

Communauté
des offreurs
de solutions

Cycle de
webinaires 2021



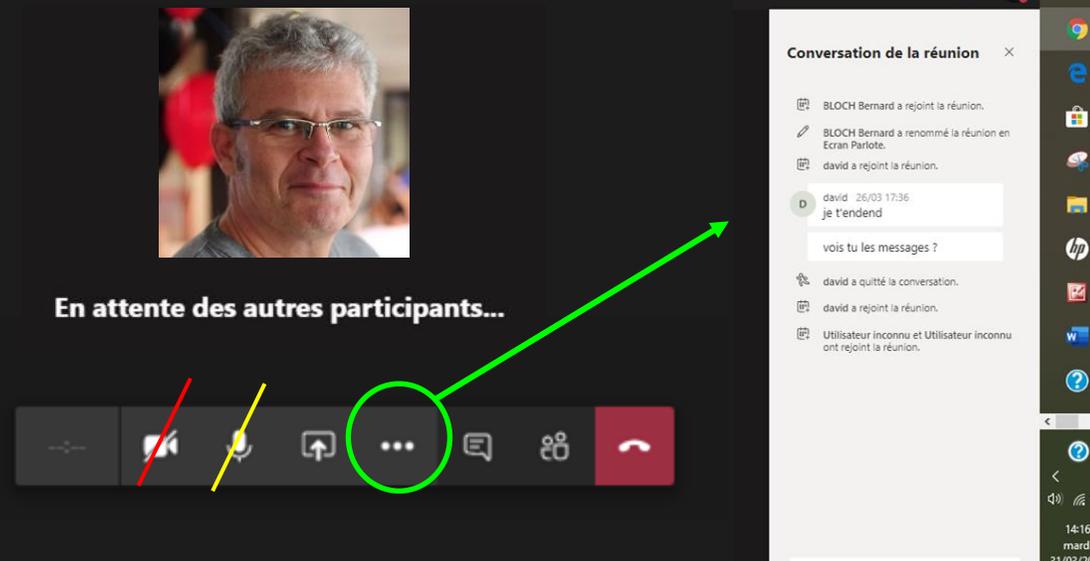
Webinaire du 19 octobre 2021
L'humain au cœur de la
transformation industrielle



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

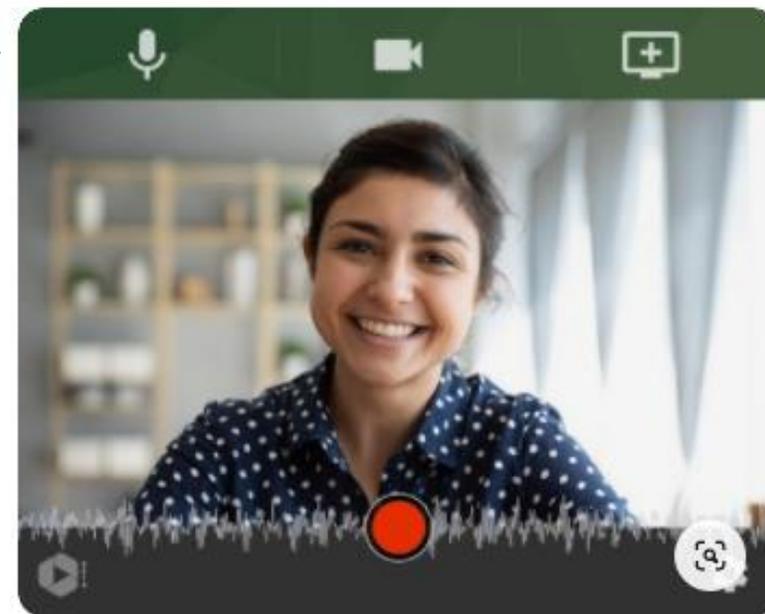
L'humain au cœur de la transformation industrielle

