

GUIDE DES EXPÉRIMENTATIONS

Toutes les clés pour vous accompagner dans vos expérimentations avec les start-ups

AVEC ❤️ DIR INNO | DTIPS VYV



👉 Ce guide n'a pas vocation à se substituer à la méthodologie mise en place dans votre maison, si c'est le cas. Libre à vous de vous l'approprier, de vous en inspirer...

👉 Vous trouverez dans ce guide quelques anglicismes... c'est volontaire 😊 pour vous plonger dans le bain des start-up qui utiliseront sûrement ces mêmes termes !

POURQUOI UN GUIDE DES EXPÉRIMENTATIONS ?

Ce guide est un véritable allié pour vous permettre de cadrer, lancer & piloter vos expérimentations avec des acteurs innovants.

Nous avons rassemblé dans ce guide **plein de bonnes pratiques et d'outils pour vous accompagner lors de ce processus clé avant d'envisager le déploiement d'un partenariat.**

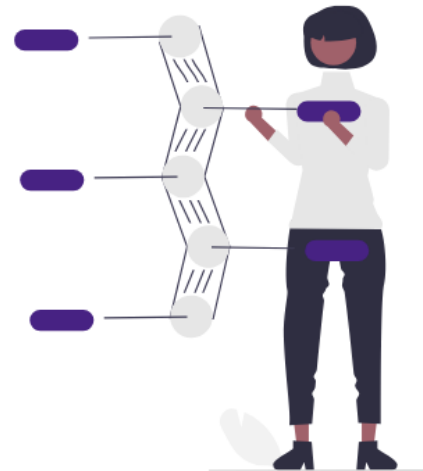
Ce guide a aussi pour ambition de nous permettre d'avancer ensemble dans la construction d'un langage & d'une méthodologie commune d'expérimentation.

Comment utiliser ce guide ?

👉 La réponse est simple, comme vous le souhaitez !
Ce guide n'est pas exhaustif, mais constitue un premier recueil solide d'outils qui sont à votre disposition pour vous accompagner dans vos expérimentations

👉 A vous de vous l'approprier, de reprendre les templates, les compléter, les adapter ! Ce guide c'est le vôtre !

PS : nous avons intégré des outils prêts à l'emploi, pour les identifier rapidement, vous trouverez ce symbole à côté de chaque outil / template 📌



Ce guide est fait pour vous si :

- ✓ Vous vous lancez dans une expérimentation avec une start-up
- ✓ Vous avez besoin d'outils pratiques & de méthodologies pour piloter votre expérimentation.
- ✓ Vous en êtes à la phase de contractualisation avec le partenaire et vous vous sentez un peu perdu...
- ✓ Vous souhaitez tout simplement en savoir plus sur les expérimentations...

Vous avez raté un épisode ? Vous n'avez pas encore trouvé le partenaire startup idéal ?

👉 Nous avons le guide qu'il vous faut !
Ecrivez-nous à inno@groupe-vyv.fr pour recevoir notre guide « Comment trouver la meilleure startup partenaire ? »



UN GUIDE D'EXPERIMENTATION NOURRIT PAR VOS EXPERIENCES & DE L'INSPIRATION EXTERNE



54

Collaborateurs ont partagé avec nous leurs expériences & leurs besoins pour mener à bien leurs expérimentations



14

Interviews approfondies de porteurs de projets des différentes maisons & de fonctions supports conformité



4

Corporate rencontrés pour sourcer les *best practices* d'expérimentation POC

67%

Des collaborateurs ayant déjà expérimenté avec une start-up auraient souhaité être accompagnés sur leurs expérimentations

Nous remercions celles et ceux ayant pris le temps de contribuer à l'élaboration de ce guide 😊

POURQUOI EXPÉRIMENTER ?

POC, test ou expérimentation De quoi parle-t-on ?

Que vous souhaitiez appeler votre projet une expérimentation, un test, ou un proof of concept (POC), tous ces termes renvoient au fait de **vérifier rapidement des hypothèses auprès d'une cible définie.**

Durant ce test, un ensemble d'éléments seront appréciés (maturité de la solution, conformité du partenaire...) et donneront lieu à un déploiement si le test répond aux objectifs fixés.

Pourquoi expérimenter ?

- ✓ Tester la proposition de valeur de la start-up en conditions quasi réelles
- ✓ Eprouver la solution, démontrer sa valeur actuelle et son potentiel futur
- ✓ Recueillir des retours des testeurs quant à l'usage, l'utilité de la solution, la satisfaction utilisateurs...
- ✓ Tester la relation partenariale avec un acteur avant d'enclencher une relation plus pérenne
- ✓ Evaluer la capacité du partenaire à répondre à nos exigences de conformité (juridique, IT, RSSI, RGPD...) pour sécuriser le déploiement

Tout cela pour vous donner des éléments concrets qui alimenteront une prise de décision éclairée quant à un potentiel déploiement.



Du point de vue de la start-up...

Ne l'oubliez pas, une expérimentation est aussi une opportunité pour une start-up d'accélérer son développement à différents niveaux :

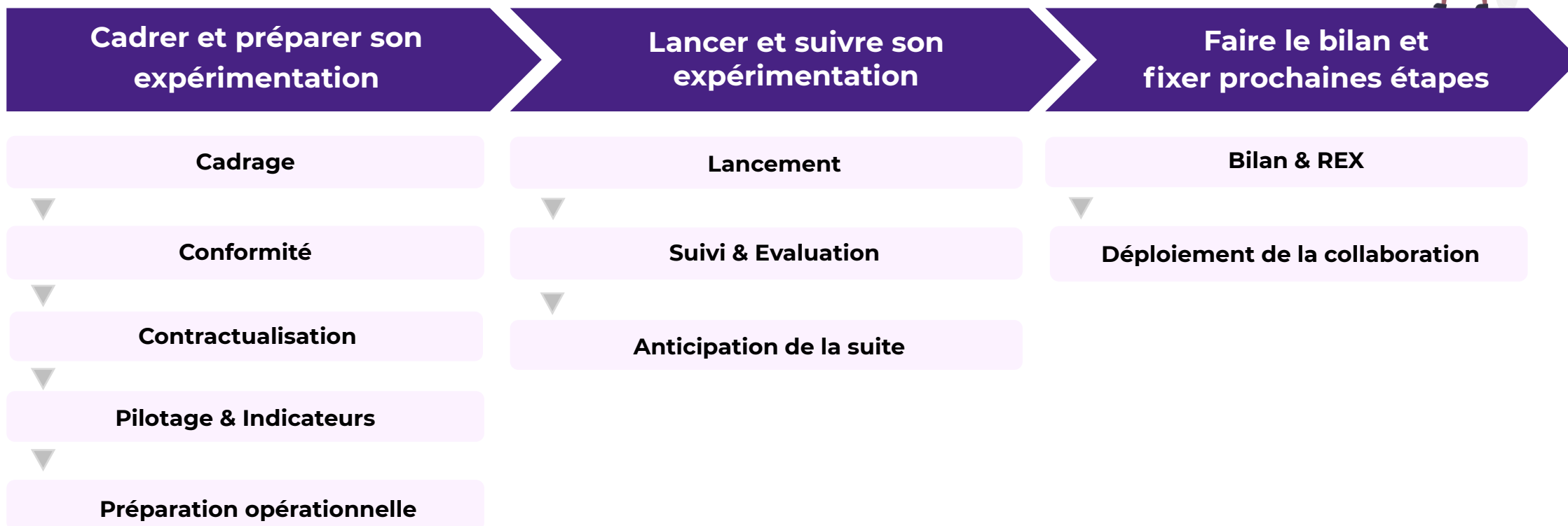
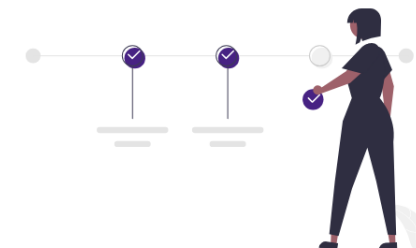
- ✓ Créations d'opportunités business
- ✓ Gagner en connaissance sur le secteur
- ✓ Accroître sa crédibilité, sa légitimité & sa visibilité
- ✓ Mieux comprendre notre fonctionnement
- ✓ Consolider son business model
- ✓ Collecter des retours utilisateurs précieux pour améliorer la solution
- ✓ Appréhender des contraintes & exigences conformité nécessaires pour déployer auprès de grandes structures qu'il s'agisse du groupe ou non

La propriété intellectuelle peut être une des forces majeures d'une start-up. Il est rare que, dans le cadre d'une expérimentation, la question du transfert de celle-ci se pose. Si vous avez un doute, n'hésitez pas à contacter le pôle juridique expert en la matière.



LE PARCOURS D'EXPÉRIMENTATION

Une expérimentation est une démarche décomposée en plusieurs grandes étapes. Nous vous proposons dans ce guide de suivre le déroulé « classique » d'une expérimentation afin de vous donner progressivement les clés de compréhension de chaque grande étape ainsi que les outils & bonnes pratiques associées.



Rayonnement interne

ETAPE 1

CADRER & PREPARER SON EXPERIMENTATION

Cadrer et préparer son expérimentation

- A. **Cadrage**
- B. **Conformité**
- C. **Contractualisation**
- D. **Pilotage & Indicateurs**
- E. **Préparation opérationnelle**



Cadrer et préparer son expérimentation est essentiel afin d'établir une vision claire des objectifs et des attentes, tout en assurant une exécution efficace du projet et un suivi rigoureux des indicateurs.

A. CADRAGE

OBJECTIFS



- ✓ **Poser le cadre de l'expérimentation & de la collaboration avec le partenaire**
- ✓ **S'aligner dès le début avec le partenaire sur les objectifs, les attentes, les enjeux**
- ✓ **Eviter tout risque d'asymétrie de compréhension & d'informations entre les parties prenantes internes & externes**

Voici les sujets que vous devrez poser avec la start-up pour cadrer votre collaboration :

- ✓ **Enjeux** (à quels enjeux stratégiques, métiers répond votre projet d'expérimentation)
- ✓ **Objectifs** (vous pouvez définir des objectifs macro & des objectifs plus spécifiques)
Par exemple :
 - **Objectif macro** d'une expérimentation d'une solution santé mentale > proposer une offre d'accompagnement au bien être mental à nos entreprises clientes
 - **Objectifs spécifiques** de l'expérimentation : évaluer si la solution testée à un impact positif sur la santé mentale des testeurs, embarquer les collaborateurs dans la co-construction d'une offre bien être mental, évaluer le niveau d'engagement des utilisateurs sur la solution...
- ✓ **Ambitions pour la suite & moyens des ambitions** (financement de passage à l'échelle à terme)
- ✓ **Périmètre** (utilisateurs ciblés, nombre de testeurs, durée de l'expé..)
- ✓ **Business model & proposition tarifaire** [ici](#)
- ✓ **Gouvernance & équipe projet** [ici](#)
- ✓ **Risques & points de vigilances**
- ✓ **Roadmap (feuille de route)** [ici](#)



Avant même le cadrage, il est recommandé de sécuriser la collaboration avec **un devis signé par les deux parties** qui précise la prestation réalisée, le nombre d'utilisateurs, le tarif & la temporalité.

En complément, il est fortement recommandé **de signer un accord de confidentialité (NDA) bilatéral** dès les discussions avancées pour assurer la confidentialité des échanges d'informations.



Les conseils pratiques

1. Vous pouvez utiliser la méthode SMART, pour fixer vos objectifs :

- **Spécifiques**
- **Mesurables**
- **Atteignables**
- **Réalistes**
- **Temporellement définis**

2. Formaliser ce cadrage global sur une note ou une présentation permet de :

- **Centraliser & garder une trace de la vision globale** (un document clé référence pour la suite du projet)
- Permettra **d'embarquer plus facilement de nouvelles parties prenantes** de votre côté comme du côté de la start-up.



