



Christella Umuhoza - 00:00

Bon.



Emilie Canoine - 00:04

On connecte tout. Bonjour.



Christella Umuhoza - 00:05

Bonjour, vous m'entendez ?



Emilie Canoine - 00:12

Bonjour. On va peut-être prendre... Non, on n'a pas besoin de jambras ici. Bon, comme tu veux, c'est vrai que tu n'as peut-être pas besoin de te connecter. Vous nous entendez ?



Christella Umuhoza - 00:22

Oui, je vous entends. Je vous vois, Natalia. Et Emily, je vous laisse entrer. Ça y est, vous êtes dans la même salle?



Emilie Canoine - 00:34

Oui, on est dans la même salle, donc on va peut-être...



Christella Umuhoza - 00:38

Génial, ça marche.



Emilie Canoine - 00:41

Du coup, c'est bon, moi j'ai coupé mon micro.



Christella Umuhoza - 00:43

C'est bon, oui, oui, c'est bon. C'est parfait.



Emilie Canoine - 00:46

Du coup, le son est bon, non?



Emilie Canoine - 00:47

Il y a un grain d'enfer là.



Christella Umohoza - 00:51

Il est bon, je vous entends, si vous m'entendez, c'est bon. Vos deux micros sont coupés par contre il faut qu'une de vous mette son.



Emilie Canoine - 01:03

Micro est-ce que c'est bon là du coup?



Christella Umohoza - 01:06

Voilà c'est bon ok là c'est bonjour merci d'avoir pris le temps de me rencontrer je sais pas si vous avez bien compris le cadre comme ça Je pourrais un peu parler du pourquoi on se rencontre aujourd'hui et puis on fait un tour de table, ça vous va?



Emilie Canoine - 01:27

Oui, expliquez-nous, c'est bien.



Christella Umohoza - 01:33

Moi, c'est Christella, je travaille pour AICO. AICO, c'est une boîte de services et de conseils spécialisé en intelligence artificielle. Et nous accompagnons différentes entreprises sur l'intégration de l'intelligence artificielle. Les fondateurs d'Echo sont habilités par la BPI. C'est une jeune boîte qui a commencé il y a une année et quelques mois. Cofondé par Manuel Davi, qui est un expert de l'IA, qui est le fondateur de Vekea, qui travaille sur tous les sujets supply chain, gestion des stocks avec différents clients. Donc, il a fait l'IA toute sa vie. Il a cofondé ICO avec Adrien, qui est notre CEO, qui aussi a vécu en Chine pendant longtemps sur des systèmes de data. Et moi, j'ai rejoint ICO pour travailler en tant que AI product manager.



Christella Umuhoza - 02:26

Et mon métier, c'est vraiment d'identifier les cas d'usage pour chaque client et les cas d'usage qui vraiment ont la rentabilité derrière et la valeur derrière. Et donc aujourd'hui, nous travaillons dans le cadre de la BPI pour faire une première étape qu'on appelle une étape de diagnostic. Pour découvrir les entreprises, pour regarder leurs fonctions, leurs rôles, leurs outils, et puis recommander la possibilité de valoriser l'IA au sein de leurs métiers et leurs outils. Donc moi, ma carrière est vraiment d'un aspect tech sur tout ce qui est des produits de traçabilité, des produits de supply chain, des produits dans l'industrialisation ou même dans le software classique du B2B ou du B2C. Et l'année passée, avant de rejoindre AECO, j'avais passé un bon temps sur travailler les initiatives IA chez ADO.



Christella Umuhoza - 03:24

Donc j'ai rejoint AECO pour diversifier, travailler sur le retail et hors du retail, sur tous les sujets qui me passionnent, parce que pour moi l'IA a de la valeur sur différents aspects. Et donc aujourd'hui je vous rencontre pour, c'est le deuxième interview, on a déjà rencontré l'équipe marketing, donc on a pas mal d'infos là-dessus. Et donc le but c'est de découvrir vous qui soyez sur un métier qu'on appelle des fonctions support, qui vraiment portent l'entreprise de loin ou de près. Et donc de voir aussi votre façon de travailler avec les autres fonctions, mais aussi de découvrir si vous avez déjà testé tout ce qui est l'intelligence artificielle, ou si vous lisez, ou au fait de voir votre niveau de compréhension, ou bien même de curiosité, peut-être que vous n'êtes même pas intéressé, je ne sais pas, on va découvrir tout ça.



Christella Umuhoza - 04:22

Bon voilà, je ne vais pas trop parler, mais j'espère que j'ai quand même laissé des détails.



Emilie Canoine - 04:29

Ça marche.



Emilie Canoine - 04:29

Vous voulez procéder, du coup, on se présente aussi ?



Christella Umuhoza - 04:37

J'aimerais bien, merci.



Emilie Canoine - 04:42

Du coup, moi je suis Émilie Canouen, je suis la responsable ressources humaines du groupe. Je suis chez Cousins depuis un peu plus deux ans maintenant. Et donc au niveau RH, en fait, on est une petite équipe, service en construction, puisqu'en fait, avec la scission entre... Je ne sais pas si vous connaissez un peu l'histoire de Cousin, mais à la base, c'est la famille Cousin qui a créé l'entreprise il y a 175 ans.



Emilie Canoine - 05:10

Et il y a six ans en fait, la famille Cousin a vendu l'entreprise, et donc aujourd'hui c'est deux groupes distincts, Cousin sur la partie médicale, Cousin Surgerie, on a Cousin sur un autre domaine d'activité qui est devenu, du coup on est totalement indépendant, il n'y a plus de lien au niveau des deux structures, et ce qui fait que aussi bien la partie financière que la partie RH n'existe pas sur Cousin Sur Le Riz, puisque le DEF et le DRH sont restés dans l'autre entité, donc il a fallu créer ces deux services il y a 5 ans, ces deux services très récents dans l'entreprise, en construction.



Emilie Canoine - 05:52

Moi j'ai deux collaboratrices avec moi, une qui est sur l'administration du personnel et qui fait toute la paie, puisque la paie est internalisée chez nous, et une collaboratrice qui est en alternance et qui s'occupe de toute la partie formation.