**Ce webinaire enregistré sera consultable
sur le site 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](#) →





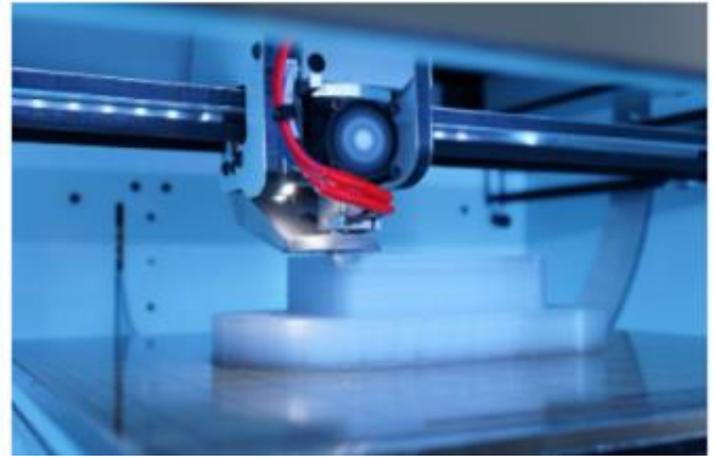
 **Offreurs 2 solutions du Grand Est** ...
102 abonnés
1 j • Modifié • 

► 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

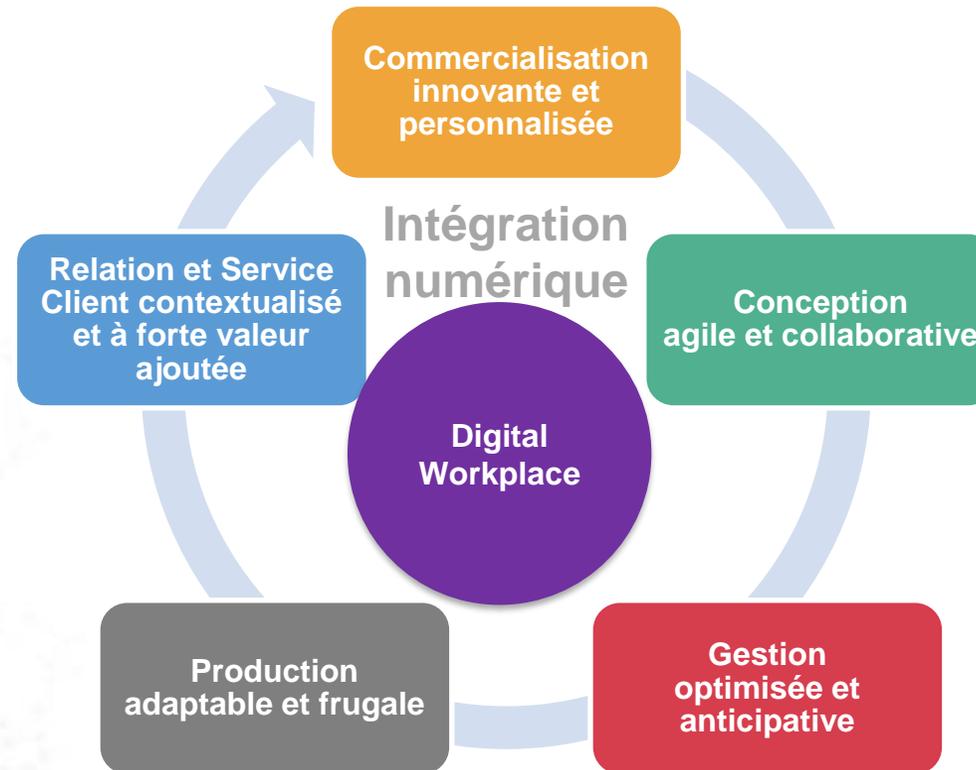
- Regroupant les secteurs des machines et solutions industrielles intelligentes (mécanique, électrique, électronique, numérique...) ainsi que l'offre digitale, cette filière est constituée de 32.000 entreprises. Elle emploie aujourd'hui 500.000 personnes en France et tient la 3e place en termes de PIB 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

Culture
d'entreprise

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

Pratiques RH
+
managériales

Démarche appropriée

Visions 360° de l'entreprise
Coordination transversale

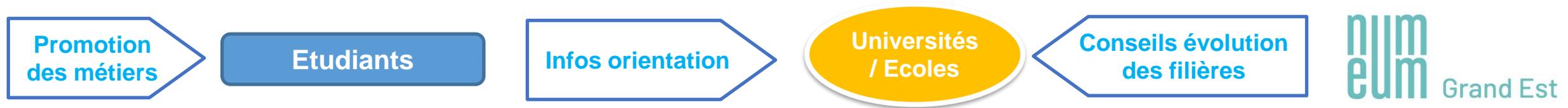
Projet en mode « agile »
Conduite du changement

