



Seris : la digitalisation au service des agents de terrain





Seris est le 1er **groupe français** sur le marché de la **sécurité professionnelle**. Depuis plus de 60 ans, il offre des solutions sur mesure pour répondre aux besoins uniques de ses clients. Seris propose une offre globale qui combine des prestations humaines de haute qualité avec des solutions technologiques avancées.

Seris, leader de la sécurité professionnelle, est parvenu à reconnecter ses agents de terrain grâce à Sociabble. Une seule plateforme digitale centralise désormais les outils du quotidien et la communication, ce qui renforce l'engagement des collaborateurs. Dans les régions, l'efficacité des agences a été améliorée grâce à la gestion performante des demandes administratives intégrées dans Sociabble.

Grâce à ses **40 000 collaborateurs**, Seris est en mesure de servir des milliers de clients dans le monde. En France, Seris compte 7 000 salariés, 50 agences et 4 centres de formation, ce qui lui permet de protéger plus de 3 000 clients avec excellence.

Les métiers de la sûreté et de la sécurité sont souvent méconnus, alors qu'ils sont essentiels pour garantir la sécurité des

personnes et des biens. Ces métiers sont soumis à des réglementations strictes et sont opérés par des entreprises qui remportent des appels d'offres rigoureux.

Les agents de sûreté et de sécurité sont en général affectés à des sites sur une période prolongée, ce qui crée un lien fort avec les clients qu'ils protègent. Ainsi, ils sont souvent plus attachés à leur client qu'à leur employeur.

L'éloignement entre les agents de terrain et la marque

Pendant des années, au sein du groupe Seris, il y avait un écart important entre la marque et ses collaborateurs en raison d'une communication rare et obsolète. Anne-Sophie Colin, Responsable Communication France, se souvient : « Nous proposons d'une part un intranet uniquement accessible aux employés internes, et d'autre part, un livret d'accueil imprimé, donc difficile à mettre à jour. »

Mis à part quelques messages occasionnels transmis avec le bulletin de salaire ou via le coffre-fort électronique, les **possibilités de communication avec les agents sur le terrain étaient limitées.**

Résultat : une méconnaissance de Seris parmi ses collaborateurs, et **un sentiment d'éloignement** perceptible autant par les agents que par le management. En l'absence de données sur la consultation ou l'engagement des agents en matière de communication, impossible de savoir s'ils étaient réellement en phase avec la vision et les objectifs du groupe.

La digitalisation de la communication au cœur de la stratégie d'entreprise

Seris devait également progresser sur d'autres dimensions de sa digitalisation, et de sa proposition aux collaborateurs. Ainsi, en plus d'une communication insuffisante, les services digitaux du quotidien étaient eux aussi quasi inexistantes. Voilà pourquoi, en 2022, le Comité de direction a fait de **la communication l'un des trois projets stratégiques** pour la transformation digitale de Seris.



L'accompagnement d'Arctus, partenaire Sociabble

Pour mener sa transformation, le groupe Seris a bénéficié du support du [cabinet de conseil Arctus](#), spécialiste en transformation digitale interne, qui a su guider l'organisation dans ses choix organisationnels et technologiques. En tant que partenaire de Sociabble, Arctus a aidé Seris à se projeter dans une vision gagnante de la nouvelle digital workplace, pour le management comme pour les agents.



Le choix de Seris se porte sur Sociabble

Seris a choisi Sociabble après avoir mené des recherches approfondies sur les différents fournisseurs de solutions de communication. Ce qui a avant tout séduit Seris, c'est la capacité de Sociabble à répondre à un large éventail de situations de communication. « Nous avons d'abord été convaincus par la flexibilité de la solution, explique Anne-Sophie Colin. Mais nous avons des attentes fortes sur bien d'autres critères, sur lesquels Sociabble s'est nettement démarqué. »

Parmi ces critères, on peut noter :

Le mobile first : Sociabble est une application conçue nativement pour le mobile, disponible sur iOS, Android et HarmonyOS. Cette disponibilité garantit un accès facile et sans contraintes pour tous les agents de Seris sur le terrain, quel que soit l'appareil utilisé.

La gestion des demandes administratives : Le module Service Desk de Sociabble permet une gestion décentralisée des demandes administratives faites par les agents depuis leur mobile (par exemple : vérification d'informations, changement d'adresse ou de statut familial...).

La sécurité : Sociabble est une application hébergée sur une infrastructure Microsoft Azure qui répond aux normes ISO [27001](#), [27017](#) et [27018](#). Elle est également sécurisée par un module d'authentification par SSO.