Retrouvez à la fin de cette partie un template de note de cadrage sous format « one pager » [ici](#)

CONTEXTE, ENJEUX, OBJECTIFS & INDICATEURS

COMPRENDRE LE CONTEXTE

Ensemble des circonstances dans lesquelles le POC se déroule.

DANS QUELLES CONDITIONS ?

ECONOMIQUES

SOCIALES

ENVIRONNEMENTALES

POLITIQUES

TECHNOLOGIQUES

MAPPER LES ENJEUX

Les défis qui ont incité à envisager une nouvelle solution.

POURQUOI C'EST IMPORTANT ?

POUR NOUS ?

POUR :

- LES CLIENTS ?
- LES ADHÉRENTS ?
- LES PATIENTS ?
- LES LOCATAIRES ?

POUR LA SOCIÉTÉ ?

POUR LES PARTIES PRENANTES EXTERNES ?

DÉFINIR LES OBJECTIFS

Définis à partir des enjeux, donne ce que le POC vise à démontrer.

POURQUOI CE POC ?

A COURT TERME ?

A MOYEN TERME ?

A LONG TERME ?

DÉTERMINER LES INDICATEURS

Evalue la solution par rapport aux objectifs fixés.

QUELLE PERFORMANCE ?

QUOI ?

COMMENT ?

QUAND ?

NEGOCIATIONS TARIFAIRES & COÛT D'UNE EXPÉRIMENTATION

Les expérimentations avec des start-ups sont le plus souvent payantes, mis à part dans certains rares cas. Qu'elles soient gratuites ou payantes, il est fortement recommandé d'établir un contrat permettant d'encadrer le test juridiquement en incluant les échanges autres que financiers pouvant avoir lieu (informations, données, conseils...)...



COMMENT NÉGOCIER LE PRIX D'UN POC ? SUR QUELS PARAMÈTRES JOUER POUR ABOUTIR À UN TARIF ACCEPTABLE POUR LES 2 PARTIES ?

- **Les frais de mise en place de la solution** (souvent appelés « frais de setup ») : si ces frais peuvent être un socle du modèle économique de la start-up, ils peuvent aussi varier en fonction de la personnalisation que vous demandez.
- **Les frais d'accompagnement** : le plus souvent la start-up va vous proposer l'accompagnement à la mise en place et au suivi du POC via un customer success manager, interlocuteur dédié en charge de votre compte client. (Vous pouvez aussi jouer sur l'accompagnement pour négocier le tarif).
- **Les frais d'usage** : sous un modèle d'abonnement à des licences par exemple, souvent les coûts sont variables en fonction du nombre d'utilisateurs ou de bénéficiaires des licences.
- **Les « add-ons »** : onboarding en présentiel ? Personnalisation poussée ? Fonctionnalités supplémentaires ? Grâce au cadrage et à l'identification des objectifs du POC vous pourrez cibler concrètement les fonctionnalités ou les briques de la solution les plus importantes pour vous. En fonction de cela, vous pourrez aussi élaguer le superflu pour arriver à un tarif qui entre dans votre budget.
- **Les opportunités business de déploiement** au sein de votre maison ou plus largement au niveau du Groupe Vyv : donner à voir le potentiel business au partenaire à travers une diffusion plus large. Il peut s'agir d'un bon argument pour encourager la start-up à faire un effort qui permettra d'entamer une relation.
- **Un existant au niveau du Groupe ?** Une collaboration existante entre le partenaire & une maison du groupe pourrait agir en faveur d'un tarif plus avantageux pour votre POC (consultez [innoflow](#) pour voir si c'est le cas!)
- **Poser vos contraintes budgétaires** : certaines startups ont tendance à penser que nous avons des budgets illimités, n'hésitez pas à communiquer concrètement votre contrainte budgétaire.

Le conseil pratique

Gardez à l'esprit que la start-up sera potentiellement un futur partenaire pérenne...

Notre objectif n'est pas d'asphyxier financièrement un jeune acteur en plein développement, mais plutôt de capitaliser sur les futures perspectives de déploiement pour obtenir un tarif compétitif, juste milieu ...

Ce tarif doit être acceptable à la fois pour vous & la start-up .

Il marque le début d'une relation partenariale saine entre 2 acteurs de tailles différentes mais réunis autour d'une même volonté de collaboration.

Gardez en tête que le modèle économique & tarifaire de l'expérimentation ne sera pas forcément le même pour le déploiement.

ÉQUIPE PILOTE & GOUVERNANCE

Comment bien s'entourer pour son expérimentation ?

Se constituer une équipe cœur est clé pour lancer, faire avancer et suivre concrètement le déroulé de l'expérimentation.

L'équipe cœur ou pilote peut être une personne, un binôme ou un trio moteur avec des profils chefs de projets, qui vont piloter l'expérimentation & s'assurer de l'exécution opérationnelle.

Comment identifier les expertises complémentaires nécessaires ?

Commencez par identifier vos besoins, en lien notamment avec vos différents chantiers :

- Communication
- Marketing
- Conformité (RSSI, DPO, Juridique...)
- Juridique
- RH
- Prévention
- Data...

Identifier ces expertises en amont est un point essentiel afin d'anticiper vos différentes sollicitations à ces parties prenantes.

Vous pourrez commencer à les embarquer sur le projet en leur donnant de la visibilité sur le moment où vous pensez les solliciter.

Anticiper ces échanges vous permettra peut-être de rallier des parties prenantes qui certes, apportent leur expertise complémentaire mais qui ont aussi un intérêt pour votre projet au-delà de leur domaine de compétences. Leur participation n'en sera que renforcée !

Un sponsor pour la portée stratégique de votre expérimentation

Le sponsor apporte son soutien & sa vision stratégique au projet. Elle ou il pourra ouvrir des portes en interne pour accélérer certains aspects du projet et pour lui faire gagner en visibilité.

Assurez-vous de bien communiquer avec le sponsor pour le tenir au courant des grandes avancées du projet, l'intégrer dans les temps forts.

Afin de faciliter la communication en interne du sponsor, vous pouvez lui transmettre des supports prêts à l'emploi.



Le comité de pilotage

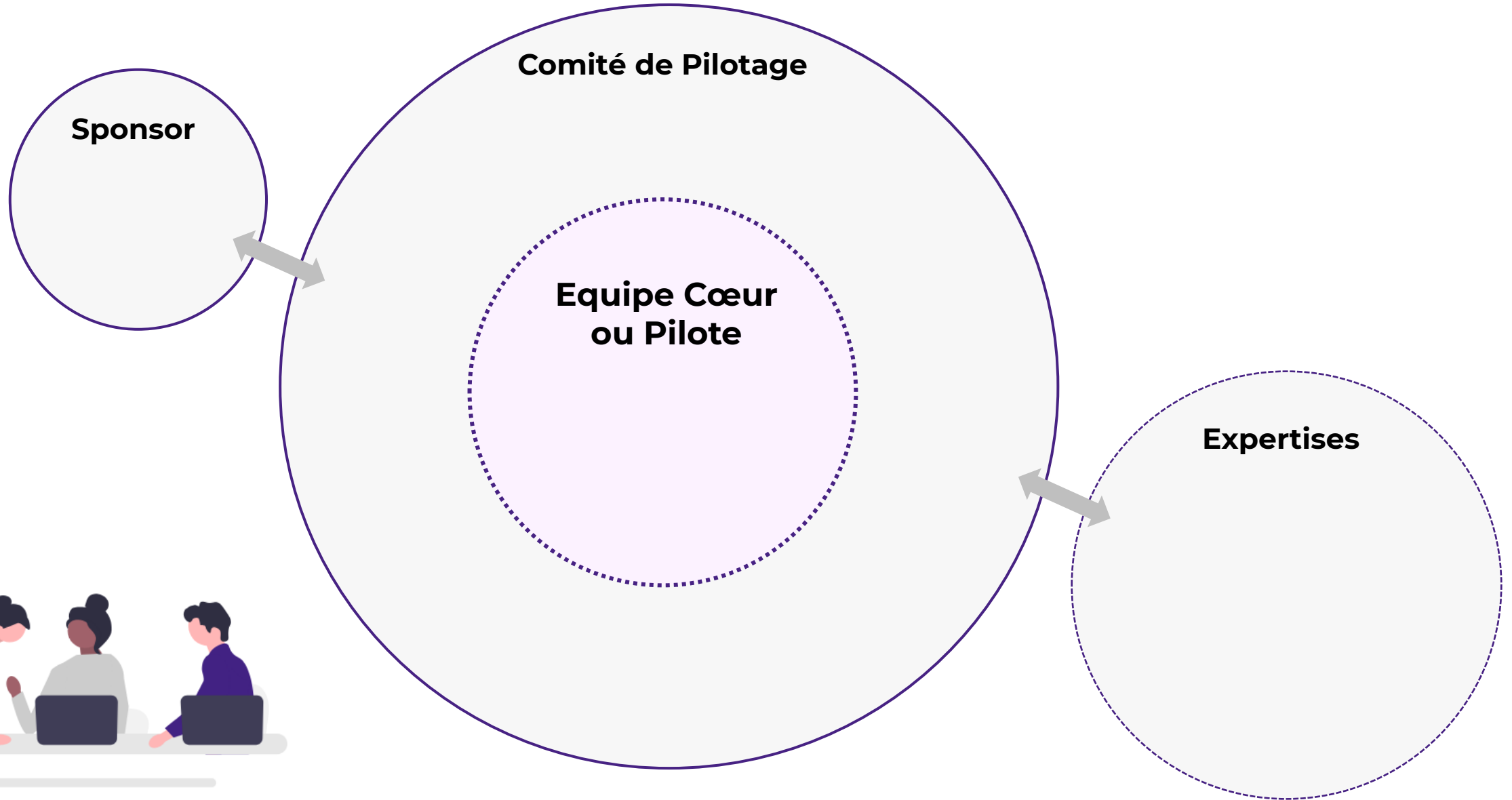
Le comité de pilotage est souvent composé de l'équipe cœur élargie à certaines parties prenantes clés pour le déploiement ou pour faire le lien avec d'autres fonctions clés associées à votre expérimentation.

Les expertises complémentaires

Elles sont mobilisées de manière ponctuelle sur des grandes étapes ou chantiers de votre expérimentation

ÉQUIPE PILOTE & GOUVERNANCE 🖋️

À vous de jouer !



DÉFINIR LES RÔLES & RESPONSABILITÉS DE CHACUN

Bien définir les rôles et responsabilités des membres de l'équipe pilote et des experts complémentaires est essentiel pour assurer une collaboration harmonieuse, une répartition efficace et de la clarté dans les objectifs du POC.

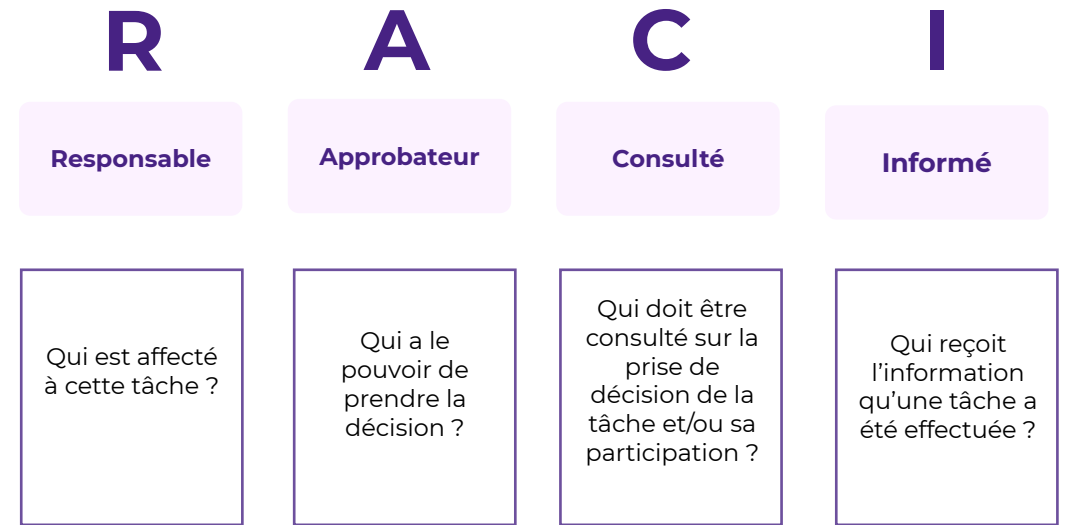
L'utilisation d'une matrice RACI pour cadrer la gouvernance de votre expérimentation peut s'avérer utile pour **clarifier les rôles et les responsabilités de chaque membre de l'équipe**, et ainsi **garantir une exécution efficace du projet**.