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 2nd 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



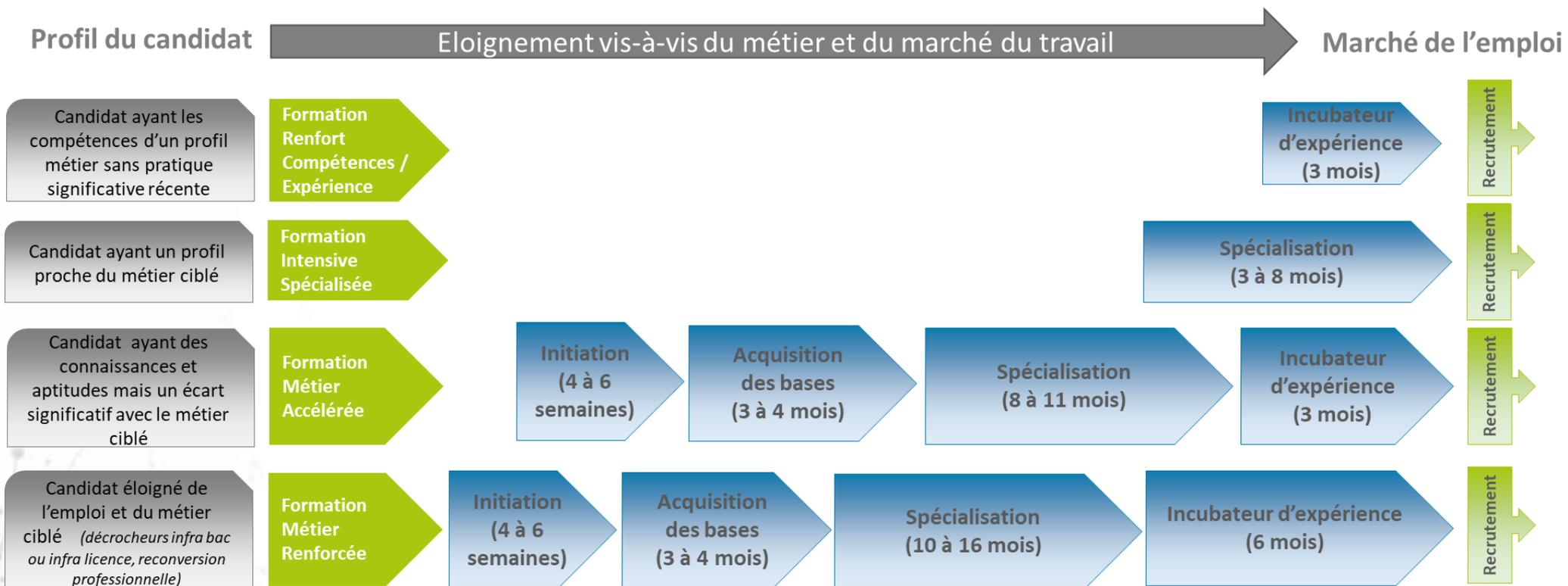
Grand-Est.numeric-emploi.org

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 Co² 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

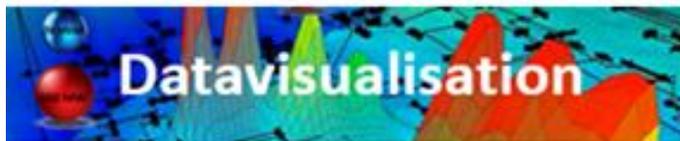


Développement de solutions digitales qui facilitent le quotidien de nos clients et de nos opérations

