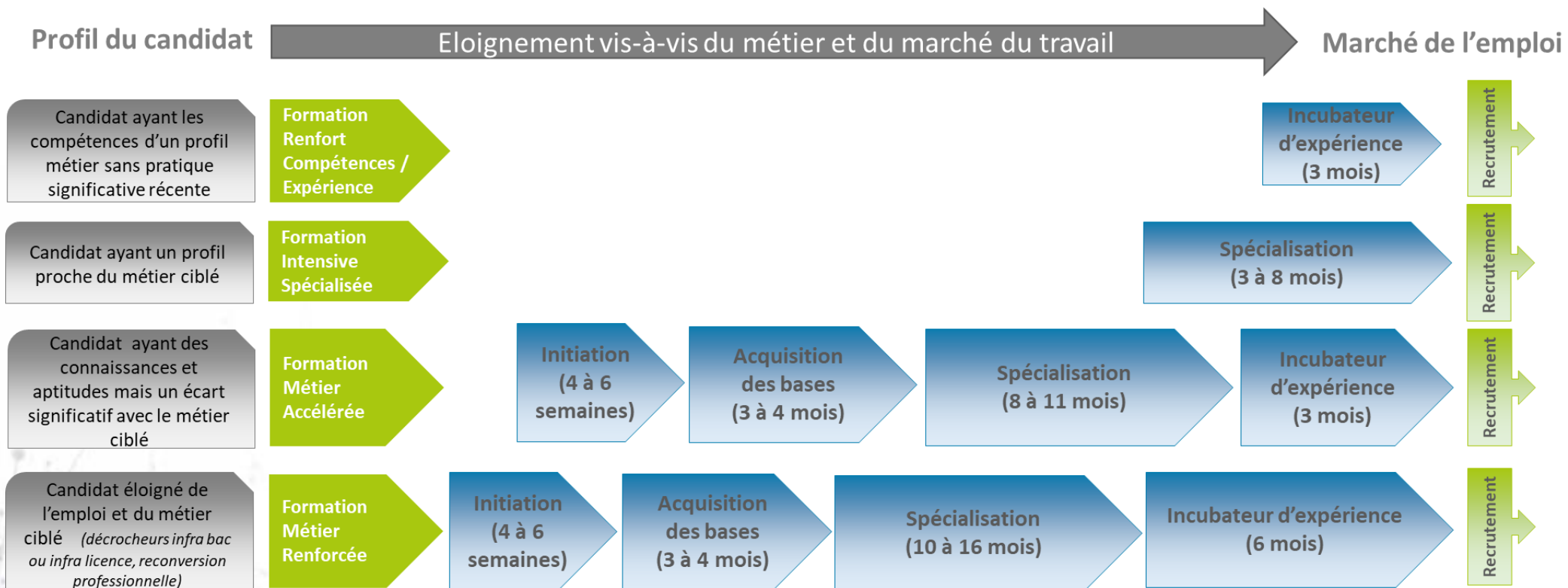
[Grand-Est.numeric-emploi.org](http://Grand-Est.numeric-emploi.org)

## Catalogue de formations :

- Développement application (Dotnet, Java, ...)
- Informatique industrielle et embarquée
- Automatisme industriel
- Administrateur Cloud
- Analyste Cybersécurité
- ...



# Un Plan Individuel d'Adaptation et de Développement des Compétences adapté à chaque candidat et visant un métier en demande







