



# Commission QVT Groupe

Mardi 17 novembre 2020



# Présentation du projet ECD

## Qu'est-ce que l'Espace Collaboratif Digital (ECD) ?

- Par Espace Collaboratif Digital (ECD) on entend un environnement de travail unifiant **tous les outils digitaux de bureautique, communication et collaboration**
- C'est la conséquence **d'une évolution des usages**, qui deviennent **plus connectés, plus conversationnels, plus sociaux et centrés sur l'utilisateur**



L'Espace Collaboratif Digital vise à **favoriser l'émergence de nouvelles méthodes de travail** plus collaboratives et efficaces, à **accroître l'engagement** et **l'agilité** des employés tout en **améliorant la qualité de vie au travail** et **l'expérience utilisateur**

# Des bénéfices individuels et collectifs pour tous et à tous niveaux de l'entreprise

## Pour le collaborateur



- La réponse à des **irritants partagés par l'ensemble des collaborateurs**
- Une **expérience fluide conçue nativement** pour tout type de matériel
- Un **annuaire et un agenda** groupe intégré pour retrouver un collaborateur quelle que soit son entreprise
- Davantage de **flexibilité** par l'accès aux **contenus partout, tout le temps**
- Des mails **plus faciles à organiser et un archivage illimité**

## Pour l'équipe



- **Un socle commun** au cœur des pratiques collaboratives
- Des **réunions enrichies** par la coédition, le partage d'écran et de document simple
- Une **communication aisée**, notamment par des **visioconférences plus simples**

## Pour le Groupe



- **Des échanges entre entreprises simplifiés** par des **pratiques et une plateforme commune**
- **Une attractivité accrue** par l'adoption d'une solution à l'état de l'art
- **La promotion de l'innovation** à tous les échelons
- **Une solution hautement sécurisée et conforme aux derniers standards réglementaires (ex: RGPD..)**

# Des outils et des bonnes pratiques dans le respect strict de la réglementation pour enrichir l'expérience collaborateur

Des **espaces collaboratifs normalisés** où co-construire des documents uniques



Une **information pérenne structurée** dans des intranets & portails thématiques



L'accès **aux dernières versions de la suite Office** pour tous



Tous les fichiers des collaborateurs dans un **cloud personnel et sécurisé**



Des mails **moins nombreux**



Des réunions **riches, un annuaire unifié** pour l'ensemble du Groupe



Des **communautés d'intérêt animées** et pouvant être élargies à d'autres entreprises



**Pour le collaborateur**

**Pour l'équipe**

**Pour les entreprises et le Groupe**

# Macro planning migrations



iiecd	Planning de déploiement ECD														
	2020												2021		
Entreprises	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars
G2S	Migration terminée														
GMA			Migration terminée												
GCM				Migration terminée											
GPJ				Migration terminée											
GOI					Migration terminée										
GOC						Migration terminée									
GCA						Migration terminée									
GES						Migration terminée									
CIGAC						Migration terminée									
GAC							Migration terminée								
Capsauto							Migration en cours								
GOM							Migration en cours								
Gan Patrimoine								Migration en cours							
Gan Prévoyance									Migration en cours						
GAG										Migration en cours					
GAM										Migration en cours					
GMED										Migration en cours					
Gan Assurance - Hors agents											Migration prévue				
GNE												Migration prévue			
GRAA													Migration prévue		
Gimmo														Migration prévue	
GGVIE															Migration prévue
Amaline															Migration prévue
GPVL															Migration prévue
GGE															Migration prévue
Mutuaide															Migration prévue
Gan Assurance - Agents															Migration prévue
GLBR															Migration prévue

Migration terminée
  Migration en cours
  Migration prévue



Démarche d'accompagnement  
du changement

# L'accompagnement du collaborateur doit permettre de répondre à des questions de prise en main et d'évolution d'usages

## 1. Comprendre le programme

- Qu'est-ce que Office 365 ?
- Qu'est-ce qui va changer pour moi et pour mon équipe ?  
Quels sont les bénéfices ?
- Comment se passe concrètement la migration ?  
Que dois-je faire le jour J ? Quel accompagnement est prévu ?



## 2. Savoir utiliser les outils

- Comment être opérationnel dès le jour J ? (en terme de prise en main)
- Quelles sont les bonnes pratiques des outils ?
- Quels sont les premiers réflexes à adopter ?

