



Digital Collaboration Platform

Elysée

—

Présentation de la
démarche d'adoption

- Introduction
 - Objectif de la réunion
 - Tour de table
- Rappel contexte
- Notre démarche d'adoption
- Étapes suivantes



Introduction

Objectif de la réunion

- Partager le contexte du projet, ses actualités
 - Présenter notre démarche d'adoption
 - Identifier les étapes suivantes
-
- ***S'accorder ensemble sur une démarche d'adoption adaptée***
 - ***Cette démarche pourra faire l'objet d'adaptation en fonction du contexte client***

Tour de table

Nom	Fonction	Rôle Projet
Morgan ARGONDICCO	Consultant eXo	eXo
Samuel RENAULT	Consultant eXo	eXo
François-Xavier HAUET	Adjoint au chef du Service des Télécommunications et de l'Informatique (STI) – Elysée	Chef projet Elysée



Rappel du contexte

Usages & problématiques

- Constats
 - Développement viral souhaité non atteint
 - Peu d'utilisation en dehors du STI
 - Manque ergonomie
- Utilisation réduite du portail
 - Partage de quelques informations et activités (jardinier, menus restaurant, crèche)
 - Publication de quelques documents officiels
 - Manque d'interaction entre consommateurs de l'Intranet

→ Résultat : Une nécessité d'apporter de la valeur au projet pour une meilleure utilisation / adoption

Actualités du projet

- Vision du projet
 - Provoquer l'usage de l'Intranet
 - Évangéliser, éduquer les utilisateurs à l'Intranet
 - Accompagner les équipes dans leur travail au service de l'excellence
- Besoins identifiés
 - Développer les interactions entre utilisateurs
 - Produire du contenu et partager facilement les infos y compris avec les outils mobiles
 - Valoriser des activités métier du Palais (Jardinier / Crèche)
 - Visibilité des usages (consultations, notifications, utilisateurs actifs)

→ Volonté de la nouvelle mandature de poursuivre la démarche : image de modernité

Actions identifiées Elysée <> eXo

- 2 Phases :
 - Pré-atelier de travail sur parcours d'usages
 - Commencer à travailler avec les porteurs d'initiatives
- 4 actions
 - Diagnostic d'usage / d'accompagnement
 - Revalider les cibles / parler avec les utilisateurs
 - Remise à niveau des utilisateurs
 - Définition d'un plan d'adoption



Notre démarche d'adoption

Un projet intégrant une dimension collaborative n'est pas un projet informatique comme les autres

90% des projets RSE se solderont par un échec

SI nous imaginons que :

- C'est un projet technologique
- Collaborer s'impose à tous
- Les attentes sont les mêmes quelque soient les utilisateurs
- La transformation dépend uniquement des utilisateurs les plus avancées
- La transformation peut être dissociée de la culture d'entreprise

Identifier les besoins des usagers...

...pour assurer et garantir l'utilisation
du portail

Facteurs clés de succès

Une démarche permanente : **Engager les utilisateurs**

Des préalables nécessaires :

- **Cibler** les pratiques attendues et **se focaliser** sur les usages souhaités
- Identifier les **communautés naturelles**
- S'assurer **l'adhésion** du middle management et le **soutien d'un top manager**
- **Dépasser** les problématiques techniques

Un suivi continu de l'activité

- **Adapter** le message
- **Mesurer** l'adoption

L'adoption : plusieurs axes de travail

L'adoption des utilisateurs à une plateforme collaborative doit être projetée dans un contexte global. L'outil ne peut porter à lui seul cette promesse.

Schématiquement, 3 axes sont à travailler et sont interdépendants les uns des autres.



Product



Communication



Community
Management

Plan général d'adoption

Il est essentiel pour mobiliser le client sur ses propres actions :

- Définition d'un rétroplanning
- Définition des actions et des porteurs d'actions





Votre plan d'adoption

Démarche d'adoption, phase par phase

Sprint 1 : Explorer

Explorer pour comprendre les problématiques, les profils des utilisateurs, les parcours d'utilisation



Personae et parcours d'usage

Sprint 2 : Décliner

Construire et décliner le plan général d'adoption
Décliner les parcours utilisateurs



Plan général d'adoption

Sprint 3 : Habiller

Intégrer les éléments d'usage et l'identité visuelle pour favoriser l'adoption



Kit UI et intégration de l'UI

Sprint 4 : Confronter

Confirmer les éléments d'usage avec un panel d'utilisateurs



Journal de suivi
Fiches « Retours »

Sprint 5 : Ajuster

Finaliser l'ergonomie et la stratégie d'adoption



Stratégie d'adoption &
Ergonomie finalisée

Déploiement et suivi

Piloter le changement et l'adoption après la mise en production



Kit UI et intégration de l'UI

Sprint 1 – Explorer pour comprendre

Explorer

Décliner

Habiller

Confronter

Ajuster

Déployer

S1 à S3

Sprint 1 : Explorer

Partager un référentiel commun, identifier les axes de travail pour déterminer ensemble les attentes du projet



