



Les outils et méthodes du leader confirmé Les

Arnaud Goutagneux, Denis Dajno, Elodie du Fornel, Louis-Pierre Guillaume, Cédric N Guyen
Didier Serrat, Lamis Zolhof

Outils pour valoriser ses Membres

Usages	Éléments de contexte	Outils
<p>Reconnaître spécifiquement un membre</p> <p>Reconnaître une contribution intéressante</p>	<p>Dois-je mettre en avant un membre en particulier ?</p> <p>Dois-je mettre en avant une contribution ?</p> <p>Dois-je mettre en avant la maîtrise de certaines compétences ?</p> <p>Dois-je mettre en place un référentiel (structuré) des compétences métiers ? Ou laisser un champ libre à remplir par les membres ?</p> <p>Comment sensibiliser les membres à remplir leur profil ?</p>	<p><u>Solutions</u></p> <p>Microsoft Yammer</p> <p>Microsoft Teams</p> <p>Google Currents</p> <p>Facebook Workplace</p> <p>Zebra (fr)</p> <p>Whaller (fr)</p> <p>Linkedin</p> <p>Les @mentions</p> <p>Les outils GEPEC et d'auto déclaration des compétences : Wiserskills, Office Delve, workhuman</p> <p>social recognition</p> <p><u>Méthodes</u></p> <p>Figurer les contributions influentes.</p> <p>Mettre en avant les contributions les plus influentes</p>
<p>Utiliser un système de classification des membres permet de légitimer la parole de membres dont l'expertise est reconnue.</p>	<p>Quels sont les différents niveaux d'adoption que l'on veut mesurer dans cette communauté ?</p> <p>Est-ce que ces badges me permettent d'identifier les différents types de membres ?</p> <p>Est-il judicieux dans ma communauté d'assigner des responsabilités/privileges à un niveau de membre ?</p>	<p><u>Solutions</u></p> <p>Yammer Compliments</p> <p>Teams Compliments</p> <p>Zebra Recommandation</p> <p>Outils de Formation (ex: coopacademy.com) où l'on met en avant les participants les plus engagés aux e-learning</p> <p><u>Méthodes</u></p> <p>Mettre en place différents niveaux de Badges dans la Communauté. Par exemple : Expert, Ambassadeur, Helper.</p>



		<p>Référencer les membres par badge.</p>
<p>Réaliser des témoignages vidéos/articles pour mettre en avant des membres</p>	<p>Est-ce une vidéo dédiée à l'interne ?</p> <p>Dois-je juste capturer mon écran ? Ma Réunion ? Ou réaliser un montage ?</p> <p>Est-ce que le contenu partagé dans ce logiciel est sensible ? Si oui, le contenu échangé dans le logiciel est-il protégé par ma licence ? Est-ce que mes captures respectent le droit à l'image et sont conformes au RGPD ? La possibilité de demander la suppression ultérieure à la vidéo est-elle disponible ?</p> <p>Est-ce que ces contenus sont exportables sous un autre format ? (Notamment en cas de fermeture du compte)</p> <p>Quel niveau de compression vidéo et sur quel support dois-je les visualiser ? Où stocker les vidéos ?</p>	<p><u>Solutions</u></p> <p>Enregistrement vidéo dans les solutions de visioconférence (Screen Recording dans Google Meet, Microsoft Teams ou Zoom)</p> <p>Capture d'écran de téléphone (Système, BigVu)</p> <p>Capture de votre écran d'ordinateur : Explain and Send Screenshots (Google Chrome), ScreenCast, Microsoft Power Point, Screenpresso</p> <p>Montage Vidéo payant : Adobe Première Pro, Final Cut Pro</p> <p>Montage vidéo gratuit : Shotcut (Gratuit/Open Source), Filmora9, Imovie, VideoMaker, Articulate,</p> <p>Montage sur téléphone : Pitchy, Kanelle, BigVu</p> <p>Créateur de Gif : Screentogif (Gratuit, Open Source)</p> <p><u>Méthodes</u></p> <p>Pour faciliter la création et gagner en efficacité :</p> <p>Réaliser un script avant de réaliser votre tutoriel</p> <p>Rester dans des formats courts (2-5min)</p> <p>Travailler votre voix et votre intonation avant enregistrement, et surtout, restez naturel !</p> <p>Quelques règles de bon sens : Évitez le contre-jour, veillez à l'arrière-plan et aux réglages de votre micro</p>



