

Les projets d'accompagnement en  
amélioration des processus d'affaires

avec **Talamus**



# Table des matières

1	Notre mission .....	3
2	Qu'est-ce que le développement Citoyen selon Copilot.....	3
3	Qu'est-ce que l'accompagnement pour Talamus?.....	4
4	Nos champs d'expertise .....	5
4.1	Automatisation de processus .....	5
4.2	Relations clients .....	5
4.3	Gestion documentaire.....	5
4.4	Communication et collaboration .....	6
4.5	Données et intelligence d'affaires .....	6
5	Déroulement typique du programme d'accompagnement .....	7
5.1	Rencontre exploratoire.....	7
5.2	Formation des parties prenantes .....	7
5.3	Atelier de co-développement.....	7
5.3.1	Travailler par itération clé du succès .....	7
5.4	Planification du projet et du développement de la solution .....	8
5.5	Développer en équipe avec Talamus .....	8
5.6	Implantation, gestion de changement et formation .....	8
5.6.1	La formation DNA de Talamus.....	8
5.6.2	Diminuer la résistance au changement.....	9
6	Les parties prenantes, rôles & responsabilités dans un projet d'accompagnement.....	9

## 1 Notre mission

### **Créer des possibles et vous accompagner à les mettre en œuvre**

Nous sommes convaincus que l'autonomie et le co-développement constituent des éléments clés du succès d'un projet de transformation numérique. Par conséquent, nous avons adopté une approche de « **Développement Citoyen** » pour tous nos projets. Cette méthode permet aux utilisateurs de comprendre, participer et faire évoluer leurs applications sans recourir à du code. Pour atteindre cet objectif, la formation, le coaching et l'aide à la tâche sont essentielles afin de doter les parties prenantes des compétences nécessaires.

**Notre démarche est itérative et continue.** Nous établissons un plan d'action, priorisons les besoins pour garantir un démarrage efficace et déterminons les livrables clés en utilisant l'approche 80-20. Nous visons à maintenir un rythme soutenu et privilégions la mise en œuvre progressive plutôt que l'attente d'un produit entièrement finalisé. Les utilisateurs sont encouragés à s'impliquer activement dans le projet.

## 2 Qu'est-ce que le développement Citoyen selon Copilot

Le développement technologique citoyen, également connu sous le nom de développement citoyen, est un concept qui permet aux individus non professionnels de créer des applications logicielles sans avoir besoin de connaissances approfondies en codage. Ces développeurs citoyens utilisent des plateformes de développement à faible code ou sans code, qui fournissent un environnement de développement visuel pour créer rapidement et facilement des applications.

Ce type de développement permet aux employés de créer des solutions personnalisées pour résoudre des problèmes spécifiques au sein de leur organisation, sans dépendre des départements informatiques traditionnels. Par exemple, ils peuvent utiliser des outils comme Microsoft Power Platform pour développer des applications qui améliorent les processus et les opérations au sein de leur entreprise.

Le développement citoyen favorise l'autonomie et l'innovation en permettant aux utilisateurs de comprendre, de participer et de faire évoluer leurs applications sans avoir recours à du code. Cela nécessite souvent une formation adéquate pour que les parties prenantes puissent acquérir les compétences nécessaires pour atteindre leurs objectifs.

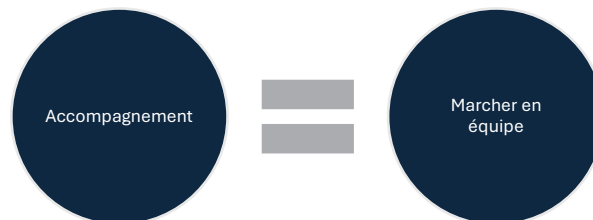
### 3 Qu'est-ce que l'accompagnement pour Talamus?

L'environnement changeant et complexe dans lequel les organisations évoluent nécessite une approche d'exploration, une culture d'apprentissage solide et de l'autonomie pour identifier des méthodes de travail innovantes et efficaces.



L'accompagnement est une approche qui équilibre la formation, le coaching et l'aide à la tâche. Elle consiste à former toutes les parties prenantes d'un projet afin qu'elles puissent participer pleinement et concrètement à la mise en œuvre des solutions. Cela inclut des ateliers de travail de co-développement pour trouver ensemble les solutions à mettre en place, ainsi que le partage des tâches pour le développement des solutions. Notre approche propose que l'équipe de Talamus développe les éléments les plus complexes nécessitant des compétences d'experts. Parallèlement, l'organisation peut contribuer sur des aspects davantage à sa portée, réduisant ainsi les coûts du projet et permettant une meilleure compréhension de la solution, des discussions plus efficaces avec les experts, et la recherche de solutions avec un retour sur investissement optimal.

