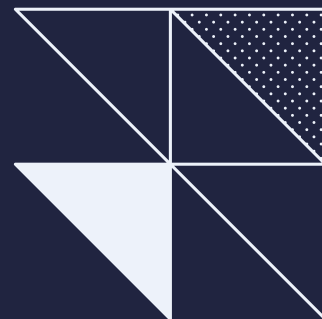




RÉINVENTER LA COLLABORATION DANS LES ESN

Comment fédérer
vos équipes en **2025**



Le **travail d'équipe** et les **efforts**
de collaboration sur le lieu de
travail augmentent les ventes
de l'entreprise de

27%

Étude Frost & Sullivan - 2019

La collaboration au sein des équipes d'une ESN est cruciale pour s'adapter à un marché qui change constamment. Elle s'inspire souvent des méthodes agiles, qui apportent flexibilité et efficacité dans la gestion d'un projet commun. Ces méthodes mettent l'accent sur les individus, leurs interactions, et la capacité à s'adapter rapidement.



DANS LE SECTEUR DU NUMÉRIQUE, LES CLIENTS VEULENT DES SOLUTIONS RAPIDES ET SUR MESURE. UNE ORGANISATION COLLABORATIVE PERMET DE MIEUX RÉPONDRE À CES BESOINS TOUT EN AMÉLIORANT LES PROCESSUS INTERNES.

Cette approche **motive les collaborateurs** en leur offrant un sentiment d'accomplissement et de sens dans leur travail. Une organisation collaborative **renforce les liens** entre tous les membres de l'équipe – recruteurs, commerciaux, chefs de projet, ADV et financiers – en favorisant le travail d'équipe, des **décisions plus rapides** et un **partage de connaissances plus fluide** .

Avec ces pratiques, les ESN gagnent en **compétitivité** et en **efficacité** , répondent mieux aux **attentes de leurs clients** et cultivent un environnement de travail **dynamique** et **motivant** .

Alors, comment renforcer la collaboration dans votre ESN ? Voici quelques pistes à explorer !

COLLABORATION INTERDISCIPLINAIRE

“ La réussite d'une équipe, c'est avant tout la capacité de chacun à comprendre les défis de l'autre. ”



COMPRENDRE CHAQUE MÉTIER DE MON ESN POUR ALIGNER MES OBJECTIFS AVEC CEUX DES AUTRES.

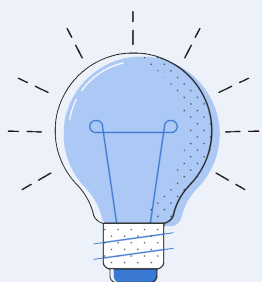
Vous avez établi une série de process qui doit permettre à chaque pôle d'atteindre ses objectifs, tout en respectant un fil rouge entre chaque discipline, et pourtant, vous constatez régulièrement des **points de friction** entre les équipes ?

78%

des cadres en innovation reconnaissent que le manque de partage des pratiques exemplaires entre les unités nuit à la **performance d'innovation** de leur entreprise.

Cette fragmentation, souvent dûe à des cultures d'équipe isolées et des priorités concurrentielles, entraîne une duplication des efforts et une inefficacité globale.

Source : étude Arthur D. Little - 2022



Un exemple marquant des conséquences d'un manque de collaboration entre équipes est l'échec du projet de la sonde spatiale Mars Climate Orbiter en 1999. Dans ce cas, la société Lockheed Martin (une compagnie aérospatiale américaine) utilisait le système impérial (pouces, livres) tandis que la NASA employait le système métrique (mètres, kilogrammes). Cette absence de coordination a conduit à la destruction de la sonde lors de son entrée dans l'atmosphère martienne, entraînant une perte de 125 millions de dollars.

LES POINTS DE FRICTION DÉJÀ VUS EN ESN :



LE RECRUTEMENT REPROCHE À L'ÉQUIPE COMMERCIALE DE **NE PAS ANTICIPER LES BESOINS DE RESSOURCES** SUR DES PROJETS EN COURS, CE QUI ENTRAÎNE UNE PRESSION POUR TROUVER DES CANDIDATS EN URGENCE.

L'ÉQUIPE COMMERCIALE REPROCHE AU RECRUTEMENT UN **MANQUE DE COMPRÉHENSION DES PROFILS SPÉCIFIQUES** NÉCESSAIRES POUR CERTAINS PROJETS.