# Impacts RH et marque employeur

**Daniel Wagner**

Directeur Digital, Informatique et Infrastructures du groupe ÉS

# 4 activités, 2 marques au service du territoire



## MAISON MERE ET FONCTIONS TRANSVERSES

Électricité de Strasbourg

STRASBOURG  
ELECTRICITE  
RESEAUX

DISTRIBUTION  
D'ÉLECTRICITE

Strasbourg Électricité Réseaux



FOURNITURE  
D'ÉNERGIES

ÉS Énergies Strasbourg



SERVICES  
ENERGETIQUES

ÉS Services Énergétiques



ENERGIES  
RENOUVELABLES

ÉS Biomasse  
ÉS Géothermie  
ÉCOGI  
GEIE Soultz





**1300** salariés locaux  
+ **1300** emplois induits  
550 accords télétravail



**+ 60** apprentis/an  
1200 élèves de la filière  
electrotechnique formés/an



**55 M€**  
investis chaque année pour le territoire  
**50%** des achats en local



Label  
**Alsace Excellence**  
renouvelé



**50%** du parc de véhicules  
légers en électrique

**540 000** clients électricité + **110 000** clients gaz



Une production  
d'énergies renouvelables de

**400 GWH**

Soit 100 000 Tonnes de Co<sup>2</sup> évitées  
équivalent aux émissions de 40 000 voiture/an

**52 000 Clients**  
qui bénéficient des chèques énergie



**8,24%**  
de travailleurs handicapés

Un chargé de la  
**DIVERSITÉ, ÉGALEMENT**  
**CORRESPONDANT HANDICAP**



Accord d'entreprise en faveur  
**DE LA DIVERSITÉ** et contre  
**LES DISCRIMINATIONS**





**Être le choix n° 1  
des clients**



**Être moteur du dynamisme  
économique de l'Alsace et de  
sa transition énergétique**

**Avoir un haut niveau de  
performance pour nos réseaux  
et nos moyens de production**

**Développer nos compétences  
et notre esprit d'entreprendre**

# Notre raison d'être





# Nos valeurs

## Engagement client

“ La satisfaction et la confiance de nos clients est notre première priorité. Chaque collaborateur s'engage à prendre des initiatives pour élaborer des solutions performantes et innovantes dans l'intérêt de notre entreprise et de nos clients. La complémentarité de nos métiers nous permet d'élaborer des offres et des services personnalisés au plus proche des usages et des besoins. Nous nous engageons dans une dynamique de simplification afin de faciliter la relation avec l'ensemble de nos parties prenantes. ”

Franck

*Eclairer*  
les nouveaux horizons  
de l'énergie en Alsace



## Ouverture

“ Nous encourageons la curiosité et l'esprit d'initiative. En nous ouvrant à de nouvelles méthodes de travail et en étant à l'écoute des opportunités externes, nous innovons, anticipons et construisons l'avenir. Nous nous remettons en question pour accueillir des idées nouvelles et favorisons l'échange dans le respect et la bienveillance. Nous développons des collaborations avec nos partenaires pour innover pour le territoire. ”

Laura

*Eclairer*  
les nouveaux horizons  
de l'énergie en Alsace



## Proximité

“ Impliqués dans la vie locale (associative, culturelle, sportive, industrielle et économique), nous participons au développement de l'Alsace. Nos solutions et nos modes de collaboration internes et externes favorisent le renforcement des liens avec nos parties prenantes. Nous construisons des relations solides avec l'ensemble des acteurs territoriaux au bénéfice du développement de notre territoire. ”

Elodie

*Eclairer*  
les nouveaux horizons  
de l'énergie en Alsace



## Responsabilité

“ Nous avons à cœur de développer notre performance de façon vertueuse. Nous prenons en compte les enjeux économiques, environnementaux, sociétaux et éthiques dans chacune de nos actions. Nous intégrons les nouvelles générations dans leur diversité avec bienveillance et développons collectivement nos compétences. Nous favorisons la transition énergétique du territoire pour faire rayonner l'Alsace d'aujourd'hui et de demain. ”

Thery

*Eclairer*  
les nouveaux horizons  
de l'énergie en Alsace



# Une dynamique RH

Développer la **confiance** pour l'initiative et la création de valeur par chacun

**Manager par le sens** pour délivrer performance et amélioration continue

**Porter la transformation managériale au cœur des équipes pour favoriser une dynamique collective**

Développer la **responsabilisation** dans l'atteinte des résultats

Renforcer la **transversalité** (au service de nos enjeux clients et du développement du capital humain)