Christella Umuhoza - 06:12

D'accord. Et en termes de gestion de paie qui est internalisée, vous avez des outils spécifiques ? Bon, on en reviendra après. On va d'abord voir avec Nathalia.



Emilie Canoine - 06:26

Ça marche.



Christella Umuhoza - 06:27

Merci, Émilie.



Emilie Canoine - 06:28

Je vous en prie.



Emilie Canoine - 06:30

Oui, donc moi c'est Natalia Nikolaychouk, je suis rejointe cousin en octobre l'année dernière, donc en tant que DAF. Voilà, et auparavant j'ai fait deux autres PME avant et une grande entreprise encore avant. Rapidement, c'est mon parcours. Ce qui est intéressant, ce n'est pas forcément connaître notre parcours précédent, mais plutôt ce qu'on fait ici et à quoi.



Emilie Canoine - 07:10

Notre collaboration, comment on est organisé.



Christella Umuhoza - 07:15

Génial. Bon, enchantée. Enchantée, mesdames. Non, je comprends mieux vos rôles, mais c'est vrai que je n'avais pas vraiment capté la structuration qui est en cours et la session entre les différents autres. Si vous pouvez peut-être me résumer encore, Émilie, la logique derrière, voilà, différencier tout ce qui est presque l'équipe marketing, mais on avait parlé de tout ce qui est production, tout ce qui est Cousins surgery, cousins biotech.



Emilie Canoine - 07:47

En fait, on a cinq entités. On a l'ICG qui est la holding avec les services supports, donc l'ADG, la DAF, la direction financière, la RH. Et le service client, donc ces services-là sont rattachés à la Holding ACJ, puisqu'on va travailler pour toutes les entités.



Emilie Canoine - 08:04

Ensuite, on a Cousin Surgery, qui est en fait Cousin Biotech, mais Surgery, c'est le nom commercial, Biotech, c'est le nom historique, et aujourd'hui, en termes de réglementation, comme on est sur des dispositifs médicaux, changer le nom, on a voulu changer le nom et que Cousin Biotech n'existe plus et que ça devienne Cousin Sorgerie même sur la partie entité de l'entreprise et juridique, sauf qu'en fait c'est très complexe, on a abandonné l'idée parce que on a des normes, on a une réglementation qui est particulière par rapport à nos produits, et si on doit changer de nom, ça veut dire rechanger les notices sur tous nos produits, et ça veut dire refaire des audits, refaire des... C'est un très gros sujet, et du coup, pour l'instant, Cousins Biotech, en fait, c'est Cousins Sorgerie.



Emilie Canoine - 09:04

Cousins Sorgerie, c'est une entreprise de production, Donc on a une trentaine de collaborateurs qui sont dédiés à la production. Donc un tiers des effectifs, puisque Cousins Sergerie, c'est 90 collaborateurs. On a un tiers qui est dédié à la production, environnement, salle blanche, salle propre, et puis production des dispositifs médicaux. Et ensuite, sur Cousins Sergerie, on va avoir le service marketing, qualité, réglementaire, méthode, R&D, logistique également, maintenance, IT, et ensuite on va avoir les entités commerciales, les filiales de distribution, cousin viscéral, cousin spine et cousin endoscopie, qui sont composées uniquement de commerciaux. On a une trentaine de commerciaux en tout, répartis sur toute la France, et qui vont commercialiser nos produits dans le domaine du viscéral, dans le domaine du rachis et dans le domaine de l'endoscopie.



Christella Umuhoza - 10:00

Je ne sais pas si c'est un.



Emilie Canoine - 10:02

Peu plus clair, on est 140 collaborateurs, C'est plus clair.



Christella Umuhiza - 10:06

Merci beaucoup. Et en termes de gestion sur cette composition, je comprends que vous gérez tout ce qui est la partie RH de toutes ces cinq quantités, du coup, et le rôle de DAF aussi. Parlez-moi un peu entre vous deux, comment vous fonctionnez en termes d'abord de recrutement. Aujourd'hui vous avez des outils internes, aujourd'hui vous le faites par recommandation, comment ça se passe?



Emilie Canoine - 10:46

Sur le recrutement en fait on a notre site internet avec une page carrière. Donc les candidats peuvent, on diffuse nos offres de postes dessus, les candidats peuvent postuler, ils peuvent aussi envoyer leur candidature spontanément, donc on a une adresse mail recrutement qui va récupérer l'ensemble des candidatures, et on va en fonction des postes, en fonction de l'urgence, travailler avec des cabinets qui vont nous accompagner sur les recrutements.



Christella Umuhiza - 11:14

D'accord, et dans quel cas vous priorisez un recrutement par cabinet ou en interne ?



Emilie Canoine - 11:20

Ça va être vraiment l'urgence du poste.



Christella Umuhiza - 11:23

D'accord.



Emilie Canoine - 11:23

L'urgence du poste et peut-être le profil peut-être un peu plus complexe, mais je vous dis ça et en même temps, on a recruté un ingénieur en biomécanique d'Urachie et on l'a recruté en direct sans passer par un cabinet parce qu'on a eu 50 candidatures tout simplement en diffusant l'annonce sur LinkedIn. Donc en fait, ça va vraiment dépendre. On va nous gérer en interne, on va diffuser l'annonce sur LinkedIn, sur notre site internet, et au bout de 2-3 semaines, s'il n'y a pas de répondant, on va travailler avec un cabinet.

Christella Umuhiza - 11:59



D'accord. Et en termes de fonctionnement entre vous, Émilie et Nathalia, est-ce que vous faites la planification des ressources humaines en fonction des projections que vous avez, par exemple, en fonction des projections financières que vous avez, ou bien c'est vraiment aux besoins et aux objectifs stratégiques de l'entreprise?



Emilie Canoine - 12:22

En fait, chaque année, on construit notre budget, chaque service. Moi, je vais construire le budget sur la masse salariale et dire les besoins. C'est les managers, finalement, qui vont remonter leurs besoins par rapport effectivement à la stratégie, aux objectifs de l'entreprise. Moi, je construis le budget et puis après, j'ai Nathalia qui va me dire C'est beaucoup trop, Émilie, qui va me raisonner. Il y a un budget qui est fait chaque année et.