LES ADVS REPROCHENT À L'ÉQUIPE COMMERCIALE DE **NE PAS FOURNIR DES INFORMATIONS COMPLÈTES**, CE QUI IMPACTE LA PRÉPARATION DE LA FACTURATION ET REND LEUR TRAVAIL DE VÉRIFICATION CHRONOPHAGE.

LE PÔLE FINANCES REPROCHE AUX ADVS DE **MAL CATÉGORISER CERTAINS ÉLÉMENTS DANS LES FACTURES** CE QUI REND LA COMPTABILISATION DES REVENUS PLUS COMPLEXE ET MOINS PRÉCISE.

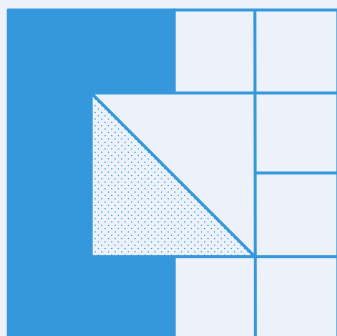


Vous avez de nombreux autres exemples ? Alors malgré des process en béton, pourquoi ne parvient-on pas à faire disparaître ces divergences ? Une partie de la réponse réside dans la capacité à **comprendre le métier et les enjeux de l'autre**.

CONNAISSEZ-VOUS L'ERREUR FONDAMENTALE D'ATTRIBUTION ?

Vous êtes au volant de votre véhicule, et un conducteur vous coupe brutalement la route. Affolé.e et choqué.e, vous allez probablement lâcher une série de noms d'oiseaux, accusant cette personne d'avoir voulu vous tuer. **C'est une réaction assez légitime.**

Toutefois, si on vous explique que ce conducteur vient tout juste de recevoir un appel de son voisin, l'alertant quant au fait que sa maison est actuellement en train de prendre feu alors que son chien est enfermé à l'intérieur, et qu'il doit donc se précipiter à son domicile situé à quelques minutes pour porter secours à son chien, peut-être pourriez-vous comprendre les raisons d'une telle prise de risque et de mise en danger.



WIKIPÉDIA - EXTRAIT

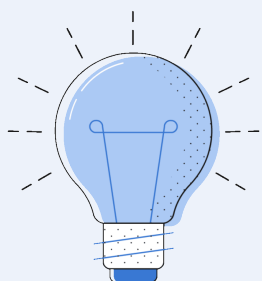


*L'erreur fondamentale d'attribution est un biais psychologique qui consiste à **accorder une importance disproportionnée aux caractéristiques internes** d'un agent (caractère, intentions, émotions, connaissances, opinions) **au détriment des facteurs externes et situationnels** (faits) dans l'analyse du comportement ou du discours d'une personne dans une situation donnée.*

Dans une organisation, il est assez "naturel" de blâmer les autres lorsqu'on ne parvient pas à réaliser ses tâches dans de bonnes conditions. Il est en revanche plus difficile de **changer de point de vue** et de **se mettre à la place de l'autre** pour réfléchir à comment **résoudre une problématique**.

L'EMPATHIE DOIT DEVENIR UN MOT CLÉ DE VOTRE CULTURE D'ENTREPRISE

La compréhension des enjeux et la connaissance des contraintes des autres équipes sont cruciales pour trouver des **solutions efficaces**. Pour bien collaborer, il est crucial de bien connaître les métiers et les responsabilités de chacun. Comprendre comment **le travail des autres influence nos propres objectifs** est la clé d'une bonne coopération entre les différents services de l'entreprise.

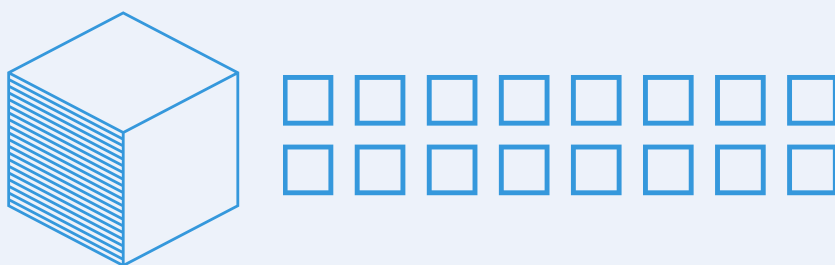


Saviez-vous que les éléphants sont reconnus pour leur capacité d'empathie ? Ils peuvent détecter la détresse chez leurs congénères et vont jusqu'à les réconforter en posant leur trompe sur eux. Les éléphants collaborent activement pour résoudre des problèmes, et ils ont été observés aidant des congénères blessés ou piégés. Par exemple, ils peuvent utiliser leur trompe pour retirer des branches ou aider un éléphant coincé dans la boue.