**Simplifier en profondeur nos process et modes de fonctionnement pour plus de performance.**



# Acteur de la transformation digitale et de l'innovation



Développement de solutions digitales qui facilitent le quotidien de nos clients et de nos opérations

- Agence en ligne
- Outils d'aide à la maîtrise de la demande d'énergie
- Compteurs communicants

Participation active à l'innovation en Alsace

- Fondateur et organisateur avec Alsace Digitale du Hacking Industry Camp depuis 2015
- Partenariats avec des startups pour développer de nouvelles offres et nouveaux services



Nos solutions photovoltaïques

travaux.es.fr



factures.es.fr



# L'humain au cœur de la transformation sociétale

## Transformations numérique et sociétale : 3 défis

- Compétitivité
- Rapidité et agilité
- Écosystème de connaissances (data et RH)

## 4 chantiers marquants

- Dynamique managériale
- 60 projets IT en cours
- Accompagnement Transformation digitale
- Programme Expérience client / Relation client



## Des offreurs de solutions et des industriels

**Mathieu Rollet**, Directeur industriel N. Schlumberger, Groupe NSC

Nicolas Declercq, CEO de Namkin

Valentin Drouillard, Armtek



# N. Schlumberger – la transformation industrielle et le facteur humain chez un fabricant de machines textiles

## N. Schlumberger : fabricant de machines textiles à Guebwiller

- 200 ans
- 200 employés
- 120 à 200 machines par an sur 12 plateformes ; le mix change presque chaque année, selon les besoins de nos clients
- Plus de 50 000 articles « vivants », fabriqués en interne ou achetés dans notre réseau de sous-traitants, pour nos besoins machines et pièces de rechange

→ **Complexité et diversité**

→ **Des enjeux majeurs pour le facteur humain et pour les outils du numérique**

# N. Schlumberger – la transformation industrielle et le facteur humain chez un fabricant de machines textiles

## Le facteur humain, condition pour la transformation industrielle

**L'agilité** : Lean Manufacturing + simplification des flux + Pôle Contrôle unique + plan de modernisation des ateliers + nouvelles machines + plans de réduction de coût + Projet Flux + polyvalence + élargissement des compétences + numérisation des instructions de montage

**Open Innovation** : travail avec CEA + Projet CF (ITV) + start-up big data

**Brique technologique** : développement nouvelles machines, nouvelles matières...

**Digital** : digitalisation des postes de travail,

**Client au centre** : indicateurs orientés client au Montage, renforcement équipe de monteurs extérieurs

**Entreprise pérenne** : triple certification QSE (Qualité-Santé-Environnement)

**Compétences** : textile, maîtrise système SAP, achats, fabrication, installation chez le client

**Motivation** : amélioration de l'ambiance de travail

**Engagement** : travail transversal, mode projet, volonté de développer la subsidiarité.



# N. Schlumberger – la transformation industrielle et le facteur humain chez un fabricant de machines textiles

## Retour d'expérience sur 2 sujets :

- ➔ Démarche participative d'amélioration : S'Améliorer Ensemble
- ➔ Le digital pour capitaliser, transmettre et pérenniser les compétences

# N. Schlumberger – la transformation industrielle et le facteur humain chez un fabricant de machines textiles

## Démarche participative d'amélioration : S'Améliorer Ensemble

- Impliquer le personnel dans la résolution de dysfonctionnements / améliorations des process
  - ➔ co-responsabiliser et impliquer à tous les échelons
- Renforcer une culture projet et de transversalité
  - ➔ former au mode projet, à porter la parole d'un collectif, accompagner le processus pour favoriser l'atteinte des objectifs
- Privilégier un autre mode de fonctionnement
- Des équipes en co-responsabilité
- Impliquer en subsidiarité les salariés
- Décloisonner pour davantage de transversalité
- Source de changement de regard, d'innovation par la confrontation des idées et points de vue



