



Partager |

Innovation participative

Carmila fait des idées de ses collaborateurs un levier pour remplir ses missions

01/04/2021 - Par Stéphane Moracchini s.moracchini@collaboratif-info.fr

[Beeshake](#) [Carmila](#) [Distribution](#) [Innovation](#) [Participatif](#)

« Notre démarche d'innovation participative Mydea nous a permis de ramener de l'optimisme, du positif. L'enjeu n'était pas forcément de voir se multiplier les idées partout, mais de recréer du lien, de l'énergie positive. A partir du moment où l'on réfléchit ensemble, l'on se projète », explique Morgan Lavielle, le directeur de la communication de Carmila, propriétaire et gestionnaire des centres commerciaux attenants aux hypermarchés Carrefour.

Fin mars 2020, la société veut se mettre en ordre de marche pour l'après-confinement. Elle décide de lancer une campagne numérique d'appel à projets sur le thème de réussir la réouverture à venir de ses 70 centres commerciaux en France.

En 2015, elle avait déjà organisé une démarche d'innovation participative en ligne. Une première expérience réussie en termes de projets proposés, mais qui s'était révélée compliquée et chronophage dans sa mise en œuvre. Faute de trouver une solution adaptée, elle l'avait faite développer.

Cette fois, elle est dans l'urgence et, de son côté, le marché des solutions d'innovation participative a mûri. Après avoir envisagé plusieurs options, elle porte son choix sur la plate-forme collaborative Beeshake.

« Nous souhaitons une solution facile et rapide à déployer, indique Morgan Lavielle. Beeshake répondait à ce besoin et proposait toutes les fonctions que nous recherchions. Son rapport qualité/prix était aussi le meilleur », précise-t-il.

Recréer du lien autour d'un projet commun

La campagne, menée sur trois semaines en avril, ne concerne que les directeurs de centres commerciaux. Mais son succès va inciter Carmila à renouveler l'expérience dans la foulée, en impliquant cette fois l'ensemble des 250 collaborateurs, répartis en France, Italie et Espagne.

Cette fois l'enjeu est de fédérer les équipes autour d'un projet commun, afin de rétablir le lien et les échanges entre les directions, services et équipes, alors que le télétravail s'est généralisé.

« Dans une société de notre taille, beaucoup d'idées naissent quand on se voit en réunion, à la machine à café, à la cantine, dans un couloir..., explique le responsable. Quand on ne se croise plus, ces projets qui viennent d'habitude d'eux-mêmes sont plus compliqués à faire émerger. »

Lancée en juin, la nouvelle campagne porte sur la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE). Carmila vient de lancer sa stratégie en la matière, baptisée Ici on agit, et ce thème est de nature à pouvoir embarquer l'ensemble des collaborateurs.

« Chacun a un avis sur la question et elle laisse une large place à des idées non techniques, faciles à proposer, sur des sujets très variés », remarque Morgan Lavielle.

Structuré autour de trois thèmes : la planète, les territoires, les collaborateurs, le challenge est en effet ouvert à des idées visant à améliorer tant les conditions de travail que l'impact des centres commerciaux sur leur territoire. A son terme, l'objectif est d'en retenir trois, leurs auteurs étant récompensés d'un panier anti-gaspi To Good To Go, à base de produits invendus.

80% des collaborateurs embarqués

Derniers article parus

Retours d'expérience

[Carmila fait des idées de ses collaborateurs un levier pour remplir ses missions](#)

[Ferring Pharmaceuticals mise sur des mentors pour favoriser l'adoption de Teams](#)

[La Poste accélère le tempo sur les médias sociaux](#)

[Quand la crise décuple les usages collaboratifs](#)

[A la MGEN, la gestion collaborative des connaissances séduit tous les métiers](#)

[Pur etc. entame sa transformation collaborative sur un réseau social d'entreprise](#)

[Le Crédit Agricole cultive la co-création avec ses clients](#)

[Le barreau de Paris mobilise l'intelligence collective des avocats](#)

[Une collaboration étendue multi-forme](#)

[Au Wagon, collaboration et automatisation font bon ménage](#)

[Tous les retours d'expérience](#)

Tendances

[Les nouveaux modes de travail auscultés par les organisations syndicales](#)