Personae et parcours d'usage

Approche

- Analyse de l'existant, définition des problématiques
- Identification des « personae »
- Identification des scénarii d'usage

Moyens - Outils

- Ateliers,
- Interviews,
- Observations,

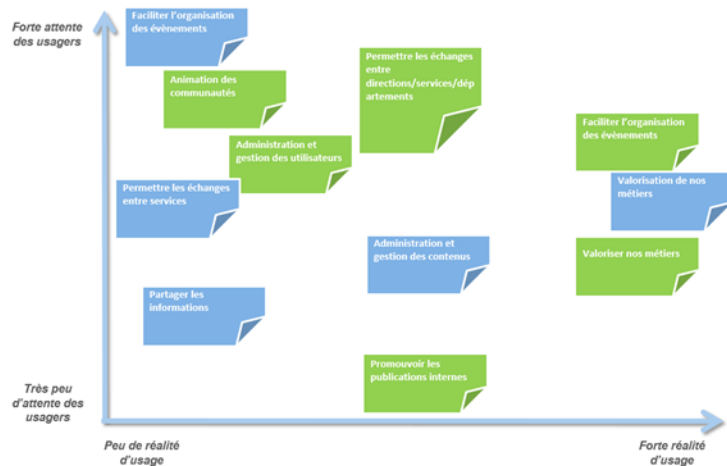
Contexte

- L'Élysée est déjà utilisateur du portail
- *Nécessité de reposer les bases avant toute phase de déclinaison*

Modalités



Sprint 1 – Explorer / Exemples de livrables



Matrice contextuelle

Identification des points d'appui du projet, des attentes et des éléments moteurs

Arthur

Profil : CONSULTANT

Biographie
Arthur est consultant depuis 3 ans, en télétravail, il se déplace régulièrement chez les clients.

Motivations
Accéder à l'information
Partager des informations avec mon équipe
Suivre l'avancement de mes projets
Accéder à une base de connaissances
Échanger en ligne

Niveaux d'attentes
eXo eXo eXo eXo

Objectifs pour eXo Platform
• Trouver de l'information sur le département, les priorités de travail
• Partager et communiquer sur ses projets avec les autres collaborateurs
• Accéder à une base de connaissances dans mon domaine
• Développer mon réseau interne et échanger spontanément
• Simplifier les accès aux outils mis à disposition

Crainites pour eXo Platform
• Un outil empli d'infos et de données des autres équipes
• Pas d'attention de la Top Management
• La persistance de l'usage des mails

Personnalité
Inventif, Analytique, Prudent, Créatif, Accro

Fiche personae

Archétype représentant un groupe de personnes dont les comportements, motivations et buts sont proches.



Parcours d'usage

Portrait en action d'un usager utilisant le service afin d'affiner précisément à quel moment, pourquoi et comment il s'en sert.

Sprint 2 – Décliner pour construire

Explorer

Décliner

Habiller

Confronter

Ajuster

Déployer

S1 à S3

S4 à S6

Sprint 2 : Décliner

Construire et décliner le plan général d'adoption
Décliner les parcours utilisateurs



Plan général d'adoption

Approche

- Construire le plan général d'adoption
- Initier la stratégie d'adoption sur les 3 axes (Produit / Communication / CM)
- Engager le plan général d'adoption sur les 3 axes

Moyens - Outils

- Supports de communication
- Planning / calendrier
- Fiches éditoriales
- Backlog...

Contexte

- L'Élysée est déjà utilisateur du portail
- À partir du travail précédent d'analyse, concentrer les actions sur la déclinaison du plan général d'adoption

Modalités



Sprint 2 – Décliner pour construire

Explorer

Décliner

Habiller

Confronter

Ajuster

Déployer

S1 à S3

S4 à S6

Plan général d'adoption

Etape 1

Définir la stratégie de déploiement

- Définir la stratégie de communication / Actions et modalités d'informations préalables
- Définir la stratégie de community management / Usagers, agenda, identification des porteurs d'initiative



Etape 2

Identifier les actions préalables au déploiement

- Préparation contenus / Fiches éditoriales
- Organisation du support / Community Management



Etape 3

Organiser les modalités de suivi de l'usage

- Planning éditorial / Calendrier éditorial
- Actions de suivi du community management



Etape 4

Décliner les parcours d'usage en besoins produit (user story)

- Modalités : Storymapping
- Livrable : Backlog priorisé



Sprint 3 – Habiller pour accompagner l'adoption

Explorer

Décliner

Habiller

Confronter

Ajuster

Déployer

S1 à S3

S4 à S6

S7 à S9

Sprint 3 : Habiller

Intégrer les éléments d'usage et l'identité visuelle pour favoriser l'adoption



Kit UI

Environnement d'intégration

Approche

- Choix d'une identité visuelle,
- Déclinaison des gabarits clefs,
- Constitution d'une bibliothèque d'éléments graphiques,
- Traduction dans la plateforme.

