

C'EST NOUS

NOTRE CULTURE - NOTRE ATTITUDE - NOS OBJECTIFS



Depuis sa création, Claranet
répond à la même raison d'être:

**libérer le potentiel
d'un monde numérique.**





Claranet est né en même temps qu'internet et a évolué au fil des mutations technologiques liées au développement d'internet.

A sa création, Claranet a contribué à rendre Internet accessible au plus grand nombre en fournissant des services d'accès et d'hébergement (période ISP). Claranet a ensuite accompagné la vague d'externalisation de SI et de dématérialisation des services Web et mobiles en évoluant vers le métier d'infogérance d'applications critiques (période MSP) pour que nos clients accèdent à de nouveaux marchés et de nouveaux canaux de distribution et de communication.

La mutation s'accélère avec l'avènement de technologies et d'approches qui induisent des changements en profondeur : Clouds publics, Big Data, DevOps, Agile, Machine learning, intelligence artificielle, blockchain, micro-services, modern workplace, etc...

L'ampleur et la vélocité de cette mutation numérique est sans précédent. Pour nos clients, comme pour Claranet, cette mutation crée autant d'opportunités à saisir (nouveaux modèles économiques, nouveaux usages dématérialisés, nouveaux marchés, réduction du « time-to-market »,...) que de complexité et de menaces (cyber-attaques, confidentialité des données critiques, régulations renforcées, nouveaux entrants...).

Pour bénéficier des opportunités tout en se protégeant des risques induits par ces mutations, toutes les entreprises entreprennent de se transformer en profondeur, en modernisant rapidement leurs applications, data, infrastructures et organisations IT.



Notre mission est d'assurer le succès de la modernisation IT de nos clients. Pour réussir cette mission, **notre métier est de concevoir, implémenter et opérer des solutions IT innovantes.**

L'adaptation aux mutations en cours induit un changement de paradigme important pour Claranet...

Plus qu'un fournisseur de services à qui on confie une mission opérationnelle définie, nous sommes un partenaire, un co-pilote, qui guide, conseille et accompagne nos clients dans leur stratégie de transformation et dans sa mise en œuvre. Nous étions, hier, un support, nous sommes désormais aux avant-postes du métier de nos clients, au cœur de l'accélération de leur business.

Pour mener à bien notre mission, nous devons :

- ★ Être au plus près des besoins de nos clients.
- ★ Comprendre leur métier et leurs enjeux, les aider à se différencier.
- ★ Co-construire avec nos clients des modes d'organisation et des solutions innovantes qui répondent à des enjeux métier, pas seulement à des enjeux techniques.
- ★ Faire bénéficier nos clients de standards et d'un modèle de delivery automatisé pour garantir les meilleurs niveaux de performance.
- ★ Mobiliser nos experts sur des missions à haute valeur ajoutée.



Une organisation organique

Dans un environnement en perpétuelle mouvance, se réinventer est indispensable pour exister. L'organisation de Claranet sur un modèle en cellules nous permettra d'être plus pertinent et plus rapide que nos concurrents, plus adaptable, plus innovant, et plus agile.

C'est pour Claranet une question d'opportunité - celle de se réinventer - mais aussi de survie. Nous avons la conviction que notre organisation, structurée en équipes autonomes, à taille humaine et constituées d'experts, fonctionnant comme une fédération de startups, est la meilleure réponse à un marché qui évolue en permanence.





Les quatre types de regroupement



La tribu

Les tribus (BU, Practice, Fédérales, ...) sont un ensemble de plusieurs cellules qui travaillent sur un même thème global (ex : un marché pour une BU de type segment). Elles assurent une stratégie cohérente entre les cellules qui la constituent.



La cellule

Petites équipes de 2 à 15 personnes, bien souvent composées de profils différents, organisées autour d'une mission bien définie. Autonomes sur leur gouvernance (prise de décision, meetings, rituels d'équipe), elles sont responsables de leurs KPIs.



Le chapter

Le chapter est un regroupement de collaborateurs faisant le même métier dans des équipes différentes. Il garantit une expertise autour du métier au travers d'un alignement entre l'outillage et les bonnes pratiques.



