

SERVAIR : CAHIER DES CHARGES INTRANET

PRESENTATION DE SERVAIR

- Filiale de Gategroup, Servair est la première entreprise française de restauration aérienne et de nettoyage cabine. Elle opère dans 31 aéroports répartis dans 19 pays. Servair s'est également imposée comme le premier caterer en Afrique avec 21 implantations dans 18 pays. L'activité de restauration non-aérienne se développe de plus en plus.
 - En 2021, nous sommes 7000 collaborateurs dont – environ 1000 en Afrique
 - La langue utilisée principalement est le français
 - Notre population : cadres, maitrises et employés
-
- 15% ont une adresse électronique
 - Au moins 85% n'ont pas accès à un PC professionnel
 - Chiffres à compléter avec notre DSI (début août)

LE PROJET

La refonte de notre intranet intervient aujourd'hui car la solution est peu utilisée par nos collaborateurs. De plus, la structure étant vieillissante, il est difficile pour l'équipe communication de l'alimenter et de le faire vivre.

Structure actuelle :



A LA UNE	REPERES SERVIR	TENDANCES ET MARCHES	INNOVATION	QUALITE	COMMUNICATION	RESSOURCES HUMAINES
Actualités 2021	Servir et ses filiales	Nos métiers	Les trophées de l'excellence	Qualité, hygiène et environnement	Les éditions	Vie en entreprise
Actualités 2020	Restauration aérienne	Synthèse des caterers partenaires	Les idées Dédic	Les engagements de Servir	Institutionnelles	Gestion des carrières
ETC	Glossaire du catering	Synthèse des caterers concurrents	Porter l'innovation	Organisation (organigramme)	Commerciales	Facilités de transport
	Nettoyage et services	Analyse du marché catering		Objectifs et résultats	Internes	Préparer son déplacement
	Conseil et Services	Les études marketing		Comité scientifique	Cartes de vœux	Offre hôtel et voitures
	Nos valeurs	Comportements des passagers		Politique QE45 2019-2021	La charte Graphique	Mobilité
	Des valeurs portées de sens	Tendances restauration		Rapport RSE	Les règles	Offres d'emploi gategroup
	Les 6 valeurs Servir	Tendances agroalimentaires		Les bonnes pratiques	Les logos	Formation
	La Diversité	Le marché du sandwich		Hygiène Qualité Sécurité	Les logos partenaires	La formation chez Servir
	La Fiabilité	Tendances culinaires		Dichets	Les pictos sécurité	Servir Formation
	L'Innovation	Tendance Authenticité		Eco-gestes	Les logos de compagnies clientes	Passport Formation
	La Performance	Tendance Emotion		Certification et labellisation	Predably you	Service Social
	La Plaisir	Tendance Bien-être		Qu'est-ce que la certification ?	Photothèque	Les missions
	La Responsabilité	Tendance Convivialité		Centres certifié et labellisés	Règle d'utilisation	Les aides aux salariés
	Les affiches valeurs à télécharger	Tendance Plaisir		Laboratoire	Les acts reportages	Le 1% logement
	Vivre nos valeurs	Observer		Zoom sur le laboratoire	Documents utiles	Descriptif du 1% logement
	Valeurs, c'est quoi pour moi ?	Servir		Quelques explications		Avance et garantie Local-pass
	L'organisation (organigrammes)	Marchés et environnement		L'histoire du laboratoire		Objectif Retraite
	DGQR	Concurrents		Les salmonelles		Charte Sociale et Ethique Groupe
	DGA Ressources Humaines	Innovations et tendances		Le prélèvement		Comité Groupe AF-KLM
	DGA Marketing-Communication, DMNA & Studio Culinaire			La Listeria		Manuel prévention corruption AF-KLM
	DGA Economie & Finances			La sécurité au laboratoire		
	BU Catering Paris			La voir du labo		
	BU France					
	BU Afrique					
	BU Restauration commerciale					
	DGA Commercial AF_KLM Offre de services, Achats & Supplychain					
	DGA Commercial International					
	DSI					
	Studio Culinaire Servir					
	Les recettes					
	Entrées					
	Plats					
	Desserts					
	Trendbook					
	Plan d'accès					

Nos objectifs :

- **Informier l'ensemble des employés** de l'actualité de l'entreprise – avec une spécificité selon leur fonction et leur lieu de travail
- **Centraliser la communication** tout en mesurant l'impact de nos actions
- **Gagner en flexibilité, agilité et productivité**
- **Accueillir / intégrer tous les employés**, avec un outil accessible en mobilité et sur les différents sites
- **Être 100% autonome** : l'intranet étant géré par les équipes de communication, il est important de disposer d'un outil facile et flexible, ne requérant aucune compétence de codage (utilisation d'un CMS – Content Management System).

