

Validation d'OpenPaaS via un cas d'usage

Tâche 5.2

Table des matières

1	Choix et enjeux	3
2	Processus actuel du cas d'utilisation	4
2.1	Description des acteurs	4
2.2	Déroulé pour un produit élaboré (mousse framboise chocolat)	4
2.3	Remarques	5
3	Processus avec le réseau social OpenPaaS	6
3.1.1	Création et initialisation des communautés.....	6
3.1.2	Élaboration de la recette (communauté cuisinier).....	6
3.1.3	Sondage client (communauté client).....	7
3.1.4	Validation de la recette par les acheteurs (communauté acheteurs).....	7
3.1.5	Appel d'offre (groupe fournisseur).....	7
3.1.6	Compilation des réponses et choix des fournisseurs (groupe acheteur)...	8
3.1.7	Planification d'une séance de dégustation (groupes cuisiniers, acheteurs et fournisseurs).....	8
3.1.8	Validation finale du choix des fournisseurs (groupes acheteurs et cuisiniers).....	8
3.2	En réponses aux remarques du processus actuel	8
4	Utilisabilité et retour d'expérience	10
5	Annexe : retour d'expérience hors cas d'usage	12
5.1	Utilisation chez LINAGORA	12
5.1.1	Déploiement initial.....	12
5.1.2	Utilisation au quotidien.....	12
5.2	Perceptions de différents profils	12

1 Choix et enjeux

LINAGORA s'appuie sur le cas d'usage Brake France comme tuteur et validateur de l'utilisabilité des différentes fonctionnalités collaboratives et sociales fournies par le réseau social d'entreprise.

Une analyse de différents processus existants et non dématérialise en l'état chez Brake France a été effectué. Celui retenu, « conception d'une mousse au chocolat framboise », correspond à plusieurs critères. En effet, ce processus :

- Est transverse à plusieurs corps de métiers
- Fait intervenir la collaboration inter-entreprise en mettant en scène la collaboration de Brake France avec des prestataires externes.
- Possède des composantes prépondérantes d'organisation et de communication.
- A été pressentis à forte valeur ajoutée quant à sa dématérialisation partielle et sa migration au sein d'un seul et même outil social.
- Induit un changement d'usage vis à vis des outils de travail standard (courriel, agenda).
- Fait appel à un large périmètre fonctionnel, dont la couverture est ambitionnée par le projet OpenPaaS.

Ce cas d'utilisation sera décrit tel qu'il existe aujourd'hui chez Brake France, puis tel qu'il deviendra en utilisant les services collaboratifs d'OpenPaaS. L'avis de Brake France a été analysé au regard de l'utilisabilité général et de l'expérience utilisateur perçue.

Dans un cadre d'ouverture de la démarche, le projet a également a été présenté à des acteurs aussi bien internes et qu'externes.

2 Processus actuel du cas d'utilisation

2.1 Description des acteurs

Parmi son catalogue de vente, Brake France propose de nombreux produits élaborés. Il s'agit de produits résultants d'une composition de plusieurs ingrédients, qui nécessitent la mise au point d'une recette.

Les acteurs participants à l'ensemble du processus sont les suivants :

- Les cuisiniers conçoivent les recettes des produits.
- Les fournisseurs proposent leurs prix vis à vis de cette recette et sont mis en concurrence par le biais d'un appel d'offres.
- Les acheteurs négocient et valident les prix et les composants proposés. Ce service est dirigé par un responsable des achats, qui initie le processus.
- Les clients sont impliqués dans la conception afin d'obtenir rapidement un premier retour.