La matrice RACI, qui attribue les rôles suivants : **Responsable, Acteur, Consulté et Informé**, permet d'établir une structure claire de prise de décision et de communication.

En identifiant clairement qui est responsable de chaque tâche, qui doit être impliqué en tant qu'acteur, qui doit être consulté pour son expertise et qui doit être informé des développements, vous évitez les malentendus et les doubles emplois. Cela permet également d'améliorer la coordination entre les membres de l'équipe et favorise la transparence dans les processus décisionnels.

👉 En utilisant une matrice RACI, vous pouvez donc **assurer une gouvernance solide pour votre expérimentation POC, ce qui maximisera vos chances de succès en vous assurant que chaque aspect du projet est géré de manière appropriée et en mobilisant les bonnes ressources au bon moment**.

RACI – La matrice des responsabilités



Retrouvez notre matrice RACI :

[Cliquez ici](#) pour accéder à notre modèle de matrice RACI intégrée à notre kit outil (onglet ressources Innoflow)

CONSTRUIRE SA ROADMAP

Une fois que vous avez fixé vos objectifs & que vous avez une bonne vision des expertises à mobiliser pour mener à bien l'expérimentation, **il est temps de se pencher sur la roadmap !**

La roadmap c'est tout simplement le déroulé global de votre expérimentation qui reprend toutes les étapes par lesquelles vous allez devoir passer... une sorte d'itinéraire 🗺️

Pour la construire, vous pouvez commencer par poser les grandes étapes de votre expérimentation, puis identifier les sous-chantiers de chaque grande étape.

Voici une proposition de roadmap « type », également fil rouge de ce guide, à adapter en fonction de votre projet et de vos besoins.

Elle a l'avantage de fournir une bonne vision globale des 3 temps forts « classiques » d'une expérimentation :

- **Avant** - Le cadrage & la préparation
- **Pendant** – Le lancement & le suivi
- **Après** – Le bilan et les prochaines étapes

💡 Vous trouverez dans la suite de ce guide des conseils pour affiner votre roadmap avec notamment :

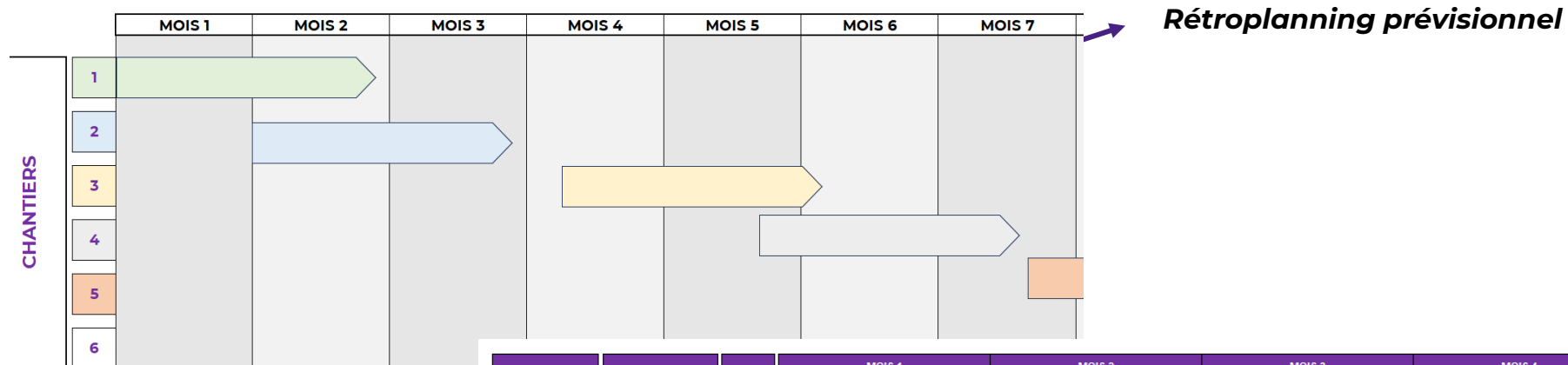
- Des templates pour construire vos roadmaps
- Des conseils pour mettre en place un suivi régulier avec votre partenaire & vos différentes parties prenantes



Rayonnement interne

* Pensez bien à donner de la visibilité en interne à votre projet & d'informer les bonnes parties prenantes en fonction de vos objectifs & des adhésions de votre expérimentation avec d'autres sujets en interne.

DES OUTILS POUR CONSTRUIRE VOTRE ROADMAP D'EXPÉRIMENTATION



CHANTIERS	TÂCHES	DUREE	MOIS 1				MOIS 2				MOIS 3				MOIS 4				S1
			S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
1	1																		
	2																		
	3																		
	4																		
	5																		
2	1																		
	2																		
	3																		
	4																		
	5																		
3	1																		
	2																		
	3																		
	4																		
	5																		
4	1																		
	2																		
	3																		
	4																		
	5																		
5	1																		
	2																		
	3																		
	4																		
	5																		
6	1																		
	2																		
	3																		
	4																		
	5																		

Diagramme de GANTT



Retrouvez nos outils de planification :

[Cliquez ici](#) pour accéder à notre kit outils prêt à l'emploi sur Innoflow

NOTE DE CADRAGE

NOM DU PROJET : ...

CONTEXTE

Quels enjeux pour les parties ? Est-ce que le sujet a déjà été traité en interne et/ou est-il stratégique (rattaché à une ambition du plan stratégique) ?

OBJECTIFS

Quelles hypothèses testez vous ? Quels sont les objectifs macro et les spécifiques ?

PÉRIMÈTRE

Quelle cible ? Combien d'utilisateur.ice.s ? Quels canaux ?

ROADMAP

Dans la roadmap vous pourrez intégrer :

- Les différentes phases de l'expérimentations (cadrage, lancement, bilan...)
- Les points de suivi avec le partenaire
- Les ateliers ponctuels

La roadmap vous donnera une vision globale du déroulé de l'expé et permettra de vous aligner avec la startup sur une timeline

BUSINESS MODEL & PROPOSITION TARIFAIRE

Trouver un modèle économique acceptable pour les deux acteurs (prendre en compte les paramètres mentionnés lors des négociations).

Dissocier le modèle économique de l'expérimentation de celui du passage à l'échelle.

AMBITIONS & MOYENS DE VOS AMBITIONS

Comment déployer la solution du partenaire en cas de succès de l'expérimentation ?

Quel financement du passage à l'échelle à terme ?

Quelles personnes à intégrer en cas de passage à l'échelle ?

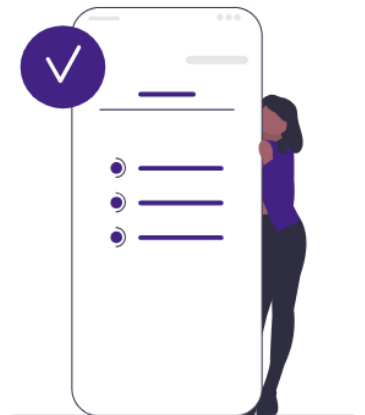
RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

Ensemble d'éléments à identifier avant le partenariat afin d'anticiper d'éventuels problèmes et points de blocage lors de l'expérimentation.

GOUVERNANCE & EQUIPE PROJET

Identifier les rôles & responsabilités de chacun :

- Pilote
- Comité de pilotage et équipe projet
- Expertises



B. LA CONFORMITÉ

OBJECTIFS



- ✓ Sécuriser la collaboration
- ✓ S'assurer que le partenaire est aligné avec nos exigences de conformité qui regroupent des critères réglementaires, contractuels, de sécurité, de protection des données...



Pourquoi c'est important ?

Les expertises conformité RSSI, IT, DPO assurent la mise en place de mesures de sécurité adéquates, la gestion des risques et la protection des informations sensibles. Se conformer à nos exigences renforce la confiance du partenaire et démontre son engagement envers la sécurité et la confidentialité des données.

La conformité RSSI/IT/DPO est essentielle pour établir une base solide en matière de sécurité et de protection des données, assurant ainsi la confiance et le respect des réglementations en vigueur.

Le temps passé sur cette étape de conformité lors du cadrage de votre expérimentation sera du temps gagné pour le déploiement !



B.

Conformité

FOCUS conformité



- ✓ La phase de conformité
- ✓ Le rôle du RSSI
- ✓ Le rôle du DPO
- ✓ Le rôle de la DSI IT

📝 Votre checklist conformité



On se donne le défi que si vous arrivez à cette étape, vous aurez compris le rôle des différentes expertises de la compliance, pourquoi elles sont essentielles pour votre expérimentation & comment les intégrer dans votre projet ! Rien que ça 😊

LES EXPERTISES DE LA CONFORMITÉ

L'étape de conformité vise à déterminer si le partenaire en question répond aux exigences réglementaires, du groupe & de ses maisons sur la sécurité des systèmes d'information, la protection des données personnelles, & autres sujets conformités liés aux exigences des régulateurs comme l'ACPR...

DSI

DSI (Direction Systèmes d'Information)

L'équipe DSI s'occupe de la gestion des infrastructures informatiques, des réseaux, des logiciels et du support technique. Son rôle essentiel est de garantir la disponibilité, la fiabilité et la performance des technologies utilisées dans l'expérimentation, contribuant ainsi au bon déroulement et à la réussite du projet.



RSSI

Le RSSI, Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information.

Le RSSI est garant de la sécurité des systèmes d'information, mettant en place et gérant les mesures de protection. Son rôle est crucial pour assurer la sécurité des données et des infrastructures dans le cadre de l'expérimentation.



DPO

Le DPO, ou Délégué à la Protection des Données.

L'équipe DPO veille à la conformité aux lois et réglementations en matière de protection des données, telles que le RGPD. Il est responsable de la gestion des risques liés à la confidentialité des données et de la mise en place des mesures appropriées pour garantir leur sécurité.



CONFORMITÉ

L'équipe conformité œuvre pour vérifier l'intégrité du partenaire avec une approche multicritère. Son rôle est crucial pour assurer la fiabilité du partenaire, pour déterminer le niveau de risques de la collaboration et prévoir des mesures de prévention en conséquence.

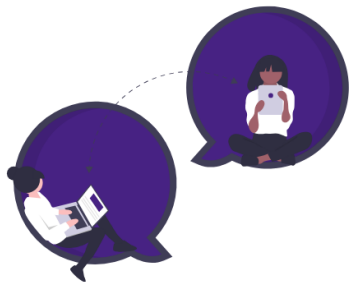


Dans quel ordre les solliciter ?

Commencez par vous rapprocher de la DSI qui est la porte d'entrée des expertises de la conformité. La DSI pourra vous aider à faire un premier état des lieux avec le partenaire & vous indiquera quelles expertises solliciter pour quels sujets afin de faciliter le processus & éviter trop d'échanges de mails dans lesquels il est difficile de s'y retrouver.

Un conseil pour orchestrer le tout ?