Dans un projet d'accompagnement, Talamus intervient en tant que formateur, coach et participant.



## 4 Nos champs d'expertise

### 4.1 Automatisation de processus

Nous vous aidons à augmenter votre productivité en automatisant vos processus.



Imaginez un environnement où les tâches répétitives sont éliminées, où les documents sont approuvés automatiquement, où l'information circule efficacement et où vos processus deviennent plus fluides grâce à l'automatisation.

Nous accompagnons les organisations dans la mise en place de solutions intégrant Microsoft 365, SharePoint, Copilot, Power Platform, Power Apps, Power Automate et d'autres outils similaires.

### 4.2 Relations clients



Nous vous aidons à mettre en place des outils de gestion de l'expérience et de la relation client ayant pour objectifs :

- **Augmentation des ventes** : Une meilleure gestion de l'expérience client améliore la satisfaction, encourageant ainsi l'engagement à long terme.
- **Suivi plus efficace des prospects, offres de services, appels de service, etc.** : Les outils CRM facilitent le suivi avec vos clients pour vos appels et offres de services.
- **Processus de vente plus prévisible** : Un bon processus client permet de centraliser les données, de les rendre plus visuelles et de construire des prévisions de ventes précises.
- **Standardisation des processus clients et réduction de la variabilité** : L'automatisation et la numérisation des processus clients les simplifient et les uniformisent pour toute votre équipe.

Nous accompagnons les organisations dans l'implantation de Dynamics 365 et l'optimisation des outils Microsoft 365 dans un contexte de vente et de relation client.

### 4.3 Gestion documentaire



Nous vous aidons à gérer et classer efficacement vos fichiers numériques. L'objectif est de créer un environnement où chaque document a sa place, avec une sécurité de l'information bien planifiée et une utilisation optimisée des espaces de stockage. La gestion documentaire permet de transformer le désordre en organisation structurée.

Nous avons développé une approche de gestion documentaire visant à améliorer les processus d'affaires. Cette méthode prend en compte l'intégralité du

## Les projets d'accompagnement avec Talamus

processus, incluant non seulement le classement des fichiers, mais aussi toutes les tâches et interactions des différentes parties prenantes. Elle adopte une approche cohérente dans un environnement de travail de plus en plus collaboratif et agile.

Nous vous accompagnons dans la mise en place de méthodes de gestion documentaires efficaces avec les outils de Microsoft 365, Microsoft Teams, SharePoint, Microsoft Purview, Microsoft Archive, Copilot et Power Automate.

### 4.4 Communication et collaboration



Nous vous aidons à optimiser la collaboration, le partage d'informations et la communication au sein de vos équipes.

- **Améliorer les communications internes** : les nouveaux espaces numériques permettent d'améliorer la communication, de réduire les courriels et d'augmenter l'efficacité.
- **Créer des espaces collaboratifs efficaces** : ces espaces réduisent le dédoublement des tâches, permettent de travailler sur les fichiers en équipe et aident à briser les silos.
- **Augmenter la mémoire organisationnelle** : les espaces de travail collaboratifs centralisent les informations, facilitant ainsi la recherche et le transfert des connaissances.
- **Favoriser l'agilité des équipes** : les nouveaux espaces numériques fournissent aux employés les outils nécessaires pour accomplir leurs tâches avec flexibilité et agilité.

Nous vous accompagnons dans la mise en place de structures et d'outils collaboratifs, incluant Microsoft 365, Microsoft SharePoint, Microsoft Teams, Planner et Project.

### 4.5 Données et intelligence d'affaires



Nous vous aidons à transformer vos données en décisions stratégiques.

Imaginez un environnement numérique où les données sont une source d'information précise et puissante. Les KPI et les tableaux de bord deviennent des outils pour des décisions éclairées. Exploitez vos données d'entreprise de manière optimale.

Nous vous accompagnons dans le développement d'une culture des données robuste et efficace grâce à la Microsoft Power Platform, incluant Power BI et Power Apps.

## 5 Déroutement typique du programme d'accompagnement

Un parcours classique d'accompagnement comporte 6 phases.