Emilie Canoine - 13:09

On s'y tient. Parfois, les besoins de l'entreprise évoluent et on peut récréer des profils différents. Il y a aussi des débats à partir du début. On récrute les remplacements, etc. Mais oui, l'idée, c'est de bien suivre l'évolution de la masse salariale par rapport à ce qui prévoit au budget.



Christella Umuhoza - 13:34

D'accord. Et vous avez une façon de mesurer, par exemple, un retour sur investissement d'un profil sur le salaire que vous lui payez, les formations que vous lui avez fournies, par exemple, sur des profils qui sont plus techniques que les autres ? Est-ce que vous avez une façon de... Non ?



Emilie Canoine - 13:52

Non, on n'en est pas du tout encore à ce niveau-là, très honnêtement. Là, comme je vous le disais, on structure le service RH, on est un peu... En sous-effectif, je dois avoir une ressource supplémentaire. Pour l'instant, ce n'est toujours pas le cas. On est plutôt dans l'opérationnel à gérer les besoins et à faire le run. Après, je vais calculer un turnover, je vais calculer l'absentéisme, on va suivre tous ces indicateurs-là. Mais après un ROI sur un collaborateur, on n'y est pas encore.



Emilie Canoine - 14:31

On ne peut déjà pas.



Emilie Canoine - 14:33

Les garder, les collaborateurs.



Emilie Canoine - 14:35

Si on doit reprendre la partie finance, on n'est déjà pas très avancé sur le calcul de ROI de nos produits. Aller jusqu'au calcul du ROI des récrutements, là on est vraiment à un stade.



Christella Umuhoza - 14:53

Après c'est vrai que le marketing on a touché un peu sur la partie calcul du ROI vis-à-vis des produits que c'est des projections aujourd'hui que vous n'arrivez pas à faire concrètement donc oui je sens que c'est un cas d'usage que vous avez en commun Et du coup, je ne vais même pas demander si vous avez essayé de simuler l'impact financier, par exemple, du turnover, parce qu'Amélie, vous venez d'en parler. J'imagine ça aussi, c'est-à-dire, bon, monitorant, mais après, tout ce qui est impact en termes de chiffre, on verra après qu'on soit stable, c'est ça? OK, d'accord. Et là, on vient de parler de partie ressources humaines, recrutement, mais dans vos fonctions RH que vous êtes en train de structurer, quelles sont les autres responsabilités que vous êtes en train de mettre en place pour les équipes?



Emilie Canoine - 15:51

On gère tous les sujets liés à l'ARH, donc j'ai trois CSE, bientôt quatre, donc ça veut dire réunion. Alors nous, en plus, on se donne des challenges, on est très avant-gardistes sur le sujet, c'est-à-dire que normalement, l'obligation, c'est une réunion tous les deux mois sur la partie CSE, une réunion tous les 3 ou 4 mois sur la partie CHSCT Sécurité, nous en fait on fait une réunion tous les mois, donc 3 fois par mois, parce que du coup j'ai 3 CSE. Une heure est consacrée à la sécurité et une heure sur les sujets CSE. Donc ça prend déjà pas mal de temps, cette partie-là, puisqu'il faut préparer les réunions, il faut aussi répondre aux réunions, et puis avancer sur les sujets.



Emilie Canoine - 16:49

On a tous nos accords, puisqu'en fait, on a un accord d'intéressement avec une animation tous les ans, avec des avenants à revoir tous les ans, avec des critères. Donc c'est des critères dynamiques sur lesquels on travaille à les définir, et du coup rédiger à chaque fois les accords, les avenants, On a... Et après c'est le... Le quotidien des équipes, être en soutien des managers sur les sujets, les problématiques, gestion des licenciements, des départs. Voilà, ça anime un peu tout ça. Il faut savoir qu'en termes de recrutement, on a à peu près 20 recrutements par an. Donc ça prend aussi... C'est pas mal chronophage aussi.



Emilie Canoine - 17:49

Oui.



Emilie Canoine - 17:51

Donc voilà, et puis toute la comm' interne, puisqu'on anime aussi un peu, on essaie d'animer toute cette partie-là.



Christella Umuhoza - 18:04

Beaucoup de charge. Et vous utilisez quoi comme outils dans tout ce travail qui n'est pas assez simple, j'imagine en construction en plus. Donc vous êtes sur des outils Microsoft ou vous travaillez en termes d'échanges collaboratifs, je ne me rappelle plus.



Emilie Canoine - 18:23

On a en fait, on a notre SCRH qui est Nibelis. Qui va gérer la paye, mais on a aussi un module formation, un module campagne d'entretien, donc toutes les campagnes d'entretien annuelles et les entretiens aussi professionnels qui sont obligatoires, on utilise Nibelis qui va faire tout ce suivi, pareil sur la partie formation, On peut enregistrer nos demandes de formation, les ménageurs peuvent suivre les demandes de formation de leurs collaborateurs, et puis il y a tout le suivi du budget de formation dans l'outil. Donc voilà, je dirais que c'est le seul outil qu'on utilise en ARH, et après c'est Microsoft, du basique.



Christella Umuhoza - 19:18

Et vous avez, par exemple, au quotidien, est-ce que vous avez, parce que je sais que les services EH, la plupart du temps, sont très sollicités. Et donc, en termes de questions, vous avez des outils de gestion de tickets ou c'est plutôt, on vous écrit sur Teams ou on vous envoie un email. Ou même peut-être que dans votre cadre de travail chez Cousins, vous n'avez pas autant de requêtes chaque jour.



Emilie Canoine - 19:46

On n'a pas de système de tickets, il n'y a que l'IT qui fonctionne avec un système de tickets. Les collaborateurs savent qu'ils peuvent nous envoyer un mail, un Teams. Mais c'est vrai qu'on n'a pas de suivi, par contre on a des questions tous les jours, ça c'est sûr. Combien de questions on a, ça dépend des jours. Le vendredi c'est plutôt calme, il n'y a pas grand monde dans l'entreprise. Mais on a tous les jours au moins une question ok mais.



Christella Umuhoza - 20:22

De ce que j'entends du coup c'est pas des questions qui génèrent une charge de travail énorme pour vous c'est... Ça.



Emilie Canoine - 20:29

Dépend des questions en fait d'accord.



Christella Umuhoza - 20:35

Je vois bon alors Nathalia pour.