Après le premier contact avec votre référent ou votre interlocuteur DSI, vous pouvez proposer un échange afin de mettre toutes ces parties prenantes autour d'une même table pour croiser leurs regards & faire des points d'étapes avec une vision globale.



LE RÔLE DE LA DSI

SES OBJECTIFS

- ✓ Donner à voir l'existant des solutions utilisées aujourd'hui au porteur de projet pour vérifier si une solution déjà déployée en interne pourrait répondre à son besoin
- ✓ Accompagner le porteur de projet à choisir un partenaire en réalisant une analyse des risques propre à son champ de compétences. En d'autres termes, le référent DSI s'assure que le partenaire répond aux standards du groupe en termes de technologie, d'architecture, d'infrastructure & d'hébergement.
- ✓ S'assurer que le juridique, le DPO, la RSSI, les achats & la conformité sont bien parties prenantes dans le POC afin de garantir un cadrage robuste de la partie fournisseur. Le référent DSI est un peu comme la porte d'entrée IT du processus de choix d'un partenaire & d'une expérimentation.



Quand le solliciter ?

- Idéalement dès que vous avez formalisé votre expression de besoin pour voir si des solutions existantes au sein du Groupe pourrait y répondre.
- Si vous n'avez pas mis la DSI dans la boucle au démarrage, dans tous les cas sollicitez-là dès que possible



Quels documents va-t-il analyser ?

- L'expression de besoin
- Le dossier d'architecture
- Le contrat de maintenance ou SLA (Service Level Agreement)
- Le plan d'assurance sécurité (aussi analysé par le RSSI)
- La documentation d'hébergement des données & la sécurité de l'hébergement

Quelques mots clés...

Architecture : En informatique, l'architecture désigne la structure générale inhérente à un système informatique.

Infrastructure : Traditionnelle ou cloud, installation permettant une mise en réseau optimale de la technologie.

Hébergement : Ensemble de services permettant de faire une gestion centralisée des données informatiques.



Qui solliciter ?

Rapprochez-vous de la DSI de votre maison pour identifier le meilleur interlocuteur. Les filières DSI sont souvent organisées en pôles selon les métiers traités, vous trouverez sûrement un référent qui a déjà de l'expérience sur le sujet de votre expérimentation !

Si votre expérimentation est transverse à plusieurs maisons comme c'est le cas pour notre plan stratégique VYV 2025 par exemple, vous pouvez vous rapprocher de la DCSSI VYV UMG – direction coordination & programmes SI Groupe.



Les incontournables de la DSI

1. Sollicitez la DSI ! Elle est votre business partner IT sur toute la chaîne de valeur du projet.

Quelle que soit votre métier, vous pouvez vous adosser sur la DSI qui fédère les différentes compétences IT & conformité & qui apporte son expertise & son évaluation des risques IT.

La DSI pourra vous accompagner en ayant aussi en tête l'industrialisation de la solution et les exigences IT associées.

2. Ne vous arrêter pas à un partenaire qui vous dit être « compliant », compliant par rapport à quoi ?

Le partenaire doit avant tout être en conformité par rapport à nos exigences :

- ✓ **Hébergement en France** avec des certifications propres côté hébergeur & prestataire.
- ✓ **La chaîne de sous-traitance** : vérifier la chaîne de sous-traitance avec le prestataire

« Tout cela pour vous aider à soulever le capot ! Le risque c'est qu'on vous vende une Ferrari avec le moteur d'une 2 chevaux... Dans ce cas de figure, la DSI sera le mécano qui vous aide ! »

La DSI définie par elle-même :

« Nous sommes des facilitateurs qui accompagnent le porteur de projet vers la solution qui répond à son besoin tout en garantissant un moindre risque & un moindre coût »

⚠ Attention !

Même si le référent DSI paraît être un formidable couteau suisse pour vous accompagner, le solliciter ne vous exempte pas de solliciter les autres piliers de la compliance !

LE RÔLE DU DPO

SES OBJECTIFS



- ✓ Pilote de la démarche de mise en conformité du groupe & des maisons en matière de protection des données personnelles.
- ✓ Conseiller & accompagner les porteurs de projets pour s'assurer de la conformité RGPD des partenaires avec lesquels ils souhaitent faire une expérimentation
- ✓ Contrôler la bonne application du RGPD dans les traitements de données effectués par le partenaire start-up & les documenter



Quand le solliciter ?

- De préférence dès le début du projet, en phase préparatoire, notamment pour étudier la faisabilité du projet d'un point de vue protection des données et permettre de l'adapter s'il existe des points bloquants.
- Dans tous les cas, avant la mise en lancement du projet afin de s'assurer que le RGPD est bien respecté car après le lancement le DPO peut encore contrôler mais le mal est potentiellement déjà fait...
- Le délai de réponse dépend de la précision de la demande. Une demande précise aura plus de chances d'être traitée rapidement.



Quels documents va-t-il analyser ?

- Le questionnaire RSSI (un document d'une centaine de questions sur la sécurité de la solution envisagée). Ce document repose sur du déclaratif mais pourra être soutenu & argumenté par de la documentation complémentaire.

Quelques mots & acteurs clés...

- RGPD : Règlement européen sur la Gestion & la Protection des Données personnelles
- CNIL : La Commission Nationale Informatique et Liberté est le régulateur des données personnelles.
- Données personnelles : Toute information se rapportant à une personne physique ou identifiable.

Un accompagnement en 4 étapes :

1. Phase de qualification à partir des documents suivants : politique de confidentialité, CGV, mentions légales, CGU...

2. Présence de transfert de données ou pas : afin que le DPO puisse identifier des transferts de données, le métier doit pouvoir fournir des éléments de contexte & de cadrage pour faciliter la compréhension du partenariat par le DPO

3. Contrôle des documents contractuels par le DPO

4. Identification et ajout des bonnes clauses RGPD correspondantes aux échanges de données dans le contrat



Qui solliciter ?

Vous pouvez vous rapprocher du DPO de votre maison si le périmètre de votre expérimentation concerne uniquement votre maison. Le DPO UMG anime la filière DPO au niveau du Groupe, il pourra être sollicité si votre expérimentation est transverse à plusieurs maisons du Groupe.



Les incontournables du DPO

- ✓ Vérifier le sérieux du prestataire au niveau RGPD (existence d'une politique RGPD, DPO (pas toujours obligatoire), pas d'antécédents douteux, liste des sous-traitants...)
- ✓ Une bonne analyse de la relation avec le prestataire et de la situation globale, savoir qualifier chacune des parties (sous-traitant/responsable de traitement?), repérer les flux de données (destinataire/expéditeur?). Définir le périmètre des données concernées (sensibles/pas sensibles)
- ✓ Toujours se demander s'il existe un contrat/un package contractuel (ex. CG + bon de commande) et si celui-ci est bien conforme à la situation de fait
- ✓ S'il y a un transfert de données s'assurer qu'une procédure sécurisée est mise en place et si besoin contacter les RSSI



Consulter le DPO dans tous les cas 😊

LE RÔLE DU RSSI

SES OBJECTIFS



- ✓ Accompagner les métiers pour limiter les risques de sécurité des systèmes d'information du groupe et de ses maisons
- ✓ Conseiller et éclairer les métiers sur les risques sécurité et les mesures nécessaires pour protéger le SI dans le cadre d'une collaboration avec un prestataire
- ✓ Veiller au respect de la conformité à la réglementation ou aux certifications plus spécifiques liées aux métiers (ex : ISO 27000, HDS....)



Quand le solliciter ?

- Dès le début du projet pour identifier les risques et évaluer l'appréhension de la sécurité informatique par le partenaire & vérifier sa maturité sur le sujet. Ces critères sont essentiels dans la sélection d'un partenaire potentiel.



Quels documents va-t-il analyser ?

- Le questionnaire SSI (un document d'une centaine de questions sur la sécurité de la solution envisagée) et le PAS (Plan d'Assurance Sécurité) reposent sur du déclaratif et sont contractuels mais pourront être soutenus & argumentés par de la documentation fournie par le partenaire comprenant notamment :
 - Le contrat de maintenance ou SLA (Service Level Agreement)
 - Les spécifications techniques et fonctionnelles
 - La documentation d'hébergement des données & la sécurité de l'hébergement (externe ou interne)

Le RSSI consultera aussi le dossier d'architecture : la description technique de la solution (transmis par votre partenaire dans le cadre du projet)



Qui solliciter ?

Vous pouvez vous rapprocher du RSSI de votre maison si le périmètre de votre expérimentation concerne uniquement votre maison.

Le RSSI Groupe anime la filière RSSI au global, il pourra être sollicité si votre expérimentation est transverse à plusieurs maisons du Groupe.

cybersécurité@groupe-vyv.fr



Les incontournables du RSSI

Les bons réflexes

- ✓ Connaître les types de données manipulées (personnelles ou non) et pour réaliser une analyse des risques DICT (disponibilité, intégrité, confidentialité, traçabilité) permet d'identifier les mesures de sécurité nécessaires.
- ✓ Evaluer le niveau de communication avec notre SI (identifier les flux) & le niveau d'exposition (combien d'utilisateurs sont amenés à utiliser la solution ? Le niveau de risque varie en fonction d'une exposition forte ou faible, sur internet...)
- ✓ Le niveau de maturité du partenaire par rapport à la sécurité (ont-ils un responsable de sécurité ? Un plan d'action sécurité ?)
- ✓ N'attendez pas pour nous solliciter, le plus tôt, le mieux afin de ne pas retarder la contractualisation, de réduire les coûts et de tenir compte des enjeux de sécurité dès le début !
- ✓ Partagez l'information sur la sécurité avec le partenaire pour le faire progresser sur la sécurité, & en interne au sein du Groupe.
- ✓ La cartographie des risques du partenaire (vous pouvez vous rapprocher de votre interlocuteur RSSI pour savoir si des modèles existent)



[Cliquez ici](#) pour accéder à notre kit outil comprenant le questionnaire SSI directement sur Innoflow

LE RÔLE DE LA CONFORMITÉ

SES OBJECTIFS



- ✓ Apprécier si le partenaire présente des facteurs de risques
- ✓ Vérifier si le partenaire est digne de confiance
- ✓ Attribuer une note au partenaire en fonction des facteurs de risques détectés. Selon le niveau de risque, des mesures plus ou moins contraignantes de suivi du partenariat seront demandées.



Quand la solliciter ?

- Dans le cadre d'un POC, il est conseillé de solliciter la conformité si vous identifiez un facteur de risque parmi la liste ci-contre, une fois que vous avez shortlisté vos potentiels partenaires afin qu'elle puisse vérifier leur intégrité.
- La conformité devra dans tous les cas être intégrée si on décide de contractualiser sur du plus long terme, post expérimentation pour le déploiement.



Quels critères & document va-t-elle analyser ?

- La conformité adopte une approche multicritère.
- Afin d'analyser ces différents critères, la conformité peut aller jusqu'à collecter plusieurs documents dont : le questionnaire anti-corruption fourni puis complété par le tiers, le K-BIS, la connaissance globale des certifications du tiers (DM, marquage CE...)

Quelques mots & acteurs clés...

- PPE : Personne Politiquement Exposée (par exemple si un parlementaire est à l'actionariat de la startup en question)
- SAPIN II : dispositif anti-corruption
- Risque ABC : Anti Bribery & Corruption
- Réglementation LCBFT : Lutte contre le blanchiment d'argent & le financement du terrorisme
- DDA (directive distribution assurance)

18 critères
Identité (dont BE des personnes morales)
Actionariat et détention publique
Risque ABC du pays
Risque ABC du secteur d'activité
Compétences et qualifications
Intégrité et réputation (Neg. News)
Conformité (dispositif anti-corruption)
Coopération et comportement
Nature, objet et durée de la relation
Produits et services souscrits
Autres intervenants dans la relation
Interaction avec des PPE
Aspects financiers
Modalités de rémunération
Modalités et flux des paiements
Qualité d'apporteur d'affaires
Lien gouvernemental
Mandat de représentation



Qui solliciter ?