[La donnée, outil de pilotage de la transformation des modes de travail](#)

[Avec la pandémie, les marques repensent leurs interactions sur les réseaux sociaux](#)

[Une offre de Digital Workplace toujours plus tournée vers le flux de travail](#)

[La crise sanitaire rapproche DSI et métiers sur le terrain de l'agilité](#)

[La crise sanitaire conforte la transformation agile des organisations](#)

[L'automatisation, nouveau grand pilier des solutions de collaboration](#)

[Une lente transition vers l'agilité managériale](#)

[De l'outillage numérique pour développer les usages collaboratifs](#)

[Des solutions pour bien accompagner les porteurs de pratiques collaboratives](#)

[Toutes les tendances](#)

Mots clés

Apprentissage Bluekiwi **Collaboration**
Collectivités **Communauté** Distribution
Entreprise 2.0 Etude Facebook Formation
Gestion de contenu Industrie
Innovation Intranet Jaliis Jamespot Jive
Knowledge Management **Management**
Marketing Messagerie Microsoft Outils de
recherche **Participatif** Portail Relation
client Ressources humaines
Réseau social Secteur Public
Services Sharepoint Sémantique Transformation
numérique Veille

ESPACE ABONNÉ

[Modifier mon compte](#)

[Modifier mon profil](#)

[Me déconnecter](#)

[Mes contributions](#)

Recevez notre newsletter gratuite

Restez informé de l'actualité du collaboratif, inscrivez-vous à notre newsletter hebdomadaire.

[Je m'inscris](#)

Suivre Collaboratif-info

[Fil RSS](#)

[sur Twitter](#)

LA BOUTIQUE Collaboratif-info

• **Thémas**
• **Articles Retour d'expérience**

[Accéder à la Boutique](#)

Secteurs

Administration
Agriculture
Agroalimentaire
Associatif
Assurance
Banque
Collectivités
Conseil
Construction
Distribution
Economie solidaire
Education
Finance
Immobilier
Industrie
Loisirs
Médias
Secteur Public
Recherche
Santé
Services
SSI
Télécoms
Secteur TIC
Transports

Thèmes et domaines

Apprentissage
Communautés
e-Démocratie
Commercial
Communication
Innovation
Intelligence économique
Intelligence territoriale
Intranet



Lors du challenge RSE, la plate-forme d'innovation participative, baptisée Mydea, a permis de recueillir 58 projets.

Comme celle ayant impliqué les directeurs de centres, la campagne se déroule sur trois semaines. « *Opter pour un format challenge et de durée courte permet de ne pas laisser les collaborateurs et de maximiser la participation* », explique le responsable.

Pour faciliter la soumission des idées, celle-ci se fait par l'intermédiaire d'une fiche. Le dépositaire doit y indiquer un nom explicite et vendeur pour son projet, joindre une image de type inspiration, qui donnera envie que l'on consulte l'idée, décrire cette dernière, lister les moyens de sa mise en œuvre, indiquer à quelle échéance elle est réalisable et quel est le bénéfice pour la société et ses clients.

Avec l'aide de Beeshake, Carmila a aussi mis en place une solution basique de traduction automatique pour favoriser l'appropriation par les équipes espagnoles et italiennes.

La formalisation des idées est facilitée par le système de fiches projet proposé par Beeshake.

Finalement, 58 projets seront ainsi soumis via la plate-forme et 80 % des collaborateurs ont participé, des directeurs de centres aux stagiaires et alternants, des personnes travaillant au siège à celles des bureaux de région, toutes équipes confondues.

Juridique
Knowledge
Management
Management
Marketing
Participatif
R&D
Ressources humaines
Veille

Familles de produits

Analyse de sentiments
Applications métier
Blog
Bureautique
Communications unifiées
e-Learning
Forum
Gestion de contenu
Gestion de projet
Gestion des talents
Messagerie
Micro-blogging
Monitoring social
Outils de recherche
Portail
Relation client
Réseau social
Serious Game
Logiciels de veille
Web conférence
Wiki

Si la participation a été plus forte en France, qui rassemble les trois quarts de l'effectif, elle a aussi été satisfaisante en Espagne et Italie. C'était la première fois qu'une telle démarche impliquait les trois pays.