Les outils pour engager ses membres

Usages	Éléments de contexte	Outils
Faciliter l'auto-organisation	Quelle organisation ? Combien y a-t-il de membres ? Quels types de livrables sont attendus ?	<u>Solutions</u> Logiciels de Stockage : Google Drive, Teams, Box, SharePoint d'équipe, Yammer (espace de stockage SharePoint) Sites "Vitrines" : Google Sites, Wix Sites, Wordpress Outils de Workflows: Jalios, AODocs, MS Power FLOW <u>Méthodes</u> Règles de partage identifiable très facilement dans la communauté
Sonder les membres de la communauté	Dois-je créer un questionnaire ou une enquête ? Le sondage sera-t-il interne ou externe ? Combien de participants ?	<u>Solutions</u> GForms, SurveyMonkey, Microsoft Forms <u>Méthodes</u> Questions ouvertes, méthodes de questionnaires de satisfaction client, et méthodes visant à réduire au maximum les biais cognitifs
Engager en asynchrone	Quels sont les outils pour fluidifier ou susciter l'engagement au quotidien ? Quels sont ceux pour transposer et capitaliser les échanges asynchrones et les réutiliser au sein de la communauté ?	<u>Solutions</u> Outils de curation : elcurator, feedly <u>Méthodes</u> Lancer une résolution de problème Notifier sur des sujets spécifiques (#, mails) Inviter un membre externe via un Webinar



<p>Apporter une dose d'informel en présentiel et distanciel</p>	<p>Quel est le ton utilisé dans la communauté ? Qui sont les participants ? Quelle est la culture de l'informel dans l'organisation ?</p>	<p><u>Solutions</u> Beekast, Klaxoon, Evolt</p> <p><u>Méthodes</u> Utiliser des Icebreaker issues des méthodes de créativité Demander aux participants d'une réunion la météo, d'où ils viennent, ce qu'ils attendent, ce qu'ils ont fait récemment, le dernier évènement culturel auquel ils ont assisté...</p>
<p>Mettre en place des rituels</p>	<p>Quelle est notre intention ? Renforcer la cohésion d'équipe ? Se connaître ? Récompenser l'équipe pour donner suite à une réussite ?</p>	<p><u>Solutions</u> Réunions périodiques sur Teams, Calendar ou Zoom</p> <p><u>Méthodes</u> Pizza Launch, Icebreakers, webinaires périodiques Livraisons physiques de dîner au même moment pour des évènements à distance Morning et Monthly Coffee. Des journées ou séances sportives, des jeux ludiques, des jeux d'aventures, des cours de cuisine...</p>

Les outils de la planification

Usages	Éléments de contexte à interroger	Outils
<p>Gérer les tâches</p>	<p>Combien de tâches / participants ? A-t-on besoin d'indicateurs ? Garde-t-on l'historique ? Souhaite-t-on des notifications/rappels ?</p>	<p><u>Solutions</u> Trello, Planner, Todoist</p> <p><u>Méthodes</u> Kanban, Raci</p>
<p>Planifier</p>	<p>Quelle est la charge / disponibilité des ressources ? Où est la valeur ? Qu'est-ce qui doit être porté par la communauté ?</p>	<p><u>Solutions</u> Timeline Microsoft, Gantt Project</p> <p><u>Méthodes</u> GANTT, Chemin critique</p>
<p>Organiser un évènement</p>	<p>Est en en présentiel, en ligne, en phygital ? Combien de participants ? Quelle durée ?</p>	<p><u>Solutions</u></p>



	<p>Quel budget ? Prestataires ou interne ? Doit-on prévoir des formations en amont ?</p>	<p>Eventbrite, visio (Teams, Zoom, Meet, Whereby, Livestorm...) <u>Méthodes</u> Checklist</p>
<p>Trouver un créneau</p>	<p>Est-il en présentiel, en ligne, en phygital ? Combien de participants ? Quelle durée ?</p>	<p><u>Solutions</u> Doodle, Framadate, FindTime <u>Méthodes</u> Ritualisation</p>
<p>Outiller des ateliers</p>	<p>Quelles activités (brainstorm, icebreaker ...) Combien de participants ? Doit-on fournir des appareils ? Doit-on prévoir des formations en amont ?</p>	<p><u>Solutions</u> Klaxoon, Beekast, Evolt <u>Méthodes</u> Post-it, livre "gamestorming"</p>
<p>Prendre des notes et documenter</p>	<p>Doit-on travailler à plusieurs ? Doit-on conserver l'historique ? Quels formats de sortie pour les livrables ? Quelles structures / organisations des éléments ?</p>	<p><u>Solutions</u> OneNote, Mindmeister, Sharepoint, Evernote <u>Méthodes</u> Templates de CR</p>