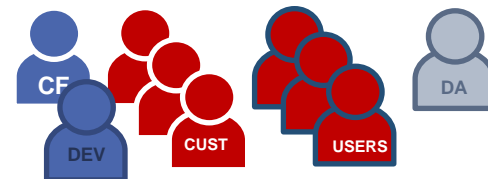
Moyens - Outils

- Recherche Look & feel,
- Kit UI & Environnement d'intégration,
- Développements Front end. (CSS / JS)

Contexte

- L'Élysée est déjà utilisateur du portail
- *Le portail est déjà en production*
- *Habiller/Adapter le portail par intégration des propositions d'usage*

Modalités



Sprint 4 – Confronter pour confirmer

Explorer

Décliner

Habiller

Confronter

Ajuster

Déployer

S1 à S3

S4 à S6

S7 à S9

S10 à S12

Sprint 4 : Confronter

Confirmer les éléments d'usage avec un panel d'utilisateurs



Journal de suivi
Fiches « Retours »

Approche

- Mise en situation d'un panel d'utilisateurs clef au travers d'un scénario d'usage représentatif de leur quotidien,
- Tester la stratégie d'adoption
- À partir des retours et souhaits d'adaptation, identifier les freins et les frictions

Moyens - Outils

- Ateliers de présentation
- Fiches « Retours »

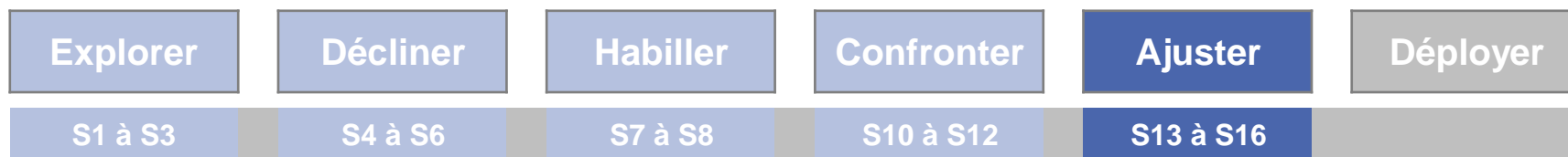
Contexte

- L'Élysée est déjà utilisateur du portail
- *Le portail est déjà en production*
- *Confirmer les éléments d'usage projetés avant toute adaptation*

Modalités



Sprint 5 – Ajuster l'expérience utilisateur



Sprint 5 : Ajuster

Finaliser l'ergonomie et la stratégie d'adoption



Stratégie d'adoption

Approche

- Ajuster le plan général d'adoption sur les 3 axes (Produit / Communication / Community Management)

Moyens - Outils

- Supports de communication
- Calendrier et fiches éditoriaux
- Actions sur le produit

Contexte

- L'Élysée est déjà utilisateur du portail
- Les phases préalables d'exploration, de déclinaison et de confrontation ont permis d'asseoir le projet
- Reste à ajuster les actions sur le produit

Modalités





Étapes suivantes

Actions à venir

Explorer

Décliner

Habiller

Confronter

Ajuster

Déployer

S1 à S3

Etude usage

Semaine du 12 mars

Diagnostic de l'Intranet, des parcours d'usage actuel, étude des typologie de contenus

- Livrable : Matrice contextuelle du projet
- Livrable : Architecture fonctionnelle du portail

1 jour
sur site

CF

Atelier 1

Semaine du 19 mars

Partager et analyser le contexte

- Livrables : Bateau pirate / Votre pitch / Liste de personae

0,5 jour
sur site

CF



CUST

Elysée :

- Chef de projet
- Utilisateurs clés

Interviews

Semaine du 26 mars

Rencontrer les porteurs d'initiative / personae
½ journée pour 3 utilisateurs finaux rencontrés

- Livrables : Grilles d'entretien
- Livrables : Matrice contextuelle des usages

3 x 0,5
jours
TBD

CF



USERS

Elysée :

- Utilisateurs finaux

Atelier 2

Semaine du 1^{er} avril

Analyser les usages observés & en définir les parcours d'usage

- Livrable : Parcours d'usage

0,5 jour
sur site

CF



CUST

Elysée :

- Chef de projet
- Utilisateurs clés

Équipe projet à identifier

Sponsors :

—

Chef de projet :

—

Utilisateurs clés :

—

Porteurs d'initiative :

—

The logo for 'exo' is located on a vertical grey line. It consists of the word 'exo' in a yellow, lowercase, sans-serif font, enclosed within a blue circle. The circle has a thin grey border and is positioned on the left side of the slide.

exo

Merci



Digital Collaboration Platform

Online Community: community.exoplatform.com

Documentation: docs.exoplatform.com