Notre cible : l'ensemble des collaborateurs Servir (cf les chiffres ci-dessus). Les personas sont en cours. La définition des communautés aussi.

LES BESOINS FONCTIONNELS

Nous avons pour ambition de **penser notre solution en mode Digital Workplace. Mais pourquoi ?**

- Nous souhaitons un environnement numérique et pas simplement une plateforme
- Nos collaborateurs doivent pouvoir accéder à leurs applications, leurs tâches et à l'ensemble des informations Servir sans à avoir à basculer sans cesse d'un environnement à un autre
- La communication doit être descendante mais également ascendante, le collaboratif est le point central du projet !
- L'information publiée doit pouvoir toucher l'ensemble des salariés mais aussi être segmentable (par statut, zone géographique, service etc.)
- Les besoins de l'utilisateur sont au cœur du développement (et non de la direction bien qu'elle soit prenante)
- La solution doit être accessible sur tous les devices (professionnels mais aussi personnels), être utilisable par tous même ceux qui ne sont pas en permanence devant un écran ou qui ne possède pas de poste de travail
- Nous souhaitons faciliter le flex office ainsi que la mobilité

Nos enjeux face à la digital workplace :

- **La résistance au changement** : projet structurant touchant à l'organisation même du travail, le déploiement d'une digital workplace doit s'accompagner d'un programme de conduite du

changement. Il s'agit de sensibiliser aux bonnes pratiques du collaboratif et de rappeler dans quel cas utiliser l'e-mail, le chat, l'appel audio ou la visioconférence. Il doit également intégrer dans l'équipe projet l'ensemble des parties prenantes, que ce soit la Direction, les RH, la DSI etc. Nous avons de vraies attentes au sein de Servair : aujourd'hui, la solution est reconnue comme obsolète. Les collaborateurs sont donc en attente de ce changement (même impatients 😊 !)

- **Le budget** : nous allons travailler lot par lot – en posant des KPI sur chaque lot nous verrons si le projet est satisfaisant. Nous pourrions alors débloquer le lot 2 etc.
- **L'intégration de la digital workplace dans un système existant** : suppose un 'désilotage' pour pouvoir partager et unifier les documents et données associées. Nous allons monter une équipe pilote transverse sur le projet ce qui nous permettra de comprendre les besoins et attentes de chaque métier mais également, de comprendre leurs fonctionnements.
- **Une direction claire** : la digital workplace, avec une mise à disposition de l'information pour tous. Cette direction sera complétée par les besoins et attentes métier. Nous travaillerons main dans la main avec la direction pour faire de ce projet un succès.
- **Un nouveau mode de fonctionnement** : dans un nouveau mode de collaboration – digital workplace – nous aimerions faire évoluer les modes de travail vers une approche plus lean et efficace. En ce sens, il est important d'impulser une nouvelle dynamique. Par exemple, inciter les managers à utiliser des documents modifiables en ligne plutôt qu'une cascade de mail avec pièce jointe.
- **Pas de perte d'information** : il s'agit de concentrer les communications internes sur la digital workplace. Par exemple dupliquer les CAP info sur l'intranet (en gardant la version affichage). Faire en sorte que l'intranet soit le point central de chaque collaborateur en termes d'information mais aussi de travail

La structure envisagée

- Les actualités
Flash/Cap info : segmentable par communauté (exemple : pour le siège, la laverie etc)
C'est dans la boîte (une vidéo par mois en mode interview) etc
- Servair
Gategroup
Présentation de Servair et ses filiales
L'organisation (organigramme)
Les valeurs
Nos engagements : RSE, qualité hygiène santé sécurité, laboratoire, certifications
Données démographiques / réseaux : Plan d'accès avec géolocalisation des sites / possibilité de zoomer sur les bâtiments avec le nom des salles etc
- Mon espace collaboratif
DSI : sesame
Annuaire
Mes applications, suite O365
Smart RH, Arkevia, Système mon suivi d'activité, Traveledoo,
Documents utiles : présentation, charte graphique, plan d'accès, photothèque/ vidéothèque (fenêtre youtube) etc
Formations : tutoriel vidéo pour expliquer comment poser mes congés par exemple