Au-dessus d'un coût total de 50K €, ou dans le cas d'un projet mutualisé à plusieurs maisons, vous pouvez vous rapprocher de la conformité Groupe pour analyser le partenaire ou fournisseur à l'adresse conformite@groupe-vyv.fr

Sinon, vous pouvez saisir la conformité de votre maison.



Les incontournables de la conformité

En tant que porteurs de projets, soyez particulièrement vigilants sur les critères suivants :

- ✓ **l'Identité**
- ✓ **La coopération et le comportement**
- ✓ **La nature, l'objet et la durée de la relation**
- ✓ **Les produits & services souscrits**
- ✓ **Les autres intervenants de la relation** (présence d'intermédiaires ? Rémunération des intermédiaires ? Partage de valeur cohérent ? Mandat de représentation ?)
- ✓ **Les aspects financiers** (taux de dépendance du tiers par rapport à votre maison : Plus il sera dépendant de votre maison pour son C.A., plus il sera tenté de conserver un contrat avec vous par tout moyen – corruption, conflits d'intérêts...)



« Il faut capter les infos qui nous sont fournies, mais aussi aller au-delà du déclaratif & faire notre enquête ! »

LE RÔLE DES ACHATS

LEURS OBJECTIFS



- ✓ Accompagner les porteurs de projets internes dans l'expression d'un besoin lié à l'achat de prestations externes (technologique, intellectuelle...)
- ✓ Réaliser un état des lieux des solutions existantes en interne, réaliser un sourcing des fournisseurs potentiels & évaluer la possibilité de mutualisation avec d'autres besoins
- ✓ Analyser les partenaires potentiels afin de sécuriser les opérations d'achats ainsi que la contractualisation



Quand les solliciter ?

- Idéalement dès que vous avez formalisé votre expression de besoin pour faire un état des lieux des solutions existantes et vérifier s'il y a une possible mutualisation & avancer sur le sourcing.



Dans quel cas solliciter la Direction Achats Groupe ?

L'achat est **récurrent et mutualisable** ?

ou

L'achat représente **un enjeu stratégique, politique, d'innovation, d'image, réglementaire, de couverture d'achat fort** ?

ou

Le **montant est supérieur à 100K €** ?

Montant
entre 50 et 100 K € TTC ?



Montant
entre 5 et 50 K € TTC ?



Montant
inférieur à 5 K € TTC ?



Lancer une consultation pour
achat accompagné par la DAG

Lancer une consultation pour
achat **accompagné** par la DAG
ou achat **délégué***

**Mise en concurrence
simplifiée obligatoire**
& achat **délégué***

**Aucune mise en
concurrence obligatoire**
& achat **délégué***



Qui solliciter ?

Dès votre expression de besoin pour réaliser une expérimentation, vous pouvez contacter la Direction Achats Groupe pour identifier si votre situation se prête à un process d'achat délégué ou accompagné

✉ direction-achats@groupe-vyv.fr ✉

Vous avez peut-être déjà des acheteurs référents au sein de votre maison, si c'est le cas rapprochez-vous d'eux directement pour cette démarche.



Les incontournables des achats

- ✓ **Prendre contact avec la DAG** pour les informer de votre projet dès la formalisation de votre besoin **même si votre POC est inférieur à 50K**
- ✓ **Mettre en concurrence 3 à 5 prestataires** : pensez bien à documenter cette mise en concurrence avec un dossier de choix ou plus simplement une grille comparative
- ✓ **Demander les documents légaux de base au prestataire** quand vous entrez en phase de cadrage : Attestation de Vigilance, K-BIS, Attestation de Responsabilité Civile, Déclaration de Travailleurs Etrangers...
- ✓ Pour en savoir plus, contactez la direction achats à l'adresse ci-dessus ou [cliquez ici](#) pour retrouver la documentation complète des procédures achats



MA CHECKLIST CONFORMITÉ

DSI

- Solliciter mon référent DSI & l'embarquer sur mon projet d'expérimentation
- Inviter mon référent DSI à une rencontre avec la start-up
- Mon interlocuteur DSI a rendu son analyse & m'a informé des expertises conformité à mettre dans la boucle
- Faire des points de suivi réguliers avec mon interlocuteur DSI

Documents :

- L'expression de besoin
- Dossier d'architecture
- Contrat de maintenance SLA
- Plan d'assurance sécurité
- Documentation d'hébergement des données

RSSI

- Solliciter mon interlocuteur RSSI & l'embarquer sur mon projet d'expérimentation
- Transmettre le questionnaire RSSI à la start-up
- Collecter le questionnaire RSSI complété par la start-up et argumenté avec de la documentation complémentaire

Documents :

- Questionnaire RSSI (disponible dans notre kit outil à télécharger sur Innoflow)

DPO

- Identifier les types de données collectées & pour quelles utilisations
- Solliciter mon interlocuteur DPO & l'embarquer sur mon projet d'expérimentation
- Collecter la documentation qui me permet de qualifier le traitement des données de mon partenaire start-up
- Contrôle par le DPO des documents contractuels envoyés
- Identification & ajout, par le DPO, des bonnes clauses RPGD correspondantes aux échanges de données dans le contrat

Documents :

- Politique de confidentialité
- Conditions Générales de Ventes (CGV)
- Mentions Légales
- Conditions Générales d'Utilisation (CGU)

CONFORMITE

- Identifier si mon partenaire présente des facteurs de risques (voir critères page 21)
- Si c'est le cas, solliciter mon interlocuteur conformité pour vérifier l'intégrité de la start-up
- Si besoin, collecter la documentation nécessaire à l'analyse conformité (précisée ci-dessous). Sur demande de la conformité d'autres documents complémentaires pourront être collectés.

Documents :

- Questionnaire anti-corruption
- K-BIS

ACHATS

- Informer les achats de mon projet d'expérimentation
- Evaluer avec l'outil adéquat (p 22) si mon expérimentation nécessite une mise en concurrence, un process d'achat accompagné ou délégué
- Mettre en concurrence le partenaire potentiel avec au minimum 2 autres prestataires
- Collecter les documents légaux de base (précisés ci-dessous)

Documents :

- Attestation de vigilance
- K-BIS
- Attestation de Responsabilité Civile
- Déclaration de Travailleurs Etrangers

C. LA CONTRACTUALISATION

OBJECTIFS



- ✓ **Sécuriser la collaboration**
- ✓ **Encadrer contractuellement la collaboration avec le partenaire en intégrant nos exigences de conformité**
- ✓ **Poser une première base contractuelle qui pourra être reprise pour la suite de l'expérimentation**

3 notions de base

1. Un contrat c'est un accord de volonté qui peut être parfaitement oral. Par exemple, acheter une baguette de pain, c'est passer un contrat auquel le droit commun s'applique.
2. Quand on signe un devis, on se soumet souvent aux conditions générales du prestataire qui lui sont beaucoup plus favorables qu'au client.
3. On formalise par écrit un contrat pour que les attendus de la prestation soient bien clairs pour les deux parties, que les clauses soient équilibrées, pour s'assurer que la prestation respecte bien toutes les normes auxquelles nous-même devons nous conformer, pour sécuriser la relation, que nous sachions quoi faire en cas de problème et pouvoir sortir de la relation.

⚠ Pourquoi c'est important ?

☰ **La contractualisation permet de formaliser les engagements, les responsabilités et les attentes entre le partenaire et votre maison. Elle établit un cadre clair pour la collaboration et garantit le respect des obligations légales et réglementaires en matière de sécurité informatique et de protection des données.**

Les différentes briques de la conformité viendront s'intégrer dans le contrat sous la forme de clauses ou d'annexes.

La contractualisation et la conformité RSSI/IT/DPO sont essentielles pour établir une base solide en matière de sécurité et de protection des données, assurant ainsi la confiance et le respect des réglementations en vigueur.

Le temps passé sur cette phase de contractualisation lors du cadrage de votre expérimentation sera du temps gagné pour le déploiement !

Ps : c'est à la personne à l'initiative du projet d'expérimentation de saisir les métiers de la conformité.

C. Contractualisation

FOCUS Contractualisation

- ✓ La phase de contractualisation
- ✓ La Direction Juridique Groupe & ses pôles d'expertise



LA PHASE DE CONTRACTUALISATION



Pourquoi un contrat ?

Le **contrat sert à définir & encadrer la collaboration**, il précise entre autres :

- Les parties signataires du contrat (le client – votre maison & le prestataire)
- L'objet du contrat & la description de la prestation
- Les modalités de la collaboration (roadmap, partage d'information...)
- La répartition des droits de propriété intellectuelle
- La responsabilité & les obligations des 2 parties
- Les conditions financières
- Les conditions de traitement des données personnelles
- La sous-traitance
- La durée & les conditions de résiliation

Encadrer votre collaboration avec un contrat est synonyme de **protection non seulement pour le partenaire, mais aussi pour vous & votre maison !**

Bonnes pratiques

Embarquer son interlocuteur juridique :

Il est important que votre interlocuteur côté juridique comprenne tous les aspects de votre expérimentation.

Pour cela, vous pouvez lui donner accès aux documents de cadrage dès vos premiers échanges, l'embarquer sur la vision globale de l'expérimentation et des suites espérées même si l'objet n'est pas encore un contrat de déploiement.

Anticiper sa sollicitation :

Dans le déroulement d'un projet, il faut solliciter le juridique dès le début du projet de collaboration, **au moins 3 semaines avant la date de signature espérée**. Dans l'idéal : Les prestations ne doivent pas commencer avant que le contrat ne soit signé.

S'impliquer dans le contenu du contrat :

Vous pouvez demander en amont un modèle de contrat adapté à la prestation afin de vous familiariser avec le cadre juridique & anticiper le contenu à y intégrer. Afin que le contrat corresponde vraiment au partenariat que vous souhaitez mettre en place, **impliquez-vous dans la rédaction, même si vous n'êtes pas le professionnel de la rédaction juridique** (notamment sur les parties de description du partenariat & sur les modalités de la collaboration). Cela vous fera gagner du temps & le juridique pourra vous accompagner à perfectionner la rédaction !

Se poser les bonnes questions :

Nous vous conseillons d'anticiper les zones de questionnements qu'il faudra éclaircir, afin de solliciter les bons experts au bon moment...

Si vous n'avez pas sollicité les expertises de la conformité avant le juridique, pas de panique, il est encore temps (consultez la partie conformité pour en savoir plus).



Retrouvez de nombreux modèles de documents juridiques sur Clic Droit Juridique :

[Cliquez ici](#) pour accéder au SharePoint de la DJG & à ses outils (NDA, modèle de contrat...)

LA DIRECTION JURIDIQUE GROUPE & SES PÔLES D'EXPERTISES

Comment & quand solliciter l'expertise juridique ? Quel pôle d'expertise pour quel besoin ?

Pour cette phase de contractualisation, vous pouvez compter sur l'accompagnement de la direction juridique VVV ou sur celle de votre maison (à voir en fonction des expertises mutualisées).

Au sein de la direction juridique groupe (DJG), vous pourrez solliciter le bon interlocuteur en fonction du pôle d'expertise le plus en lien avec votre projet d'expérimentation.

Sachez que le pôle IT de la DJG peut vous transmettre **un modèle de contrat type pour les essais gratuits (5 pages hors annexes)** avec une version à utiliser en cas d'utilisation de vraies données & une autre version en cas d'utilisation de fausses données.

Quel process d'intervention ?

