

# CATÉGORIE - DIGITAL RH

## *My Serious App, l'intégration des nouveaux collaborateurs EDF par la digitalisation ludique*



### JONATHAN PARSY

Après un Master obtenu à la Toulouse Business School, Jonathan Parsy débute sa carrière chez Ubisoft dans le département SIRH.

En 2012, il intègre la DRH Groupe d'EDF en tant que Community Manger et anime la communauté Ressources Humaines de Vivre EDF Online, le réseau social du Groupe EDF. Jonathan utilise les nouvelles technologies et les nouveaux usages liés au web 2.0 pour repenser la communication RH et proposer des services numériques innovants aux salariés.



*Premier électricien mondial, le groupe EDF rassemble tous les métiers de la production, du commerce et des réseaux d'électricité. En s'appuyant sur l'expertise de ses équipes, sa R&D et son ingénierie, son expérience d'exploitant industriel et l'accompagnement attentif de ses clients, EDF apporte des solutions compétitives qui concilient développement économique et préservation du climat.*

## CONTEXTE ET ENJEUX DU PROJET

EDF est une entreprise en pleine mutation depuis plusieurs années : les changements au cœur même du secteur d'activité et l'ouverture à la concurrence ont entamé ces changements, obligeant l'entreprise à se ré-inventer et à innover toujours plus. Cette recherche de l'innovation est portée par les hommes et les femmes qui travaillent aujourd'hui et qui travailleront demain chez EDF.

« CAP 2030 », le projet stratégique d'entreprise fixe le cap pour le développement d'EDF et s'appuie sur le digital comme levier pour la transformation de l'entreprise.

L'intégration des 20 000 salariés, issus de la génération Y et sur connectés, qu'EDF a recruté en 5 ans est devenue une priorité.

Le processus d'intégration EDF est très complet avec des journées d'intégration selon le périmètre d'intervention du salarié et le traditionnel livret d'accueil. Le processus d'intégration était alors totalement physique et en partie siloté.

Nous souhaitons que les nouveaux embauchés aient la volonté de comprendre l'environnement de leur entreprise, de développer une connaissance transverse du Groupe, de connaître ses activités et cela nous permet de favoriser les parcours professionnels et développer les potentiels.

C'est en réponse à ces enjeux que l'application « My serious app » est née. Application digitale, pédagogique et ludique, destinée aux nouveaux embauchés du Groupe. L'ambition du projet est de déployer un nouveau produit d'intégration numérique innovant permettant aux nouveaux embauchés de :

- comprendre l'environnement du Groupe et acquérir les fondamentaux du secteur de l'énergie
- appréhender les enjeux stratégiques du Groupe
- découvrir l'articulation des métiers et sociétés entre eux et la chaîne de valeur de l'électricité
- développer un réseau de contacts.

## RÉALISATION DU PROJET

Nous voulions rendre ludique le onboarding et le dématérialiser. C'est en s'inspirant de nos usages personnels que nous avons trouvé la solution : apprendre en s'amusant.

Nous avons donc développé « My serious App », version entreprise de l'application bien connue « Duel Quiz » qui permet de tester sa culture générale en défiant ses amis.

Les nouveaux embauchés peuvent « enrichir » leur culture EDF et découvrir l'ensemble des activités du Groupe en jouant et en défiant leurs collègues dans des quiz thématiques (Nucléaire, Commerce et Consommation, Secteur de l'énergie...).

Une fois le contact pris avec la start-up créatrice de Duel Quiz, nous avons travaillé main dans la main pour adapter l'application à EDF. Nous avons défini les principes de base :

**À qui s'adressait l'application ?** Tous les nouveaux entrants 2015 (année N-1), pour répondre à notre enjeu d'un processus Groupe sans distinction entre les nouveaux entrants.

### Une utilisation sur quelle période ?

Nous avons défini une période de 6 mois d'utilisation, ce qui laisse le temps de se prendre au jeu et d'en faire le tour.

### Quel contenu ?

Un contenu global sur l'entreprise EDF et ses métiers pour les faire connaître mais également l'ajout de questions sur les grands enjeux de l'entreprise pour les années à venir.

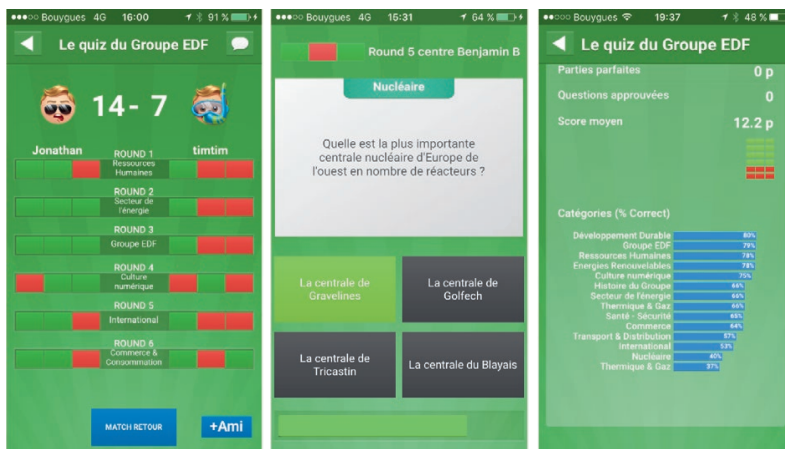
La structure informatique était déjà là, le développement était très limité, il a seulement fallu adapter le design à la charte graphique d'EDF.

Au niveau sécurité et mise à disposition des salariés, nous avons réfléchi avec l'équipe SIRH sur la procédure à adopter ; les données n'étant pas particulièrement sensibles, nous avons choisis de rendre l'application disponible sur deux interfaces publiques (App Store et Google Play), en sachant que pour se connecter à l'application il est nécessaire de s'authentifier via une adresse mail professionnelle lors de la première connexion. Les adresses mails des 5 000 nouveaux entrants ont été fournies à la start up Feo Media, seulement ces personnes peuvent accéder aux questions et se connecter.