La guilde

La guilde est un regroupement de collaborateurs partageant un intérêt commun. Son format et cycle de vie sont libres tout comme sa structure et son organisation.

Les grands rôles en résumé



Le leader de tribu

Garant de la performance économique et financière, il assure que les cellules ont des stratégies alignées avec l'entreprise et les enjeux du marché, tout en respectant les principes de l'entreprise agile.

- Incarne la stratégie du marché et l'alignement avec l'entreprise
- Définit et accompagne son écosystème
- Dispose d'une légitimité vis-à-vis des équipes
- Fortes compétences techniques et/ou commerciales

Les missions

- Définition de la stratégie de marché
- Pertinence et cohérence globale de l'offre
- Création de la culture
- Cohérence des cellules
- Animation de la synchronisation Entreprise/Direction
- Coaching et autonomisation des cellules



Le leader de chapitre

Coach et fédérateur, il conseille les collaborateurs réalisant un même type de métier au sein de différentes cellules et/ou centre de service. Il s'assure de l'efficacité, de la performance et de l'alignement avec la qualité attendue.

- Connait (et pratique) le type de métier et ses évolutions
- Aime et sait transmettre
- Fédère par la connaissance
- Conscient des enjeux de l'entreprise

Les missions

- Coaching et accompagnement
- Animation du chapitre
- Harmonisation des outils & méthodes
- Démarche d'amélioration continue
- Veille métier et technologique
- Gestion des compétences
- Carrière des collaborateurs (EP)
- Communication, partage et gestion des interactions
- Opérationnel dans son métier (50% max)



Le porteur de cellule

Construit, décline et anime la stratégie, l'offre et la performance qui permettent d'apporter de la valeur au client. Le tout en ayant conscience des contraintes financières (Profit and Loss).

- **Maîtrise la performance opérationnelle et économique**
- **Dispose d'un grand sens client**
- **Comprend l'importance de la dynamique d'équipe**
- **Connaît le marché**

Les missions

- **Garant de la satisfaction client**
- **Animation de la culture & bien-être collaborateur**
- **Stratégie et vision de marché**
- **Suivi de la performance et atteinte des objectifs**
- **Pilotage du plan de charge**
- **Démarche d'amélioration continue**
- **Organisation de l'équipe**
- **Carrière des collaborateurs (EA)**





One Claranet

Pour maintenir notre vision et nos valeurs au sein de l'entreprise, et tout en nous réinventant en permanence, nous avons besoin d'équipes capables d'aider les cellules à s'aligner autour de la stratégie : Business Excellence, CICS, ZeFactory et Ressources Humaines.

Business Excellence

Business Excellence participe à tous les aspects de la gouvernance des projets stratégiques visant à améliorer la performance et le fonctionnement de l'entreprise. Elle facilite la prise de décision sur l'affectation des ressources, le calendrier, la portée, les coûts et les objectifs. Elle promeut les bonnes pratiques, la documentation du rendement des projets et l'analyse des résultats, contrôle la bonne application des méthodologies. Enfin, elle formalise les politiques de gestion de projet et de l'amélioration continue.

CICS

Continuous Integration of Compliance and Security est une équipe composée d'experts en sécurité de l'information et en protection des données personnelles. Elle définit les politiques sécurité et protection des données, vérifie la conformité aux référentiels applicables à Claranet et accompagne les équipes Claranet pour l'obtention de labels, agréments et certificats (ISO, HDS, PCI-DSS...)

ZeFactory

ZeFactory est composée de collaborateurs représentatifs des différentes équipes, compétences et sites de Claranet. Elle accompagne les tribus dans le projet de transformation en équipes autonomes (carve out, extension des chapters leaders, etc...)

Ressources Humaines

L'équipe composée de différentes expertises (Attract Talent, Develop Talent, Social, Partner, Facility) accompagne et participe à toutes les étapes de vie d'un collaborateur au sein de Claranet. Elle est au plus près des managers et les accompagne dans leur compréhension des enjeux RH. Elle contribue aussi à décliner la stratégie et la culture de l'entreprise à travers les missions qui lui sont dédiées.