L'accusé de réception : Le module Read & Sign de Sociabble permet de s'assurer que l'utilisateur a reçu un message ou un document important, et d'en suivre les données de consultation.

La gestion documentaire : La Media Drive Sociabble offre un hébergement structuré des médias de l'entreprise, avec une gestion précise des droits d'accès.

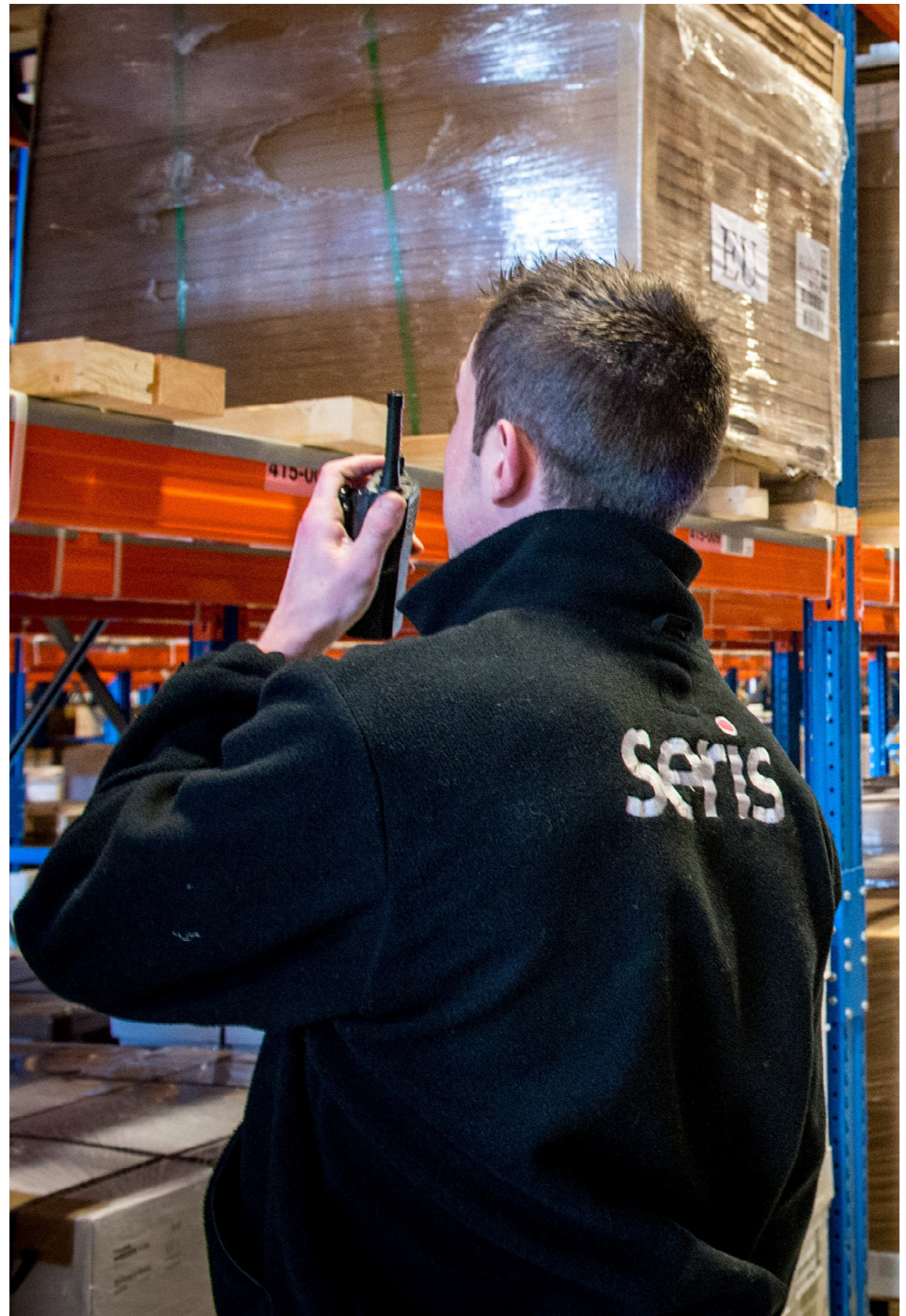
Le ciblage de la communication : Les fonctionnalités d'audience de Sociabble permettent aux administrateurs d'envoyer des éléments de communication spécifiques (messages, sondages, campagnes, quiz, vidéos en direct, etc.) à des groupes d'utilisateurs sélectionnés.