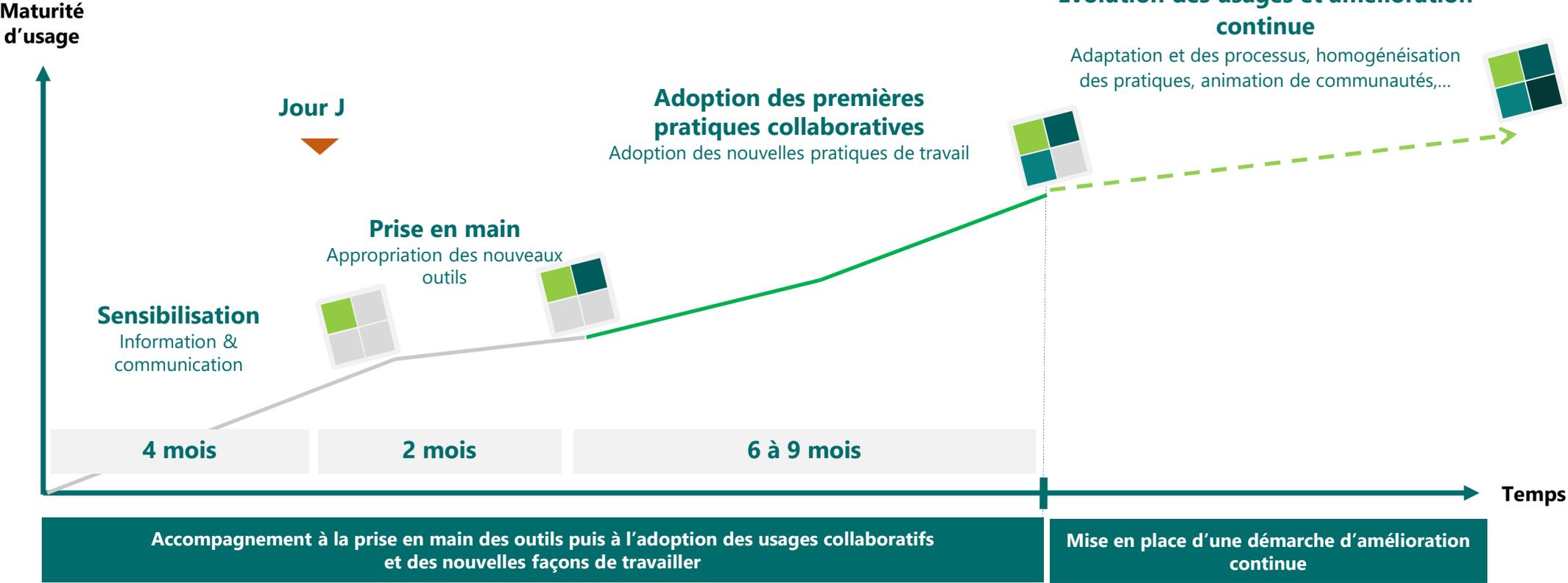
## 3. Faire évoluer les pratiques collaboratives

- Quel est l'outil et la démarche la plus appropriée / efficace ?
- Quels sont les règles et conventions à respecter ?
- Quels sont les bons réflexes à adopter ?

## 4. Accompagner l'évolution des pratiques d'équipe

- Comment faire bénéficier mes processus métiers du potentiel de l'ECD ?

# Accompagner la prise en main et diffuser des premières pratiques collaboratives

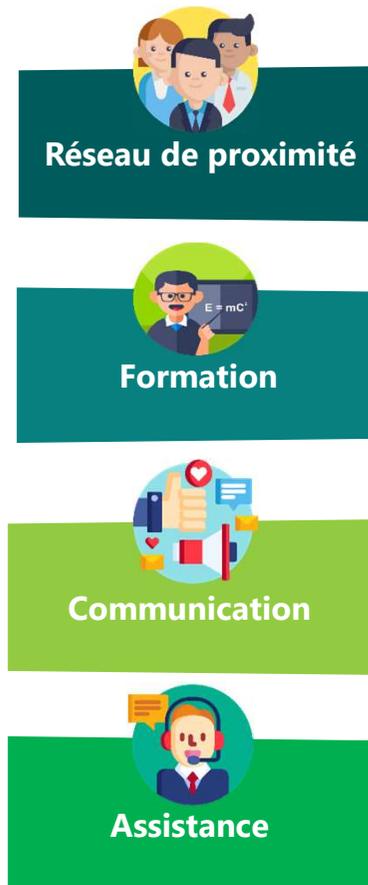


# Accompagnement au changement : démarche générale

## La définition de la cible et du contenu

- ⇒ Benchmark, REX projets Office 365
- ⇒ Segmentation de la population (personae)
- ⇒ Cas d'usages prioritaires
- ⇒ Bonnes pratiques et règles groupe
- ⇒ Analyse des besoins, des irritants, des freins au changement