LE MANAGEMENT OPÉRATIONNEL : UN RELAI ESSENTIEL

Conscientiser ses collaborateurs et leur permettre de développer cette empathie, cela passe d'abord par **sensibiliser vos responsables de pôles**.

Ces derniers sont les **garants d'une bonne transmission des informations** au sein de leur équipe, et sont chargés de constamment éduquer leurs collaborateurs quand aux défis que doivent relever les autres pôles.



Réunissez régulièrement vos responsables de pôles sur des temps d'échanges dédiés aux actualités de chaque service, proposez leur de dresser régulièrement les points de blocage entre chaque pôle, et surtout, incitez-les à **proposer constamment des solutions pour les autres équipes !**

En instaurant une telle synergie, vous développez une **culture collaborative** au sein de votre organisation qui engage chaque acteur et donne du sens au rôle de chacun.



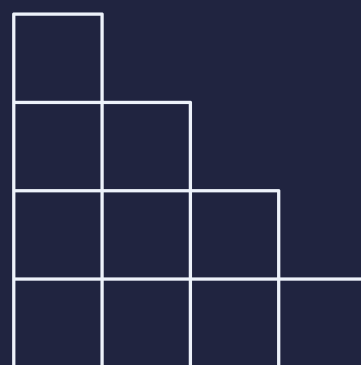
FÉDÉRER ET ALIGNER LES ÉQUIPES

La collaboration efficace au sein d'une ESN repose sur la capacité à fédérer et aligner les différentes équipes vers des objectifs communs.

Cette synergie est essentielle pour optimiser les performances, stimuler l'innovation et maintenir un avantage concurrentiel dans un secteur en constante évolution.

ENGAGEMENT PLAY

Incitez vos responsables d'équipe à développer des **formats ludiques et interactifs** pour transmettre efficacement ces connaissances aux équipes. Vous pouvez vous inspirer des formats type "Vis ma vie", et proposer des **journées d'immersion** où un commercial va travailler aux côtés d'un ADV, ou un recruteur aux côtés d'un assistant administratif.

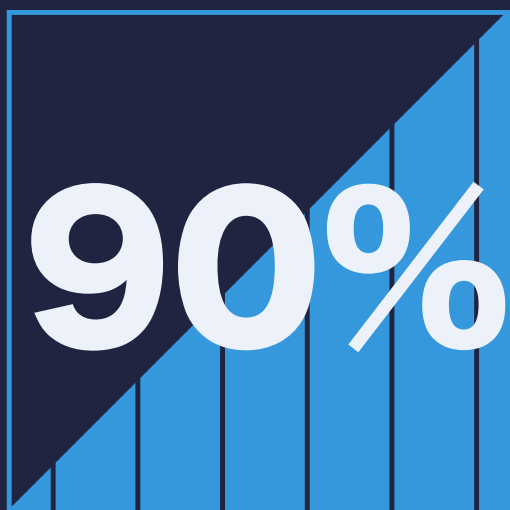


VOUS POUVEZ AUSSI SOLLICITER VOTRE ÉQUIPE DE COMMUNICATION POUR MONTER DES CAMPAGNES DE SENSIBILISATION INTERNES À TRAVERS DES PORTRAITS DE COLLABORATEURS QUI DÉTAILLENT LEURS MÉTHODES DE TRAVAIL AU QUOTIDIEN ET LES CONTRAINTES ASSOCIÉES.



GAMIFICATION

Déployer des mécaniques de jeu pour stimuler la coopération.



des employés déclarent que la gamification les rend plus productifs au travail.