- 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,

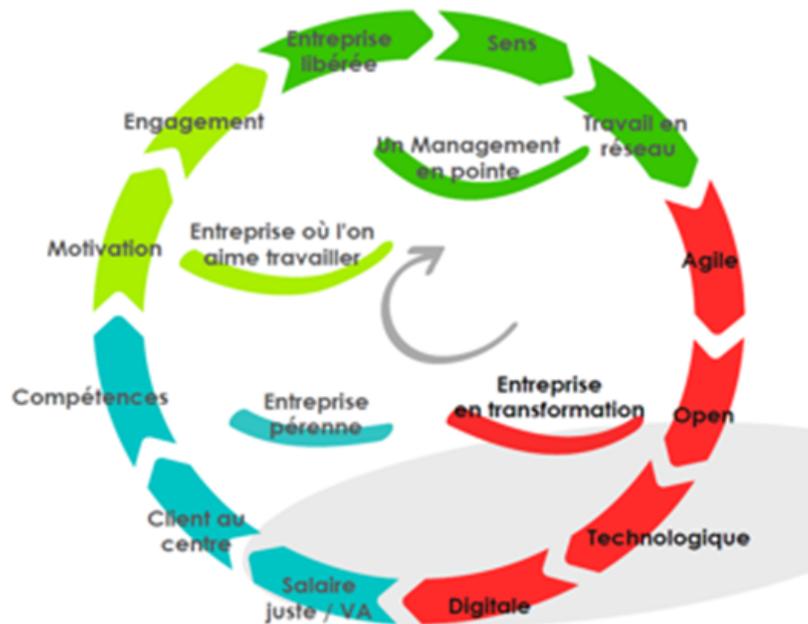
Client au centre : indicateurs orientés client au Montage, renforcement équipe de monteurs extérieurs

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

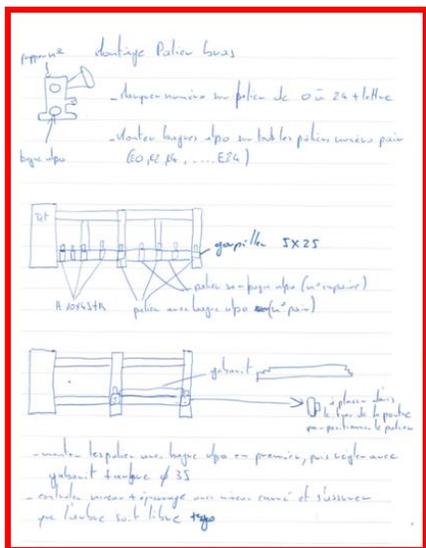
N. Schlumberger – la transformation industrielle et le facteur humain chez un fabricant de machines textiles

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

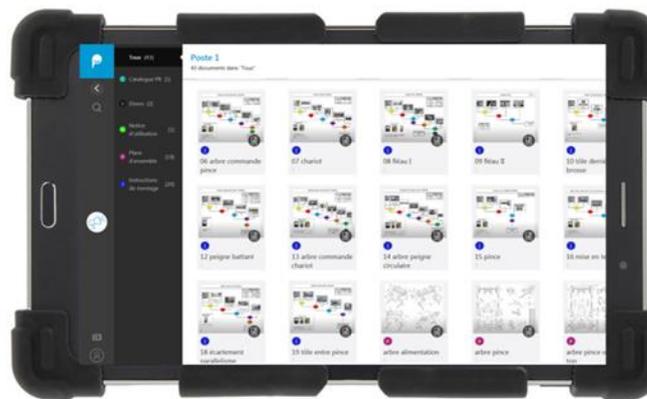
MONTAGE USINAGE TOLERIE TRAITEMENT THERMIQUE PEINTURE **UTILISATION** LIENS UTILES

Utilisation
Généralités
PLANS D'ENSEMBLE
INSTRUCTIONS DE MONTAGE
CONTROLE FIN DE MONTAGE
FICHE FIN DE MONTAGE
LISTE DE GROUPE
SCHEMAS ELECTRIQUES
NOTICE D'UTILISATION
MARQUAGE SERRAGE VIS
FIGES 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