2.2 Déroulé pour un produit élaboré (mousse framboise chocolat)

1. Brake France établit le cahier des charges à partir de la recette inventée par les cuisiniers de la société. Ce cahier des charges est détaillé et confidentiel, il comprend généralement un fichier Excel pour détailler l'ensemble des critères.
2. Brake France opère un premier tour, auprès des fournisseurs susceptibles de pouvoir répondre, pour leur demander s'ils sont intéressés sur le principe (aucun document fourni).
3. Brake France établit la liste des fournisseurs intéressés, et leurs envoient par courriel l'appel d'offre avec le cahier des charges.
4. Les fournisseurs répondent, en précisant le prix soit franco soit en départ d'usine, et en détaillant leur respect des contraintes dans deux fichiers :
 - Le fichier Excel "cahier des charges" établi par BRAKE, que chaque fournisseur va compléter pour préciser quels et quels points du cahier des charges il peut et s'engage à tenir.
 - Un document supplémentaire, au format libre, dans lequel chaque fournisseur va "vendre" sa prestation.
5. Brake France reçoit les réponses, les compile et compare pour présélectionner au maximum trois fournisseurs, si un seul ne ressort pas clairement du lot.

De nombreux critères sont pris en compte, tel que le prix, la qualité de la réponse et l'engagement de durée.

6. La société organise une séance de dégustation où chacun des fournisseurs présélectionnés va amener son prototype pour être jugé par les cuisiniers de Brake France, qui préciseront les modifications à apporter.

7. Le choix final du fournisseur est effectué.

2.3 Remarques

- La sécurité et la confidentialité est un point essentiel de la procédure. Chaque réponse doit être individuelle, personnalisée, et chaque fournisseur ne doit pas avoir accès aux réponses des autres.
- Chaque acheteur côté Brake France connaît déjà les fournisseurs susceptibles d'être concernés pour son appel d'offre. Les nouveaux contacts sont généralement initiés par les fournisseurs eux-même, éventuellement à travers le réseau de connaissances de l'acheteur.
- Gestion des réponses : les acheteurs parcourent à la main le fichier de réponse à l'appel d'offre de chaque fournisseur. Pour s'aider dans cette tâche, ils s'appuient sur les fonctions d'ordre croissant / décroissant, de filtrage, etc.

3 Processus avec le réseau social OpenPaaS

Le cas d'utilisation suivant indique de quelle manière ces quatre groupes d'acteurs vont tirer parti du potentiel collaboratif et social d'OpenPaaS afin d'augmenter la performance du processus de conception d'élaboration d'une recette mousse framboise chocolat.

3.1.1 Création et initialisation des communautés

La société Brake France possède un domaine dans le RSE, le responsable des achats créé une nouvelle communauté : « Conception mousse framboise chocolat »

Il crée trois communautés correspondant aux parties prenantes de ce processus : Cuisiniers, Clients, Acheteurs, et une communauté par société fournisseur. Chacune de ses communautés possédant leurs populations métier éponymes. Il crée ensuite plusieurs groupes de fournisseurs.

Il donne à ces communautés une identité propre au travers d'une description claire et d'un avatar représentatif.

Dans le cadre d'une utilisation courante d'OpenPaaS, la majeure partie voir la totalité de ces communautés a déjà créé préalablement, pour une utilisation professionnelle normale de la solution.

Les acheteurs et les cuisiniers sont des membres de la plate-forme OpenPaaS et sont internes à l'entreprise Brake France. Les clients et fournisseurs sont également des membres de la plate-forme, mais sont externes à l'entreprise.

3.1.2 Élaboration de la recette (communauté cuisinier)

Les cuisiniers sont en charge de l'élaboration d'un nouveau produit. Ils discutent alors de sa composition jusqu'à la formalisation de plusieurs choix de recettes. Celles-ci sont généralement représentées par un tableur détaillant tous les critères relatifs à leurs réalisations.

La plateforme OpenPaaS peut fournir une solution d'échange de message sur ce point, les cuisiniers échangeant dans leur propre communauté (cuisinier).

A l'issu, le fichier des recettes est publié en tant que pièce jointe dans la communauté des clients.

Le stockage et le partage de documents, relatifs à un message, soutient une démarche d'autonomie complète d'OpenPaaS et affranchis l'utilisateur de la nécessiter d'utiliser des logiciels tiers.

