PLAN DE COMMUNICATION INTERNE

DELULAC - PROJET “DIGITAL HORIZON”



DELULAC

La banque de demain

PROJET 3 - OPENCLASSROOMS PAR AUDREN PERRIN



SOMMAIRE

Fiche d'identité de la banque DELULAC ---------- 03
Le projet de digitalisation des offres de service ---------- 04
Les cibles internes prioritaires face au changement ---------- 05
Les résistances au changement et au digital les plus courantes ---------- 08
Les objectifs stratégiques ---------- 09
Les objectifs opérationnels ---------- 10
Les indicateurs clés de performance ---------- 11
L'organisation d'un séminaire de prélancement ---------- 12
Actions d'information sur la digitalisation dans le secteur bancaire ---------- 14
Le plan d'actions online et offline ---------- 15
Des exemples de communication ---------- 16
Le budget (Dépenses externes) ---------- 19
Le planning prévisionnel ---------- 20
Les indicateurs clés de performance pour chaque action ---------- 21

Fiche d'identité de la banque DELULAC

1832
Création de la banque d'affaires Delulac-Maillart à Genève

1933
Changement de nom : Banque Delulac
Ouverture de la 1er succursale à Paris

1990
Développement de l'activité de gestion de patrimoine

2023
Leader français de la banque de proximité des entreprises et des particuliers

2 000
agences en France

25 000
collaborateurs à votre écoute

N°1 **des institutions financières de France**
Et N°3 au niveau Européen

"LA RELATION AU COEUR DE NOS ACTIONS"



Interlocuteur privilégié pour nos clients



Standard téléphonique de 7h à 22h 7j/7j



Offre de services en ligne gratuite

DELULAC
La banque de demain

Le projet de digitalisation des offres de service

LE DIGITAL BANCAIRE DE DEMAIN



Espace personnel

accessible 24h/24h 7j/7j



Application mobile

“DELULACTIVE”



DELULAC SOCIAL CLUB

Page Facebook, Twitter et Newsletter



Elu “meilleure offre en ligne du secteur bancaire”

**Classement FT Horizon 2025*

Les cibles internes prioritaires face au changement



Marc DUPONT

Conseiller Clientèle en Agence

Age : 45 ans

Poste : Conseiller clientèle depuis 15 ans

Situation : Marié, deux enfants

Valeurs : Attachement aux relations humaines, sens du service, tradition

Comportements :

- Préfère les interactions en face à face.
- Résistant au changement, surtout s'il perçoit une menace pour son emploi.
- Utilise les outils numériques de base mais reste peu à l'aise avec les technologies avancées.

Besoins :

- Rassurance sur la sécurité de son emploi.
- Formation et accompagnement pour les nouveaux outils numériques.
- Comprendre comment la digitalisation peut améliorer son travail et la satisfaction des clients.

Objectifs : Rassurer et former sur les outils numériques

DELULAC
La banque de demain

Les cibles internes prioritaires face au changement



Julien LEFEVRE

Manager d'Agence DELULAC

Age : 38 ans

Poste : Manager d'agence depuis 5 ans

Situation : Marié, 2 enfants en bas âge

Valeurs : Esprit d'équipe, efficacité opérationnelle

Comportements :

- Il est passionné par son rôle et s'investit pleinement dans le bien-être de son équipe et la satisfaction des clients.
- Il perçoit la digitalisation comme une surcharge de travail potentielle et se sent déjà submergé par ses responsabilités actuelles.

Besoins :

- Julien a besoin de comprendre comment la digitalisation peut s'intégrer dans son emploi du temps sans le surcharger davantage
- Voir des cas pratiques où la digitalisation a amélioré l'efficacité sans augmenter la charge de travail.