## Les moyens (leviers) qui sont actionnés



## Les résultats visés

1. Comprendre le programme
2. Prendre en main les outils et savoir bien les utiliser
2. Gérer les irritants actuels
3. Faire évoluer ses pratiques collaboratives
4. Pouvoir résoudre rapidement les problématiques (techniques et fonctionnelles) rencontrées



# Démarche d'accompagnement du changement GMA

## Accompagnement au changement

# Plan de communication et évènements à GMA



- Information :  
Mails envoyés par l'usine de migration à l'ensemble des collaborateurs à partir de J-30 avant la date de migration



- Ateliers ambassadeurs  
Partage des bonnes pratiques et des actualités avant la migration

- Evènements « Café corners » sur le site Campus et Astorg, la semaine du 2 et du 9 mars



- Espace ECD et articles sur Emeraude
- Site sharepoint « ECD pour tous »
- communauté « ECD pour tous » YAMMER

- Embarquement des managers: plénière animée par les membres du codir et atelier de présentation des outils

- Kakemono et affichage sur site
- Diffusion films sur Emeraude et sur écran :



- vidéo sponsor
- vidéo manager
- vidéo teaser



- Formation :  
mail le 25 février pour inviter les collaborateurs à s'inscrire aux formations

- Embarquement des assistantes le lundi 9 mars : présentation des outils et partage de bonnes pratiques avec les ambassadrices « métier assistante » Microsoft

# Accompagnement au changement

## Les supports de formation



Scénarios emblématiques



Webinaires/outil



Scénarios d'usage prioritaires – pas à pas



Guides de prise en main

### Objectifs

Présentation « pratique » des grandes fonctionnalités de la suite O365 via 6 cas d'usage « clés » pour Groupama

Présentation des fonctionnalités de chaque outil

e-Learnings de présentation de certains scénarios d'usage pour aider les utilisateurs à s'approprier les outils

Guide « rapide » de prise en main présentant les principales fonctionnalités de chaque outil et des « trucs & astuces »

### Valeur ajoutée & avantages

Former un très grand nombre d'utilisateurs à la fois (classes virtuelles). Les participants peuvent poser des questions au formateur.

Donner une vue d'ensemble des fonctionnalités de chaque outil O365 pour accompagner l'utilisateur dans la prise en main des outils

Permet à l'utilisateur de s'approprier chaque outil à son propre rythme, en fonction de ses disponibilités et de ses besoins spécifiques sur un/des scénarios d'usage bien précis

Permet à l'utilisateur de s'approprier rapidement les outils. Ces guides permettront de rassurer les utilisateurs sur l'utilisation de ces outils après leur migration

### Format

Classes virtuelles de 45 min (+ Format LMS pour scénario 0 "Tour d'horizon")

Vidéos de 5 à 15 min

Modules e-learning Format LMS (Mon Université) de 3 min/scénario d'usage

Format PDF 4-5 pages max

### Nombre

6 classes virtuelles pour couvrir les différents scénarios emblématiques (Mes outils de l'ECD, je collabore au sein de mon équipe, etc..)

8 Webinaires : OneNote OneDrive, Outlook, Teams, Planner, Yammer, SharePoint, (Word, Excel, PPT),

30 scénarios d'usage utilisant : Outlook, OneNote, OneDrive, Teams, Planner, Yammer, SharePoint, Delve, Word, Excel, PPT

10 Guides : OneDrive, Outlook, Teams, Forms, Planner, Yammer, SharePoint, Word, Excel, PPT, OneNote

# Le site ECD Pour Tous

## Un portail dédié au programme pour aider les collaborateurs !

Le programme ECD a mis en place un portail SharePoint dédié pour aider les collaborateurs dans leurs premiers pas sur les nouveaux outils Office 365.