3.1.3 Sondage client (communauté client)

Un sondage est alors créé dans le groupe client. Le modèle de ce sondage est créé et déployé par l'application FormaaS et comprend le lien vers le tableur attaché précédemment. Ce sondage a pour but de valider la recette en impliquant les clients dans le processus de conception.

Les clients peuvent discuter entre eux pour échanger leurs opinions, parler du détail de la recette ou avoir un dialogue direct avec le groupe des cuisiniers.

Ils votent alors pour valider ou refuser la recette, ou choisir la meilleure recette parmi plusieurs propositions, le cas échéant.

Le résultat du sondage est posté à l'issue dans la communauté pour informer l'ensemble des participants de la composition retenue.

3.1.4 Validation de la recette par les acheteurs (communauté acheteurs)

Sur la base du tableur détaillant la recette sélectionnée, les acheteurs valident ou non, après discussion, l'établissement du produit. En cas de validation, cette recette fera l'objet d'un appel d'offre.

3.1.5 Appel d'offre (groupe fournisseur)

Le responsable des achats crée un projet concernant l'établissement du produit mousse au chocolat suivant la recette retenue. Il ajoute les communautés des fournisseurs susceptibles d'être concernés par cet appel d'offre dans le projet, ainsi que les autres communautés concernées : la communauté client, la communauté acheteur, la communauté cuisinier. Grâce à cela, les acheteurs pourront consulter la totalité des publications émises par les fournisseurs, et les fournisseurs ne pourront pas communiquer entre eux (principe des externes dans un projet).

Le responsable des achats publie ensuite l'appel d'offre en utilisant le type de message « message organisationnel », permettant une communication réglementée. Ce message est à destination de l'ensemble des sociétés fournisseurs sélectionnés. Pour être certain d'atteindre rapidement l'ensemble des destinataires, l'auteur du message utilise une option « notifier par courriel ».

Ces derniers reçoivent donc par courriel le nouvel appel d'offre. Chacun peut alors y répondre.

Ils leur est possible d'y répondre par deux manières :

- En se connectant au réseau social et en répondant au message organisationnel

- En utilisant leurs clients de messagerie et en répondant directement au courriel de notification. La réponse est alors intégrée au message organisationnel en temps que réponse.

La réponse à un appel d'offre précise le prix et détaille les contraintes au travers de deux documents :

- Un cahier de charges, complété par le fournisseur, qui précise les points qu'il s'engage à tenir.
- Un document additionnel au format libre, dans lequel chaque fournisseur va vendre sa prestation.

Dans le cas d'une réponse par un courriel contenant ces deux pièces jointes, elles sont également transformées en attachement du message.

3.1.6 Compilation des réponses et choix des fournisseurs (groupe acheteur)

Les acheteurs reçoivent, compilent, et comparent les prix de toutes les offres fournisseur. Ils discutent ensuite entre eux pour présélectionnée et notifier au plus trois fournisseurs, si aucun ne ressort clairement du lot.

3.1.7 Planification d'une séance de dégustation (groupes cuisiniers, acheteurs et fournisseurs)

En utilisant l'application d'agenda du projet, les acheteurs et les fournisseurs planifient une séance de dégustation pendant laquelle chaque fournisseur va amener son prototype pour être jugé par les cuisiniers et éventuellement certains clients, à la discrétion des acheteurs.

Chaque invité pourra voir l'événement dans le projet et confirmer sa participation ou la décliner, le cas échéant.

3.1.8 Validation finale du choix des fournisseurs (groupes acheteurs et cuisiniers)

Suite à la séance de dégustation, les cuisiniers et acheteurs discutent entre eux pour aboutir à la validation finale du fournisseur, avec lequel la mousse au chocolat sera élaborée.

