

ethix Case Study 23: Grau électricité



Profil de responsabilité numérique Grau électricité

Format Un Worskhop initial de 120 minutes avec l'entreprise Grau électricité

Lieu • Monthey (VS)

Output • Formulation et définition des objectifs de l'entreprise
• Identification des valeurs de Grau électricité
• Identification des risques éthiques

Follow-up • Formulation d'une série de recommandations sur la base du Workshop



Profil de responsabilité numérique Grau électricité

Grau Electricité est une entreprise chablaisienne offrant une palette complète de produits et services électriques et électroménagers. L'entreprise familiale compte environ 80 collaborateurs-trices. L'entreprise est soumise à une forte pression d'innovations technologiques. Tous ses domaines d'activités sont marqués par des avancées technologiques rapides et profondes. La PME a testé le service de Responsabilité Numérique proposé par ethix.

Petit encadré

Le service de "Responsabilité numérique" proposé par ethix vise à permettre aux entreprises d'améliorer leur gestion des outils numériques. A travers un workshop de 2 heures, l'équipe d'ethix réalise un "check-up" numérique et propose des pistes d'amélioration adaptées à la taille et au secteur d'activités de l'entreprise.

L'entreprise Grau Electricité est passée d'une entreprise d'installation électrique à une entreprise polyvalente réalisant des travaux en domotique, en installation et gestion de panneaux solaires mais également en appareils électroménagers toujours plus connectés et plus « intelligents ». La PME chablaisienne est directement impactée par les innovations technologiques traversant tous ces domaines. En tant qu'entreprise travaillant aussi bien avec des particuliers qu'avec d'autres entreprises de la construction, elle doit adapter son offre et former ses collaborateurs.

Lors d'un workshop de 2 heures, l'équipe ethix s'est entretenue avec la directrice de l'entreprise, Géraldine Grau, représentant de la troisième génération familiale. Ce workshop prend la forme d'un « check-up numérique » et vise à faire un état des lieux des défis liés à la numérisation de l'entreprise et de ses produits. Ce workshop permet d'identifier les points forts de l'entreprise dans sa gestion des technologies numériques et à mettre en exergue différentes pistes d'amélioration.

La numérisation de l'entreprise

Comme l'ensemble des PME, l'entreprise chablaisienne cherche à améliorer son fonctionnement interne. Pour ce faire, elle utilise certains outils numériques : gestion des factures, gestion des stocks, gestion des salaires et suivi des heures de travail des collaborateurs. L'entreprise possède également un site internet pour ses ventes en ligne. Plus que le gain de temps à tout prix, l'objectif recherché porte avant tout sur une gestion en temps réel et une uniformité dans les dossiers. La crise covid a accéléré la transition vers une administration accessible à distance et avec le moins de dossiers papier possible.

Dans l'utilisation des outils numériques, la cheffe d'entreprise Géraldine Grau met en avant les valeurs suivantes :

- **Confiance avec l'équipe** : les outils numériques vont souvent permettre une forme de surveillance des collaborateurs. Cela vaut aussi bien pour les collaborateurs travaillant directement sur les chantiers ou chez les clients (géolocalisation des bus de l'entreprise, suivi minuté du travail) que pour les collaborateurs travaillant en magasin ou au secrétariat (monitoring des activités sur l'ordinateur, suivi des ventes). Pour la motivation des collaborateurs et la bonne marche de l'entreprise, il est essentiel que la relation de confiance soit préservée. Tous les outils qui peuvent provoquer une rupture de confiance sont éliminés. L'acceptation des outils est alors centrale.
- **Le travail réalisé est essentiel** : les collaborateurs disposent d'une grande autonomie dans la réalisation des missions. La qualité du résultat final est primordiale.
- **Durabilité** : l'entreprise veut vendre de la qualité à ses clients et mettre tout en œuvre pour que des réparations soient possibles, sans avoir besoin de tout changer (par exemple dans le domaine de l'électroménager). Cette approche vaut également pour les produits et services numériques de l'entreprise.