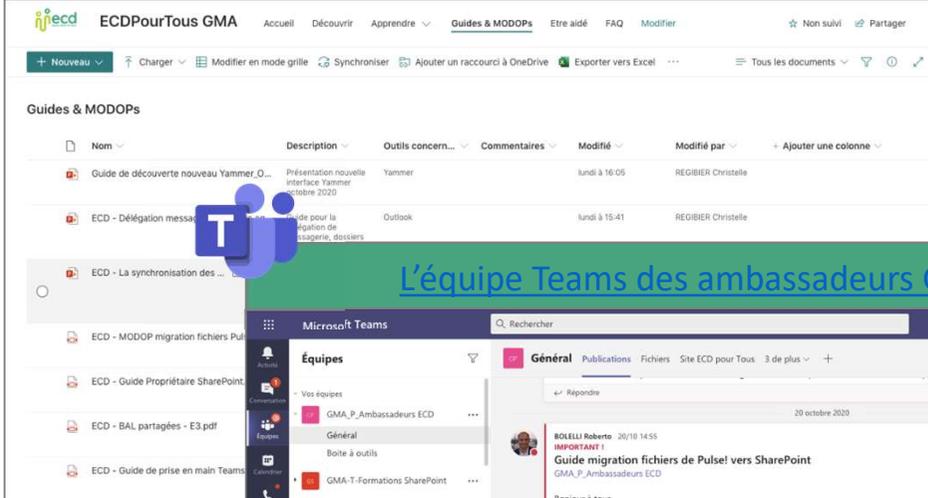
Ils y retrouveront l'ensemble des informations et documents clés pour les accompagner dans leurs nouveaux usages de travail :

1. **Découvrir** : pour tout savoir sur le programme ECD, les ambitions, le planning, etc.
2. **Apprendre** : pour être opérationnel sur les nouvelles solutions Office 365
3. **Être aidé** : pour retrouver les contacts clés, la FAQ, poser leurs questions

The screenshot shows the SharePoint portal for 'Coopérations' and 'ECD Pour Tous'. The top navigation bar includes 'Coopérations', 'SharePoint', and three numbered steps: 1 (Découvrir), 2 (Apprendre), and 3 (Être aidé). Below the navigation bar, the 'ECD Pour Tous' logo is displayed, followed by a search bar and a grid of three main content tiles: 'Découvrir', 'Apprendre', and 'Être aidé'. A 'Télécharger l'application mobile' button is located at the bottom right of the page.

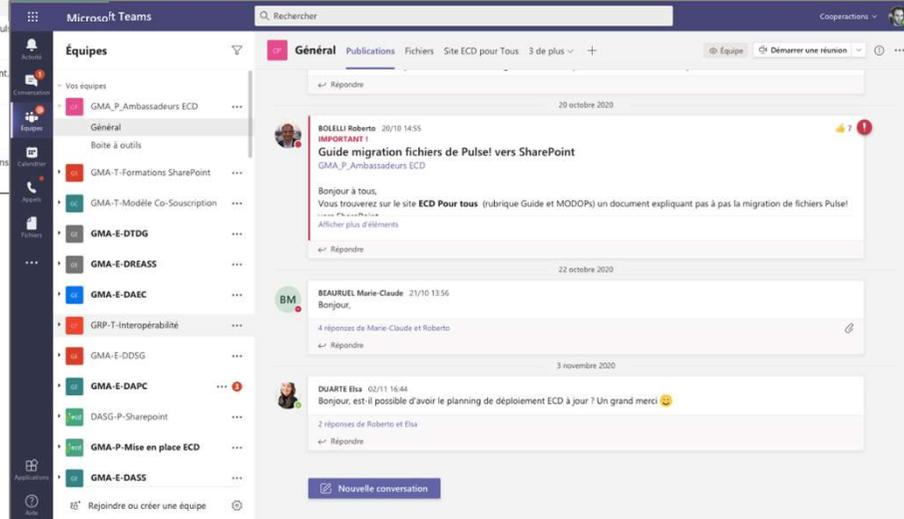
# Accompagnement au changement Yammer, SharePoint et Teams

Des guides et modes opératoires sont publiés régulièrement sur le [site ECD pour tous](#) (migration des fichiers Pulse! vers SharePoint, synchronisation des documents SharePoint, ...)