# N. Schlumberger – la transformation industrielle et le facteur humain chez un fabricant de machines textiles

## Démarche participative d'amélioration : S'Améliorer Ensemble

- Des groupes chantiers décloisonnés :
  - ➔ composition :
    - Un pilote
    - Un groupe projet composé d'opérateurs, d'experts, avec les secteurs supports impliqués
    - Un sponsor membre du Codir
  - ➔ Co-définir le livrable ; auto-organisation pour l'atteinte des objectifs

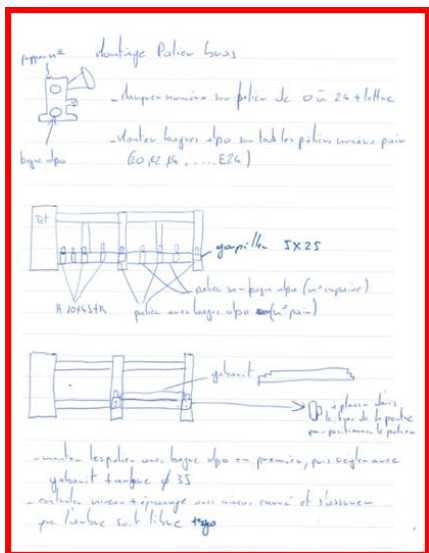
# N. Schlumberger – la transformation industrielle et le facteur humain chez un fabricant de machines textiles

**Le digital pour capitaliser, transmettre et pérenniser les compétences - résultats attendus :**

- Avoir des documents vivants et à jour
- Impliquer les opérateurs : remontées terrain
- Donner une image moderne et montrer l'implication de l'entreprise dans « l'Industrie 4.0 »
- Accélérer la formation
- Accroître la polyvalence des opérateurs
- Améliorer la qualité de nos machines
- Surmonter la résistance au changement

# N. Schlumberger – la transformation industrielle et le facteur humain chez un fabricant de machines textiles

Le digital pour capitaliser, transmettre et pérenniser les compétences – mise en place :



**OP2 : Mise en place du pignon**

Placer les 2 clavettes 14 x 100. (Une de chaque côté)  
Graisser

A gauche :  
Chauffer le pignon UPB19942AE à 100°C puis le mettre en place (à gauche)

A droite :  
Fixer l'indicateur  
2 Vis CHC 8 x 16

Mettre en place l'index  
Vis sans tête 10 x 12 sans serrer

**ATTENTION** : laisser du jeu entre l'index et l'indicateur : au moins 1mm de jeu

Puis la double came graduée sans la serrer (utiliser un coin pour la mettre sur l'axe)



Instructions de Montage

**nsc n. schlumberger** ERA40

MONTAGE USINAGE TOLERIE TRAITEMENT THERMIQUE PEINTURE **UTILISATION** LIENS UTILES

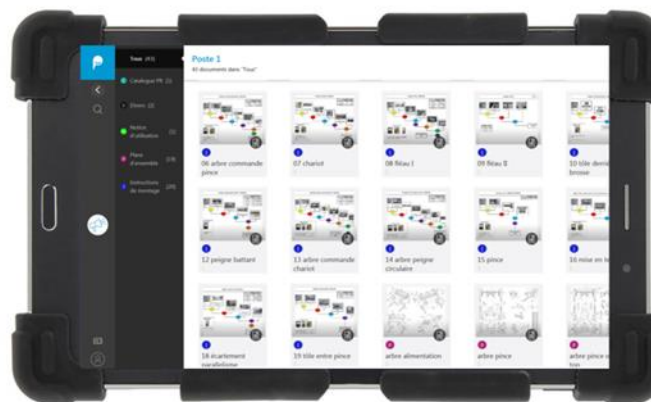
Utilisation

- Généralités
- PLANS D'ENSEMBLE
- INSTRUCTIONS DE MONTAGE
- PLANS DE GRAISSAGE
- CONTROLE FIN DE MONTAGE
- FICHE FIN DE MONTAGE
- LISTE DE GROUPE
- SCHEMAS ELECTRIQUES
- NOTICE D'UTILISATION
- MARQUAGE SERRAGE VIS
- FICHES DE POSTE



Portail Intranet

- ➔ Métiers qui n'étaient pas numériques
  - ➔ Embauche d'un pilote numérique
  - ➔ Évolution des compétences
  - ➔ Méthode : « petits pas », terrain...