Emilie Canoine - 20:42

Pour bien.



Christella Umuhiza - 20:42

Comprendre votre fonction, j'aimerais aussi que vous m'expliquiez un peu au jour le jour quelles sont les responsabilités que vous gérez depuis que vous êtes arrivée chez Cousins.



Emilie Canoine - 20:55

J'ai un rôle en fait un peu comme Émilie, aussi très opérationnel puisque Puisqu'on est une PME et donc forcément on a des petites équipes, donc on n'est pas un mode on va dire manager qui délecte tout à ses équipes et qui ne fait que superviser, on a une très forte charge opérationnelle Donc, moi, entre autres, je m'occupe du reporting mensuel, donc reporting group. Aujourd'hui, tout ça, c'est très, très manuel, très chronophage, puisqu'on n'a pas forcément de bons outils, on va dire ça comme ça, et ce qui fait que ça prend énormément de temps. Voilà, donc, Ça, après beaucoup de choses finalement aussi du quotidien, vous voyez, ça peut aller, je ne sais pas, des demandes de collaborateurs sur des sujets divers.



Emilie Canoine - 22:14

Et variés liés.



Emilie Canoine - 22:19

On va dire, par exemple, tout ce qui est lié aux finances, aux dépenses au sens large. Après, il y a la construction de l'exercice budgétaire, le SPIVI de ce budget. Et après, je vous dis, c'est vraiment... On fait vraiment beaucoup de choses et ça va des tâches, on va dire, basiques opérationnelles jusqu'au des tâches stratégiques. Quand je dis basiques opérationnelles, c'est ouvrir le courrier parce que, voilà, traiter des relances, je ne sais pas, fournisseurs, des PV de collaborateurs, enfin des sujets vraiment très variés, et après jusqu'aux sujets stratégiques, on va parler de racaille d'entreprises et faire des business plans, etc. L'actualité du moment, c'est la clôture des comptes annuels, donc on n'a pas encore terminé, on a les commissaires aux comptes depuis maintenant deux mois déjà, qui sont sur le sujet. Donc beaucoup de missions variées.



Christella Umuhiza - 23:54

C'est très clair, je vois exactement l'image. Et vous venez d'évoquer tout ce qui est opérationnel, mais aussi il y a un point que Émilie aussi avait abordé sur votre façon de faire les budgets sur chaque département. Ce que j'imagine, c'est que vous les faites en format Excel.

Emilie Canoine - 24:18



Oui, tout à fait.



Christella Umuhoza - 24:19

Je ne sais pas si c'est vrai.



Emilie Canoine - 24:21

Oui, c'est Excel. Beaucoup de choses sont sur Excel, c'est encore très artisanal chez nous. Les budgets sont sur Excel, le reporting est sur Excel. La comptabilité n'est pas sur Excel, malheureusement, mais on a cinq sociétés et deux logiciels différents, ce qui fait que ça complexifie aussi la collecte et la consolidation de l'information.



Christella Umuhoza - 24:49

C'est pour ça que je posais la question. Donc, vous collectez beaucoup d'informations. Du coup, comment vous les centralisez et comment cela se concrétise de votre côté, le travail d'analyse, le travail de...



Emilie Canoine - 25:01

L'Excel toujours.



Christella Umuhoza - 25:04

D'accord.



Emilie Canoine - 25:05

Le bon vieux Excel. On ne peut pas s'en passer.



Christella Umuhoza - 25:09

Il fait le job l'Excel. Il fait le job pas mal. Pour le moment. Donc je demande ça parce qu'en comptabilité c'est évident, en RH aussi c'est évident, mais pour vous en tout cas sur tout ce qui est finances, Sur la partie analytique, je sais que c'est un peu ce qu'on voit aujourd'hui sur plusieurs entreprises qui sont toujours sur l'Excel ou qui n'ont pas d'outils dématérialisés pour faire du dashboarding analytique derrière. Donc, je voulais comprendre, vous, de votre côté, est-ce que c'est quelque chose de pénible, c'est quelque chose de chronophage ou c'est gérable pour le moment ? Entre les deux outils que vous avez, déjà, si vous pouvez me dire ces deux outils. On a d'un côté Sage.



Emilie Canoine - 25:52

Pour notre société de distribution, qui est aussi notre outil de comptabilité et de gestion commerciale, alors que sur la production, on a ACD comme outil comptable et SILOB comme outil de gestion commerciale. Vous voyez, il y a aussi une complexité supplémentaire avec deux outils comptables, mais aussi deux outils de gestion commerciale.



Christella Umuhoza - 26:24

Vous avez déjà imaginé un monde où vous avez un seul outil ou où il y a vraiment des contraires qui font que dans certains cas il faut un outil versus l'autre?



Emilie Canoine - 26:36

On commence à en parler en interne pour dire que ça serait bien d'avoir un seul outil mais aujourd'hui ça s'est fait encore une fois de manière historique. En fait, si vous voulez, on avait un outil historique sur la prod avec la société de la famille Cousin. Quand on s'est séparés, on a été dans l'obligation de prendre un autre logiciel, ça a été fait. Mais si vous voulez, c'est beaucoup en fait une gestion très coup par coup, selon les urgences en fait, et puis on avance comme ça.



Christella Umuhoza - 27:21

D'accord.



Emilie Canoine - 27:22

Et on n'a pas, comme on est tous en train de courir, on n'a pas le temps de se poser, de dire voilà, on va maintenant réfléchir vraiment, comment on sait mieux faire. Il y a un besoin, on répond au besoin. Et après, on se retrouve avec une multitude d'outils.



Emilie Canoine - 27:40

C'est ça.



Emilie Canoine - 27:41

C'est notre manière de fonctionner.



Christella Umuhoza - 27:46

Non, après, dans les phases comme ça, je pense que c'est normal. Et ça fait que dans certains cas, on vient aussi vous accompagner parce que vous n'avez pas exactement le temps de penser à tout. Et donc, peut-être que demain, il y aura une façon d'automatiser certaines de ces tâches chronophages, même de vous accompagner dans cette réflexion. Tout à l'heure, on a parlé de rentabilité sur tout ce qui est produit. Aujourd'hui, vous faites comment pour vous projeter financièrement?