1. Rencontre exploratoire
2. Formations des parties prenantes
3. Atelier de co-développement
4. Design et planification de la solution
5. Développement en équipe de la solution
6. Implantation, gestion de changement et formation

### 5.1 Rencontre exploratoire

La rencontre exploratoire permet de cadrer le projet, d'établir les raisons du projet et ses objectifs généraux. Elle vise également à définir les parcours de formations personnalisés pour les différentes parties prenantes du projet. Ces parcours comprennent une sélection de formations parmi plus de 100 cours et conférences sur les outils Microsoft 365 ou sur les différents axes de leadership numérique.

### 5.2 Formation des parties prenantes

Les différentes parties prenantes du projet commencent leur apprentissage très tôt grâce à notre plateforme de formation en direct. Elles peuvent s'inscrire de manière autonome aux diverses formations et conférences proposées. Chaque session est animée en temps réel par nos experts via Microsoft Teams, permettant ainsi aux participants d'interagir et de poser des questions.

La formation est essentielle pour fournir une base solide de connaissances et renforcer la culture technologique générale. Des parties prenantes bien formées facilitent et rendent plus efficaces les ateliers et les échanges. Les attentes vis-à-vis du projet sont alors mieux alignées avec la réalité.

### 5.3 Atelier de co-développement

Les ateliers de co-développement intègrent le transfert de connaissances, la cartographie, l'analyse des processus ainsi que des sessions de brainstorming pour concevoir des applications, automatisations et nouvelles méthodes de travail. Leur objectif est d'élaborer un cahier des charges, de réfléchir à la gouvernance et à la sécurité, et de planifier les prochaines étapes et itérations du projet.

#### 5.3.1 Travailler par itération clé du succès

Travailler sur un projet de transformation numérique de manière itérative est essentiel au succès. Cela nécessite une vision cohérente plutôt qu'une implantation aléatoire. La gestion itérative permet d'atteindre des objectifs

progressifs, de favoriser l'agilité, l'expérimentation et une meilleure gestion du changement.

### 5.4 Planification du projet et du développement de la solution

Après l'atelier, nous établissons un calendrier incluant jalons, réunions de projet, formations, périodes de coaching et de développement. Un projet d'accompagnement dure généralement entre 3 à 6 mois. Malgré notre engagement envers le succès des projets, respecter des échéances précises et serrées reste un défi. La responsabilité des délais est partagée avec nos clients et dépend de la complexité du processus et des disponibilités des parties prenantes.

### 5.5 Développer en équipe avec Talamus

Développer en équipe signifie que tant l'organisation que Talamus doivent s'impliquer activement. Nous formons et coachons les super-utilisateurs et les personnes clés du processus à la configuration des outils Microsoft 365 et de la Power Platform.

Les super-utilisateurs sont amenés à exécuter des développements simples, qu'il n'est pas nécessaire de confier aux développeurs experts de Talamus. Notre équipe prend en charge les tâches plus complexes, telles que le démarrage d'applications, les flux Power Automate et les rapports Power BI, afin que les parties prenantes de l'organisation puissent les faire vivre et les améliorer de manière autonome. Notre équipe est toujours là pour vous soutenir et travailler avec l'organisation lorsque le temps manque ou lorsqu'une compétence plus avancée est nécessaire.

### 5.6 Implantation, gestion de changement et formation

Il est bien connu et documenté dans l'industrie que le succès d'un projet de transformation numérique ainsi que la gestion du changement dépendent largement de la qualité et de la quantité de formation dispensée aux utilisateurs finaux.

#### 5.6.1 La formation, l'ADN de Talamus

Nous sommes des formateurs et coachs passionnés par le transfert de connaissances. Nos experts forment tous types d'utilisateurs aux outils Microsoft 365 et aux concepts modernes de leadership et gestion.

Chaque projet nécessite une formation adaptée aux besoins spécifiques des utilisateurs. Notre plateforme innovante propose plus de 100 formations pour garantir le succès des projets de transformation numérique. En élaborant des parcours de formation sur mesure pour chaque projet via notre plateforme, nous



## Les projets d'accompagnement avec Talamus

offrons à des prix très compétitifs un contenu abondant ainsi qu'une grande agilité et flexibilité, permettant d'atteindre des résultats optimaux.

Nous offrons aussi des formations privées adaptées aux besoins spécifiques des organisations, avec des contenus basés sur les nouveautés et tendances actuelles.