Comment rendre ces documents vivants ?

## Des offreurs de solutions et des industriels

Mathieu Rollet, Directeur industriel N. Schlumberger, Groupe NSC

**Nicolas Declercq**, CEO de Namkin

Valentin Drouillard, Armtek





  
namkin  
industrial marketing

WEBINAR

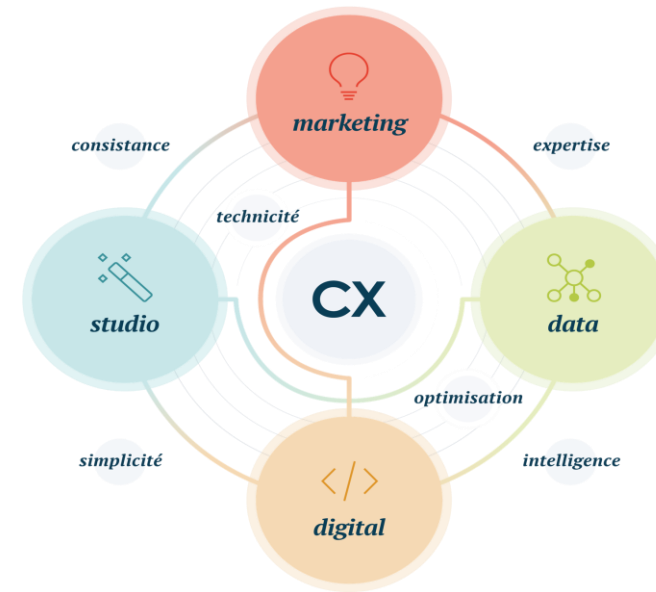
Industrie 4.0 : l'humain à  
l'heure de l'*expérience client*  
et de l'IA ?



# centre de compétences, de ressources et d'innovation en *marketing industriel*

## notre métier

- une PME experte en EXPERIENCE CLIENT BtoB
- un spécialiste de l'INDUSTRIE
- R&D data-driven marketing & NLP
- brainLab et travaux de R&D (IA hybride)
- 2 thèses CIFRE et partenariats laboratoires



## notre mission

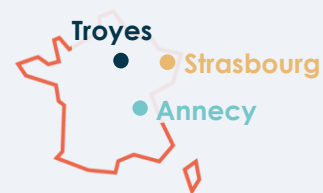
- marketing industriel 4.0
- business intelligence
- modification des Business Model
- digitalisation relation client



Nicolas Declercq  
CEO



35 personnes  
multi-compétences



# une *mutation métier*



## marketing industriel 4.0

*Business Intelligence > Digitalisation Relation Client > Modification Business Model*