WEBINAR

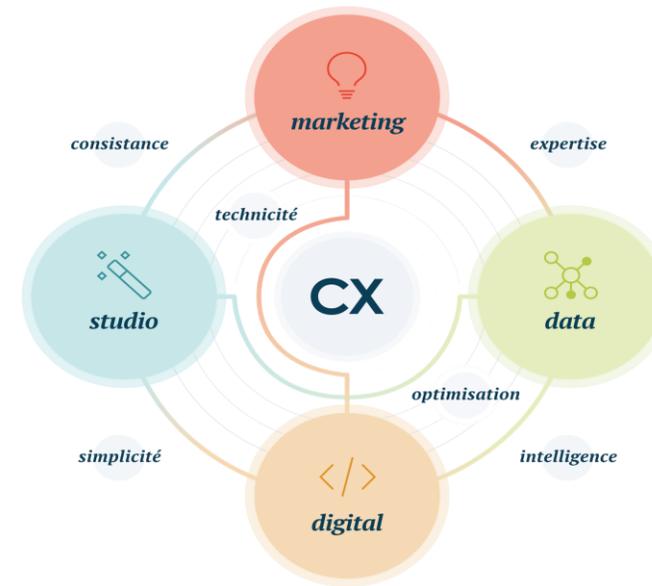
Industrie 4.0 : l'humain à
l'heure de l'*expérience client*
et de l'IA ?



