



« MeetingBooster a introduit un changement fondamental dans la culture de l'entreprise en formalisant et en normalisant les processus de communication relatifs aux réunions. Le système fournit toutes les informations nécessaires sur chaque réunion aux participants. »

- Matthias Bohnert : Chef Projet Développement de l'Entreprise

MeetingBooster améliore la culture de discussion chez Securiton



Matthias Bohnert

Chef Projet Développement de l'Entreprise

Société

Securiton International

Industrie

Systèmes d'alarme et de sécurité

Siège

Von-Drais-Straße 33, D-77855 Achern

Profil de la société

Securiton GmbH est une entreprise de 340 employés opérant dans le secteur des systèmes d'alarme et de sécurité. Securiton étudie, installe et entretient des systèmes de sécurité poussés, que ce soit dans le domaine industriel, public ou domestique. Securiton GmbH appartient au groupe Swiss Securitas, qui réunit plus de 20 entreprises européennes et rassemble environ 8.800 employés.

Matthias Bohnert, l'auteur de cette étude de cas, est impliqué dans le développement des normes internes de la société, s'intéressant notamment à l'optimisation des processus et à l'orientation stratégique de l'entreprise. C'est dans ce cadre qu'un projet a été lancé dans le but d'optimiser les processus de gestion de réunion de l'entreprise dans son ensemble.

La situation initiale

L'examen du processus de gestion de réunion adopté jusqu'à présent par Securiton GmbH met clairement en évidence le besoin de distinguer parmi les phases de préparation, de conduite et de suivi de réunion.

Jusqu'ici, les phases de préparation et de suivi s'appuyaient sur les fonctions de calendrier et de messagerie de Microsoft Outlook. Les ordres du jour, listes de participants et comptes-rendus étaient distribués à l'aide de ces services. Une fois planifiées, les réunions étaient insérées dans le calendrier Outlook de chaque participant, et structurées selon le plan de leur ordre du jour. Les rôles à attribuer, tels que secrétaire ou modérateur, étaient définis au même moment. Ces aspects mis à part, la productivité de chaque réunion dépendait essentiellement des personnes impliquées. Les horaires assignés à chaque sujet de discussion et les tâches préparatoires à effectuer n'étaient pas toujours arrêtés. Le diagramme ci-dessous illustre ce processus de réunion.

« L'utilisation de MeetingBooster en tant qu'outil de gestion de réunion s'est traduit par plusieurs avantages pour Securiton GmbH. »