Emilie Canoine - 28:29

On fait des calculs encore une fois sur Excel pour calculer le prix de revient et après, ce prix de revient, Pour calculer la rentabilité.



Christella Umuhoza - 28:43

Mais vous le calculez en utilisant les données historiques. Vous n'essayez pas de faire une projection en termes d'estimation de marge et tout ça ?



Emilie Canoine - 28:53

Ça dépend. Sur les produits existants, on le fait de manière historique. Sur les nouveaux produits, on fait une projection.



Christella Umuhoza - 29:00

D'accord.



Emilie Canoine - 29:02

Par exemple, on va lancer la production d'un. Donc là, on a fait les calculs selon les estimations par rapport au volume provisionnel, etc. D'accord, ok.



Christella Umuhoza - 29:21

Le bon vieux Excel, il fait beaucoup de travail chez vous. Du coup, puisque vous êtes sur des environnements Microsoft, en interne, vous êtes sur du SharePoint, j'imagine? Oui.



Emilie Canoine - 29:36

Moi je n'utilise pas SharePoint, je ne suis pas fan de mettre en partage.



Emilie Canoine - 29:42

On.



Emilie Canoine - 29:45

A nos fameux dossiers dans notre dossier, le service IH.



Christella Umuhiza - 29:54

Et vous n'avez pas de cas où les autres départements veulent partager des dossiers avec vous et avoir...



Emilie Canoine - 30:02

Si, mais dans ce cas-là, on le fait, il n'y a pas de soucis. Mais moi, c'est vrai que sur les dossiers RH, sur d'autres sujets transversaux, oui.



Christella Umuhiza - 30:14

Est-ce qu'il y a des défis spécifiques sur la partie RH, je ne sais pas, Émilie, que vous allez me dire, mais sur la partie finance, est-ce qu'il y a des défis spécifiques qui sont des défis financiers, mais qui sont liés sur le fait que votre domaine est très réglementée, quand on parle de dispositifs médicaux. Donc, je pose la question pour se projeter sur le type de défis que l'intelligence artificielle aurait tendance à prendre en considération sur votre périmètre.



Emilie Canoine - 30:54

Alors moi, je vais commencer par le périmètre finance. Nous, on a des gros enjeux quand même d'automatisation de traitement de la donnée pour justement éviter de passer du temps sur Excel. Des enjeux aussi de la qualité de la donnée parce que si on n'a.



Emilie Canoine - 31:17

Pas la bonne donnée au départ, on.

Emilie Canoine - 31:19



Ne fera pas les bonnes analyses avec. On a commencé, et les enjeux aussi de présentation, de reporting, d'accessibilité de la donnée, on a commencé à travailler avec Power BI pour mettre en place un reporting de chiffre d'affaires. Donc justement tout à l'heure vous avez parlé de SharePoint, donc on stocke les données et les fichiers sources sur SharePoint qui alimentent le Power BI. Mais on est qu'au tout début de cette démarche-là, c'est vraiment Voilà, donc moi je résumerais quand même les gros injustes c'est autour de la fiabilité, l'accessibilité et l'automatisation pour gagner du temps.



Christella Umuhoza - 32:16

Très clair. Et vous avez des membres d'équipe, Natalia, ou pas ?



Emilie Canoine - 32:21

Oui, j'ai quatre personnes dans mon équipe. Deux comptables et deux contrôleurs de gestion.



Christella Umuhoza - 32:27

Ok, d'accord. Et vous, Émilie, est-ce qu'il y a des contraintes que vous voyez aujourd'hui en termes d'optimisation, gain de temps ?



Emilie Canoine - 32:52

Le turnover? Ça me ferait gagner du temps si on avait moins de turnover. Non mais voilà, on est une entreprise dynamique, notre population c'est beaucoup de jeunes ingénieurs, des personnes qui sont là sur leur premier job, et c'est vrai qu'au bout d'un moment, il y a des départs.



Emilie Canoine - 33:28

On est quand même un peu à la campagne. Localiser dans un pays un peu paumé.



Emilie Canoine - 33:35

Ça n'attire pas tellement les jeunes talents. C'est ça. Et je dirais du coup, c'est aussi la fidélisation, l'intégration des collaborateurs. Parce que l'idée, c'est du coup effectivement de... Moi, c'est vrai que l'année dernière, j'ai travaillé sur l'onboarding des collaborateurs avec un process. Aujourd'hui, il faut que j'arrive à le déployer et qu'il se mette en place. C'est vrai que la problématique, je dirais, c'est qu'on avance vite et on n'a pas assez de temps pour pouvoir...



Christella Umuhoza - 34:13

Bien.



Emilie Canoine - 34:13

Tout mettre en place en fait. On veut mettre en place plein de choses et on ne prend pas forcément le temps d'appliquer ce qu'on met en place. Donc voilà, moi l'idée c'est effectivement de m'assurer que les collaborateurs soient heureux d'être chez cousin qui souhaite y rester et du coup de réduire le turnover sur les équipes.



Christella Umuhoza - 34:55

Et aujourd'hui, vous parlez beaucoup de turnover, vous avez un taux élevé de turnover, très élevé ?



Emilie Canoine - 35:02

Entre 15 et 20. On est entre 15 et 20%. Disons que oui, on est quand même une entreprise. Au moins, c'est vrai que ça fait deux ans que je suis là et je n'ai jamais vu autant de démissions tous les ans. Tous les ans j'ai entre 5 démissions, je trouve que c'est énorme. Après l'idée c'est effectivement de ou des intégrations qui ne fonctionnent pas. On a aussi des loupées sur les recrutements. Pour moi, c'est un sujet où l'idée, c'est de stabiliser les effectifs parce que même pour les équipes en place, ce n'est pas agréable non plus. Il y a toujours du mouvement, ils doivent tout réexpliquer, réintégrer une nouvelle personne. Ça n'apporte pas une bonne.



Christella Umuhoza - 36:19

Morale.



Emilie Canoine - 36:21

Oui, c'est vrai que ça peut être usant pour les équipes d'avoir des personnes qui partent et des nouvelles qui arrivent.



Christella Umuhoza - 36:38

Sans savoir s'ils vont partir bientôt, mais bon.



Emilie Canoine - 36:41

C'est ça.