Intervention en 3 étapes :

1. Vous saisissez par courriel votre interlocuteur habituel de la DJG ou n'importe quel juriste en présentant votre projet qui nécessite l'appui de la DJG
2. Vous prévoyez un premier point de cadrage pour échanger sur la nature du projet et définir le montage contractuel le mieux adapté à la prestation envisagée
3. Le juriste vous envoie un modèle de contrat ou vous décidez de partir sur le modèle de contrat du partenaire
4. Le juriste fait ses observations sur les retours du partenaire sur notre modèle de contrat ou directement sur le contrat transmis par le partenaire
5. Vous rentrez en phase d'aller-retour avec le partenaire pour aboutir sur une version finale du contrat qui convient aux 2 parties



Qui solliciter ?

Vous pouvez contacter n'importe quel juriste de la DJG qui veillera à vous mettre en relation avec le bon interlocuteur. Vous pouvez aussi vous rapprocher de votre interlocuteur habituel au sein de votre maison.

Direction Juridique Groupe

2 départements & 6 pôles d'expertise

Département Entreprise

Pôle Droit des Sociétés / de la Mutualité

Structures mutualistes, sociétés, associations & fondations
Suivi social, opérations de restructurations, formalités légales
Délégations de pouvoirs

Pôle Droit des Affaires

Contrats fournisseurs, prestataires, partenaires
Programmes d'assurance, couverture des risques, relations assureurs

Pôle IT

Contrats informatiques
Data, propriété intellectuelle, marques

Département Métiers

Pôle Produits, Offres & Montages

Création et suivi des offres d'assurance
Individuel / collectif
Délégation de gestion, coassurance, réassurance, distribution

Pôle Droit de la Santé

Etablissements de santé, sanitaires et médico-sociaux
Organisation, activités, partenariats
Droit du patient, du résident

Pôle Autres Métiers & Diversification

Nouveaux métiers (habitat...), produits & services
Droit de la consommation, droit de la concurrence



Pôles d'expertise avec lesquels vous serez le plus susceptible de collaborer dans le cadre de vos expérimentations avec des start-up

LA BIG PICTURE

JURIDIQUE



DSI
Porte
d'entrée
& business
partner



CONFORMITE



RSSI



DPO



ACHATS

CONTRAT

Grâce aux avis & analyses des différentes expertises conformité vous êtes en mesure, avec l'aide de votre interlocuteur juridique, d'intégrer les bonnes clauses dans le contrat qui encadre votre expérimentation avec votre partenaire start-up.

CONFORMITE

Clauses anti-corruption, conflits d'intérêts...

RSSI

Annexe sécurité (voir avec Yann)

DPO

Clause protection des données personnelles

AUTRES EXEMPLES POSSIBLES POUR DES PROJETS DIGITAUX

Clauses du contrat sur les SLA (service level agreement), maintenance, hébergement...

Plan de continuité d'activité (PCA), plan de reprise d'activité (PRA)



**Suivi
Prestateur
DSI**



**Et / ou
Achats**



En fonction de
la typologie du
partenaire.

Votre interlocuteur IT DSI vous informe des expertises nécessaires à solliciter en fonction de la nature de votre projet et de la solution testée.

D. PILOTAGE & INDICATEURS

OBJECTIFS



- ✓ Construire un pilotage robuste & adapté à vos objectifs de départ
- ✓ Suivre les indicateurs qualitatifs & quantitatifs au fil de l'expérimentation
- ✓ Consolider un reporting actionnable & partageable à vos parties prenantes

Un pilotage adapté à ses besoins

Dans le cadre d'une expérimentation avec un acteur innovant, nous vous conseillons de combiner des indicateurs clés de performance (KPI) avec un processus de reporting solide afin de construire un pilotage adapté à ses besoins.

Les KPI vous permettent d'évaluer les résultats et l'impact de l'expérimentation, tandis que le reporting offre un moyen de consolider & de communiquer ces informations de manière transparente et d'analyser les progrès réalisés.



Suivre les progrès



Communiquer en
toute transparence



Analyser les résultats
et gérer les risques

D. Pilotage & indicateurs

FOCUS pilotage



FOCUS indicateurs & reporting



Votre Grille d'évaluation globale



INDICATEURS & REPORTING

Suivre des indicateurs permet de s'inscrire dans **une vraie dynamique de test & learn pendant l'expérimentation & corriger la trajectoire si besoin** (par exemple pour redynamiser le partenariat, mettre en place des actions de communication push, tester de nouveaux canaux, sponsoring, contenus...)


Les indicateurs de suivi / KPIs doivent être définis en fonction des objectifs de l'expérimentation. Ils peuvent être **quantitatifs ou qualitatifs** et peuvent être classés en plusieurs catégories :

Utilisation	Indicateurs qui permettent de suivre l'adoption, la fréquence d'utilisation, le taux d'engagement et la rétention des utilisateurs, afin d'optimiser leur expérience.
Satisfaction	Indicateurs qui permettent de sonder la satisfaction des utilisateurs, leur ressenti sur l'expérience et leur volonté de recommandation de la solution à des pairs. Ils permettent aussi d'identifier les axes d'amélioration de la solution .
Impact	Indicateurs qui permettent de mesurer si la solution remplit les objectifs fixés, c'est-à-dire est-ce que les impacts espérés de la solution se confirment.
Fiabilité	Indicateurs qui permettent de s'assurer que le partenaire fournit une solution sécurisée, stable et sans faille. Les indicateurs de fiabilité mesurent aussi la disponibilité et la qualité de service.
Economique	<ul style="list-style-type: none">- Modèle économique (est-ce que le modèle économique et la proposition tarifaire nous conviennent ?)- La propension / disposition à payer des utilisateurs (prix maximum qu'un client est prêt à payer pour un produit ou un service)
Relation partenariale	Evaluer la qualité de la relation avec la start-up et la projection dans une relation plus long-terme (proactivité du partenaire, réactivité, suivi, flexibilité...).

Conseil : vous pouvez adopter la méthode OKR pour définir des indicateurs clairs et pertinents, vous permettant de mesurer efficacement votre progression et d'atteindre vos objectifs.




Bonnes pratiques de reporting

Pilotez à travers des outils	Si vous n'avez pas d'outil de pilotage, favorisez un reporting sur Excel, cela permettra de consolider tous les indicateurs au fil des mois et de mesurer facilement leur évolution.
Communiquez vos résultats en toute transparence	Cela permettra de donner aux parties prenantes, internes & externes, une bonne visibilité sur l'avancement de l'expérimentation.
Soyez objectif	Développez un argumentaire objectif en vous appuyant sur les indicateurs & les retours des testeurs.
 Retrouvez notre kit outil prêt à l'emploi pour vous accompagner à piloter votre expé !	Cliquez ici pour accéder à notre kit comprenant une grille d'évaluation globale (onglet ressources Innoflow)

E. PRÉPARATION OPÉRATIONNELLE

OBJECTIFS

- 
- ✓ Recruter des testeurs et les embarquer sur l'expérimentation, leurs rôles & la solution
 - ✓ Paramétrer la solution en fonction de vos besoins
 - ✓ Construire la communication nécessaire dans le cadre de l'expérimentation

Comment recruter des testeurs ?

- ✓ **Les testeurs sont les moteurs de votre expérimentation & la phase de recrutement est clé.**

Pas de testeurs, pas d'expérimentation !

- ✓ **Cibler les profils de testeurs adaptés à votre expérimentation & vos objectifs**

Dans l'idéal, il est judicieux d'essayer de construire votre échantillon en fonction de la cible visée par la solution dans la phase de déploiement. Vous pouvez construire ce ciblage en fonction de différents critères : leur profil, en fonction de l'âge, de la situation géographique etc...



Pour ce faire, vous pouvez adopter certaines bonnes pratiques :

- 👉 **Adopter une communication impactante**
 - Miser sur le visuel, la vidéo, l'humour,...
 - Vulgariser & expliquer simplement l'objet de l'expérimentation
- 👉 **Valoriser le rôle des testeurs & la dynamique de co-construction (interne & externe)**
 - Pourquoi avez-vous besoin d'eux ?
 - Quels bénéfices pourront-ils tirer de leur participation à cette expérimentation ?
 - Quel sera leur rôle ? Leur niveau d'implication ?
- 👉 **Identifier les bons canaux de communication pour le recrutement & utiliser des techniques de growth hacking :**
 - Passer par les canaux traditionnels internes en sollicitant la communication (intranet, réseau social d'entreprise) & externes (communautés clients, réseaux sociaux, mailing...)
 - Cibler des communautés (projets, métiers, transverses, équipes, directions...)
 - Miser aussi sur le bouche à oreille qui peut être un outil puissant
 - Il n'y a pas de secret, si votre ciblage est large & votre panel de testeurs aussi, la persévérance est la clé !
- 👉 **Demander à votre sponsor de relayer le message & d'accentuer la visibilité du recrutement**

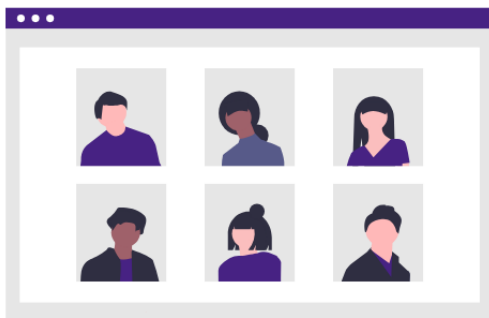
COMMUNICATION, PARAMÉTRAGE & ONBOARDING

Communication

Il vous faut **communiquer avec les utilisateurs avant, pendant et après l'expérimentation** pour rester aligné avec leurs attentes, renforcer leur engagement et leur adhésion, recueillir des retours d'expériences en temps réel, créer une relation de confiance et gérer les attentes et frustrations.

Demandez à votre partenaire s'il a des **kits de communication** du type : Mailing, teaser vidéo, webinaire, newsletter, flyers... ou collaborez pour les mettre en place.

Assurez-vous de **co-branding les supports** pour que les deux parties puissent prendre part au message.



Paramétrage

Si votre partenaire a besoin de paramétrer ou personnaliser la solution pour la collaboration, faites en sorte de **vous rendre disponible et de rassembler les interlocuteurs adéquats**. Exemple, communication, marketing...

Et de votre côté, n'hésitez pas à demander à **adapter la solution à vos besoins** en activant ou désactivant certaines fonctionnalités.

Par ailleurs, le paramétrage passe aussi par la personnalisation de la solution et des supports à vos couleurs.

👉 Les concepts de marque blanche et marque grise :

- Vous pouvez opter de développer la solution sous **marque blanche**. C'est-à-dire que c'est le partenaire qui conçoit la solution et vous qui la commercialisez sous votre propre marque.
- Vous pouvez également proposer la solution sous **marque grise**. C'est-à-dire que le partenaire vous fournit les outils et produits que vous pouvez proposer aux clients en citant explicitement l'origine.

Onboarding des testeurs

Après avoir recruté vos testeurs, vous pouvez prévoir des **sessions d'onboarding**, de démonstration de la solution ou encore des parcours « *user walkthrough* ». Cela facilitera la prise en main et augmentera les chances de succès.

👉 **Ce sera une bonne occasion pour vous d'évaluer comment votre partenaire gère l'onboarding, phase clé du déploiement.**



MA CHECKLIST CADRAGE & PRÉPARATION

CADRAGE

- Poser les enjeux de mon expérimentation & identifier les axes stratégiques auxquels elle se raccorde.
- Définir clairement les objectifs que je cherche à atteindre avec cette expérimentation
- Etablir le périmètre de l'expérimentation (métier, temporalité, nombre de testeurs,...)
- Définir un modèle économique adapté et s'accorder avec le partenaire sur le coût de l'expérimentation
- Constituer une équipe pilote en définissant les responsabilités et les rôles de chaque membre de l'équipe
- Identifier les grands chantiers de mon expérimentation ainsi que les expertises nécessaires pour chacun d'entre eux
- Cadrer le suivi & la gouvernance de mon expérimentation
- Elaborer une feuille de route avec les grandes étapes de mon expérimentation & les livrables associés

RECAP OUTILS

- Note de cadrage** 📝
- Grille d'évaluation globale du partenariat** 📝
 - Listing d'indicateurs
 - Grille d'évaluation
- Planification de projet** 📝
 - Rétroplanning par chantier
 - Diagramme GANTT



ETAPE 2

LANCER ET SUIVRE SON EXPERIMENTATION

Lancer et suivre son expérimentation

- A. Lancement
- B. Suivi & reporting
- C. Anticiper la suite



Vous avez désormais une vision claire des objectifs et des attentes, il est temps de lancer et de suivre l'expérimentation.