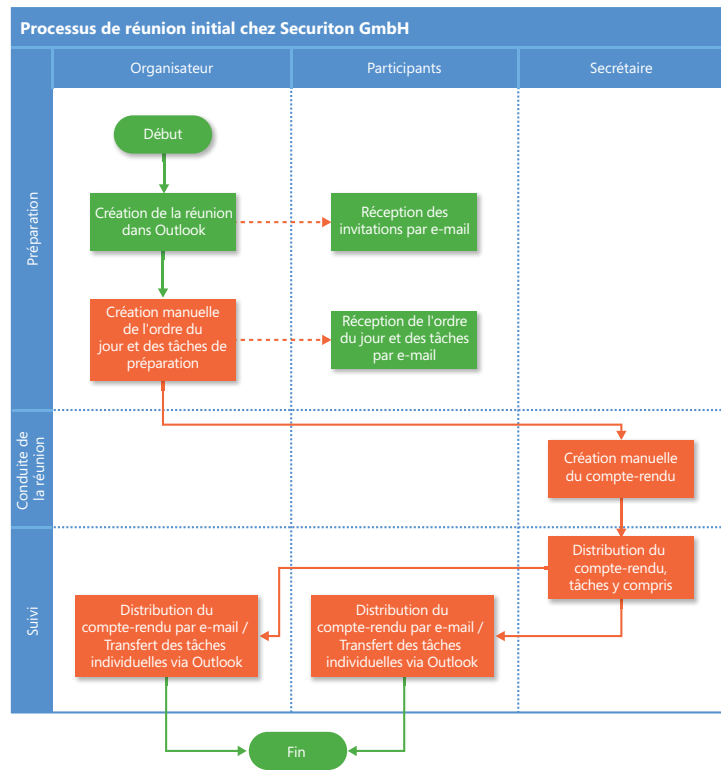


Figure 1 : Processus de réunion initial chez Securiton GmbH

En inspectant le processus représenté ci-dessus, il est évident que chaque réunion entraînait de nombreuses opérations manuelles. Cet état de fait causait divers problèmes, décrits plus en détail ci-dessous.

Quels étaient les problèmes particuliers à résoudre ?

Le processus de gestion de réunion décrit ci-dessus créait plusieurs difficultés pour Securiton GmbH :

- L'utilisation de Microsoft Outlook pour la distribution des ordres du jour et comptes-rendus provoquait un remplissage relativement rapide de la boîte aux lettres des participants, ce qui avait pour effet "d'enterrer" les informations importantes.
- Le suivi des points de l'ordre du jour et des tâches associées n'était pas effectué de manière cohérente à l'aide de rappels Outlook.
- Pour planifier une réunion, l'organisateur devait souvent consulter plusieurs agendas différents, ce qui prenait du temps et demandait des efforts de coordination.
- La conduite de la réunion proprement dite ne respectait pas de normes ou de directives particulières.
- Les réunions sans ordre du jour n'avaient ni objectifs clairs, ni horaires précis.

« Un des engagements de Securiton GmbH est de porter un maximum d'attention à sa clientèle, et MeetingBooster lui permet d'optimiser cet aspect de sa mission. »

Quels ont été les objectifs de la mise en œuvre de MeetingBooster ?

Les objectifs de l'introduction de MeetingBooster en tant qu'outil de gestion de réunion ne se limitaient pas à des facteurs tangibles tels coûts ou gains de temps, mais englobaient également des critères plus qualitatifs. L'un de ces objectifs clés était d'apporter davantage d'efficacité au processus de gestion de réunion en définissant des normes à faire respecter par les intervenants pendant toute la durée des phases de préparation, de conduite et de suivi des réunions organisées au sein de l'entreprise. Parmi ces normes, figure par exemple le respect fidèle de l'ordre du jour et de l'horaire des sujets de discussion. Nous tenions aussi à réduire le nombre de réunions sans valeur ajoutée. De plus, nous souhaitons que MeetingBooster nous aide à optimiser la distribution et le suivi des tâches, de telle sorte que les tâches mises en évidence à chaque réunion soient communiquées plus clairement, et que la responsabilité de les mener à bien soit assignée immédiatement pour pouvoir atteindre les objectifs fixés avec davantage d'efficacité.

Comme indiqué ci-dessus, les objectifs recherchés par Securiton GmbH en introduisant un outil d'optimisation du processus de gestion de réunion concernaient les trois phases du processus, à savoir préparation, conduite et suivi. Comme MeetingBooster était capable d'assister Securiton GmbH dans ces trois aspects et que le logiciel s'avérait intuitif et simple d'emploi, la décision fut prise de l'adopter.

Atouts

L'utilisation de MeetingBooster en tant qu'outil de gestion de réunion s'est traduite par plusieurs avantages pour Securiton GmbH, y compris gains stratégiques, organisationnels et financiers.

Avantages stratégiques

La complexité de l'environnement technologique sécuritaire dans lequel opère la société exigeant un haut niveau de communication, Securiton GmbH est très présent auprès de ses clients. Pour prendre en charge une relation client si étroite et maintenir une communication optimale, les conversations face à face sont essentielles. Par ailleurs, l'aspect professionnel des ordres du jour et des comptes-rendus de MeetingBooster rehausse l'image de marque présentée par Securiton à sa clientèle. Un des engagements de Securiton GmbH est de porter un maximum d'attention à sa clientèle, et MeetingBooster lui permet d'optimiser cet aspect de sa mission.

