



# L'événement dédié aux révolutions du retail et de la consommation

26 & 27  
novembre  
2019

## ► Interview de Emmanuel DE SAINTIGNON - USERS LOVE IT, partenaire LSA Live

### Quelle est selon vous la révolution qui impacte le plus le commerce ?

Sans aucun doute, la révolution digitale qui a bouleversé et bouleverse encore les façons de consommer, communiquer, informer ou simplement travailler ensemble – tout cela en l'espace de quelques années.

Les industriels sont ainsi challengés sur de nombreux points : la qualité et la traçabilité de leurs produits, ou encore leur lisibilité et leur comparabilité envers la concurrence ; l'éco-responsabilité de leur entreprise ; l'animation directe de leurs clients; la transformation possible de leur société en tant que distributeur à part entière... En outre, dégager une image de modernité, être attrayant dans l'organisation du travail, performant sur ses standards métiers et ainsi séduire ses collaborateurs, et recruter de nouveaux talents sont d'autant de problématiques au cœur de leurs préoccupations.

Il en est de même pour les distributeurs, confrontés d'un côté à la vague des achats en ligne et à un partage croissant de leurs revenus ; et de l'autre, à des consommateurs sans concession sur leurs fondamentaux et en attente de nouveaux services et engagements. En somme: comment faire mieux ou différemment avec moins. Et là aussi, les questions de modernité, d'attractivité et de performance pour satisfaire ses collaborateurs et intégrer de nouveaux talents sont cruciales.

C'est sur ce dernier point – tant la rupture est forte entre l'expérience personnelle des collaborateurs et des nouveaux entrants sur le marché du travail et l'expérience vécue en entreprise – que les collaborations entre métiers doivent être repensées, facilitées, et les entreprises « dé-silotées ». La digitalisation des organisations apporte ici des réponses concrètes et immédiates, si tant est qu'elle soit couplée avec l'exigence d'une performance opérationnelle

accrue. L'excellence opérationnelle au service de la modernisation des organisations !

### Quels sont les nouvelles collaborations indispensables entre les différents métiers ?

On peut identifier trois niveaux de collaboration à (re)construire ou simplement rendre souples, fluides, performants, et ... « collaboratifs ».



Emmanuel DE SAINTIGNON  
Co-fondateur et Président  
USERS LOVE IT

1. La collaboration Décisionnels - Opérationnels. L'un alimente l'autre et vice-versa. Mais quelle énergie, perte d'information et frustration souvent ! Rendre naturels et fluides ses aller-retours et valoriser la co-construction ; c'est une performance accrue, une anticipation des risques et une capacité de décision immédiate. Un enjeu qu'on retrouve par exemple entre les catman et les forces de vente, ou encore entre décisions commerciales et capacités de production.

2. La collaboration Fournisseur – Distributeur. Les changements de comportement des clients incitent industriels et distributeurs à repenser le « travailler ensemble », avec en ligne de mire plus de collaboration et plus d'échanges d'informations systématiques.

3. La collaboration Client - Distributeur. Mon client comme professionnel des achats, je l'anime, de mieux en mieux. Mais ai-je pour autant la capacité de le faire davantage contribuer & collaborer et par là même mieux le fidéliser ? Nouveau client, nouvelle recherche de sens, nouvelle collaboration.



**USERS  
LOVE IT**

LEAD NEW BUSINESS GENERATION

[www.live.lsa-conso.fr](http://www.live.lsa-conso.fr)