Objectifs : Convaincre de l'intérêt général de cette transition digitale en prenant en compte sa charge de travail actuelle

DELULAC
La banque de demain

Les cibles internes prioritaires face au changement



Sarah LEROY

Spécialiste IT

Age : 30 ans

Poste : Intégrée depuis 3 ans dans l'équipe informatique

Situation : Célibataire

Valeurs : Innovation, efficacité, collaboration

Comportements :

- Très à l'aise avec les outils numériques et les nouvelles technologies.
- Enthousiaste à l'idée de projets innovants.
- Cherche à optimiser les processus grâce à la technologie.

Besoins :

- Reconnaissance de son rôle clé dans la transformation numérique.
- Opportunités de développement professionnel et de formation continue.
- Communication claire sur les attentes et objectifs du projet "Digital Horizon".

Objectifs : Motiver et impliquer activement dans le processus de transformation

DELULAC
La banque de demain

Les résistances au changement et au digital les plus courantes

Perception de Menace/

Les managers intermédiaires, peuvent percevoir la digitalisation comme une menace pour leur contrôle et leur rôle traditionnel dans l'organisation. La transition vers une organisation axée sur les données et l'analyse peut diminuer leur sentiment d'importance et de contrôle.

Manque de temps/

Les managers intermédiaires, souvent pris dans des routines quotidiennes de réunions et de rapports, peuvent manquer de temps pour apprendre et s'adapter aux nouvelles technologies et processus.

Questionnement de la Valeur/

Il peut y avoir une résistance lorsque les employés ne voient pas la valeur ou l'efficacité d'une nouvelle technologie ou initiative numérique. Les dirigeants doivent être prudents et distinguer entre une résistance due à une menace personnelle et une résistance légitime basée sur un questionnement de la valeur ajoutée de la nouvelle initiative.

(Source : INSEAD Knowledge)

Les objectifs stratégiques

Augmentation de l'adoption numérique par les employés	**Spécifique : Accroître l'utilisation des outils numériques par le personnel des agences bancaires.** **Mesurable:** Atteindre un taux d'utilisation de 80% pour les nouvelles applications et plateformes numériques d'ici fin 2024. **Atteignable** : Fournir des formations continues et un support technique pour faciliter l'adoption. **Réaliste :** Basé sur l'analyse des tendances actuelles d'utilisation et les capacités de formation. **Temporel** : Délai fixé à la fin de l'année 2024.
Renforcement de l'engagement des employés envers le projet "Digital Horizon"	**Spécifique : Accroître la compréhension et le soutien des employés pour le projet "Digital Horizon".** **Mesurable:** Atteindre 75% de taux de satisfaction des employés concernant la communication et les initiatives du projet d'ici mi-2024. **Atteignable** : Mise en place de sessions régulières d'information et de feedback. **Réaliste :** Tenant compte des ressources disponibles pour la communication. **Temporel** : Délai fixé à mi-2024.
Réduction des résistances au changement	**Spécifique : Diminuer la résistance au changement numérique.** **Mesurable:** Réduire de 50% le nombre de retours négatifs ou de résistances signalés d'ici la fin de 2024. **Atteignable** : Organiser des sessions de formation et des groupes de discussion. **Réaliste :** Basé sur une évaluation préalable du niveau de résistance. **Temporel** : Délai fixé à la fin de 2024.

DELULAC
La banque de demain

Les objectifs opérationnels

Formation et accompagnement ciblés	**Spécifique : Offrir des formations spécifiques aux outils numériques pour les employés des agences.** **Mesurable:** Fournir une formation à 100% des employés d'agences d'ici fin 2024. **Atteignable** : Utiliser des formats de formation variés (en ligne, ateliers, webinaires). **Réaliste :** Aligné sur les capacités de formation de l'organisation. **Temporel** : Délai fixé à la fin de l'année 2024.
Communication régulière et transparente	**Spécifique : Informer les employés sur les progrès et les changements liés au projet "Digital Horizon"..** **Mesurable:** Envoyer des newsletters mensuelles et organiser des réunions trimestrielles. **Atteignable** : En utilisant les canaux de communication internes existants. **Réaliste :** Basé sur les ressources de l'équipe de communication. **Temporel** : Mise en œuvre continue avec des points de vérification mensuels et trimestriels.
Collecte et analyse des retours des employés	**Spécifique : Recueillir les feedbacks des employés sur la digitalisation.** **Mesurable:** Obtenir des retours d'au moins 50% des employés d'ici mi-2024. **Atteignable** : Utiliser des sondages en ligne, des boîtes à idées, et des sessions de feedback. **Réaliste :** Compte tenu des moyens de communication et de feedback disponibles. **Temporel** : Délai fixé à mi-2024