Nom	Description	Outils concernés	Commentaires	Modifié	Modifié par	Ajouter une colonne
Guide de découverte nouveau Yammer, O...	Présentation nouvelle interface Yammer octobre 2020	Yammer		lundi à 16:05	REGIBIER Christèle	
ECD - Délégation messag...	Guide pour la gestion de l'espérance, dossiers	Outlook		lundi à 15:41	REGIBIER Christèle	
ECD - La synchronisation des ...						
ECD - MODOP migration fichiers Pul...						
ECD - Guide Propriétaire SharePoint						
ECD - BAL partagées - E3.pdf						
ECD - Guide de prise en main Teams						

## L'équipe Teams des ambassadeurs GMA

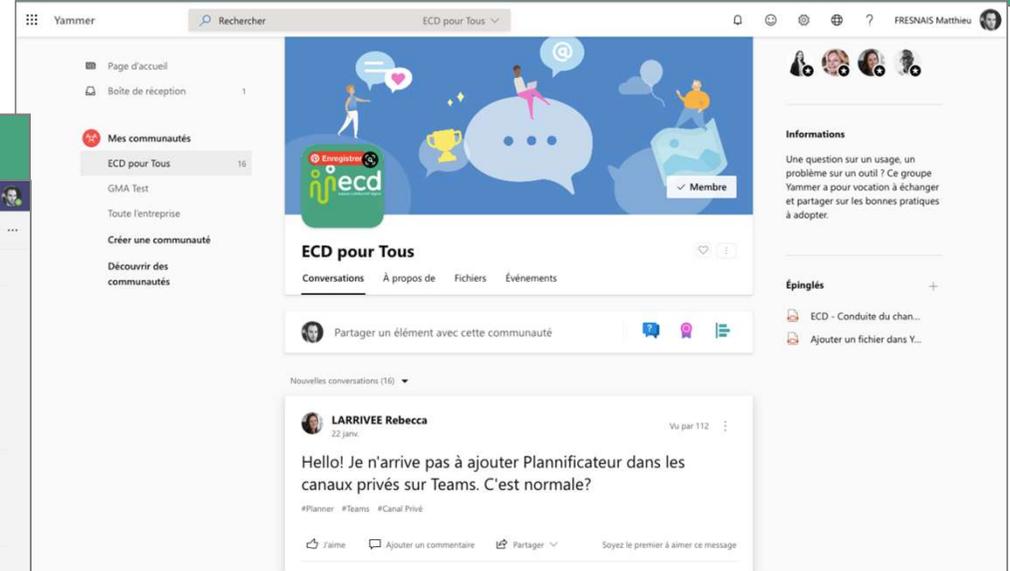


**BOLELLU Roberto** 20/10 14:55  
**IMPORTANT !**  
**Guide migration fichiers de Pulse! vers SharePoint**  
GMA\_P\_Ambassadeurs ECD  
Bonjour à tous,  
Vous trouverez sur le site **ECD Pour tous** (rubrique Guide et MODOP) un document expliquant pas à pas la migration de fichiers Pulse!  
Afficher plus d'éléments

**BEAURUEL Marie-Claude** 21/10 13:56  
Bonjour,  
4 réponses de Marie-Claude et Roberto

**DUARTE Elsa** 02/11 16:44  
Bonjour, est-il possible d'avoir le planning de déploiement ECD à jour ? Un grand merci 😊  
2 réponses de Roberto et Elsa

Pour toute question fonctionnelle sur les outils ECD, interrogez les membres de la [communauté Yammer ECD pour tous](#). Les interlocuteurs du Programme ECD ou d'autres utilisateurs vous apporteront des réponses !



Yammer | Rechercher | ECD pour Tous | FRESNAIS Matthieu

Page d'accueil | Boîte de réception | Mes communautés | ECD pour Tous | GMA Test | Toute l'entreprise | Créer une communauté | Découvrir des communautés