- Vie en entreprise
 - Carrière : gestion des carrières, offres d'emploi gate et servair, mobilité, droit en formation, retraite
 - Moyens généraux : Demande mobilier, affichage des bureaux, réservation de salle
 - Mobilité : Facilités de transport, Offre hôtel et voiture
 - Social : Service Social, Les aides aux salariés, Le 1% logement, Avance et garantie Loca-pass, Charte Sociale et Ethique Groupe
 - Accès au portail CSE
- FAQ
- Mentions légales

LES BESOINS TECHNIQUES

Connexion collaborateur

- Connexion par collaborateur avec identifiant : Matricule + MDP
- Système de SSO pour éviter l'authentification multiple
- Ouverture automatique sur tous les ordinateurs Servair au démarrage
- Création d'un profil du collaborateur : photo (si possible), nom, prénom, âge, pays, unité, service, « statut » : comex, codir, cadre, maitrise, agent, adresse, coordonnées en cas d'urgence etc
- Synchronisation des utilisateurs : à définir avec la DSI

Accessibilité

- Accessible sur PC, Tablette et portable - créer une version application (Potentiellement sur une web app)

Gestion

- Reporting / analyse stat avec une solution (ex : Ablaa)
- Possibilité de télécharger un livret (SST par exemple) avec un suivi : qui a téléchargé ? – notion de traçabilité juridique
- Base de données : à définir avec la DSI
- Fonction recherche à intégrer

Contenus

- Certains contenus pourront être récupéré sur l'intranet actuel
- Système de messagerie par communauté avec notification (ex : un centre est fermé, pb technique à la laverie etc)
- Système de tag sur la partie actualité
- Les actualités pourront avoir la mention j'aime, bravo, je soutiens, rires etc (pas commenter car nous n'avons pas la bande passante pour modérer)
- Un système de boîte « à question/réclamation/idée » avec une redirection selon le thème
- Donner les informations (actualités, animations, événements clients, externes ou internes) selon profil servair 1, cadres etc

UN ACCOMPAGNEMENT GLOBAL

L'offre doit inclure un accompagnement global

- Animation et organisation de la réunion de lancement du projet et des ateliers
- Revue des spécifications fonctionnelles et techniques détaillées
- Paramétrage général : sécurité, profils utilisateurs et droits associés, règles de gestions (champs obligatoires, workflow), référentiel, recherche, tags, requêtes spécifiques etc.)
- Développements spécifiques (formulaire et workflow, système de reporting etc ..)
- Création du design (si possible, utiliser l'outil [\(Figma\)](#))
- Reprise des données (en option)
- Migration et déploiement
- Formation (paramétrage, administrateur + super utilisateur et utilisateurs)
- Accompagnement au changement : par exemple formations sur site etc (option)

ORGANISATION DU PROJET

Avant le 5 août : votre proposition commerciale, une présentation de votre solution (quelques visuels), un planning de mise en œuvre (avec un fonctionnement par lot), un tableau de bord de projet avec une présentation de votre stratégie > à envoyer par mail à alice.aroulanda@servair.fr

Mi – août : l'équipe communication étudiera vos propositions

Fin août : présentation du budget au Comité Exécutif pour validation

Début septembre : pré-sélection des prestataires

Mise en place du nouvel intranet : à définir

Pas de montant alloué au projet

Critères de choix :

- Adéquation aux besoins, poids du critère 45 %
- Coût de la prestation, poids du critère 35 %
- Capacité à fonctionner en mode projet avec un planning et des lots, poids du critère 10 %
- Références et capacité à être créatif, poids du critère 10 %

CONTACT

Pour toute question, vous pouvez contacter :

Alice Aroulanda, Chargée de communication externe et digitale

alice.aroulanda@servair.fr

+ 33 (0)6 31 57 16 60