*Le projet s'inspire du succès des quiz interactifs qui fédèrent des millions d'utilisateurs sur internet. Mais il va plus loin en mettant au cœur de l'application la transmission des savoirs*

### Zoom sur l'expérience utilisateur :

My serious App est un « Duel Quiz » sur l'entreprise EDF, elle permet de défier des utilisateurs, aléatoirement ou en ajoutant directement des collègues à défier. Le but étant de répondre correctement aux questions posées sur différents thèmes (les catégories sont détaillées dans les captures d'écran de l'application) et de battre l'utilisateur en face de vous.



Après chaque partie le joueur et son adversaire disposent d'un score pour identifier le gagnant (les scores ne sont publics que pour les 50 meilleurs utilisateurs). Avec cette application ils peuvent chatter avec les joueurs contre qui ils jouent. Cela permet de développer les relations de travail et d'échanger avec des collègues partout en France.

Les utilisateurs peuvent être proactifs en proposant des questions,

des mises à jour, mais aussi en relevant des incohérences. Cela permet ainsi à l'application d'être mise à jour en temps réel et par les utilisateurs, le temps dédié à l'actualisation par l'équipe projet est donc optimisé. Après les 6 mois d'utilisation pour les nouveaux collaborateurs, les meilleurs utilisateurs ayant le plus de points sont récompensés par des lots.

## LES SPÉCIFICITÉS DU PROJET ET LES POINTS INNOVANTS

My Serious App est un projet créateur de changement positif et inédit dans le processus d'intégration des nouveaux embauchés pour plusieurs raisons :

- c'est un nouveau mode de communication qui répond aux usages des jeunes générations
- c'est une nouvelle façon de transmettre des connaissances en mettant à disposition des quiz ludiques et pédagogiques pour faciliter l'appropriation des enjeux stratégiques de l'entreprise
- c'est une nouvelle approche collaborative en associant tous les salariés à l'élaboration des questions/réponses.

- c'est une rupture par rapport à l'approche traditionnelle des livrets d'accueil avec ses aléas de diffusion.

Plusieurs spécificités décrivent également la gestion de projet :

- D'abord sur la volonté de travailler avec une start up qui ne disposait alors d'aucune offre commerciale pour les professionnels, événement sans précédent dans la culture d'entreprise d'EDF.
- Ensuite sur la volonté de rester agile et de ne pas rentrer dans une organisation complexe et contraignante.

## DIFFICULTÉS, CONTRAINTE ET SOLUTIONS APPORTÉES

La difficulté majeure était de proposer plus de 3000 questions au lancement de l'application avec une contrainte de 140 caractères par question. Cette « masse critique » de quiz était nécessaire pour éviter de tomber systématiquement sur les mêmes questions - réponses.

Impossible pour notre équipe de construire toutes les questions, nous avons donc décidé d'intégrer nos collaborateurs dans le processus de construction de l'application, en les invitant à contribuer via Vivre EDF Online, le réseau social du groupe EDF. Le résultat a largement dépassé nos attentes puisque plus de 4 200 quiz ont été envoyés dont 3 000 en 24 h soit 1 073 contributeurs ! C'est le collaboratif au service des nouveaux embauchés !

Nous avons ensuite fait valider les questions et réponses aux experts métiers, après relecture des questions éditées par nos collaborateurs, plus de 80 % des questions ont été retenues pour intégrer l'application.

Les collaborateurs ayant participé à la construction de l'application ont pu tester en avant-première My serious App et détecter les éventuelles incohérences. La conduite du projet a donc été réalisée avec une réelle démarche collaborative, intégrant les collaborateurs dans la création du contenu et dans les tests fonctionnels et techniques.

## RÉSULTATS ATTENDUS DU PROJET ET RÉSULTATS OBTENUS

Dans un premier temps, nous souhaitons qu'un maximum de nouveaux embauchés téléchargent l'application et s'affrontent via les quiz thématiques. Lors du lancement l'application a été ouverte sur 4 entités d'EDF : EDF, EDF Energies Nouvelles, Electricité de Strasbourg et ERDF, ce qui correspond à 4300 collaborateurs.

Dans un second temps, nous pourrions ainsi mesurer si les nouveaux embauchés :

- comprennent mieux l'environnement du Groupe et les fondamentaux du secteur
- appréhendent mieux les enjeux stratégiques du Groupe
- comprennent l'articulation des métiers et sociétés entre eux et la chaîne de valeur de l'électricité
- ont développé un réseau de contacts

Cette première année est expérimentale. Son succès nous permettra d'étendre l'accès à d'autres sociétés du Groupe (France et International). Pour l'instant, les premiers feedbacks qualitatifs des joueurs sont excellents :

*J'étais assez fan de  
l'application Duelquizz  
et j'aime bien apprendre  
des infos sur EDF donc  
j'avoue je me laisse  
bien prendre au jeu,  
beau boulot pour l'app,  
j'en fais de la pub  
à Marseille !*

## FUTURES ÉVOLUTIONS ET PERSPECTIVES

La réussite de l'intégration des nouveaux embauchés est essentielle pour le groupe EDF, notamment eu égard au nombre important de recrutements ces dernières années.

My Serious App est une application qui doit s'insérer dans le dispositif d'intégration d'EDF. Nous travaillons actuellement à un format revisité des journées d'intégration régionales puisque le volume de recrutement est en baisse.

Ces journées d'intégration physiques pourront largement être digitalisées grâce à l'application ce qui permettra notamment des gains financiers importants.