DELULAC
La banque de demain

Les indicateurs clés de performance principaux



Taux d'utilisation des outils numériques

Ce KPI mesure le pourcentage d'employés utilisant activement les nouveaux outils numériques mis en place dans le cadre du projet "Digital Horizon".

Comment?

Enregistrement des logs de connexion et d'activité sur les plateformes numériques de l'entreprise.



Taux de satisfaction des employés concernant la communication du projet

Ce KPI évalue le degré de satisfaction des employés vis-à-vis des informations et des communications relatives au projet de digitalisation.

Comment?

Par des enquêtes de satisfaction régulières auprès des employés.



Pourcentage de réduction de la résistance au changement

Ce KPI quantifie la diminution de la résistance des employés, en particulier des managers intermédiaires, au changement numérique.

Comment?

Analyse des feedbacks recueillis, des rapports de réunions, et des indicateurs comportementaux des employés.

DELULAC
La banque de demain

Fiche d’identité : Séminaire de pré-lancement “Digital Horizon”

Objectifs

Présenter le projet de transition digitale "Digital Horizon", fédérer les managers autour du projet, et les préparer à agir en tant que relais d'influence internes.

Public cible

Tous les managers et responsables d'équipe de la Banque DELULAC.

Date

Mai 2024

Objectifs spécifiques

- Fournir une compréhension approfondie du projet "Digital Horizon".
- Identifier et discuter des défis et des opportunités de la digitalisation.
- Renforcer l'engagement et le leadership des managers dans le processus de transformation.

Intervenants principaux

- Directeur Général de la Banque DELULAC.
- Responsable du Projet "Digital Horizon".
- Experts en digitalisation et transformation numérique.



DELULAC
La banque de demain

L’organisation d’un séminaire

Les grandes étapes clé d’organisations :



Définition des objectifs et du public cible



Choix de la date, du lieu et du format



Définition du programme



Budget et ressources



Communication et inscription



Logistique et organisation sur site



Préparation du contenu et des matériels



Gestion des inscriptions et des participants



Jour-J



Suivi post-événement



Évaluation et rapport

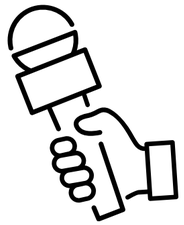


DELULAC
La banque de demain

Actions d’information sur la digitalisation dans le secteur bancaire

Différentes actions peuvent être mises en place pour informer efficacement les employés sur la digitalisation dans le secteur bancaire. Mais elles ont toutes pour objectifs de **sensibiliser, éduquer et engager** le personnel dans ce processus de transformation numérique.

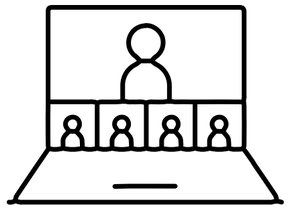
Sensibiliser



Témoignages d'experts du secteur

Inviter des leaders et des innovateurs du secteur bancaire numérique pour parler de l'avenir de la banque et des opportunités de carrière dans un environnement numérisé.

Eduquer



Ateliers pratiques sur les nouveaux outils numériques

Organiser des ateliers pratiques pour familiariser les employés avec les nouveaux outils et systèmes numériques.