Source : étude Arthur D. Little - 2022



Jouer ensemble introduit des **objectifs communs** et des défis qui incitent les équipes à collaborer pour les surmonter. Cela permet de récompenser les efforts individuels et collectifs via des points, badges ou niveaux. Mettre en place ces dispositifs structure les objectifs de manière claire et atteignable, souvent sous forme de “missions” ou de “quêtes”, ce qui permet aux collaborateurs de mieux **visualiser leurs contributions**. Cette structure motive les équipes à progresser par petites étapes, renforçant leur engagement et leur satisfaction au fur et à mesure des succès atteints.



ENGAGEZ VOS ÉQUIPES PAR DES PHASES DE CO-CONSTRUCTION

Un process agile est un process qui **évolue constamment** pour s'adapter à l'actualité d'une société. Vous devez constamment le re-considérer afin d'aider vos équipes à atteindre leurs objectifs. Dans cet exercice, les responsables d'équipes sont garants du bon alignement des propositions effectuées avec les objectifs des autres pôles.

Ne négligez pas le "test & learn" : un process doit constamment être **expérimenté** afin d'identifier les axes d'amélioration.

L'approche agile a permis à 60 % des entreprises d'augmenter leur chiffre d'affaires et leurs bénéfices.

Source : étude Parabol 2024 - entreprise spécialisée dans le développement d'outils collaboratifs pour les équipes agiles.



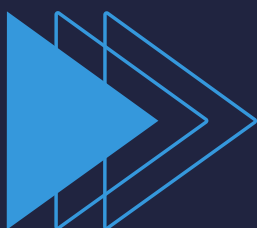
HACKATHON INTER-ÉQUIPES POUR LA DIGITALISATION DES PROCESSUS

Objectif : impliquer les équipes dans l'amélioration des processus et des outils numériques.

Mécanisme : organiser des hackathons trimestriels où des équipes mixtes (commerciaux, recruteurs, ADV, financiers) travaillent ensemble pour résoudre des problématiques spécifiques, comme l'automatisation d'un processus administratif ou l'optimisation de l'outil ERP.

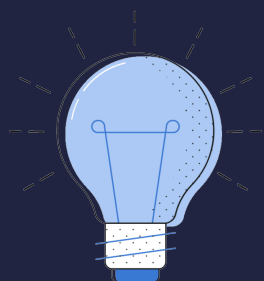
Récompense : les meilleures solutions peuvent être mises en œuvre dans l'outil ERP, et les équipes gagnantes peuvent recevoir des crédits formation, des sessions de brainstorming avec les dirigeants, ou un budget pour de futures initiatives.

COMMUNIQUER DE MANIÈRE EFFICACE



LES CARTES MENTALES : UN CLASSIQUE APPROUVÉ

Vous pouvez utiliser des outils de carte mentale en ligne (comme Miro ou MindMeister) pour visualiser les processus sous forme de diagrammes interactifs que chaque équipe peut explorer ou commenter. Ces cartes peuvent inclure des liens vers des ressources, des guides détaillés ou des étapes spécifiques, offrant une **vue d'ensemble claire** et **consultable à tout moment**. Ce format a pour avantage d'être facile et peu coûteux à déployer.



Les cartes mentales, ou mind maps, ont été popularisées dans les années 1970 par le psychologue britannique Tony Buzan, qui cherchait une méthode pour organiser efficacement l'information et stimuler les capacités cognitives, en particulier la mémoire, la créativité et l'apprentissage.

• • • LES LISTES DE TÂCHES INTÉGRÉES • • • DIRECTEMENT DANS VOTRE OUTIL DE • • • PILOTAGE D'ACTIVITÉ : ON RECOMMANDE !



Si votre ESN a fait le choix judicieux d'adopter un outil métier unifié pour toutes vos équipes, tirez-en pleinement parti en y intégrant l'ensemble de vos processus. Créez des listes de tâches détaillées et spécifiques qui serviront de guide étape par étape pour chaque équipe. Cette approche structurée permet non seulement de clarifier les attentes, mais aussi d'assurer une **cohérence** dans l'exécution des tâches à travers l'organisation.

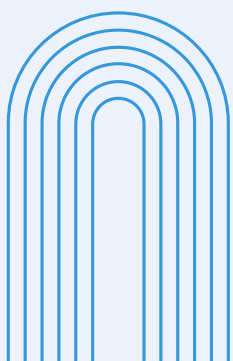
En centralisant vos processus dans cet outil, vous facilitez l'accès à l'information et réduisez les risques d'erreurs ou de malentendus. Les équipes peuvent suivre facilement leur progression, comprendre leur rôle dans le flux de travail global, et identifier rapidement les points de blocage potentiels. Cette visibilité accrue favorise une meilleure collaboration inter-équipes et une exécution plus fluide des projets.

