



Step 4 — Plan d'Accompagnement & Formation Utilisateur

Projet Amazon – Service d'Analyse et de Catégorisation des Avis Utilisateurs

Rôle : Project Manager & Lead Data Architect

1. Introduction

Le Plan d'Accompagnement Utilisateur décrit l'ensemble des actions permettant de : - Former les utilisateurs finaux (analystes, support client, managers) - Faciliter la prise en main du nouveau service d'analyse des avis - Garantir une adoption rapide et durable - Structurer la documentation interne pour assurer la continuité opérationnelle

Ce document couvre la communication, la formation, la documentation, et l'organisation du dépôt documentaire.

2. Publics Cibles & Objectifs de Formation


2.1 Publics cibles

Public	Objectif	Besoins
Analystes Data	Utiliser l'outil, interpréter les catégories NLP	Interface, filtres, export
Support Client	Comprendre le scoring et la catégorisation	FAQ, résolution incidents
Managers Produit / Opérations	Lire les dashboards	KPIs, priorisation
Nouveaux arrivants	Onboarding complet	Documentation + vidéo

2.2 Objectifs pédagogiques

- Comprendre les objectifs business du projet
 - Savoir utiliser l'interface d'analyse
 - Lire et interpréter les résultats NLP
 - Savoir escalader un incident
 - Se repérer dans la documentation interne
-

3. Timeline de Communication & Formation

 (Espace réservé au futur schéma généré via image_gen)

3.1 Phases de communication interne

Phase	Contenu	Canal	Date
Annonce projet	Présentation + objectifs	Email + Slack	S1
Annonce pré-prod	Démo + feedback	Réunion d'équipe	S10
Annonce lancement	Mise en production	Newsletter interne	S12

3.2 Planification des formations

Session	Public	Format	Durée
Formation Analystes	Analystes	Live + replay	1h30
Formation Support	Support client	Workshop	1h
Micro-learning	Tous	Capsules vidéo	5-10 min
Onboarding	Nouveaux	Notion + vidéo	30 min

4. Documentation Utilisateur

4.1 Guide d'utilisation du système

Accueil

- Navigation simple
- Accès aux filtres (produit, catégorie, date)

Analyse NLP

- Classement par pertinence
- Catégories automatiques : *Défauts produit, Livraison, Prix...*
- Score de confiance

Exports

- Formats disponibles : CSV, Parquet
- Export filtré / complet

4.2 FAQ

Q: Que faire si une catégorie semble incorrecte ?

A: Utiliser la fonction *feedback*, qui améliore le modèle.

Q: L'interface ne charge pas ?

A: Vérifier connexion + consulter onglet « incidents ».

4.3 Troubleshooting

- **Erreur 500** : relancer requête + vérifier status API
- **Données manquantes** : vérifier date / filtres
- **Anomalie NLP** : escalader via procédure support

5. Formats de Formation & Supports

Supports créés

- Slide deck Google Slides
- Vidéos Loom : *Interface, NLP, Dashboard*
- PDF Guide Utilisateur
- Mini-site interne Notion

Dernières versions livrées

Support	Version	Responsable
Slides formation analystes	v1.2	PM
Vidéo onboarding	v1.0	ML Engineer
Guide utilisateur PDF	v1.4	PO

6. Dépôt documentaire & Versioning

6.1 Dépôt documentaire

L'ensemble des documents est centralisé dans un **espace Notion dédié** : - Guide utilisateur - FAQ - Documentation technique - Procédures support - Roadmap produit - Versions de modèles NLP

6.2 Règles de versioning

- Versionnage **semantic versioning** : MAJEUR.MINEUR.PATCH
- Un document n'est publié que lorsque :
 - Validé par PM
 - Relu par PO

- Stocké dans Notion

6.3 Gouvernance documentaire

Action	Responsable
Mise à jour guide utilisateur	PO
Mise à jour docs NLP	ML Engineer
Validation finale	PM
Archivage	Data Engineer

Conclusion

Ce plan d'accompagnement garantit une adoption fluide et pérenne du nouveau service Amazon. Grâce à une documentation claire, un programme de formation adapté et un repository structuré, les utilisateurs disposent de tous les outils nécessaires pour exploiter l'analyse NLP de manière efficace.

 **Step 4 — Livrable final complété. Projet entièrement documenté.**