3.2 En réponses aux remarques du processus actuel

- La sécurité et la confidentialité est assurée par la catégorisation des intervenants (interne/externe), par la segmentation des utilisateurs et des contenus dans les communautés et projet, et par l'établissement de règles de communication au travers les messages organisationnel. Ainsi,

chaque fournisseur ne dialogue exclusivement qu'avec les acheteurs de Brake France et jamais entre eux. A l'inverse, tous les acheteurs impliqués dans le projet peuvent suivre les conversations en cours avec les différents fournisseurs.

- Connexe à ce cas d'utilisation, la base des fournisseurs peut être partagée, l'historique des appels d'offres connus des acheteurs et les capacités à satisfaire à l'appel renseignées dans le modeleurs de l'école des Mines d'Albi-Carmaux. Ainsi la pré-sélection des fournisseurs pourrait être moins dépendante de la connaissance d'un acheteur de son réseau de fournisseur à un instant précis.
- Gestion des réponses : les acheteurs parcourent à la main le fichier de réponse à l'appel d'offre de chaque fournisseur. Pour s'aider dans cette tâche, ils s'appuient sur les fonctions d'ordre croissant / décroissant, de filtrage, etc.

4 Utilisabilité et retour d'expérience

Le regroupement des collaborateurs de Brake France par métier est pertinent : étant impossible de prévoir par avance comment l'organisation fonctionne, il est très intéressant que les employés puissent par eux mêmes créer des groupes de travail.

L'organisation interne d'une société est très mouvante et sa structuration a une durée de vie extrêmement courte. Si cette organisation est ordonnée, elle risque de ne pas correspondre au besoin réel, tandis qu'avec plus de souplesse, elle pourra s'y adapter.

Les différents types de communautés proposés (ouverte, restreinte, privée), correspondent bien aux divers usages que Brake France pourrait en avoir. Une granularité plus faible dans les droits de lecture et publication ne couvrirait pas le besoin, tandis qu'une granularité plus forte, bien qu'envisageable, s'accompagnerait d'un risque de complexification de la compréhension et de l'utilisation du réseau social.

Concernant les communautés ouvertes et restreintes, cet aspect d'accès plus ouvert à l'information est appréhendé comme bénéfique. De même, le coût de gestion de la transmission de l'information (par exemple ouvrir un dossier commercial au contrôle de gestion) peut être atténué grâce à cette ouverture générale. D'une manière globale, ce système de droit de lecture/écriture fait penser au fonctionnement de forum de discussions.

L'organisation par projet (rattachement de communauté(s) à un projet) n'est pas une notion simple à comprendre pour un utilisateur final classique, mais est appréhendable par les personnes incarnant un rôle de structuration (responsable, chef de projet...). Les collaboration de type projets d'OpenPaaS peuvent s'adapter à n'importe quel projet et pourraient être clairement utilisés, au vu de volume de projet créé annuellement chez Brake France (environ 850 par an). L'utilisation normale des communautés et projets pourrait ne pas être un obstacle dans la société.

Le modeleur de formulaire ouvre la porte à de nombreux cas d'usages et est une fonctionnalité pertinente. La modélisation par glisser déposer et l'interface claire simplifie le travail pour les utilisateurs technophobes. Les applications pouvant être créée par formulaire sont multiples : Doodles, questionnaires du CE (aujourd'hui complétés sur papier avec d'être dématérialisés), sondages mensuels RH, etc.

Les créations d'applications simples sont pressenties non pas dans le domaine métier, mais plutôt des fonctions back offices ou support (par exemple : demande d'achat en informatique). Dans tous les cas, une formation courte peut être nécessaire.

Le modeleur de formulaire de l'EMAC apporte un aspect graphique qui permet de canaliser l'alimentation des modèles de capacités par les fournisseurs. Non applicable aujourd'hui, il est plus envisageable de projeter l'utilisation de cette solution dans 5 ans. La multiplication des contraintes (élargissement du choix des partenaires de travail, réduction des délais, augmentation des exigences) encourage la rationalisation des processus de choix : on déporte alors une partie de l'intelligence dans les outils.