Un accompagnement spécifique adapté aux besoins de Seris

En seulement quelques semaines de préparation avec l'équipe de consultants Sociabble (CSM), la plateforme de communication digitale, appelée **Open'Up**, a été déployée à tous les collaborateurs de Seris. Anne-Sophie Colin se remémore : « La présence et l'expertise des CSM m'ont apporté une réelle valeur ajoutée, en partageant les retours d'expérience des autres clients de Sociabble, et en m'offrant la visibilité sur les différentes étapes du projet. J'ai même eu la possibilité d'échanger en direct avec l'un des clients les plus importants de Sociabble, ce qui m'a beaucoup rassurée. »

Pour accompagner le lancement,

Anne-Sophie Colin a choisi de créer **une communication originale et hybride**, avec la combinaison d'une vidéo promotionnelle, d'éléments de teasing, d'affichages, de QR code et d'emails ciblés. Cette campagne de communication, associée à la simplicité du processus d'inscription à *Open'Up*, a grandement contribué au succès de son lancement. En effet, grâce aux nombreuses possibilités d'onboarding proposées par Sociabble, l'expérience d'inscription a été fluide et rapide pour tous les collaborateurs, qu'ils travaillent au siège, en agence ou sur le terrain. Ceci a permis **une intégration et un engagement immédiats des utilisateurs** à partir du jour J.



Une plateforme de communication unique, flexible et pertinente

Seris a assuré le succès de son nouvel environnement digital grâce à un autre choix innovant. Avec un seul et même onglet sur *Open'Up*, les collaborateurs ont désormais accès à quelques-uns des outils du quotidien (RH et requêtes administratives) sans avoir à se reconnecter. De plus, ils bénéficient de la communication du groupe en temps réel depuis cette interface unique.

Anne-Sophie Colin souligne : « Nous sommes conscients que la seule disponibilité d'une plateforme de communication ne suffit pas toujours à intéresser les collaborateurs. C'est pourquoi **nous avons couplé la**

communication corporate avec la mise à disposition d'outils opérationnels. »

Ainsi, les agents de Seris peuvent consulter leur planning de travail et recevoir, en même temps, les messages importants que la société souhaite leur communiquer, quel que soit l'endroit où ils se trouvent.

Toutefois, les collaborateurs n'attendent pas tous les mêmes informations de la part de Seris. C'est ici que les capacités de ciblage de Sociabble se sont révélées déterminantes. Par exemple, pour passer des messages spécifiques aux agents de la division aéroportuaire, Seris a pu s'appuyer sur une audience dédiée dans *Open'Up*. Les



« Nous sommes conscients que la seule disponibilité d'une plateforme de communication ne suffit pas toujours à intéresser les collaborateurs. C'est pourquoi nous avons couplé la communication corporate avec la mise à disposition d'outils opérationnels. »

Anne-Sophie Colin
Responsable Communication
SERIS France

contenus partagés ne sont visibles que par le groupe ciblé, avec les bénéfices suivants :

Une communication « compartimentée » : seule la population ciblée prend connaissance de l'information qui la concerne,

Une communication pertinente : les collaborateurs ne sont exposés qu'aux informations qui les concernent directement, sans sentiment d'infobésité,

Des possibilités de notification et de lecture obligatoire sur des audiences réduites, pour les contenus les plus importants.

Le « Service Desk » pour un pilotage efficace des charges administratives

Une autre nouveauté apportée par Sociabble est devenue incontournable : **la gestion des demandes administratives, appelée « Service Desk ».**

L'utilisation du Service Desk de Sociabble a littéralement transformé la relation des agents à leur agence de rattachement. Anne-Sophie Colin précise : « Il s'agit d'une petite révolution chez Seris ! Elle a permis de développer **un rapport plus étroit** et privilégié entre l'agent et son agence, et d'améliorer le **pilotage des charges administratives.** »

En effet, les agents de Seris bénéficient maintenant d'un service bien plus efficace grâce à Service Desk. Au lieu de contacter (par mail ou par téléphone) une personne en agence, qui pourrait ne pas être présente ou disponible, **les collaborateurs profitent d'un outil digital simple à utiliser.** Des modèles faciles à remplir sont proposés,

et chacun peut suivre l'avancement du traitement de sa demande. Si la personne chargée de traiter la demande s'absente, un remplaçant avec les autorisations nécessaires peut prendre le relais.