Formation continue des collaborateurs

L'entreprise est soumise à de fortes pressions technologiques et elle doit sans cesse adapter la formation de ses collaborateurs. Les collaborateurs de longue date, notamment les électriciens, ont vu leur métier évoluer en profondeur. Le travail s'est complexifié et il faut aujourd'hui être capable d'acquérir régulièrement de nouvelles compétences. Il s'agit donc d'organiser une veille technologique, puis d'identifier les technologies les plus pertinentes et d'organiser le transfert de compétences vers les collaborateurs. Cette formation interne se fait souvent « sur le tas ». Certains collaborateurs font un stage auprès des marques quand un nouveau produit arrive, puis ils forment leurs collègues. Selon la cheffe d'entreprise, les collaborateurs n'ont pas peur de perdre leur travail ou de ne plus être utile. Mais ils doivent continuer à se former en permanence. Le défi consiste à changer ses habitudes et ses manières de faire à intervalles réguliers. Sous l'effet de ces exigences plus élevées, le travail se spécialise et, à terme, l'entreprise devra disposer de véritables spécialistes dans les différents domaines.

La numérisation des produits de l'entreprise

En matière de domotique (« smart home ») et d'internet des objets, l'entreprise fournit toujours plus de conseil et de service à ses clients. En tant que revendeur de produits et services, l'entreprise voit sa responsabilité dans la manière dont elle communique avec ses clients. Sa responsabilité porte avant tout sur l'information qu'elle doit donner à ses clients. Elle doit notamment les informer de manière honnête et complète sur les fonctionnalités, les limitations, les éventuels problèmes liés aux produits. La question de la protection des données des clients prend ici toujours plus d'importance.

Dans d'autres domaines d'activités, l'entreprise doit parfois prendre de nouvelles responsabilités. En matière d'approvisionnement électrique, l'entreprise est amenée à gérer des unités autonomes de production électro-voltaïque (par exemple, immeuble possédant des panneaux solaires sur son toit). Dans ce nouveau travail de gestion, elle doit appliquer des principes qui étaient avant tout pertinents pour les acteurs publics, notamment les services industriels en charge de cette gestion publique.

Recommandations

Sur la base de ce « check-up numérique », l'équipe d'ethix a identifié les pistes d'améliorations suivantes.

Numérisation entreprise

- Renforcer la confiance des collaborateurs :
 - Informer de manière compréhensible les collaborateurs sur les objectifs et les implications de l'utilisation des outils numériques.
 - Consulter les collaborateurs sur la collecte et l'utilisation des données dans le cadre professionnel et obtenir leur consentement
 - S'assurer de collecter seulement les données nécessaires en vue des objectifs communiqués aux collaborateurs.
- Accompagner les collaborateurs pour une meilleure implémentation des outils numériques
 - o Prévoir une formation continue de qualité pour l'ensemble des collaborateurs, afin d'assurer qu'ils restent au contact des évolutions technologiques
 - o Anticiper les compétences nécessaires à 5 et 10 ans afin d'accompagner l'adaptation des compétences des collaborateurs.
- Proposer une stratégie générale en termes de valeurs
 - o Communiquer les valeurs de l'entreprise aux collaborateurs et aux clients en publiant une charte
 - o Prendre des engagements chiffrés en matière de réduction de l'impact environnemental et les communiquer aux collaborateurs et aux clients.

Numérisation produits

- Clarifier l'engagement de l'entreprise envers le client au moment de fournir un service/produit
 - o Informer de manière honnête et complète sur le service/produit proposé.
 - o Informer particulièrement sur le niveau de protection de la sphère privée du client garanti par le service/produit.
 - o Clarifier aussi précisément que possible quelle est la responsabilité de l'entreprise revendeuse, des créateurs du service/produit et du client.

ethix – Laboratoire d'éthique de l'innovation est soutenu par Engagement Migros, le fonds de soutien du groupe Migros.

ENGAGEMENT
UN FONDS DE SOUTIEN DU GROUPE MIGROS

A propos d'Engagement Migros

Le fonds de soutien Engagement Migros permet le développement de projets pionniers qui ouvrent de nouvelles voies en expérimentant des solutions innovantes dans une société en mutation. Cette approche pragmatique combine soutien financier et services de coaching dans le cadre du Pionierlab. Engagement Migros existe grâce à l'apport annuel de quelque dix millions de francs des entreprises du groupe Migros; depuis 2012, il constitue un complément au Pour-cent culturel Migros. Plus d'informations sous: www.engagement-migros.ch