Christella Umuhoza - 36:43

Je vois la dynamique et est-ce que vous arrivez à détecter le pourquoi du turnover? Est-ce qu'il y a des départements spécifiques? Au moins, même s'il y a du turnover, est-ce que vous arrivez à recueillir les éléments qui vous informent du pourquoi et essayer de les garder ou pas du tout?



Emilie Canoine - 37:08

En l'occurrence, les derniers départs, c'est qu'ils ont des opportunités professionnelles et qu'ils n'ont pas chez nous. On sait qu'en recrutant des jeunes ingés, on sait qu'ils vont faire 4-5 ans chez nous et après ils vont partir. C'est des phases qui sont un peu normales dans une entreprise, mais c'est vrai que sur une PME de 140 collaborateurs, ça fait tout de suite beaucoup en fait.



Christella Umuhoza - 37:47

Oui, c'est vrai. Et est-ce que vous avez déjà un système de d'analyse ou de feedback des collaborateurs vis-à-vis de l'environnement de travail au courant de l'année ?



Emilie Canoine - 38:02

On a fait une enquête bien-être au travail l'année dernière qui a donné des résultats effectivement où on sent qu'il y a un sujet sur le management, il y a un sujet sur l'environnement de travail, mais après on voit parfois du bruit, un environnement bruyant, sur la partie production, c'est vrai qu'ils sont environnement salle blanche, donc salle propre en fait, ça veut dire qu'il n'y a pas de fenêtres, ça veut dire que si les personnes, moi je suis allée en immersion en salle blanche quand je discutais avec les collaboratrices elles me disent ben moi je bois pas parce que sinon je vais devoir aller aux toilettes et pour aller aux toilettes ben ça me fait dix minutes le temps de me changer de me rhabiller enfin voilà et du coup c'est vrai que je trouve que c'est pas un c'est pas ok en fait, mais malheureusement on n'a pas, après on ne leur dit pas ne buvez pas, n'allez pas aux toilettes, on ne leur dit pas ça, mais en fait c'est quelque chose où elles vont se restreindre, je dis elles parce que c'est que des femmes, elles vont se restreindre et c'est dommage en fait, et du coup j'essaie de trouver des solutions, j'essaie de benchmarker un peu avec d'autres entreprises qui ont ce même type d'environnement, mais les autres solutions que j'ai trouvées, de ce que me dit le responsable de production, c'est des choses qui ne sont pas forcément envisageables chez nous, donc j'essaie de benchmarker un peu, de trouver des idées pour essayer d'améliorer ça.



Emilie Canoine - 39:51

Après, globalement, on a eu une note de 70 sur 100 sur cette enquête, donc c'est plutôt positif. Sur certains services, La note est à 95% et sur d'autres services, elle est à 60%. C'est vrai qu'on sent qu'il y a quand même des différences entre certains services, le management qui joue. On a des managers qui sont très ouverts sur le télétravail et d'autres qui le sont moins. On sent que c'est aussi un sujet sur les équipes.



Christella Umuhoza - 40:19

Avec la politique globale de toute l'entreprise, j'imagine que certains départements, oui, c'est moins que les autres en termes de politique de télétravail, vous n'avez pas de jour fixe pour tout ?



Emilie Canoine - 40:33

Non, on n'a pas d'accord de télétravail, c'est une volonté de la direction, on laisse les managers gérer, donc tous les salariés, hormis la production, sont équipés pour être en télétravail. Et après c'est le manager qui va vraiment octroyer le télétravail dans son équipe en fonction de l'activité des sujets et de l'autonomie du collaborateur. Et c'est vrai qu'il y a des disparités dans les services qui ont été signalés lors de cette enquête.



Emilie Canoine - 41:02

Là notamment par exemple l'idée c'est d'écrire une sorte de charte de télétravail, une sorte de guideline qui permettrait de dire aussi bien pour les collaborateurs en télétravail que les collaborateurs sur site en fait, de donner un peu les bonnes conduites parce que c'est vrai que par exemple les personnes en télétravail, moi je sais J'ai un mercredi sur deux en télétravail et je sais que quand il y a des réunions où on est plusieurs, moi quand je suis à distance, on ne va pas forcément penser, comme l'esprit de l'entreprise est beaucoup sur site, on ne va pas forcément penser à poser la question à la personne en télétravail. Est-ce que tu as des questions ? La prise de parole est un peu plus compliquée.



Emilie Canoine - 41:51

De mon point de vue, mais en échangeant avec les autres collaborateurs qui ont aussi un rythme en télétravail, ils ont aussi ce sentiment-là. Donc l'idée, c'est d'avoir un guideline qui dit aussi les bonnes conduites envers les personnes qui sont en télétravail et ne pas oublier de les convier à les réunions, de mettre une réunion avec un lien Teams, enfin voilà.



Christella Umohoza - 42:14

D'accord. Et du coup, je me demande, est-ce que ce sera une culture pour vous de recueillir, faire une enquête par année ou même en faire deux par année ? Je demande la question parce que... Deux.



Emilie Canoine - 42:33

On y a pensé, mais en fait, le temps d'en faire une, d'analyser, de mettre un plan d'action, la deuxième, on n'aura pas eu le temps de déployer quoi que ce soit. Moi, vous voyez, aujourd'hui, La problématique, c'est aussi la charge de travail. Moi, aujourd'hui, l'enquête qu'on a faite en juillet, j'ai travaillé sur un plan d'action. J'ai un beau plan d'action, mais pour l'instant, il n'est pas encore déployé parce qu'en fait, on a le quotidien qui nous rattrape les priorités. Donc voilà, aujourd'hui, Un an, on va être à trois mois de l'enquête. Je n'ai toujours pas déployé le plan d'action, à mon grand regret, mais voilà.



Christella Umohoza - 43:22

Ça vient à la question que je comptais vous poser, c'est le temps d'analyse des résultats. Parlez-moi un peu, vous

envoyez des formulaires, vous recueillez des réponses, est-ce que vous utilisez l'outil Nibelis pour l'interfaçage de l'enquête?