Voici quelques exemples de formulaires disponibles dans le Service Desk :

- Déclarer une **maladie**, un accident,
- Changer ses **coordonnées** (adresse, téléphone),
- **Demander une vérification** de paie ou de prime,
- Transmettre un **RIB**.

Créés en interne par les équipes de Seris, **les formulaires sont simples à mettre en œuvre.** De plus, il est possible, en quelques clics, de **structurer des informations** supplémentaires, qui seront utiles pour l'analyse a posteriori, directement dans la plateforme. Ces



informations sont, par exemple, la localisation géographique, l'agence de rattachement, la société interne et les métiers concernés.

Grâce au Service Desk, les responsables d'agence disposent d'un outil de pilotage très pratique. Il est possible de **suivre la charge et les performances du traitement des demandes** afin d'accélérer le processus et améliorer l'efficacité des agences. « Les collaborateurs et les managers apprécient particulièrement la fonctionnalité Service Desk parce qu'elle

accélère les traitements d'une part, et **améliore la performance des agences** d'autre part », constate Anne-Sophie Colin.

Ici encore, l'équipe CSM de Sociabble a accompagné efficacement Seris lors de la prise en main du Service Desk. « Dès les premières semaines, nous avons formé ensemble une centaine de responsables, et nous avons rapidement créé des supports pour **un outil particulièrement simple et intuitif à prendre en main** », assure Anne-Sophie Colin.



Les bénéfices : modernisation et engagement accrus

Chaque jour, depuis les différents sites dont ils assurent la sécurité, **les agents de Seris s'informent et s'engagent grâce** aux contenus proposés sur *Open'Up*. Avec les actualités du groupe, les nouvelles RH, ainsi que les données clés, *Open'Up* leur permet d'être constamment au fait des évolutions.

Les collaborateurs de bureau, eux, consultent et s'engagent aussi sur des **posts créés par leurs collègues** (UGC) dans une chaîne dédiée : **news commerciales, formations ou événements locaux**.

Aussi, Sociabble a permis à Seris de mettre en place **un programme RSE de plantation d'arbres** qui a rencontré un fort succès. Concrètement, les collaborateurs obtiennent des points en récompense de leur engagement, qu'ils peuvent convertir en arbres à planter dans la « forêt Seris ». Cette mécanique

d'engagement, qui s'appuie sur la fonctionnalité **Sociabble Trees**, a séduit dès son lancement et continue d'attirer toujours plus de collaborateurs.

« Le service desk est une petite révolution chez Seris ! Elle a permis de développer un rapport plus étroit et privilégié entre l'agent et son agence, et d'améliorer le pilotage des charges administratives. »

Anne-Sophie Colin
Responsable Communication
SERIS France

Une information juste et fiable pour les agents

Aujourd'hui, lors de ses visites sur le terrain, Anne-Sophie Colin peut **constater les bénéfices d'Open'Up par Sociabble**. « Les agents sont ravis, car la plateforme leur propose **une information juste et fiable en permanence**. Finis les livrets qui deviennent obsolètes peu après leur impression. **Open'Up créé un lien de confiance à l'entreprise**. » Les nouveaux collaborateurs qui rejoignent Seris, eux aussi, sont impressionnés et rassurés, ce qui contribue fortement à **l'image de l'employeur**.

Le choix de Seris de déployer une plateforme digitale pour renforcer le lien avec les collaborateurs est également devenu **un élément de réassurance commerciale**. « Nos clients sont très sensibles aux services et aux informations que nous proposons à aux agents qui les protègent. C'est aussi pourquoi **nous valorisons Open'Up**

dans nos appels d'offres. » indique Anne-Sophie Colin.

De nouveaux usages en perspective

Alors qu'Open'Up est entré dans les habitudes des collaborateurs, Anne-Sophie Colin réfléchit à de nouveaux usages qui pourraient bientôt être développés grâce **aux fonctionnalités disponibles nativement dans Sociabble**.