Le modeleur pourrait être notamment utilisé dans le service qualité : en cas d'alerte sanitaire, il serait rapide de retrouver tous les processus impliqués ou qui seront impliqués dans le cycle de vie du produit mis en cause. Un autre approche serait de se rapprocher de la gestion des grands comptes pour voir lesquels pourraient être intéressés par être associé à cette solution.

L'utilisation des messages organisationnels apporte une fluidité dans la discussion et contribue à la banalisation de la communication trans-organisationnelle. L'intégration des externes tels que les fournisseurs dans ce type de message permet également la diffusion de l'information.

L'interopérabilité par courriel et son utilisation parallèle n'est pas souhaitée. Un outil comme OpenPaaS doit venir s'y substituer au maximum et ne pas trop encourager son utilisation.

L'agenda des communautés a un aspect indéniablement pratique (agendas de service, agendas de groupes). Il permet une non dissociation de l'individu et de la communauté : il y a une existence mixte en la gestion du temps personnelle et celle en tant que membre d'une communauté. L'intégration dans le calendrier Lightning de Thunderbird présente elle, un aspect pratique et facile d'utilisation. Il est également intéressant d'avoir intégré une interface pour piloter LinShare depuis le réseau social. D'une manière générale il est pertinent d'intégrer les outils métiers et techniques au sein du même environnement.

D'un point de vue plus global, l'interface apparaît comme claire et peu chargée, accentuant l'image d'un outil professionnel. L'utilisateur n'est pas perdu dans son utilisation d'OpenPaaS, et la charte graphique convient bien.

La réelle adoption du produit chez Brake France prendrait cependant des années, en commençant en amont par forte évangélisation du projet et une gestion du changement soutenue. En définitive, le besoin doit être vendu et pressenti avec l'arrivée du réseau social lui-même.

5 Annexe : retour d'expérience hors cas d'usage

5.1 Utilisation chez LINAGORA

5.1.1 Déploiement initial

Le réseau social a été déployé en interne chez LINAGORA depuis un de ses premiers stades de développement. Les collaborateurs de la société ont expérimenté le produit dès une phase amont de la conception.

De nombreux commentaires pertinents ont été remonté via un module dédié au retour d'expérience. Les remarques récurrentes et les plus pertinentes ont été prises en comptes et intégrées à la feuille de route du produit.

5.1.2 Utilisation au quotidien

L'équipe OpenPaaS de LINAGORA est elle même l'unité pilote quant à la manipulation et l'utilisation de l'outil dans un quotidien professionnel. Les usages sont particulièrement concentrés sur le coeur de l'activité du produit, à savoir les échanges de messages dans le contexte de communautés.

5.2 Perceptions de différents profils

Afin d'étendre les retours d'expériences, des tests utilisateurs plus avancés ont été conduits sur des personnes aux profils variés : adolescent peu familier des réseaux sociaux, salarié expérimenté mais peu familier de l'outil informatique en dehors de son activité métier, grand utilisateur des réseaux sociaux en général...

Il semble, avant utilisation réel et en l'absence volontaire d'informations, que l'apport pressenti du logiciel ne ressort pas. Les utilisateurs sondés ne perçoivent pas de quelle manière le réseau social d'entreprise pourrait leurs être utiles ou est à même de les assister dans leurs tâches quotidiennes. Cette expectation était attendue, due à l'absence d'expérience passée dans l'utilisation de réseaux sociaux dans un cadre professionnel. Il est admis que la réussite d'implantation de ce type de projets implique un fort accompagnement au changement.

Concernant plus spécifiquement OpenPaaS, la prise en main est rapide. Même en l'absence totale d'aides et d'indications, les utilisateurs arrivent rapidement à trouver la fonctionnalité demandée ou la tâche à effectuer dans le cadre de la procédure de test utilisateur. L'adoption d'une interface affordante reprenant les codes des réseaux sociaux grand public facilite d'autant cette prise en main.