Engager



Espace de formation en Ligne via intranet

Créer un espace via l’intranet pour permettre aux collaborateurs de se former sur l’utilisation des nouveaux outils/process.

Le plan d’actions online et offline

Action	Phase	Offline/Online	Objectif	Cible(s)
Message vidéo du Directeur Général	Annonce	Online	Présenter la vision et les avantages de la digitalisation pour l'entreprise.	Tous les employés
FAQ interactive sur l’Intranet	Annonce	Online	Répondre aux préoccupations et clarifier les aspects de la digitalisation. Identifier clairement les employés prioritaires.	Employés nécessitant d’être rassurés et formés
Newsletters spécifiques pour les managers	Lancement	Online	Convaincre de l'intérêt de la transition et présenter des stratégies pour gérer leur temps efficacement.	Managers d’agence
Séminaire de Pré-Lancement “DIGITAL HORIZON”	Lancement	Offline	Présenter le projet de transition digitale "Digital Horizon", fédérer les managers autour du projet, et les préparer à agir en tant que relais d'influence internes.	Managers d’agence
Sessions de formations sur les outils numériques	Lancement	Offline	Former les employés aux nouveaux outils numériques. Rassurer par le témoignage de spécialistes.	Employés nécessitant d’être rassurés et formés
Programme d’ambassadeurs numériques	Croisière	Offline	Motiver et impliquer activement les spécialistes IT et les employés proactifs dans le processus de transformation.	Spécialistes IT et employés enthousiastes
Espace de formation en ligne sur Intranet	Croisière	Online	Permettre aux employés de se former aux outils numériques sur leur temps de travail.	Employés nécessitant d’être rassurés et formés
Formations complémentaires ambassadeurs	Croisière	Online	Selon les feedbacks, accompagnement personnalisé des employés en difficulté face à la transition.	Employés nécessitant d’être rassurés et formés
Enquête de satisfaction et feedback	Clôture	Online	Recueillir des retours pour améliorer les futures initiatives numériques.	Tous les employés.
Webinaire de bilan du projet	Clôture	Online	Présenter les résultats et les succès de la digitalisation.	Managers d’agence

Des exemples de communication

Espace Intranet “DIGITAL HORIZON” (Online) :

Barre de progression de l'utilisateur :

Indique le pourcentage de progression de l'utilisateur dans les modules de formation, permettant un suivi facile de son avancement personnel.

Modules de formation vidéo :

Des modules de formation vidéo sont à la disposition des employés pour se former aux nouveaux outils numériques.

Agenda de projet :

Un agenda personnalisable où l'utilisateur peut ajouter des événements importants, des dates de formation ou des webinaires à son calendrier personnel.

Les Dernières actualités :

Une section d'actualités avec des liens vers des articles pertinents qui fournissent des informations sur l'optimisation des rendez-vous clients, les nouveaux projets de digitalisation, et les webinaires sur la numérisation.

Chat :

Une fonction de chat pour offrir de l'assistance en temps réel, permettant aux utilisateurs de poser des questions ou de demander de l'aide à des experts.



Des exemples de communication

Newsletters spécifiques pour les Managers (Online) :

Accueillir et positionner la newsletter comme une ressource mensuelle précieuse pour les managers

Mettre en avant les avantages pratiques de la digitalisation et encourager les managers à lire plus sur comment les nouvelles applications peuvent améliorer leur efficacité.

Inciter les managers à s'inscrire à des formations clés pour développer leurs compétences numériques et optimiser leur gestion du temps, en soulignant l'importance de ces compétences pour leur réussite professionnelle.

Inspirer les managers en partageant une histoire de réussite d'une de leurs collègues, qui illustre l'impact positif de la digitalisation sur la gestion managériale et la performance de l'équipe.