« Avec un annuaire d'entreprise dans AzureAD, nous aurons bientôt des **possibilités de ciblage bien plus fines**, avec une proposition de contenus pour des populations précises : des supports de vente pour les commerciaux ou des documentations QHSE pour les directeurs d'agences. J'aimerais aussi qu'il y ait **une offre de contenus beaucoup plus locale**, et ainsi donner davantage de visibilité aux bonnes

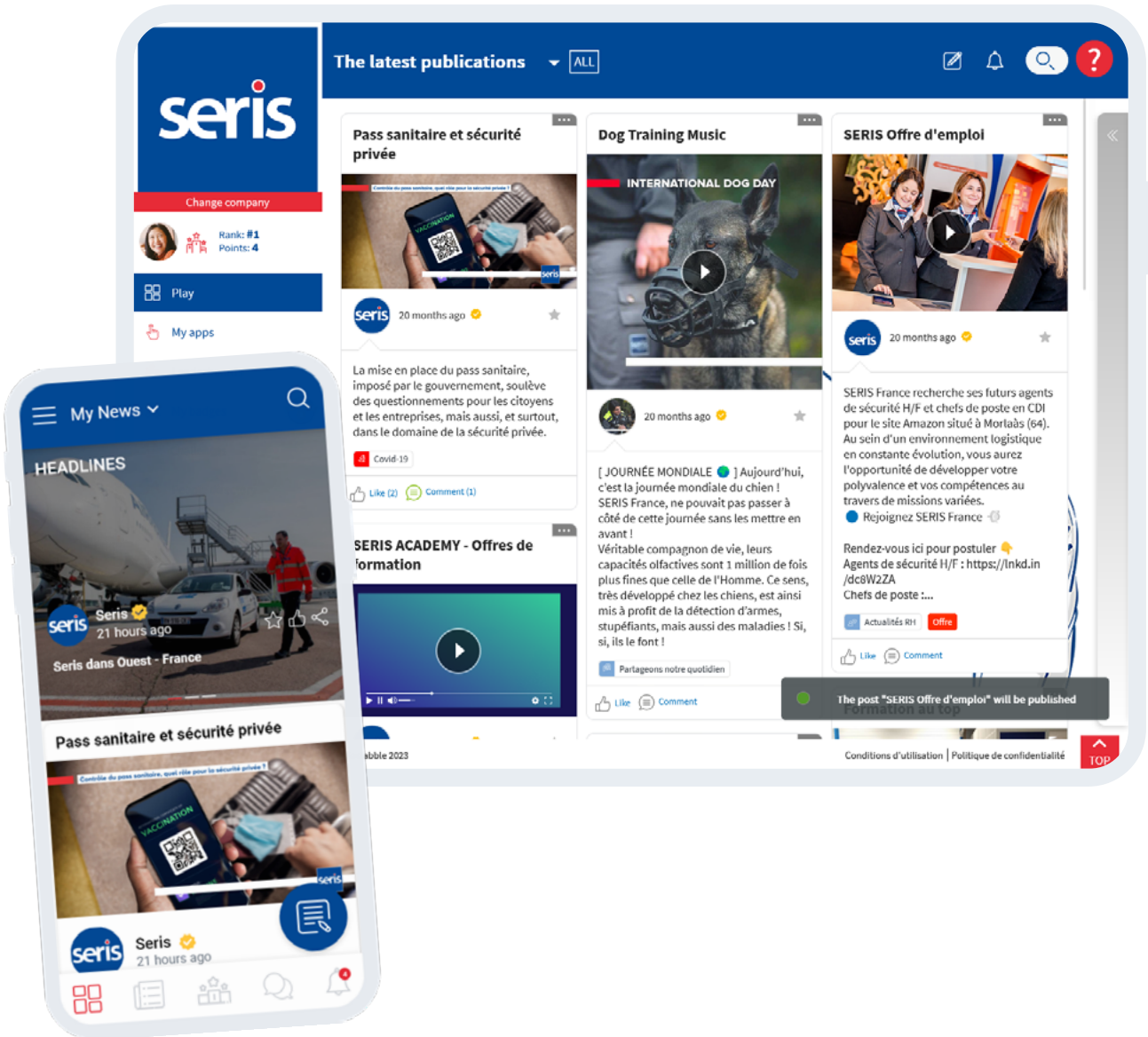
nouvelles, pour **une communication de proximité toujours plus positive et encourageante**. »

En conclusion

Seris a créé un **environnement digital innovant** et engageant pour ses collaborateurs. Grâce à Open'Up, les agents sur le terrain ont une seule interface pour l'accès aux outils,

aux informations et aux mises à jour depuis leur téléphone portable. Cela a contribué à **renforcer leur attachement à l'entreprise** et faciliter la communication entre eux et les agences qui traitent leurs demandes. **La digitalisation de la communication est clairement un facteur clé du succès des efforts de transformation numérique globaux de l'entreprise**.





Découvrez d'autres succès de nos clients dans

www.sociabble.com/fr/etudes-de-cas