Emilie Canoine - 43:44

Non, en fait on a voulu le faire par un organisme extérieur pour vraiment que ce soit anonymisé et qu'il n'y ait pas justement de difficultés pour le collaborateur à y répondre, même si certains nous ont dit qu'on n'a pas répondu parce qu'on n'était pas sûr de l'anonymisation. Mais du coup on l'a fait par un organisme extérieur, donc c'est un organisme extérieur qui a tout géré, moi j'ai géré le la communication, la mise en route, j'ai vérifié avec eux les questions en amont, j'ai corrigé le wording et après j'ai animé la partie retour aux équipes, retour au manager, réunion de travail avec les managers pour définir le plan d'action, voilà.



Christella Umuhoza - 44:40

D'accord.



Emilie Canoine - 44:43

C'est pour Axel.



Christella Umuhoza - 44:45

J'ai tout compris. C'est pour Axel. Je demande ces questions à exprès parce que c'est... Dans plusieurs fonctions RH sur différentes entreprises, on découvre un peu les mêmes dynamiques. On fait les enquêtes, mais le temps de les analyser, le temps de mettre un plan d'action, de l'exécuter pour qu'on améliore certaines choses, on n'arrive pas à le faire. Donc, on reste sur une roue qui tourne sans fin. Je vois exactement ça. Et du coup, on a quelques minutes qui nous restent.



Christella Umuhoza - 45:19

J'aimerais bien découvrir si dans toutes ces activités chronophages que vous avez, bon, Nathalie en a touché un peu, mais sur toutes ces activités chronophages que vous avez, est-ce que vous êtes fait tenter une fois par dire, il y a de l'intelligence artificielle là sur le marché, peut-être que je pourrais demander à un outil quelconque pour m'aider dans un process quelconque sur vos fonctions spécifiques.



Emilie Canoine - 45:47

Moi non, très honnêtement non plus, je ne suis pas très à l'aise avec ça, c'est pour ça qu'on vous sollicite pour avoir cette formation, cet accompagnement. Alors moi il y a un des contrôleurs de gestion dans mon équipe, il est très branché IA, il s'en sert beaucoup pour justement ses FIFI Excel. Alors on ne sort pas de l'Excel, mais il demande à l'IA comment on fait telle ou telle chose pour les formules, donc je sais qu'il s'en sert beaucoup. Mais après, c'est une utilisation finalement très opérationnelle aussi. Ça fait gagner du temps peut-être pour trouver la bonne formule, pour faire ce qu'on veut faire. Mais au final, on passe quand même beaucoup de temps.



Emilie Canoine - 46:31

Ouais, moi je sais que mon alternante qui étudie du coup l'IA dans son parcours, donc elle suit un master à H et elle a un cours sur l'IA et je sais qu'elle doit de temps envoyer des mails au manager et je sais qu'elle se fait aider de l'IA pour rédiger ses mails, voilà. Je le vois quand elle envoie des mails, je me dis il y a la touche de ChangePT sur son mail, c'est pas Alissa. J'ai fait une sensibilisation sur l'IA avec un club RH avec des pairs. J'ai très envie d'utiliser l'IA. Nous aider notamment sur la rédaction des fiches de poste, la rédaction des annonces d'offres d'emploi. Mais le truc c'est que j'ai pas envie d'alimenter, de mettre des données sans maîtriser.



Emilie Canoine - 47:38

Et j'aimerais sensibiliser l'ensemble des collaborateurs sur le sujet en fait parce que je sais que Là, par exemple, j'ai un salarié qui vient me voir, qui me dit, Kenzo, il a téléchargé tous nos études cliniques sur lien. Donc, bon, derrière, je vais voir le manager, je dis, t'es au courant, Kenzo, apparemment, on a vu que... Elle me dit, oui, t'inquiète, c'est des études qui sont publiques, donc qui sont accessibles, donc il n'y a pas de risque de... Mais c'est vrai que, voilà, en fait, il y a aussi une population je pense qu'il faut sensibiliser sur qu'est-ce qu'on peut mettre sur l'IA, qu'est-ce qu'on ne peut pas mettre sur l'IA et aujourd'hui, moi, c'est ça que j'aimerais bien avoir, très concrètement.



Christella Umuhiza - 48:27

C'est très clair et c'est avec raison parce que surtout sur vos métiers et votre domaine de travail, vous êtes sur des sujets qui sont plus confidentiels que d'autres. Et parfois, les outils disponibles ne sont pas nécessairement transparents sur le fait qu'ils peuvent aussi utiliser les données que vous leur donnez. Donc oui, c'est une sensibilisation à faire. Dans le monde de l'IA, on appelle ça la demande d'explicabilité et de responsabilité.



Christella Umuhiza - 49:03

Donc pour dire, parce que dans un certain moment, je pense qu'on va le réaliser au fur et à mesure, c'est que quand les outils ne sont pas sécurisés, bien sûr il y a des fuites comme d'autres, comme on en voit aujourd'hui sur des logiciels classiques, mais ce qui est dangereux sur l'IA, ça je vous le dis pour que vous avancez peut-être la réflexion quand vous avez des cas comme ça, Mais sur l'IA, c'est qu'on peut avoir des utilisateurs qui ont tendance à dire, c'est l'IA qui a fait ça, c'est l'IA qui a eu la fuite. Par contre, c'est moi qui ai donné, l'IA m'est donné. Donc, le concept de responsabilité revient toujours à l'utilisateur et l'IA n'est qu'un outil comme les autres, c'est comme SharePoint. Donc il faut l'aborder comme ça.



Christella Umuhiza - 49:51

Par contre, il y a aussi beaucoup d'excitation autour de cette technologie parce qu'elle facilite beaucoup de travail qui d'habitude sont des activités très chronophages. Donc, si on arrive à trouver une balance pour, comme vous le dites, Emily, d'avoir un outil qu'on sait qu'on maîtrise et que même si vous avez un problème, il y a quelqu'un derrière qui pourrait être responsable de sécuriser tout ça, c'est mieux que d'avoir des outils type chat GPT où le compte n'est même pas un compte d'entreprise.