DELULAC

NEWSLETTER

DIGITAL HORIZON

CHER(E) MANAGER,

Nous sommes ravis de vous présenter votre newsletter mensuelle, conçue spécialement pour vous, leaders qui façonnez l'avenir de DELULAC. Ce mois-ci, nous mettons en lumière les outils et stratégies pour embrasser la transformation numérique tout en optimisant votre temps de gestion.

À LA UNE : INTÉGRATION RÉUSSIE DE LA DIGITALISATION DANS VOTRE ROUTINE MANAGÉRIALE

Gagnez en Efficacité :

Découvrez comment les nouvelles applications de gestion des tâches peuvent réduire de 30 % le temps consacré à l'administration quotidienne...

LIRE L'ARTICLE COMPLET

Prise de Décision Éclairée :

Les outils d'analyse prédictive sont vos alliés. Apprenez à les utiliser pour anticiper les besoins des clients et les tendances du marché...

LIRE L'ARTICLE COMPLET

FORMATIONS À NE PAS MANQUER

Ateliers de Leadership Numérique :

Évoluez avec les changements et inspirez votre équipe !

Inscrivez-vous avant le 20 avril

Ajouter à mon agenda

Séminaires sur l'Optimisation du Temps de Travail :

Des experts en gestion du temps partagent leurs astuces pour un management plus efficace.

Inscrivez-vous avant le 20 avril

Ajouter à mon agenda

TÉMOIGNAGE DU MOIS

TÉMOIGNAGE DE CLAIRE , MANAGER D'AGENCE CHEZ DELULAC

"En tant que manager d'une des agences phares de DELULAC, je me suis toujours efforcée d'être à la pointe de l'innovation pour servir au mieux nos clients et soutenir mon équipe. L'aventure de la digitalisation a été pour moi une révélation, changeant profondément ma façon de travailler et celle de mon équipe.

Avant, la gestion des dossiers clients était principalement manuelle, entravant la réactivité et la personnalisation de nos services. La communication interne dépendait des réunions physiques et des chaînes d'e-mails interminables.

Avec la digitalisation, tout a évolué. Les outils de CRM nous ont permis de harmoniser nos informations clients et d'offrir des conseils plus personnalisés. La gestion de projet est devenue plus transparente grâce aux plateformes collaboratives, nous permettant de suivre en temps réel l'avancement des tâches et d'optimiser nos délais de réponse.

Votre rôle en tant que manager est essentiel pour naviguer dans cette ère numérique. Votre capacité à adopter et à implémenter ces changements déterminera notre succès collectif. Nous sommes là pour ***vous soutenir à chaque étape.***

Des exemples de communication

Formation aux outils numériques (Offline) :



Print dans les agences DELULAC



Support de formation pour les intervenants

Le budget (Dépenses externes)

Action	Phase	Offline/Online	Ressources Externes Identifiées :	Budgétisation
Message vidéo du Directeur Général	Annonce	Online	Agence de production vidéo	**1 000€** pour la production
FAQ interactive sur l'Intranet	Annonce	Online	Plateforme de FAQ interactive, consultants en communication digitale	**5 000€** pour l'intégration et la maintenance de la plateforme.
Newsletters spécifiques pour les managers	Lancement	Online	Plateforme d'email marketing, rédacteurs freelance.	**750€** newsletter pour la création de contenu et l'abonnement à la plateforme.
Sessions de formations sur les outils numériques	Lancement	Offline	Formateurs spécialisés	**100 000€** pour la série de séminaires
Séminaire de Pré-Lancement "DIGITAL HORIZON"	Lancement	Offline	Agence spécialisée dans l'évènementiel	**300 000€** pour l'organisation intégrale de l'évènement
Programme d'ambassadeurs numériques	Croisière	Offline	Consultants en gestion du changement, spécialistes de la formation.	**10 000€** pour le développement et la gestion du programme.
Espace de formation en ligne sur Intranet	Croisière	Online	Solutions e-learning	**10 000€** pour la création de modules
Formations complémentaires ambassadeurs	Croisière	Online	Accompagnement personnalisé par les ambassadeurs par visio	**0€,** aucune dépense externe identifiée
Enquête de satisfaction et feedback	Clôture	Online	Outils d'enquête en ligne, analystes de données.	**2 000€** pour la préparation et la réalisation du webinaire.
Webinaire de bilan du projet	Clôture	Online	Plateforme de webinaire, techniciens audiovisuels	**3 000€** pour la préparation et la réalisation du webinaire.