80%

de l'acte de vente se déroule  
avant la rencontre avec le  
vendeur



55%

des acheteurs de l'industrie ne  
veulent plus rencontrer le  
vendeur



75%

Des métiers de 2030  
n'existent pas encore

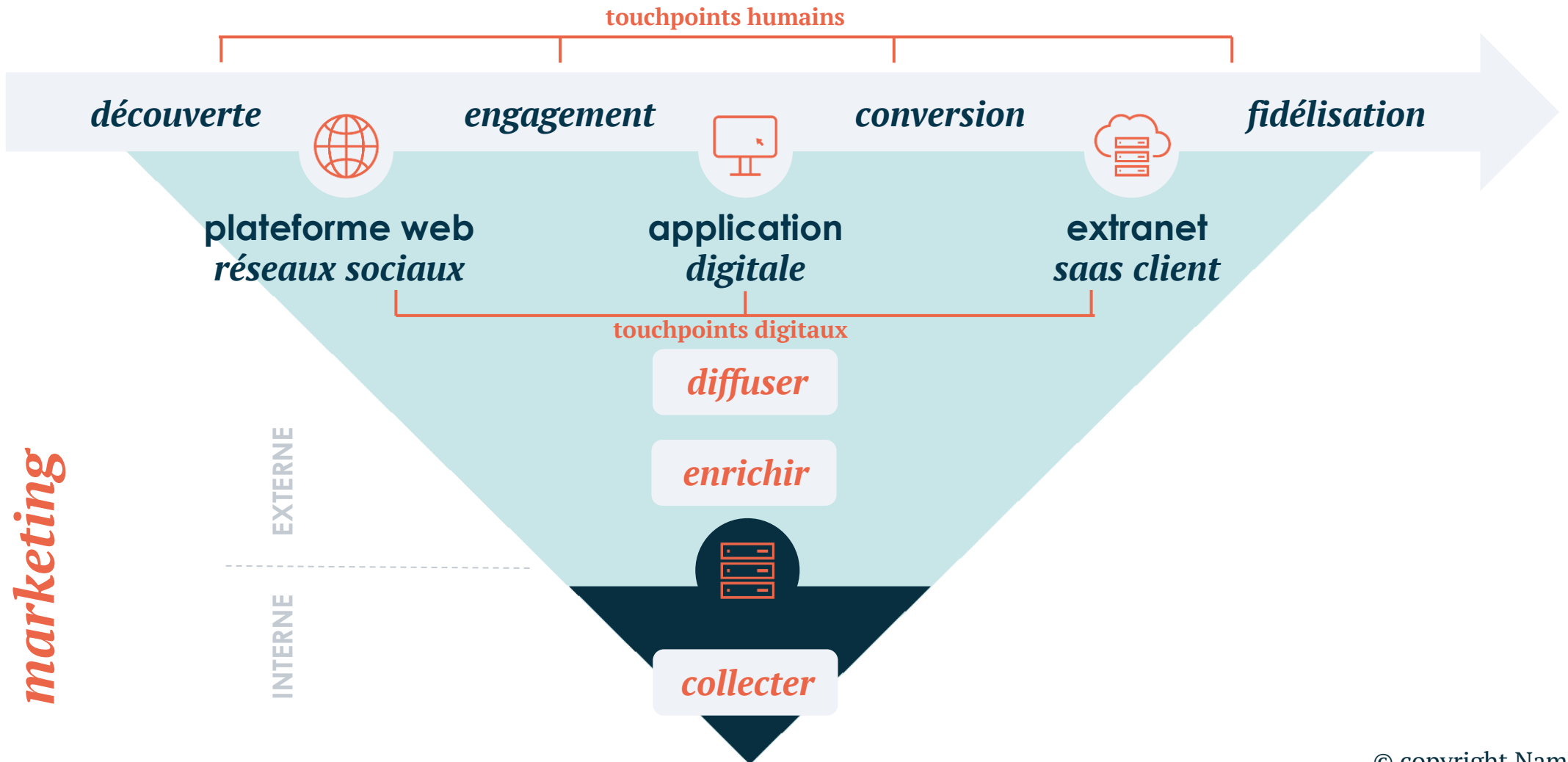


-25%

d'effectif de technico-  
commerciaux d'ici 2021

# une *mutation* métier

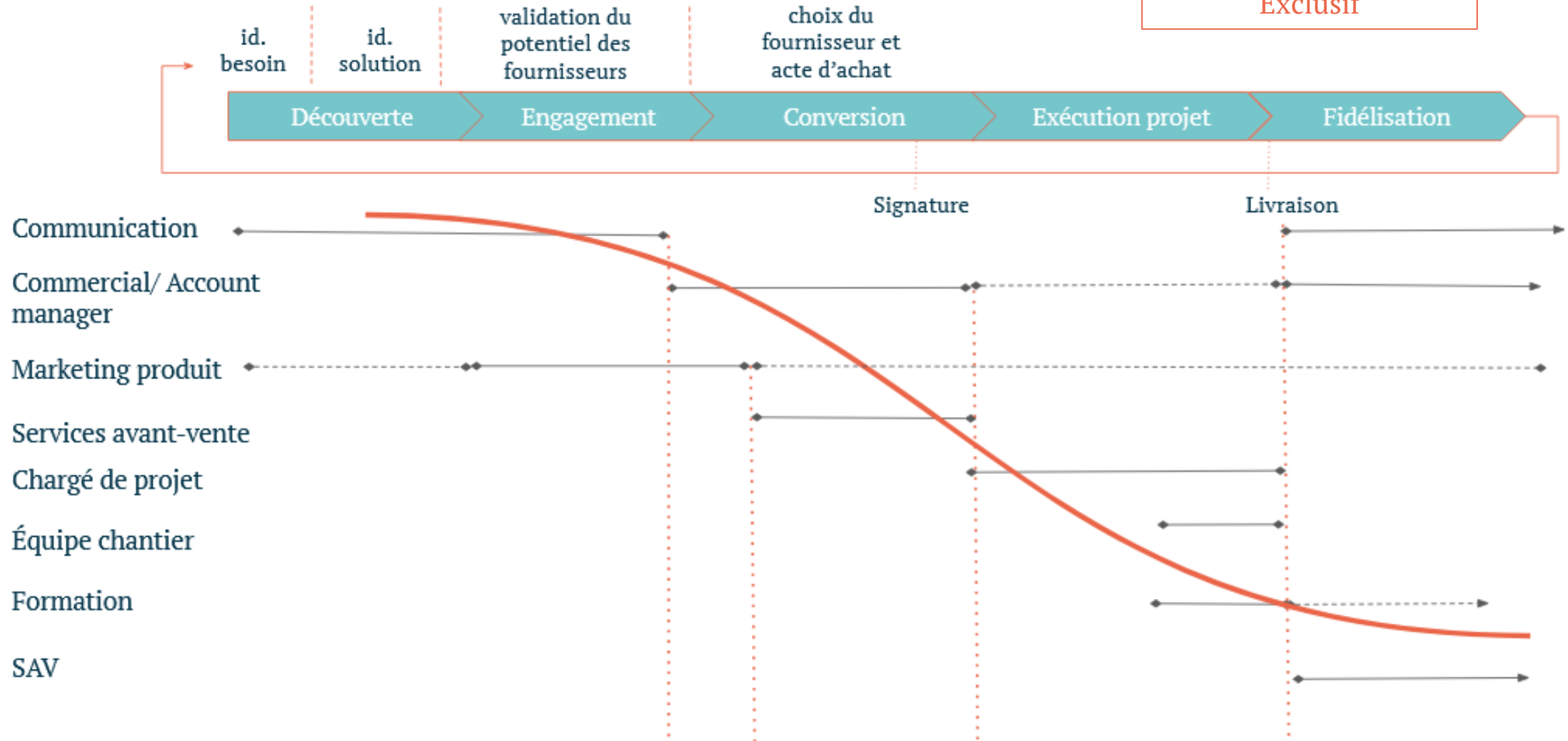
## relation client





# L'expérience client

- Confiant
- Confortable
- Exclusif



# Enjeux pour les *organisations et les métiers*



## communication

*adaptation* des plans de communication selon les tendances mesurées, *personnalisation* de la communication



## Commerciaux

plus de *personnalisation*, d'accompagnement, de *proactivité* et de services, discours adapté...