UN OUTIL 360 POUR RÉUNIR ET ALIGNER LES ÉQUIPES

Note de la rédaction :

À toi lecteur, qui utilise peut-être déjà notre solution BoondManager, mais qui n'est pas encore parvenu à convaincre toutes les équipes de basculer leur activité sur Boond, ce chapitre t'est aussi adressé ;)

OUTILS DÉDIÉS VERSUS OUTIL PILOTE



Lorsque chaque pôle identifie ses objectifs opérationnels et définit les moyens de les atteindre, il peut être tentant de se diriger vers une **solution dédiée** à son activité :

- Les recruteurs vont sélectionner un ATS,
- Les commerciaux vont sélectionner une CRM,
- Les ADV vont sélectionner une solution de facturation (...)

Conséquence : vous vous retrouvez avec une galaxie d'outils qui ne parlent pas ou peu entre eux. Vous multipliez les coûts de licences, et les équipes ne comprennent pas les contraintes spécifiques aux outils des autres services. Pire, vous n'êtes même pas en mesure de mutualiser les bonnes pratiques car chaque outil a son fonctionnement propre.

78%

des entreprises rapportent une **hausse de productivité** en adoptant un ERP centralisé, ce qui simplifie la gestion de données entre départements et favorise des décisions plus réactives.

Source : étude Arthur D. Little - 2022

Mobilisez vos responsables de pôles métier (DRH, DAF, DSI...) pour identifier leurs enjeux et problématiques, afin d'identifier la solution idéale et les réunir autour de vos objectifs communs.



UN OUTIL PILOTE AU COEUR DE VOTRE ACTIVITÉ

Fédérer les équipes métier autour d'un outil central pour un meilleur passage des informations, c'est un facteur essentiel pour accélérer la collaboration et améliorer l'efficacité opérationnelle.

LES AVANTAGES :



UNE VISION 360 : UN SEUL OUTIL PERMET UNE VISION CLAIRE DES ACTIVITÉS EN COURS (ET QUI A FAIT QUOI À QUEL MOMENT).

GAIN DE TEMPS DANS L'EXÉCUTION DES TÂCHES : PAR EXEMPLE, TOUTES LES DONNÉES D'UN CANDIDAT FRAICHEMENT RECRUTÉ SONT DIRECTEMENT RÉCUPÉRÉES POUR CRÉER SON CONTRAT DE TRAVAIL, TOUTES LES DONNÉES QUALIFIÉES DANS UNE OPPORTUNITÉ COMMERCIALE SONT RÉCUPÉRÉES POUR CRÉER LE PROJET (...). PLUS BESOIN DE SAISIR CONSTAMMENT LES MÊMES DONNÉES D'UN OUTIL À UN AUTRE.

MEILLEURE COORDINATION DES PROCESSUS : VOUS DÉFINISSEZ EXACTEMENT À QUEL MOMENT CHAQUE PÔLE DOIT PRENDRE LE RELAI (COMME UNE COURSE !) ET PRENDRE LE LEAD SUR LA QUALIFICATION ET L'EXPLOITATION DES DONNÉES QUALIFIÉES DANS L'OUTIL.

UNE ENTRÉE UNIQUE POUR VOTRE DATA (UNE SEULE "SOURCE DE VÉRITÉ") AVEC LA POSSIBILITÉ DE CRÉER DE LA TRANSPARENCE : PAR EXEMPLE, VOTRE RECRUTEMENT PEUT ACCÉDER À VOTRE CRM POUR BIEN COMPRENDRE LE POSITIONNEMENT ET LES ENJEUX D'UN CLIENT.

IDENTIFIER UN RESPONSABLE QUALITÉ

Garant du bon suivi des process et de la qualité de la saisie des données dans l'outil pilote, le responsable Qualité joue un rôle crucial dans le maintien de l'intégrité de votre base de données sur le long terme.