### ECD pour Tous

Conversations | À propos de | Fichiers | Événements

Partager un élément avec cette communauté

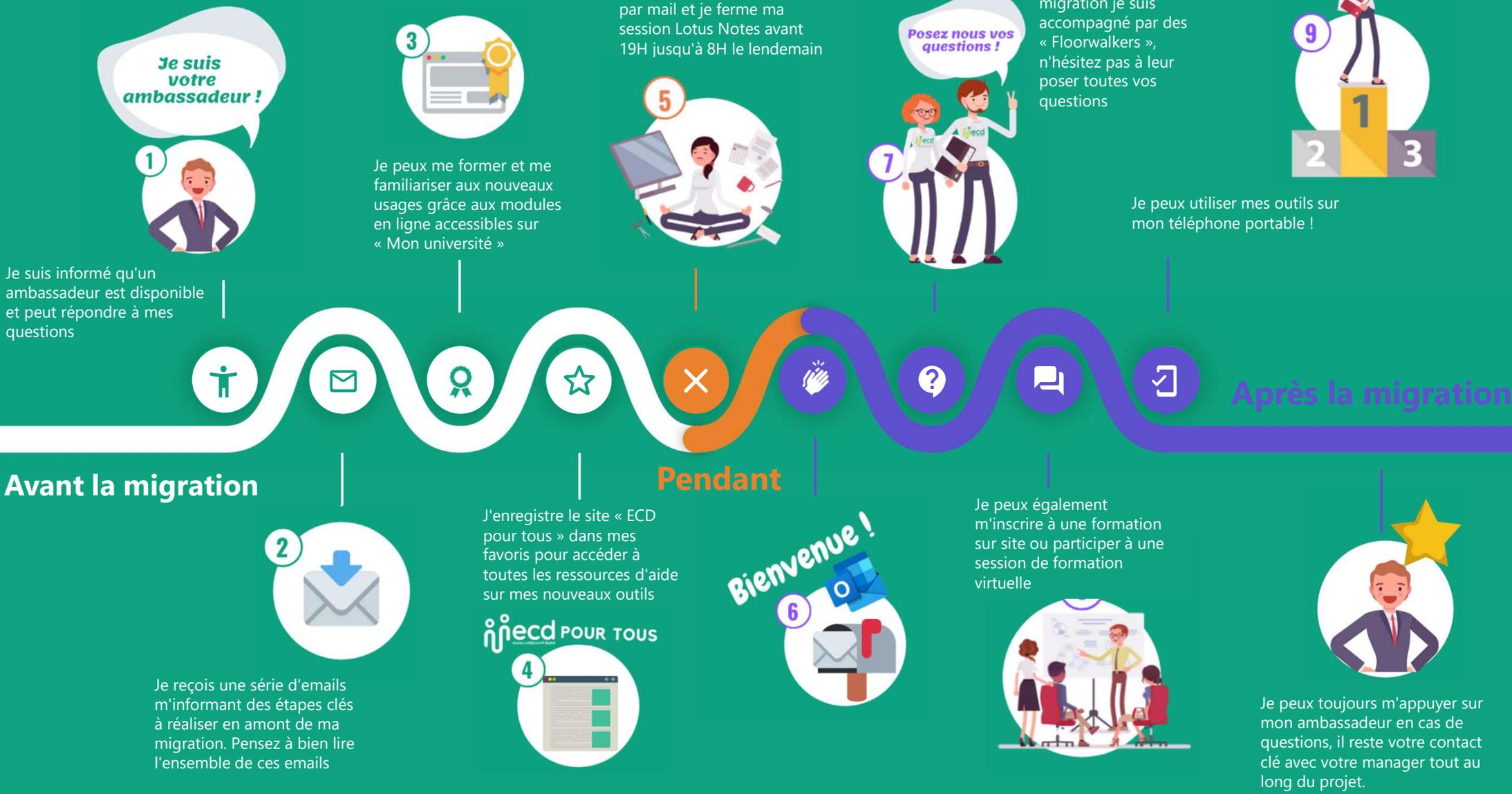
Nouvelles conversations (10)

**LARRIVEE Rebecca** 22 janv. Vu par 112

Hello! Je n'arrive pas à ajouter Plannificateur dans les canaux privés sur Teams. C'est normale?  
#Planner #Teams #Canal Privé

J'aime | Ajouter un commentaire | Partager | Soyez le premier à aimer ce message

# LE PARCOURS COLLABORATEUR



Je suis informé qu'un ambassadeur est disponible et peut répondre à mes questions

**1**

**Je suis votre ambassadeur !**

Je peux me former et me familiariser aux nouveaux usages grâce aux modules en ligne accessibles sur « Mon université »

**3**

Le jour de ma migration, je suis les instructions reçues par mail et je ferme ma session Lotus Notes avant 19H jusqu'à 8H le lendemain

**5**

**7**

**Posez nous vos questions !**

Le lendemain de ma migration je suis accompagné par des « Floorwalkers », n'hésitez pas à leur poser toutes vos questions

Je peux utiliser mes outils sur mon téléphone portable !