### 5.6.2 Diminuer la résistance au changement

Chez Talamus, nous prôtons une gestion du changement simple, agile et virale, reposant sur un leadership numérique solide de la part des gestionnaires. Nous encourageons également une approche de coaching pour les parties prenantes clés, ainsi que la mise en place de formations et de communications de qualité et en quantité suffisante.

Dans l'article *Smoothing the Path to Innovation* (Gartner, HR Leaders Monthly, Mai 2022), on identifie quatre points de friction qui empêchent la traction d'une idée dans une organisation. Voici ce que nous retenons et nos commentaires :

1. L'inertie. Le désir d'un être humain de s'en tenir au statu quo, malgré l'imperfection du statu quo. (On sait qu'il y a une meilleure façon de faire les choses, mais nous sommes confortables dans notre façon de faire actuelle !)
2. L'effort cognitif nécessaire. (Sans surprise, changer demande des efforts.)
3. Les émotions. C'est l'anxiété, la peur, l'appréhension, le côté intimidant du changement. (Comment surmonter les frictions émotionnelles qui font obstacle au vrai changement ?)
4. La réactance. C'est l'aversion à être changé par les autres. (Si nous sentons qu'un changement nous est imposé, nous résisterons avec une force égale, sinon plus grande... Même si c'est une bonne idée !)

Pour atténuer les frictions, on suggère...

- De miser sur le co-design et la collaboration pour construire l'appartenance
- De rendre ce qui n'est pas familier, familier
- De faire du changement une expérience et une aventure

## 6 Les parties prenantes, rôles & responsabilités dans un projet d'accompagnement

Afin d'assurer un bon déroulement, il est essentiel de déterminer les rôles et responsabilités. Ces derniers représentent également un engagement conjoint au projet.

### **Le commanditaire**

Les commanditaires sont les personnes qui portent le projet et agissent comme leader. Ils approuvent les investissements, mobilisent les parties prenantes dans le projet. Les concepteurs et les chargés de projet se rapportent à eux.

- Responsabilités :
  - Participation aux rencontres stratégiques
  - Proactivité dans les décisions

### **Le champion**

Les champions sont des super-utilisateurs internes pouvant agir en tant que développeurs citoyens. Avec l'accompagnement de notre équipe, ils ont la capacité de concevoir, modifier et gérer des applications, des rapports, des flux Power Automate, ainsi que divers éléments du processus d'affaires.

Les champions reçoivent une formation et un accompagnement de la part de notre équipe. En collaborant avec des champions en interne, notre objectif est d'offrir une autonomie maximale et de favoriser l'agilité.

Ils jouent un rôle important dans la réussite du projet et l'adoption par les utilisateurs. Ils possèdent une bonne connaissance des processus d'affaires de l'organisation et comprennent les besoins des utilisateurs finaux et des commanditaires.

- Responsabilités:
  - Participation aux formations
  - Implication et contribution au niveau du développement :
  - Gestion des utilisateurs et attribution de la sécurité

### **Le coach de projet**

Le coach de projet doit coordonner les parties prenantes, suivre les jalons, organiser les réunions et motiver l'équipe. Bien que notre équipe attache de l'importance à la gestion de projet, nous ne pouvons en être les seuls responsables. Il est recommandé de trouver un soutien interne pour la gestion du projet.

- Responsabilités:
  - Suivi et communications

## Les projets d'accompagnement avec Talamus

- S'assurer de mobiliser toutes les parties prenantes
- S'assurer du respect des délais

### **Le partenaire TI**

Le partenaire TI doit garantir la conformité et la sécurité des environnements technologiques, et aider à la gestion via les consoles administratives.

- Responsabilités:
  - Gérer les utilisateurs, les licences et les droits d'accès
  - Ouverture et optimisation des environnements Power Plateforme
  - Gestion des consoles administratives de Microsoft 365, SharePoint, Power Plateforme et Azure

### **Le comité du projet**

Le comité de projet inclut tous les membres du projet (Commanditaire, Champion, Coach, TI). Nous recommandons de créer une équipe Teams pour gérer le projet, converser, suivre les tâches et stocker les fichiers.

### **Les utilisateurs finaux**

Rassemblez tous les membres de l'organisation qui travailleront et participeront au nouveau processus d'affaires. Leur adoption est cruciale. Même avec un excellent processus, rien n'est possible sans l'adhésion des utilisateurs finaux.