LA MISSION D'UN RESPONSABLE QUALITÉ S'ARTICULE AUTOUR DE PLUSIEURS AXES ESSENTIELS

- • • •
- • • • Surveillance continue : il effectue un monitoring régulier pour s'assurer que les données saisies respectent les standards de qualité définis.
- • • •
- • • • Mesures de performance : il établit et suit des indicateurs clés de performance (KPI) pour évaluer la qualité des données, comme le taux de complétion des champs obligatoires ou la cohérence des informations entre les différents module
- • • •
- • • • Formation et sensibilisation : il organise des sessions de formation pour les utilisateurs, mettant l'accent sur l'importance d'une saisie précise et complète des données.
- • • •
- • • • Optimisation des processus : en collaboration avec les équipes métier, il identifie les opportunités d'amélioration des processus de saisie et de gestion des données.
- • • •

Par ces actions, le responsable qualité assure non seulement la fiabilité de votre base de données, mais contribue également à l'efficacité opérationnelle globale de votre entreprise, en phase avec sa croissance et ses objectifs stratégiques.

EXPLOREZ LES OPPORTUNITÉS D'AUTOMATISATION



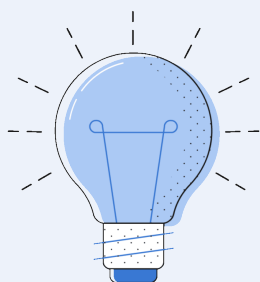
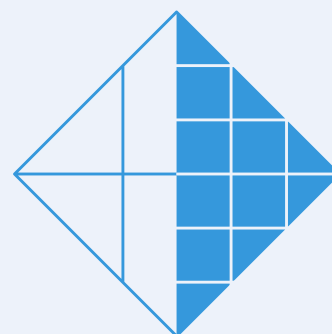
Un outil central peut être connecté à d'autres outils pour répondre à des besoins spécifiques que l'outil principal ne couvre pas. Ces connexions se font facilement grâce à des API ou des systèmes d'automatisation. Cela permet d'avoir un système complet et bien intégré.

Attention toutefois, vouloir tout automatiser n'est pas une solution pérenne, il est indispensable d'identifier les tâches répétitives à faible valeur ajoutée, qui ne nécessitent aucune intervention humaine.

Automatiser en partie vos processus doit vous permettre de gagner du temps sans perdre le contrôle sur ces derniers. De plus, vous devez être en mesure de les animer et de les faire évoluer en fonction des tendances du marché, et ce, sans aucune dépendance (des intégrations parfois lourdes peuvent impacter votre agilité).

NOS PARTENAIRES POUR AUTOMATISER VOS TÂCHES :

- MAKE
- ZAPIER



Ada Lovelace est souvent considérée comme la première programmeuse informatique, grâce à son travail sur la machine analytique de Charles Babbage dans les années 1840. Ada a en effet écrit un algorithme destiné à être exécuté par cette machine, ce qui en fait le premier algorithme spécifiquement conçu pour une machine. Son travail visionnaire a jeté les bases conceptuelles de l'idée qu'une machine peut exécuter une série d'instructions pour accomplir des tâches répétitives ou complexes. Ces idées sont la pierre angulaire de l'automatisation moderne.

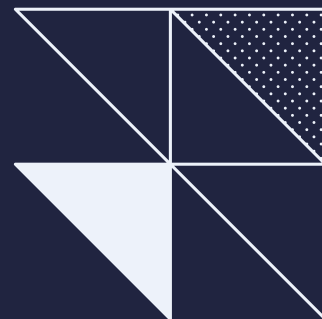
LE MOT DE LA FIN

Pour prospérer dans un environnement en constante évolution, les ESN doivent développer des mécanismes de collaboration **flexibles** et **fédérateurs**.

L'adoption de **méthodes agiles**, associée à des **outils centralisés** et à des **processus d'interaction renforcés**, permet aux équipes de travailler ensemble plus efficacement et de répondre avec réactivité aux exigences de leurs clients.

En cultivant **l'empathie inter-équipes** et en intégrant des éléments ludiques et des initiatives de **co-construction**, les ESN favorisent non seulement l'engagement mais aussi l'innovation continue.

Les axes présentés ici ne sont pas de simples méthodes de travail, mais les fondements d'une **culture collaborative** qui transformera chaque projet en un succès partagé.



QUI SOMMES-NOUS ?

BoondManager, l'ERP des ESN
le plus simple du marché !

1 800

clients purs ESN & ICT

80K

utilisateurs à travers le monde

98%

de nos clients renouvellent leur
abonnement chaque année