La culture, pilier fondamental de la stratégie de Claranet

Si nos savoir-faire sont évidemment nécessaires, c'est aussi par notre identité, notre culture que nous réussissons à mener à bien notre mission. Et nous devons nous assurer que celle-ci est largement diffusée, comprise et adoptée. Au cours des dernières années, Claranet France a connu une croissance rapide avec plusieurs acquisitions et regroupe désormais plus de 600 collaborateurs répartis sur 6 sites. Malgré, ou grâce à ce contexte, nous nous rassemblons autour d'une histoire et de valeurs communes.

La culture, c'est quoi ?

Une histoire commune

L'histoire que l'on raconte sur les façons de faire au sein de l'entreprise, les comportements des personnes, les façons d'interagir, les règles tacites au sein de l'entreprise. Une histoire commune qui est partagée par tous au sein de l'organisation.

Explicite

La culture est un préalable et elle est actionnable : nos actions sont déterminées par notre culture, elle représente notre code de conduite dans les moments qui comptent.

Alignement

La culture s'incarne aux travers de 3 éléments qui doivent être alignés :

- ★ **La raison d'être**
- ★ **Les comportements** (en priorité par les managers par devoir d'exemplarité)
- ★ **L'expérience des collaborateurs** (preuves de culture dans le quotidien)

Cette culture qui définit qui nous sommes et comment nous nous comportons, « *how we do things around here* » s'appuie sur les piliers suivants :



Cultiver le changement permanent



- ★ Avoir une logique d'amélioration continue.
- ★ Faire preuve d'humilité, toujours penser qu'on peut s'améliorer.
- ★ Challenger le statut quo.
- ★ Apprendre et être en éveil permanent pour être pertinent, adaptable et agile, aujourd'hui et demain.



PLAY IT



Adopter une attitude centrée client



- ★ S'intéresser et comprendre les enjeux business de nos clients, pour les accompagner vers une transformation réussie à travers des solutions pertinentes et spécifiques.
- ★ S'adapter à la maturité et la vélocité de chaque client.



