



Julien Tanguy-Legac

Chef de service User Experience / Transition
chez Total Energies



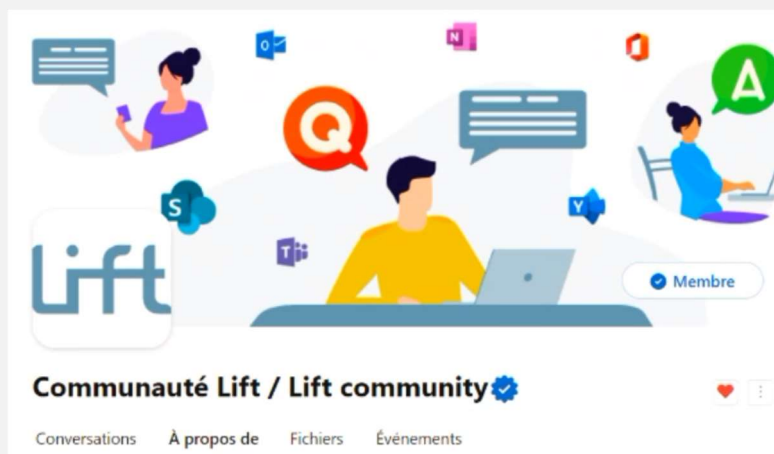
Captain Office

Avec mon équipe de 7 personnes, nous sommes en charge du déploiement des nouveaux usages de collaboration, de partage et de communication avec la solution Microsoft 365 : une démarche que nous avons appelée « Lift ».

Nous avons pour mission d'apporter un support aux collaborateurs, mais aussi et surtout de les accompagner dans ces nouveaux usages, de les promouvoir et de diffuser bonnes pratiques et idées d'usages.

Du fait de la taille de l'entreprise TOTAL ENERGIES, cet accompagnement n'est pas simple. Il est inimaginable d'animer une telle démarche en envoyant régulièrement des mails à tout le groupe. Pour cette raison, nous utilisons Yammer, une solution qui a été utilisée dans notre groupe dès le début de l'outil, avant même qu'il ne fasse partie de l'offre Microsoft 365.

Une communauté Yammer « Lift » a été créée pour permettre d'animer toute la démarche au travers de posts d'information et de promotion d'usages. Pour poster ces messages, nous disposons d'un compte utilisateur dédié appelé « Captain Office » qui est connu dans toute l'entreprise. Derrière Captain office, plusieurs membres de l'équipe se relaient pour endosser le profil.



Captain office poste des messages sur plusieurs sujets : il poste régulièrement des « tips » (conseils et bonnes pratiques), il communique sur les nouveautés des outils, sur les éventuels incidents techniques. Il relaie également des messages postés dans d'autres communautés qui ont un intérêt sur le sujet.

Surtout, Captain Office répond aux questions des collaborateurs sur les outils et leur utilisation. Mais du fait des volumes particuliers dus à la taille l'entreprise, pour ne loucher aucune question, un Power Automate capture les posts de la communauté Yammer, en extrait le message avec l'auteur, la réponse et le statut. Nous vérifions si toutes les questions ont eu leur réponse, car c'est un gage de fidélité.

Aujourd'hui, la communauté Lift est une réussite, avec plus de 5000 membres actifs, près de 300 messages postés et plus de 50000 lectures par mois.

La communauté s'appuie également sur un site SharePoint de communication (le site « LIFT ») qui cumule plus de 1,5 millions de vues et qui contient toute la connaissance utile sur le sujet au travers de vidéos, de FAQ, de fiches.



Enfin nous animons une équipe Teams avec plus de 600 Champions les "Upgraders" qui bénéficient, en plus de webinaires, d'évènements dédiés aux outils qu'ils préfèrent.

Le site Lift, la communauté Yammer associée et son animateur Captain office ainsi que l'animation des "Upgraders" sont devenus des outils indispensables pour assurer autour des outils de Microsoft 365 une animation et un accompagnement qu'il aurait été impossible de faire avec la seule messagerie.

Mais comme pour tout, les outils ne font pas tout : il faut surtout des intervenants investis, qui connaissent parfaitement le sujet, qui savent communiquer avec aisance et qui sont capables de faire preuve d'écoute et d'empathie.