



LE PILOTE

PRÉPARER L'IMPLÉMENTATION D'UNE SOLUTION



- **Tester une solution “grandeur nature” dans la “vraie vie” des utilisateurs.**
- **Explorer les conditions d’implémentation de la solution (faisabilité technique, économique et juridique).**

Au fur et à mesure de l’avancée du projet, le développement d’un outil de type CRM* au service du sourcing est apparu de plus en plus nécessaire. Après plusieurs versions du prototype, nous avons donc réalisé un pilote. Cela signifie que nous avons créé un prototype autonome et fonctionnel que les CEFI pourraient utiliser sans nous pendant une durée plus longue (plusieurs mois).

Cela nous a permis d’une part d’identifier les points à améliorer afin de rendre l’outil utilisable à long terme dans la “vraie vie” des CEFI. Pour ce faire, nous avons observé, semaine après semaine, comment les différents utilisateurs remplissaient le CRM. Nous avons ainsi pu comprendre l’utilisation qu’ils faisaient du pilote : les fonctionnalités les plus utiles et celles qui n’étaient pas utilisées.

Ce pilote nous a d’autre part permis d’explorer les conditions de mise en œuvre d’une telle solution à grande échelle au sein d’Apprentis d’Auteuil. Nous avons donc réalisé un cahier des charges de la solution et l’avons soumis à différents sous-traitants informatiques pour en évaluer la faisabilité technique, économique et juridique (RGPD), fonction par fonction.

*CRM (Customer Relationship Management) : famille de logiciels dédiés à la gestion de la relation client. Ils sont très utilisés dans le secteur commercial.

PASSER À L'ACTION

Comment faire ?

- Parmi l'ensemble des prototypes, **définir ceux que l'on souhaite implémenter.**
- **Apporter les modifications nécessaires aux prototypes pour les rendre fonctionnels et autonomes.** Il faut pouvoir les laisser entre les mains de vos utilisateurs pendant une longue période sans avoir à intervenir.
- **Mettre en place un protocole afin de recueillir des retours à distance** (point hebdomadaire avec les utilisateurs, remontée de statistiques sur l'utilisation pour une solution logicielle, etc.).

Éléments de posture

- Il arrive très souvent qu'une solution qui paraissait parfaite sous la forme d'un prototype s'avère trop compliquée (ou trop chère) pour être réellement mise en place. Il faut donc être dans une posture pragmatique et accepter de "dégrader" la solution pour n'en conserver - au moins dans un premier temps - que la partie la plus simple à mettre en place.
- Il faut être à l'écoute des retours utilisateurs. En effet, il peut arriver qu'un prototype qui recueillait de nombreux retours enthousiastes de la part des utilisateurs ne soit pas adopté au stade du pilote. Il faut alors chercher à en comprendre la raison. Soit le pilote doit être modifié (en simplifier l'utilisation, former les utilisateurs à le prendre en main) soit il faut accepter, comme pour tout prototype, de ne pas l'implémenter.