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



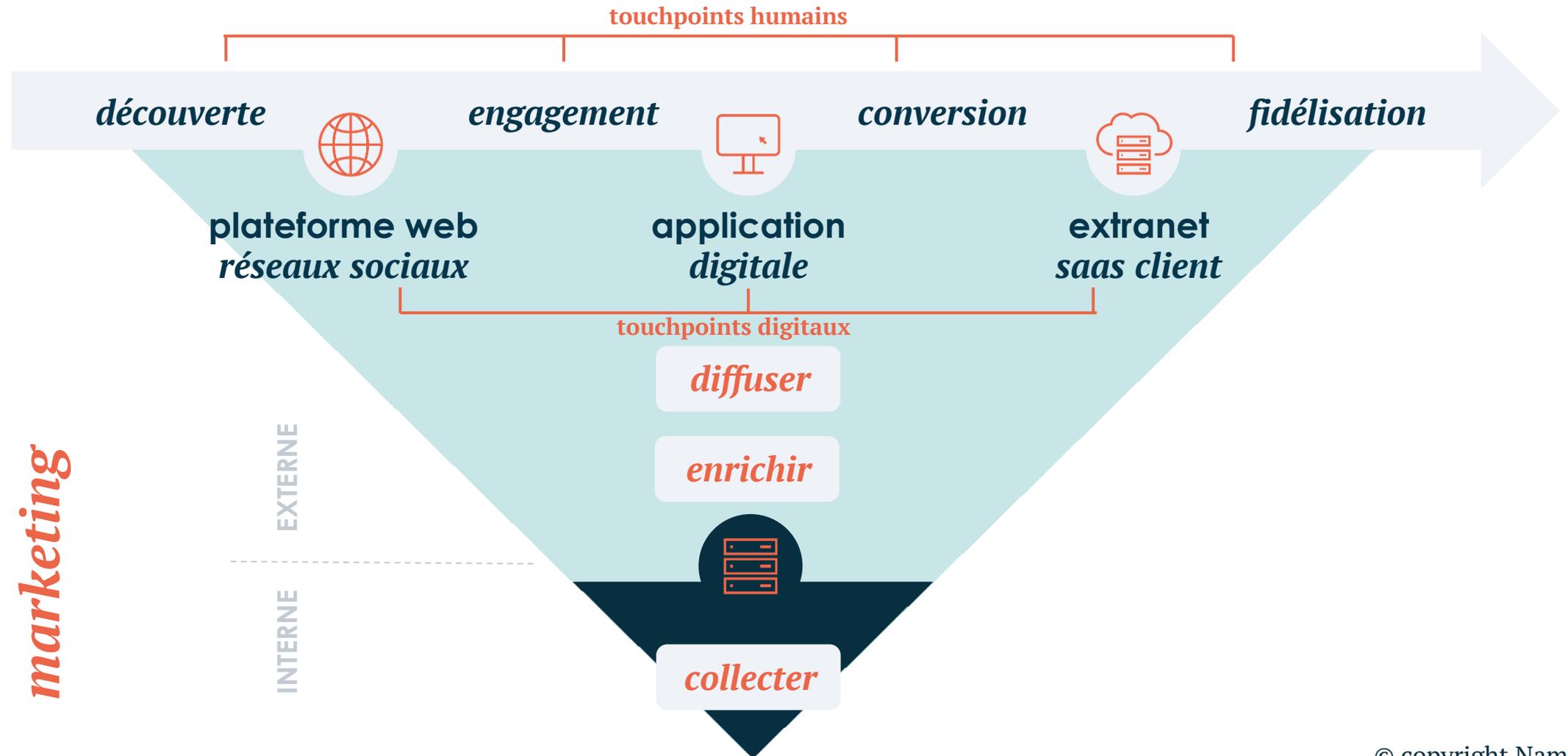
-25%

d'effectif de technico-
commerciaux d'ici 2021

une *mutation* métier

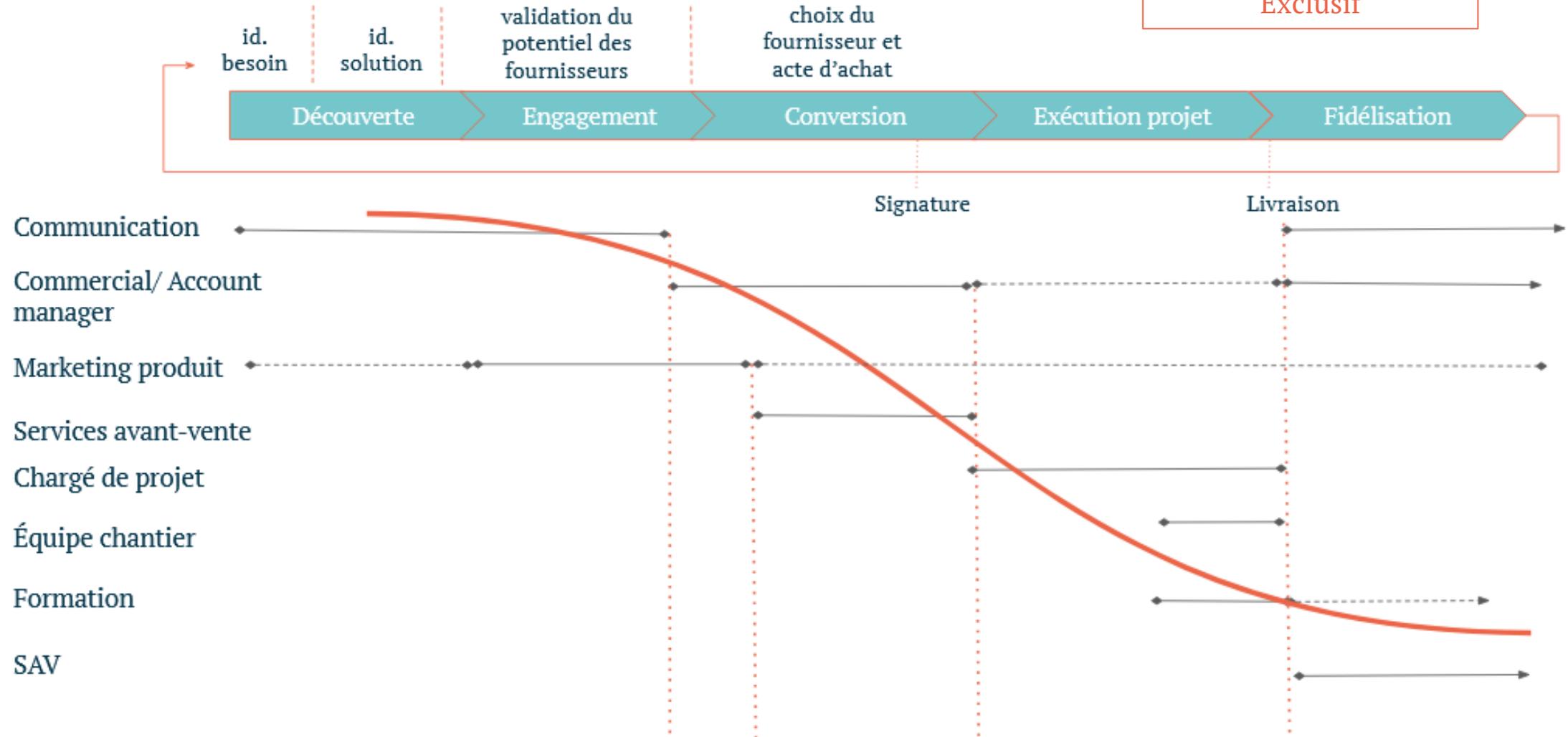


relation client



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^{er} 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

**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