La passion d'entreprendre et innover



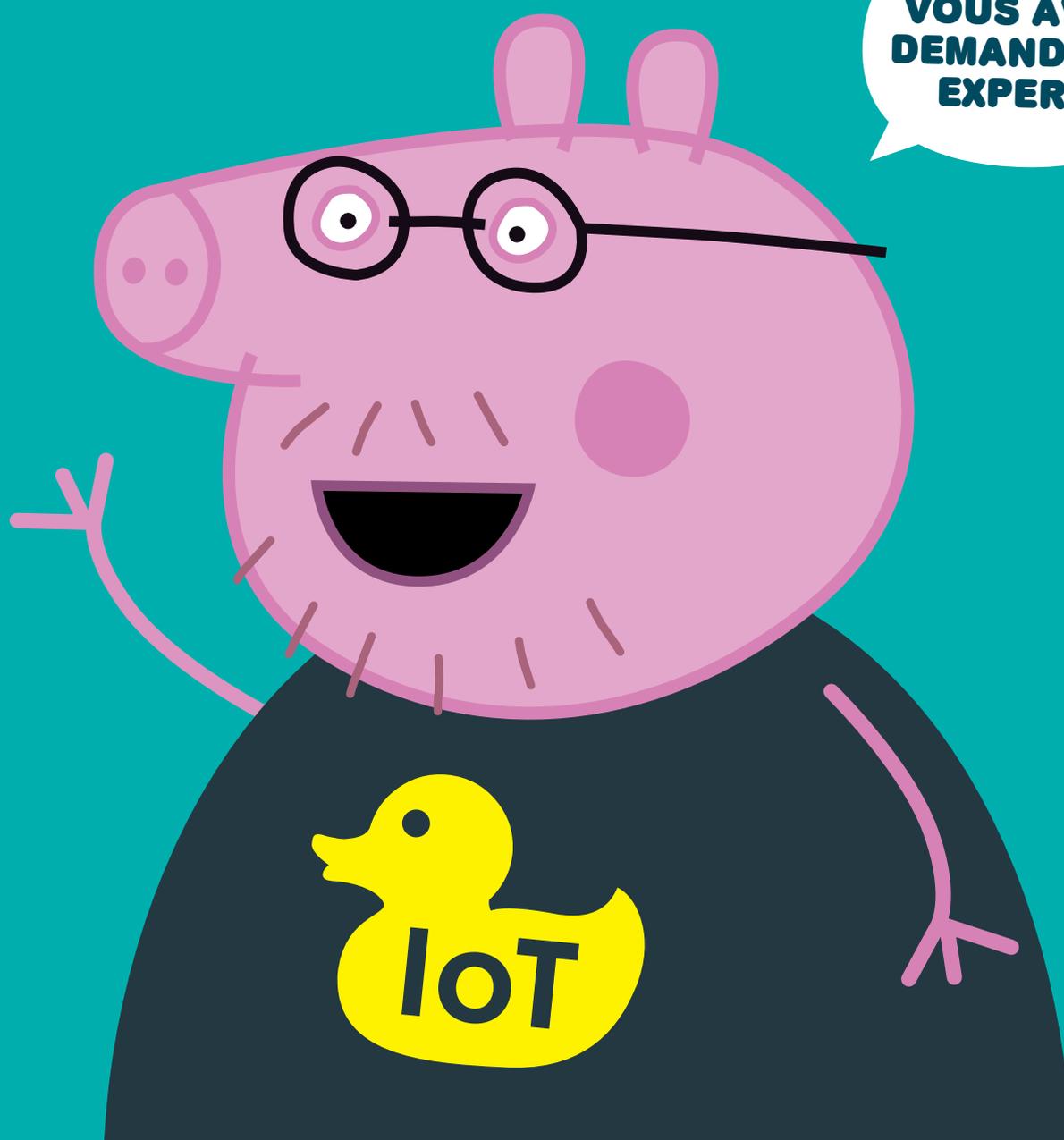
- ★ Avoir toujours un coup d'avance.
- ★ Entretenir, favoriser et récompenser l'esprit d'initiative tout en garantissant le droit à l'erreur.
- ★ Savoir arrêter les projets ou initiatives qui ne rencontrent pas le succès escompté, sans avoir à en assumer l'échec (try fast, fail fast).



Développer une culture d'experts



- ★ Découvrir, se former, tester et mettre en œuvre de nouvelles technologies ou méthodologies.
- ★ Poursuivre et approfondir nos connaissances spécialisées.
- ★ Être en veille permanente.



**VOUS AVEZ
DEMANDÉ UN
EXPERT?**

Posséder le courage de parler vrai



- ★ Savoir se dire les choses en toute transparence, en toute confiance.
- ★ Savoir écouter et exprimer son point de vue, voire son désaccord dans un but d'enrichir et d'éclairer l'échange.
- ★ Donner et solliciter un feedback constructif chaque fois que c'est possible et pertinent.
- ★ Savoir prendre des décisions. Respecter les décisions prises et s'engager à les mettre en œuvre.



Répondre à un mode de fonctionnement fédéral



- ★ Organisation en petites équipes, spécialisées par verticaux (Business Units) ou par expertise (Practice).
- ★ Accepter, entretenir et développer des cultures différentes par équipe et par site, tout en garantissant l'unité de l'entreprise autour d'un socle commun.
- ★ Entretien la diversité des profils et des parcours, une richesse.
- ★ Déléguer la prise de décision au plus près du terrain pour gagner en agilité, réactivité et pertinence.



Des valeurs respectueuses et humaines*



★ Entretenir un esprit d'équipe, d'entraide, de bienveillance, de confiance a priori et de solidarité.



* Voir des valeurs surhumaines

C'EST NOUS

Toutes les infos se trouvent sur:

Confluence / Fédéral / ZeFactory

Slack: #fr-g-zefactory

Par mail: fr-zefactory@fr.clara.net

claranet
www.claranet.fr