De l'émulation dans la collaboration

Au total, entre les idées postées, les Likes et les commentaires, 4 000 contenus ont été postés sur la plate-forme. « *Beeshake offre l'intérêt de fonctionner comme un réseau social*, souligne Morgan Lavielle. *Son utilisation est intuitive et pouvoir liker, commenter, crée une véritable émulation d'équipe* », constate-t-il.

Autre avantage de la solution, les projets peuvent être proposés par des groupes de personnes. Des équipes ont ainsi pu déposer les leurs, mais des personnes n'ayant pas forcément d'idées ont également pu venir enrichir celles de collègues et proposer de la porter avec eux.



« La possibilité de proposer un projet à plusieurs a vraiment créé de l'émulation, y compris entre des personnes qui n'avaient pas forcément l'habitude de travailler ensemble »

Morgan Lavielle, directeur de la communication

« *La possibilité de proposer un projet à plusieurs a vraiment créé de l'émulation, y compris entre des personnes qui n'avaient pas forcément l'habitude de travailler ensemble*, relève le responsable. *Séduites par une idée, elles ont contribué à l'emmener plus loin.* »

Lorsqu'une nouvelle idée proposée se révélait proche d'une autre, son auteur pouvait aussi facilement être invité à se joindre au collègue ayant soumis cette dernière, afin d'éviter les doublons.

Les idées soumises aux voix et à la décision d'un jury

La sélection des idées s'est faite en impliquant les collaborateurs. Ils ont été invités à voter, celles obtenant le plus de suffrages passant ensuite par un jury pour sélectionner les trois finales.

Composé d'une dizaine de personnes, ce dernier était composé d'experts internes de la RSE, d'opérationnels de différents métiers, comme l'exploitation et la maintenance, ou encore de représentants des ressources humaines et de la communication.

En revanche, les directeurs de centres commerciaux, qui constituent la première population de la société et formaient une part importante des participants, ne comptait logiquement pas de représentant dans le jury.

Finalement, une dizaine de projets ont été retenus. « *Outre les trois récompensés, d'autres avaient l'avantage d'être faciles et peu coûteux à réaliser*, explique Morgan Lavielle. *Même s'ils n'avaient pas été les plus plébiscités par les collaborateurs, le jury a décidé de les mettre en œuvre au vu de leur intérêt.* »

Des auteurs concernés par la mise en œuvre de leurs idées

Carmila a aussi fait le choix d'impliquer les auteurs des idées dans leur réalisation, même si ce n'était pas une condition pour déposer un projet. Les sujets plus techniques, comme ceux liés à la gestion thermique des bâtiments, ont en revanche été confiés aux équipes métiers qui en sont en charge. Mais là encore, l'auteur pouvait participer. « *Nous en avons fait la proposition et la plupart des dépositaires ont accepté* », précise le responsable.

Les projets dont la mise en œuvre pouvait être rapide sont aujourd'hui en test, certains dans un centre, d'autres dans plusieurs. Récompensé dans la catégorie « *Agir pour l'environnement* », l'installation de composteurs dans les centres commerciaux, afin de recycler les déchets organiques et limiter la pollution liée aux transports des déchets, est par exemple en cours de déploiement dans une dizaine d'entre eux.

De son côté, celle primée dans la catégorie « *Renforcer nos actions dans les territoires* » est en cours d'expérimentation sur un site. Baptisée Repair Café, elle propose aux clients des centres des ateliers de réparation et de recyclage ouverts à tous, où ils peuvent venir s'entraider, partager leurs compétences, basé sur l'entraide et l'échange de compétences pour lutter collectivement contre le gaspillage et l'obsolescence programmée.

Un an après la première campagne et fort des résultats obtenus, Carmila se prépare cependant à en mener une nouvelle, prévue ce mois d'avril, sur un sujet stratégique, de nouveau à l'échelle de ses trois pays d'implantation.

« *Les idées ne manquent pas pour renouveler l'expérience*, remarque Morgan Lavielle. *Nous avons songé réitérer en septembre ou octobre dernier, mais il y avait un sentiment de lassitude à l'égard des outils numériques, des visioconférences*, confie-t-il. *Nous avons donc attendu que ce soit le bon moment. Il ne faut pas trop en faire* », conclut-il.



Partager |