**9**

## Avant la migration

Je reçois une série d'emails m'informant des étapes clés à réaliser en amont de ma migration. Pensez à bien lire l'ensemble de ces emails

**2**

J'enregistre le site « ECD pour tous » dans mes favoris pour accéder à toutes les ressources d'aide sur mes nouveaux outils



**4**

## Pendant

**Bienvenue !**

**6**

Je peux également m'inscrire à une formation sur site ou participer à une session de formation virtuelle

## Après la migration

Je peux toujours m'appuyer sur mon ambassadeur en cas de questions, il reste votre contact clé avec votre manager tout au long du projet.

# Zoom sur la migration GMA

## Formation e-learning



### Nombre d'utilisateurs ayant terminé ces formations :

Prise en main de mon ECD E3 et Essentiels d'OUTLOOK E3	186
Les Essentiels de ONEDRIVE	151
Les Essentiels de TEAMS	135
Prise en main de mon ECD E1 et Essentiels d'OUTLOOK E1	140

## Assistance téléphonique

10%

des utilisateurs GMA migrés ont fait appel à l'assistance



« Une transition naturelle, sans problème dans un contexte de télétravail 5j/5 »  
(utilisateur GMA)



Les collaborateurs GMA sont majoritairement satisfaits du déroulement de la migration et considèrent que les outils Office 365 sont mieux que leurs outils d'avant

## Formations

sessions de formation réalisées

66



28%

des utilisateurs migrés ont participé à une formation

2 sessions sup de formation virtuelle ont été planifiées le 21 et 28 avril 2020



Les assistances de direction ont reçu un suivi particulier (formation et appels)

## Journée type d'assistance et de formation

- 9h-11h : assistance aux assistantes
- Déroulé des 4 modules de formation à distance (45 min)
  - Module 0 : Je prends mes outils en main
  - Module 1 : J'émet et je reçois de l'information
  - Module 2 : Je structure, j'édite et je partage mes documents
  - Module 3 : Je planifie et je partage des réunions

## Assistance fonctionnelle

975

Visites uniques sur le site SharePoint ECD pour Tous de GMA



72

Posts sur le Yammer ECD pour Tous

# Migration GMA

## Bilan de l'enquête de satisfaction

### Contexte

- Migration réalisée entre le 17 et le 30/03
- Enquête menée du 2 au 10 avril (relance le 7 avril)
- Env. 30% de répondants

### Ils ont apprécié

- « Des outils modernes notamment **Teams** et ses options de collaboration, partage, communication bien utile vu le contexte de télé travail forcé.
- Les mails de communication riches et clairs. L'accompagnement des ambassadeurs et la disponibilité de l'équipe. »

### Une migration jugée réussie et des outils appréciés...

**83%** ont eu une **expérience globale de migration excellente ou satisfaisante**

**78%** jugent leurs **nouveaux outils O365 mieux que ceux d'avant**

**85%** ont réussi ou sont en bonne voie de réussite dans leur **prise en main d'Outlook, Teams et Office**



### ... mais des demandes récurrentes en suspens et un accompagnement à renforcer sur certains outils



Avoir les **outils en local** (versions Web jugées trop lentes)



Clarifier les **règles d'usages** (sauvegarde, classement, partage des documents) depuis les serveurs partagés existants vers les outils ECD



Prévoir du **temps de pratique et de formations présentielles**, notamment sur certains outils (Yammer, OneDrive, Sharepoint) encore **peu ou pas compris et utilisés**



Depuis la migration

- Animation de la communautés des ambassadeurs
- Communication sur Intranet et partage des Newsletter du programme ECD
- Mise à jour du site ECD pour tous

## Renforcer l'appropriation des fonctionnalités clés des outils Office 365 et mettre en place les espaces documentaires

- Formation Sharepoint destinées aux collaborateurs qui devront créer et animer les espaces documentaires en juillet et septembre

Projet en cours :

### Formation sous format webinaire

- Socle commun de savoir-faire à partir de l'environnement de travail d'une Direction
  - ✓ Pré requis nécessaires : avoir un teams d'équipe /Sharepoint
  - ✓ Entraînements à partir de cas d'usage adaptés

### Digital Café

- Partager les bonnes pratiques pour faciliter l'appropriation des outils à partir d'usages ainsi que les « trucs et astuces »



Merci à tous!