Cette étape est le cœur de votre expérimentation, elle va vous permettre de valider l'utilité et l'impact de la solution testée. Vous allez pouvoir évaluer si la solution du partenaire répond à vos attentes & remplit les objectifs fixés !

A. LANCEMENT

OBJECTIFS



- ✓ Structurer sa réunion de lancement d'expérimentation
- ✓ Embarquer les parties prenantes
- ✓ Valider l'alignement avec le partenaire sur les attentes & les objectifs de l'expérimentation

Réussir sa réunion de lancement (le kick-off) :

Organiser un kick off au démarrage de votre expérimentation permet de réunir toutes les parties prenantes (dont le partenaire), clarifier les objectifs, les rôles et les attentes, créer un engagement commun, et établir une base solide pour le succès de l'expérimentation.

Convier les bonnes personnes à la réunion

Définissez les grands chantiers du projet, puis identifiez et conviez toutes les parties prenantes amenées à y participer.

Définir un ordre du jour clair et précis

Définissez un ordre du jour clair avec un timing à respecter.

Présenter l'expérimentation et ses bénéfices

Faites adhérer les parties prenantes au périmètre du projet en expliquant les objectifs & les enjeux du projet.

Parler planning

Présenter la roadmap globale & les chantiers qui la composent. Validez ensemble la répartition des tâches et rôles.

A.

Lancement

FOCUS kick-off



Le conseil pratique

Pensez à construire un support pour votre kick-off réunissant l'ensemble des éléments de cadrage, votre roadmap et les prochaines étapes post lancement. Vous pourrez ensuite communiquer ce support aux participants du kick-off & à votre sponsor

Exemple de structure :

1. Contexte
2. Cadrage global
 - a) Objectifs & périmètre
 - b) Parties prenantes
 - c) Roadmap
 - d) Suivi de l'expérimentation (rencontres, indicateurs et reporting)
 - e) Juridique & post expérimentation
3. Session de partage : ambitions, attentes et risques.
4. Prochaines étapes



B. SUIVI DE L'EXPÉRIMENTATION

OBJECTIFS

- ✓ **Mettre en place un suivi régulier avec vos parties prenantes internes & un process d'évaluation de l'expérimentation**
- ✓ **Instaurer des points d'échange réguliers avec votre partenaire**
- ✓ **Collecter des retours utilisateurs & mesurer leur satisfaction**



Les clés d'un suivi efficace

Dans la phase de suivi d'une expérimentation la communication et le suivi des indicateurs jouent un rôle essentiel pour évaluer le partenariat, collecter des données pertinentes et communiquer les résultats aux parties prenantes concernées.

👉 Le suivi des indicateurs consiste à évaluer la réponse de la solution aux objectifs fixés lors du cadrage en fonction de certains critères qualitatifs (impact, relation partenariale...) & quantitatifs (usage...).

👉 La communication permet de partager l'avancement & les résultats de l'expérimentation aux parties prenantes. Afin de faire passer le bon message, les formats et supports utilisés jouent un rôle important. Pour des enjeux de rayonnement, préférez des supports plus visuels. Tandis que pour piloter l'évolution des indicateurs, un support Excel sera plus simple à utiliser !

B. Suivi de l'expérimentation

Fréquence et modalités ✓

Enquête de satisfaction ✓



SUIVI & ÉVALUATION

Planifiez vos réunions de suivi

Les modalités sont à co-définir avec le partenaire mais voici quelques exemples :

👉 Des points récurrents de suivi bilatéraux

(A vous de définir la fréquence en fonction de la durée globale de l'expé)

👉 Des comités élargis m+3, m+6 pour présenter un bilan à mi-parcours de l'expérimentation, embarquer d'autres parties prenantes internes & décideurs, faire des arbitrages pour la suite.

En ce qui concerne vos parties prenantes internes, vous pouvez choisir de vous réunir avec l'équipe cœur à fréquence hebdomadaire & mensuelle pour le comité de pilotage. Tout cela doit bien sûr être défini avec les principaux intéressés.

Evaluez la pertinence de la solution testée

Pour la collecte des indicateurs, plusieurs voies sont possibles :

- **Collecte de feedback utilisateurs in-app (dans l'application), dans le parcours directement** (feedbacks à chaud & à froid)
- **Collecte de feedback utilisateurs** (enquête de satisfaction, interview qualitatifs)
- **Tracker in-app pour collecter les données d'usage**
- **Diagnostics d'impact** de la solution au démarrage de l'expérience client et ponctuellement poussés aux utilisateurs

Partager l'analyse des KPI :

- Rapports analytiques & préconisations (envoi à faire coïncider avec les points de suivi mensuel)
- Dashboards de pilotage...

⚠️ **Attention** Si vous collectez des données « sensibles » le reporting devra être **anonymisé & consolidé** (souvent le cas pour les données de santé).

Formez-vous un avis global

⚠️ **Attention, tout ne se joue pas sur les KPI !**

Afin de prendre une décision sur la suite de votre collaboration, il faut aussi mettre dans la balance toutes les interactions & plus globalement l'expérience de collaboration avec la start-up pour se projeter dans le futur !



[Cliquez ici](#) pour accéder à notre kit outil comprenant une grille d'évaluation globale sur

Innoflow.

ZOOM SUR LES ENQUÊTES DE SATISFACTION



Construire son enquête en 3 étapes

Les enquêtes de satisfaction sont un bon moyen de récolter les retours des utilisateurs / testeurs de la solution de votre partenaire.

Vous pouvez en planifier **en milieu et fin de parcours d'expérimentation** afin de pouvoir comparer l'évolution des réponses au fil du temps.

Quelques conseils clés pour construire votre enquête :

- **Déterminer des objectifs clairs**
 - ✓ Définissez ce que vous souhaitez mesurer et identifiez les indicateurs associés.
- **En déduire vos questions et choix de réponses**
 - ✓ Nous vous conseillons de varier les modalités de réponse entre choix multiples et réponses libres pour capter des retours plus qualitatifs.
- **Structurez le déroulé de votre enquête**
 - ✓ Introduisez votre enquête pour expliquer son objectif aux testeurs
 - ✓ Si besoin, intégrer en début d'enquête quelques questions pour cibler le profil de vos testeurs afin d'enrichir votre analyse
 - ✓ Posez vos questions du général au particulier et regroupez-les par thèmes.

Nous vous invitons à consulter notre outil « Grille d'évaluation globale » dans laquelle vous pourrez trouver des questions types regroupées par catégories et un panel d'options de réponses !

💡 Bonnes pratiques

Soigner sa communication & donner envie !

Répondre aux enquêtes fait partie du rôle des testeurs. Boostez le taux de réponse en leur donnant envie d'y répondre, précisez les objectifs et pourquoi leurs retours seront précieux.

Relancer régulièrement les testeurs

Pas de tour de magie ici, la relance est un passage obligé pour collecter un maximum de réponses !

Minimiser le temps de réponse

Favorisez des questions courtes sur des éléments prioritaires.

Utiliser Microsoft Form

Compris dans la suite Microsoft du Groupe et simple d'utilisation.

🔗 Retrouvez notre outil pour vous aider à construire vos enquêtes de satisfaction :

[Cliquez ici](#) pour accéder à notre kit outils (onglet ressources Innoflow)


C. ANTICIPER LA SUITE

OBJECTIFS

- ✓ Anticiper les prochaines étapes suite à l'expérimentation
- ✓ Prévoir l'évolution du partenariat avec la start-up
- ✓ Intégrer de nouvelles parties prenantes en fonction des expertises nécessaires pour la suite
- ✓ Construire une nouvelle gouvernance projet si besoin

Prévoir ce qui est prévisible

Par la mise en place d'indicateurs adaptés et d'un suivi régulier de votre expérimentation, vous êtes en mesure d'anticiper son bilan...

 Mais attention...

Une expérimentation réussie ne se limite pas à son bilan !

L'objectif de toute expérimentation est de confirmer la réponse de la solution à votre besoin pour ensuite la déployer.

Pour cela, vous allez potentiellement devoir définir un cadre de passation afin de confier votre expérimentation aux futurs pilotes (s'ils changent) et intégrer de nouvelles parties prenantes qui se chargeront de déployer la solution.

La gouvernance va peut-être évoluer !

Il vous faut donc embarquer toutes les nouvelles personnes qui vont vous succéder.

Bonnes pratiques pour préparer un déploiement & une potentielle passation du pilotage

Faites un point sur les acteurs clés du déploiement

Identifiez la nouvelle gouvernance qui prendra le relais sur votre expérimentation (si c'est le cas) ou intégrez de nouvelles parties prenantes nécessaires au déploiement.

Faciliter l'embarquement

Afin de garantir une transition harmonieuse ou une intégration à l'équipe facilitée, convier ces interlocuteurs à la présentation du partenaire et des résultats de l'expérimentation.
Mettez à disposition tous les documents nécessaires.

Rester disponible

En cas de passation du projet, votre présence est clé pour faire des points de passation et / ou d'embarquement avec les nouvelles parties prenantes du projet.

Anticiper l'évolution du modèle économique

En lien avec le prestataire, planifiez des ateliers dédiés aux réflexions & négociations relatives au modèle économique. L'idéal étant d'anticiper et minimiser le temps entre la fin de l'expérimentation et le déploiement.

Anticiper le nouveau cadre contractuel & les exigences de conformité

Il est temps de reprendre contact avec votre interlocuteur juridique pour anticiper le nouveau cadre contractuel lié au déploiement.
Vous pouvez faire de même avec les experts conformité afin d'identifier très en amont les exigences de déploiement si ces dernières sont plus strictes que pour le POC.

ETAPE 3

FAIRE LE BILAN ET FIXER LES PROCHAINES ETAPES

Faire le bilan et fixer les
prochaines étapes

A.

Bilan & REX

B.

Déployer la collaboration



Dernière grande étape de votre expérimentation !
Après avoir attentivement suivi la collaboration, il faut désormais
en tirer toutes les conclusions lors du bilan et enclencher la suite.

A. FAIRE LE BILAN

OBJECTIFS



- ✓ Construire, planifier & partager son REX
- ✓ Annoncer la suite au partenaire (positive comme négative)

Effectuer un bilan à mi et fin de parcours vous permet d'anticiper la suite, c'est l'occasion de...

- ✓ **Revenir sur les grands temps de la collaboration**
- ✓ Proposer un **bilan KPI global** sur toute la période
- ✓ **Identifier les réussites & les points d'amélioration**
- ✓ **Rassembler toute l'équipe projet avec le sponsor & du top management** pour un portage stratégique du sujet et ouvrir plus facilement des portes en interne

👉 **Anticiper est la clé** – cela permettra d'éviter des temps de flottement !

Ces moments sont structurants et permettront de construire avec le partenaire une vision partagée pour la suite... c'est aussi le moment de fixer vos conditions pour la suite & d'étudier ensemble les points de vigilance.

A.