Pour Securiton GmbH, la sécurité des clients, y compris la protection de leurs données, revêt la plus haute importance. MeetingBooster permet à la société de définir des hiérarchies de permissions qui garantissent que seuls les employés participant à un projet donné sont autorisés à consulter les comptes-rendus des réunions et les tâches qui y sont associées.

« MeetingBooster a introduit un changement fondamental dans la culture de l'entreprise en formalisant et en normalisant les processus de communication relatifs aux réunions. »

Avantages organisationnels

MeetingBooster a introduit un changement fondamental dans la culture de l'entreprise en formalisant et en normalisant les processus de communication relatifs aux réunions. Le système fournit toutes les informations nécessaires sur chaque réunion aux participants. D'emblée, la préparation de la réunion est simplifiée par l'emploi des outils MeetingBooster tels le détecteur de conflits de planification et les fonctions de l'éditeur d'ordre du jour accompagnés de ses modèles d'aspect professionnel. Pendant la réunion proprement dite, la prise de notes est grandement simplifiée, étant liée directement à la gestion des tâches dans Outlook, et la création du compte-rendu est déclenchée automatiquement à son terme. Pour finir, MeetingBooster inclut des outils pratiques pouvant être utilisés librement pendant la réunion, vous permettant par exemple de faire voter les participants sur des idées particulières ou de remettre des sujets de discussion donnés à une discussion future.

En conséquence de la mise en œuvre de MeetingBooster, aussi bien la rédaction du compte-rendu que le suivi des tâches sont devenus beaucoup plus efficaces. L'archivage des ordres du jour et des comptes-rendus constitue un avantage supplémentaire. De plus, une fonction de recherche simple et intuitive permet à tous les intervenants d'accéder aux détails de la réunion et de consulter sa documentation dès son issue aussi souvent que nécessaire.

Avantages financiers

Bien que les avantages financiers n'aient pas encore fait l'objet d'une analyse quantitative en raison de la difficulté à obtenir des chiffres précis permettant de mesurer les gains d'optimisation d'un processus, une analyse qualitative a été effectuée.

Un sondage parmi les employés de l'entreprise a mis en évidence les gains de temps suivants, réalisés depuis l'introduction de MeetingBooster :

- Réduction de la durée de la phase de préparation des réunions
- Réduction du temps passé en réunion
- Diminution du nombre de réunions
- Diminution du temps de rédaction des comptes-rendus
- Réduction du temps passé à effectuer des recherches dans les comptes-rendus
- Plus grande efficacité du traitement des tâches

Pris ensemble, tous ces gains de temps ont entraîné une réduction considérable des coûts associés à la conduite de réunion chez Securiton.

« Securiton GmbH
recommande
MeetingBooster sans
aucune hésitation à
quiconque souhaite
mettre en œuvre un
outil de gestion de
réunion de valeur. »

Conclusion

L'introduction de MeetingBooster nous a obligés à prendre en compte la gestion du changement dès le départ. En effet, l'utilisation de MeetingBooster exigeait un changement dans la culture de communication de l'entreprise, notamment en requérant davantage de discipline de la part des employés. Une fois ces obstacles initiaux surmontés, MeetingBooster a été accepté par les employés sans réserve et la société a pu atteindre ses objectifs. Par conséquent, notre processus de gestion de réunion est maintenant entièrement fondé sur MeetingBooster. De plus, bien que de tels outils de gestion de réunion ne prennent pas toujours en charge le côté administratif des opérations, MeetingBooster remplit aussi toutes nos attentes dans ce domaine. Le détecteur de conflits de planification et le système de gestion des tâches entièrement automatisé lié à Microsoft Outlook présentent pour nous un attrait particulier. Pour conclure, Securiton GmbH recommande MeetingBooster sans aucune hésitation à quiconque souhaite mettre en œuvre un outil de gestion de réunion de valeur.

