



# 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
<b>Analystes Data</b>	Utiliser l'outil, interpréter les catégories NLP	Interface, filtres, export
<b>Support Client</b>	Comprendre le scoring et la catégorisation	FAQ, résolution incidents
<b>Managers Produit / Opérations</b>	Lire les dashboards	KPIs, priorisation
<b>Nouveaux arrivants</b>	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
<b>Annonce projet</b>	Présentation + objectifs	Email + Slack	S1
<b>Annonce pré-prod</b>	Démo + feedback	Réunion d'équipe	S10
<b>Annonce lancement</b>	Mise en production	Newsletter interne	S12

### 3.2 Planification des formations

Session	Public	Format	Durée
<b>Formation Analystes</b>	Analystes	Live + replay	1h30
<b>Formation Support</b>	Support client	Workshop	1h
<b>Micro-learning</b>	Tous	Capsules vidéo	5–10 min
<b>Onboarding</b>	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.**