Faire le bilan

REX & Annonce au partenaire



Arrêter la collaboration






REX & ANNONCE AU PARTENAIRE

Retour d'expérience

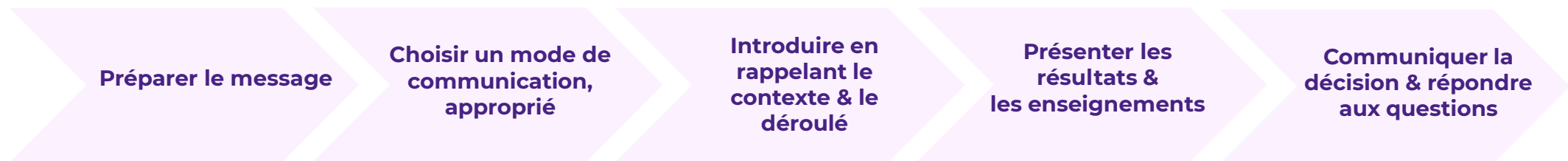
À la fin d'une expérimentation, il est essentiel de planifier un **Retour d'Expérience (REX) pour évaluer les résultats, les enseignements et les impacts en prenant du recul**. Ce REX offre l'opportunité aux parties prenantes impliquées dans le projet, telles que les porteurs de projet, les partenaires, les utilisateurs finaux et les experts, de partager leurs perspectives et d'analyser les succès et les échecs de l'expérimentation.

Pendant le REX, les participants échangent leurs observations, leurs avis, partagent les défis rencontrés, les leçons apprises...

Bonnes pratiques pour un REX réussi

-  Il est important **de favoriser un climat ouvert et bienveillant** qui encourage la participation de tous les membres de l'équipe.
-  Il est utile de **structurer la réunion** en identifiant les principaux thèmes à aborder, tels que les réussites, les défis, les leçons apprises et les recommandations.
-  Il est recommandé de **documenter soigneusement les résultats** du REX, y compris les principaux points discutés, les décisions prises et les recommandations formulées. **Cela dans le but de pouvoir le communiquer en interne & archiver la connaissance de cette expérimentation.**

Annonce au partenaire en 5 étapes



 **Retrouvez notre outil pour organiser vos REX :**

Template à adapter à vos expérimentations sur la page suivante.

REX PARTENARIAT



LOGO
MAISON
VYV

LOGO
STARTUP

Pilote de l'expérimentation :

ZOOM SUR LE PARTENARIAT

Contexte du partenariat :

- Quel a été votre besoin initial en interne ? La cible ?
- Votre objectif ?

Proposition de valeur de la startup :

- Pourquoi avez-vous sélectionné cet acteur en particulier ?
- En quoi la solution de l'acteur innovant répondait à votre besoin ?

ENSEIGNEMENTS

Difficultés rencontrées :

- Côté entité :
- Côté startup :

Axes d'amélioration :

Conseil à donner à un porteur de projet :

Infos clés du partenariat : Nom de l'acteur, type de contrat, durée...

RÉSULTATS

Moyens d'évaluation de de la solution :

Quels étaient vos indicateurs / metrics ?

Résultat du partenariat :

Déploiement de la solution ? Sinon pourquoi ?

Prochaines étapes :

+50% de nouveaux
leads générés

Exemple

Insérez également des KPIs du partenariat
Partagez une donnée clé de votre
expérimentation

LE MOT DU PILOTE

Exemple : « La clé d'un bon partenariat avec une
startup est une communication fluide ! »

- Maxime, Directeur Marketing

ARRÊTER LA COLLABORATION



Adoptez une démarche positive

Lorsque vous testez une solution, une multitude d'éléments peuvent donner des résultats n'étant pas à la hauteur de vos attentes sur vos différents critères d'évaluation (quantitatifs comme qualitatifs).

Bien que le résultat ne soit pas celui espéré, il vous faut rester positif dans votre relation avec le partenaire.



Identifier ce qui a pu poser problème

Comprendre les raisons de l'échec vous permettra d'en tirer des leçons utiles pour vos prochaines expérimentations et pour votre partenaire aussi.



Apprendre et transmettre !

Auriez-vous pu faire autrement certaines choses ?

La solution était-elle adaptée au besoin initial ?

Capitalisez sur ce qui n'est pas au point aujourd'hui pour que cela le soit demain !

En interne, vous avez pu identifier des points de blocage, des processus à améliorer ou autre ?

Informez-nous-en et nous aurons le plaisir d'en parler avec vous & de vous aider à identifier des solutions à vos problèmes.

Quant au partenaire, il est en phase de croissance et de perfectionnement de sa solution. Les données de l'expérimentation sont enrichissantes & intéressantes pour lui. Alors quelle que soit l'issue du test, transmettez-lui toutes les données pour qu'il puisse capitaliser sur ces retours pour améliorer sa solution.



S'inscrire dans une démarche dynamique

L'acteur innovant va évoluer et perfectionner son produit au fil du temps. Il ne faut donc pas fermer la porte à une nouvelle collaboration dans le futur.



Prévenir toutes les parties prenantes de la suite donnée à votre collaboration que vous arrêtez la collaboration ou que vous passiez à l'échelle. Parmi elles, les métiers : Juridique, RSSI, DSI, DPO, Achats qui doivent être informées.

B. DÉPLOYER LA COLLABORATION

OBJECTIFS



- ✓ **Communiquer & faire rayonner la réussite de son POC**
- ✓ **Assurer la passation de l'expérimentation à un nouveau chef de projet (si c'est le cas)**
- ✓ **Faire évoluer le modèle économique du partenariat avec la start-up**

Passer à l'étape suivante

Une fois que votre expérimentation est terminée, que votre décision a été prise et que vous décidez de déployer la solution à une plus grande échelle, il vous reste encore un peu de travail à faire !



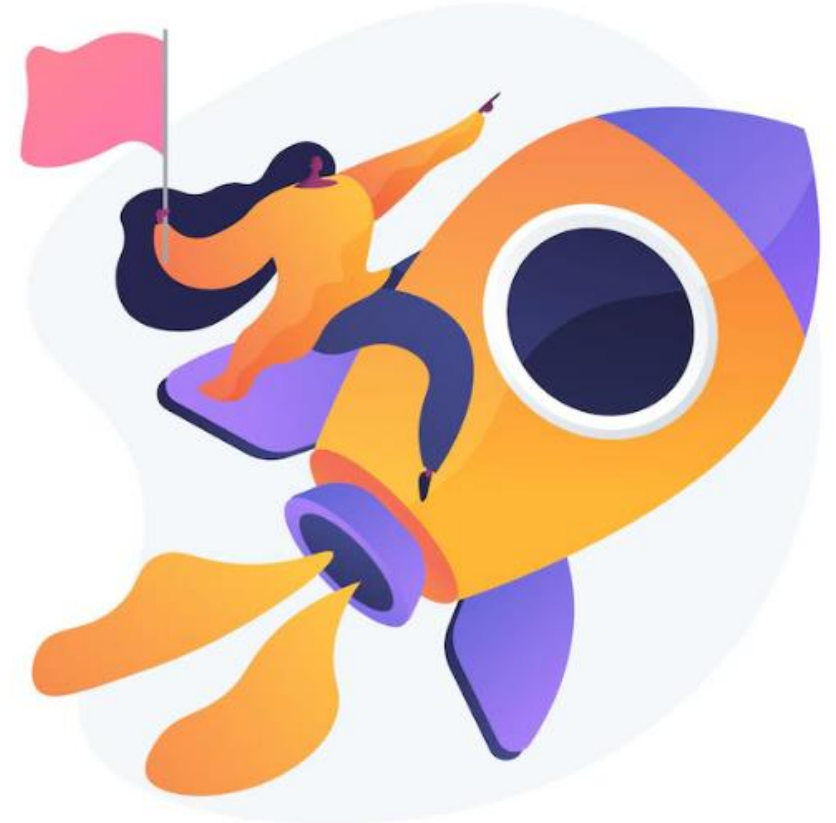
Vous devez vous préoccuper de l'embarquement de la nouvelle gouvernance dans un timing assez court afin de ne pas perdre la dynamique de votre expérimentation.



Gérez l'évolution du modèle économique qui suivra logiquement le changement d'échelle de la solution.



Marketez le déploiement de l'offre à l'aide des compétences à votre disposition.



BONNES PRATIQUES POUR DÉPLOYER

« Battre le fer tant qu'il est chaud »

Après une expérimentation concluante, il ne faut pas perdre de temps et capitaliser sur la dynamique actuelle des parties prenantes pour enclencher la suite.

Le pilotage de l'expérimentation change de main ?

Pour faire ce changement de pilotes, voici quelques bonnes pratiques :

- ✓ Prévoir des sessions de passation pour transmettre toute la connaissance de l'expérimentation au nouveau pilote
- ✓ Faire se rencontrer les nouveaux pilotes avec le partenaire

C'est reparti pour un cadrage ?

Votre projet prend une plus grande ampleur auprès d'une cible potentiellement différente, il est temps de cadrer le déploiement.

- ✓ Établir une nouvelle roadmap avec des chantiers, des besoins et des expertises associées à solliciter ?
- ✓ Valider le modèle économique de déploiement avec le partenaire
- ✓ Enclencher la rédaction du nouveau cadre contractuel

Attention : Vous ne repartez pas de zéro.

Vous devez capitaliser sur l'expérience acquise lors du test, actualiser certains éléments si nécessaire (conformité...) et vous focaliser sur ce qui manque pour le déploiement.



Faire évoluer le modèle économique

Au-delà de la gouvernance, il convient également de se poser certaines questions sur l'évolution du modèle économique de la solution.

- ✓ Qui, en interne, pour aider à construire le nouveau modèle économique ?
- ✓ Comment ce modèle économique va évoluer ?
- ✓ Comment envisager le passage à l'échelle ?



Appréhender la distribution

- ✓ Quels vont être les canaux de distribution privilégiés ?
- ✓ Quels sont les interlocuteurs concernés à mettre dans la boucle ?
- ✓ Comment former et embarquer les prescripteurs de la solution ?



Etablir l'approche marketing et construire les supports associés

Le déploiement est synonyme de lancement de la solution à une plus grande échelle. La solution testée, et désormais approuvée par les testeurs et a pour objectif de rencontrer le même succès vis-à-vis des clients finaux. Il faudra peut-être prévoir la conception d'un plan marketing & communication.



Comment s'y prendre ?

- ✓ Se rapprocher des équipes marketing de votre maison afin d'être accompagné sur la construction des supports et du discours marketing.
- ✓ Se reposer aussi sur le partenaire qui pourra accompagner le marketing et la communication en fournissant des supports existants.



Anticiper la conduite du changement :

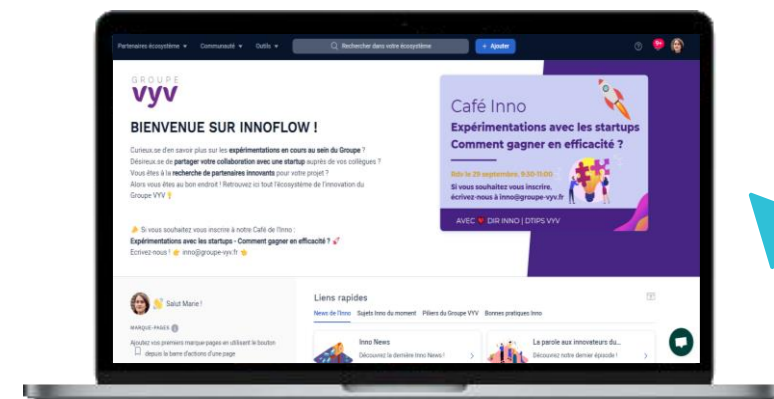
- ✓ Si vous êtes sur un déploiement interne :

Objectif : Prévoir un ensemble d'actions à mettre en œuvre pour favoriser l'adoption de la solution par les collaborateurs.

MERCI

Nous espérons que ce guide vous aidera
dans vos expérimentations !

Besoin de conseils, d'accompagnement
ou d'inspiration ?
Ecrivez-nous à inno@groupe-vyv.fr



Retrouvez notre kit outils et ce
guide en version ppt dans l'onglet
ressources d'Innoflow

[ici](#)