## Décideurs

meilleure *vision globale*, prise d'initiative sur des éléments mesurés et factuels



## SAV

meilleure connaissances des clients donc fournir plus de *services adaptés*



## Marketing

plus d'*éléments factuels* pour mener des actions stratégiques et opérationnelles

et les rôles changent : **intelligence économique individu-centrée -> intelligence économique collective**

# Quels *impacts* et comment s'*adapter* ?

## Comment les employés et les entreprises doivent s'adapter ?

- ▶ Développer de **nouvelles compétences**
- ▶ **Ce qui reste à l'humain** : jugement, créativité, empathie, adaptabilité, imagination, coopération, innovation
- ▶ **économie de la connaissance ?**  
valeur ajoutée = comment chacun exploite ses connaissances pour créer et innover
- ▶ futur : concentrer les compétences des humains sur ce qu'ils savent (pour l'instant) le mieux faire - coopérer ensemble en créant de l'**intelligence collective** grâce aux savoirs individuels

Rank	Skill
1.	Complex Problem Solving
2.	Critical Thinking
3.	Creativity
4.	People Management
5.	Coordinating with others
6.	Emotional Intelligence
7.	Judgement and Decision Making
8.	Service Orientation
9.	Negotiation
10.	Cognitive Flexibility

*compétences les plus demandées en 2020 (WEF, 2018)*

# Stratégie *expérience client* 4.0



## Conclusion

### Repenser sa stratégie marketing 4.0 :

- **Les enjeux**

La création et le transfert de **VALEUR AJOUTEE** est l'enjeu majeur

La **RELATION** est au cœur de l'expérience client.

La **DATA** est au cœur de la conception de l'expérience

- **Entrer dans l'ère collaborative :**

- Repenser le parcours des clients = Créer de la personnalisation
- Créer un territoire d'échange et de partage = IN-OUT
- Adapter ses processus internes = revoir l'organisation
- Former aux nouvelles compétences métiers & des outils



## Des offreurs de solutions et des industriels

Mathieu Rollet, Directeur industriel N. Schlumberger, Groupe NSC

Nicolas Declercq, CEO de Namkin

**Valentin Drouillard, Armtek**



# DES ENJEUX DE DÉFENSE AUX PROBLÉMATIQUES INDUSTRIELLES

"Bonjour {Prénom},  
J'ai lancé un concept qui aide les militaires à faire les bons gestes du premier coup. L'approche pourrait être appréciée par l'opérateur en production. Accepteriez-vous de partager votre expérience du métier ? (...)  
Bien à vous  
Valentin"

**VALENTIN  
DROUILLARD**  
Président Armtek



**MAIN D'ŒUVRE INSTABLE**

**TEMPS DE FORMATION EXCESSIVEMENT LONGS**

**MODES OPÉRATOIRES JAMAIS À JOUR**

**COMPLEXITÉ DES PROCÉDÉS ET  
ÉVOLUTION RAPIDE DE LEUR MODE DE CONDUITE**

**FRUSTRATION DES OPÉRATEURS QUI ONT L'IMPRESSION DE  
NE PAS ÊTRE PRIS EN COMPTE...**

**MÉTIERS EN TENSION**

**DIFFICULTÉS À RECRUTER ET À FIDÉLISER**

**DÉPARTS DES OPÉRATEURS EXPÉRIMENTÉS**

**INGÉNIEURS DÉBORDÉS**



# 100 industriels vous parlent de leurs challenges operationnels.



Et vous dévoilent leurs méthodes pour rester à la pointe.



# Nos prochains événements

**30 novembre et 1<sup>er</sup> décembre 2021**

**Retrouvez-nous au salon BE 4.0 (Mulhouse)**

30/11/21, 16h-16h45 : [Compétences et industrie 4.0](#) (table-ronde)

30/11/21 à 17h : Lancement de la nouvelle charte (networking)

**7 décembre 2021**

**Retrouvez-nous à 360 Grand Est (Strasbourg)**

*Détails et inscriptions :*

*[www.offreurs-solutions-industrie.com/event](http://www.offreurs-solutions-industrie.com/event)*

**Communauté  
des offreurs  
de solutions**





Communauté  
des offreurs  
de solutions



**Offreurs  
de solutions**

Industrie du futur

une communauté soutenue par



**Merci pour votre participation**

**A très bientôt**