Christella Umuhiza - 50:24

Aujourd'hui, il y a possibilité si par exemple, moi j'en ai vu sur certaines fonctions RH et sur des petites startups ou même des collaborateurs d'une cinquantaine jusqu'à 100, c'est se dire on va prendre je ne sais pas si vous connaissez chat GPT j'imagine que quand vous parlez des internautes c'est sûrement ce type d'outils qu'ils utilisent

le chat conversationnel et donc il y a certaines entreprises qui prennent la version business payante et vous le donnez pour le RH, la finance, pour la constitution des appels d'offres, je ne sais pas, ce n'est pas nécessairement dans votre domaine, mais pour la rédaction des fichiers de poste, il y a beaucoup de services RH qui utilisent ça, et c'est en interne, vous leur donnez le process que vous avez en tête, vous leur décrivez le type de profil que vous souhaitez, vous automatisez la rédaction des mails et vous ajoutez quand même votre touche.



Christella Umuhoza - 51:29

Donc derrière ça, vous pouvez onborder les utilisateurs, mettre des limites sur ce qui va et ce qui ne va pas aller dans ça. Et vous pourrez même aller plus loin et dire, pour opter pour un outil comme ça, on va privilégier que nos données soient stockées dans un endroit européen versus américain, même si la plupart de ces outils sont vraiment hors d'Europe. Mais oui, donc il y a plusieurs façons de contourner ça. Mais je pense que la première, c'est de voir pourquoi les collaborateurs ont tendance à utiliser l'IA. C'est vraiment pour gagner en productivité. Et deux, est-ce qu'on peut les outiller ? Il ne faut pas avoir peur, mais aussi, il faut avoir des needs. C'est comme ça que je vois sur les fonctions RH.



Christella Umuhoza - 52:15

Par contre, sur tout ce qui est finance, c'est vraiment important d'être très stratégique, d'internaliser, de sécuriser, parce qu'on parle de stratégie globale. Et dans ce cas, chaque entreprise le fait à sa façon. Il y a des formules traditionnelles à venir alimenter l'IA, entraîner dessus. Donc là, ça devient un autre concept. Mais dans ce cas, je comprends bien les tâches que vous avez mentionnées là et on pourra encore creuser plus loin au fur et à mesure. En tout cas, les Excel reviennent. C'est mon deuxième entretien de la semaine et les Excel reviennent. Je me doute qu'ils reviendront dans d'autres entretiens qu'on a avec vous. Et donc, on verra comment optimiser ça. Parce qu'en fait, à la fin, nous ce qu'on fait, c'est qu'on analyse tous les entretiens.



Christella Umuhoza - 53:08

On imagine des ateliers qui ont des thèmes qui sont vraiment centrés sur vos problèmes et votre façon de travailler et puis on essaie d'imaginer des cas d'usage IA mais qui sont aussi orientés aux données en fait parce que l'IA travaille parce qu'il y a des données sur lesquelles travailler donc puisqu'on parle d'Excel, puisqu'on parle de rédaction des fiches de poste, puisqu'on parle d'enquête toujours ça c'est des données il y a des données qui ont besoin d'être plus anonymisées que les autres Mais dans les ateliers, on essaie d'imaginer comment valoriser ces données sur, par exemple, la prédiction du ROI, comme vous le dites, ou le potentiel d'un produit versus un autre, ou même la rentabilité de certains produits versus d'autres. Ces ateliers nous permettent et vous permettent d'imaginer la valeur que l'IA peut apporter au sein de Cousins.



Christella Umuhoza - 54:04

Et puis après, on suggère une roadmap qui permet de dire, commençons par sujet A, sujet B, sur une longueur entre 3 et 6 ans et voyons comment cela vous apporte de la valeur derrière. Donc voilà, pour résumer un peu notre façon de l'aborder et la façon dont on pourrait vous accompagner. Mais vraiment, ça ne vous empêche pas, surtout sur la partie rédaction. Tout ce qui est rédaction, il n'y a pas de mal à dire l'idée du mail que j'ai en tête, c'est elle. Est-ce que tu peux essayer de m'aider à le formuler ? Par contre, comme vous l'avez dit, Emilie, quand on arrive à détecter que c'est purement de l'IA, on se demande quand même si la personne derrière, je m'excuse, si la personne derrière a conscience du fait que l'IA ne fait pas tout.



Christella Umuhoza - 54:55

Donc, il y a un petit besoin de formation là-dessus. Oui c'est ça ok bon je sais pas si vous avez d'autres questions à me poser c'est clair du coup c'est.

Emilie Canoine - 55:11



Quoi la suite en fait?



Christella Umohoza - 55:12

La suite c'est que je vous envoie le compte rendu je m'excuse j'ai oublié de le mentionner nous avons une IA qui prend des notes je vais vous envoyer le compte rendu Vous auriez pu.



Emilie Canoine - 55:23

Le préciser quand même.



Christella Umohoza - 55:30

Je ne t'ai pas dit tout ce que je lui ai dit. Franchement, je m'excuse, ça m'a échappé, mais je vous envoie le compte rendu, c'est pour ça qu'on le prend, pour garder bien, pour qu'on se focalise sur la conversation et pas pour la prise de notes, donc je vous envoie le compte rendu et puis on sera en contact sur l'organisation des ateliers, on va vous communiquer tout ça.



Emilie Canoine - 55:52

Ça marche. Du coup, le compte rendu, vous le relisez et vous le réadaptez.



Christella Umohoza - 55:55

On le relise et on le réadapte parce que l'IA est loin d'être parfait aujourd'hui.



Emilie Canoine - 56:02

Moi, on m'avait dit, juste par curiosité, c'est Teams que vous utilisez comme IA qui fait votre compte rendu ?



Christella Umohoza - 56:09

Non, Teams, il fait de la transcription en direct. Adapté, c'est vraiment un autre outil qu'on vient plugger à notre système qui nous accompagne. C'est notre petit cahier, mais qui écrit pendant qu'on discute, comme ça on est vraiment focalisé sur la conversation et donc ça vous permet aussi de...



Emilie Canoine - 56:30

C'est pas mal ça. Ouais, ça répond.



Emilie Canoine - 56:34

Oh, les comprendus, c'est sympa.



Emilie Canoine - 56:36

Donc c'est tout pour moi le compte.



Christella Umuhiza - 56:39

Rendu aujourd'hui parce que j'enchaîne aussi d'autres entretiens et donc vous aurez tout ça dans la foulée.



Emilie Canoine - 56:47

Ça marche, merci beaucoup.



Christella Umuhiza - 56:49

Merci beaucoup, bonne journée.