Estimation totale du budget pour la réalisation du plan d'actions	***431 750€***

Le planning prévisionnel (Avril 2024 à Avril 2025)

Action	Détail de l'action	Date de début	Date de fin
Message vidéo du Directeur Général	Diffusion d'un message vidéo du Directeur Général expliquant les objectifs et l'impact positif de la digitalisation.	01/04/2024	15/04/2024
FAQ interactive sur l'Intranet	Mise en place d'une section FAQ sur l'intranet, permettant aux employés de poser des questions et obtenir des réponses claires.	01/04/2024	30/04/2024
Séminaire de pré-lancement "Digital Horizon"	Mise en place et réalisation de l'évènement	01/02/2024	15/05/2024
Newsletters spécifiques pour les managers	Envoi régulier de newsletters dédiées avec des conseils de gestion du temps et des cas de succès.	01/05/2024	31/08/2024
Sessions de formations sur les outils numériques	Réalisation de sessions de formations en physique par des experts	01/05/2024	31/08/2024
Programme d'ambassadeurs numériques	Création d'un programme où les employés formés aident leurs collègues et partagent leurs expériences positives.	01/07/2024	31/12/2024
Espace de formation en ligne sur Intranet	Mettre en ligne sur l'intranet des modules de formation au format vidéo.	01/09/2024	30/09/2024
Formations complémentaires ambassadeurs	Recueillir des feedbacks des managers, prise de contact avec les employés identifiés et accompagnement par visioconférence.	01/10/2024	31/03/2025
Enquête de satisfaction et feedback	Réalisation d'une enquête en ligne pour évaluer l'expérience des employés et recueillir des suggestions.	01/01/2025	31/01/2025
Webinaire de Bilan du projet	Organisation d'un webinaire pour partager les accomplissements, les leçons apprises et les étapes futures.	01/03/2025	15/03/2025

Les indicateurs clés de performance pour chaque action

Action	KPIs
Message Vidéo du Directeur Général	• Taux de visionnage parmi les employés
FAQ Interactive sur l'Intranet	• Nombre de questions posées et résolues • Taux de participation des employés à la FAQ • Taux "d'utilité de la réponse"
Newsletters spécifiques pour les managers	• Taux d'ouverture et de clics sur les liens • Nombre de feedbacks reçus après chaque envoi • Taux de clics sur CTA feedback
Sessions de formations sur les outils numériques	• Taux de participation aux séminaires • Satisfaction des employés par rapport à la formation reçue
Séminaire de Pré-lancement "Digital Horizon"	• Taux de satisfaction de l'évènement • Taux de compréhension du projet (Quizz interactif) • Nombre de questions posées
Programme d'ambassadeurs numériques	• Nombre d'ambassadeurs actifs • Evaluation des employés suite à l'intervention des ambassadeurs
Espace de formation en ligne sur Intranet	• Taux de complétion des modules de formation • Progression des compétences numériques des employés • Fréquence d'utilisation de l'espace de formation par les employés
Formations complémentaires ambassadeurs	• Nombre d'employés nécessitants un suivi par un ambassadeurs • Taux de satisfaction des employés
Enquête de satisfaction et feedback	• Taux de réponse à l'enquête • Score moyen de satisfaction globale • Nombre et nature des suggestions d'amélioration reçues
Webinaire de bilan du projet	• Taux de participation au webinaire • Score moyen de satisfaction par rapport au contenu du webinaire • Nombre de questions et d'engagements pendant le webinaire