Les outils pour suivre et monitorer

Usages	Éléments de contexte à interroger	Outils
<p>Suivre l'évolution de la communauté</p>	<p>Où nous positionnons-nous par rapport aux objectifs de la roadmap de la communauté ?</p>	<p><u>Solutions</u> Journal de bord, blog de la communauté <u>Méthodes</u> Prévoir des jalons avec le sponsor plusieurs fois par an</p>
<p>Suivre l'activité de la communauté via un tableau de bord</p>	<p>Quelle est la santé de la communauté ? Quel est le niveau d'activité et d'interactions au sein de la communauté et à l'externe ? Quel est le niveau de satisfaction des membres de la communauté ?</p>	<p><u>Solutions</u> Outils d'analyse d'audience du site web & réseau social d'entreprise : Teams analytics, Yammer insights, Google Analytics, Tygraph, Tryane, Analytics, PowerBI, Microsoft Forms, Google Form, Survey Monkey, Zebra analytics <u>Méthodes</u> Sondage annuel, think tank, interviews</p>
<p>Suivre l'avancement et la valeur créée – avec la communauté</p>	<p>Quel est l'impact de la communauté ? Les objectifs fixés sont-ils atteints ? Quels sont les apprentissages réalisés par les membres ? Quelle est la valeur créée pour l'organisation (par exemple réduire les</p>	<p><u>Méthodes</u> Success story, témoignages, synthèses d'échanges soumises au vote de la communauté</p>



	coûts, gagner du temps, ou apporter plus de business) ?	
--	---	--

Les outils pour communiquer

Usages	Éléments de contexte à interroger	Outils
Communication visuelle	Comment voulez-vous formaliser le contenu ? Existe-t-il une charte graphique dans mon organisation, une banque de modèle que je pourrai utiliser ?	<u>Solutions</u> Canva, Snappa, Easel.ly, Visme
Communication écrite via un post, une Newsletter, un blog	Quelle est votre cible ? Quel message voulez-vous faire passer ? Quel est le meilleur format pour le faire passer ? Quel est mon canal de diffusion ?	<u>Solutions</u> Publisher, Word, Canva, réseau social entreprise, social media <u>Méthodes</u> Interview, témoignages, <i>success stories</i> , leçons apprises
Communication vidéo		<u>Solutions</u> Kannelle.App, Biteable, réseau social entreprise, social media <u>Méthodes</u> Interview, témoignages, <i>success stories</i> , leçons apprises
Communication orale via un podcast		<u>Solutions</u> Audacity, Zencastr, Réseau social entreprise, Social media <u>Méthodes</u> Interview, témoignages, <i>success stories</i> , leçons apprises



Les outils pour faciliter

Usages	Éléments de contexte à interroger	Outils
Aligner la vision	Combien de participants ? Le ratio animateurs / participants Est-ce en présentiel, en ligne, en phygital ? Est-ce en synchrone ou asynchrone ? Quelle est la durée de l'atelier ? Quelle est sa périodicité ?	<u>Solutions</u> Tableau blanc, Klaxoon, <i>LEGO™ SERIOUS PLAY™</i> , <i>Evolt</i> , <i>Google Jamboard</i> <u>Méthodes</u> Speedboat
Briser la glace	Combien de participants ? Est-ce en présentiel, en ligne, en phygital ? Quelle durée de l'atelier ? Quel degré « d'épaisseur de glace » à casser ? Comment le lier au sujet et au contexte	<u>Solutions</u> Tableau blanc : Klaxoon, Google Jamboard, Evolt, outils de visio, Post-it...) <u>Méthodes</u> Ludification, icebreaker (walk & stop, photo language ...), outils de Kaperli, Knowledge café,
Évaluer les connaissances	Est-ce en présentiel, en ligne, en phygital ? Est-ce en synchrone ou asynchrone ? Quelles connaissances évaluer ? Quelles questions poser avec quelles réponses ? Jeu avec des points et tableau des top-5 ?	<u>Solutions</u> Klaxoon, Beekast, Aahaslides, Kahoot <u>Méthodes</u> Quiz, challenge, tableau blanc, chat
Créer du lien entre les membres	Est-il possible/autorisé de remplir son profil dans l'annuaire de l'entreprise, dans LinkedIn ? Quelle intensité de lien créer ? À quelle fréquence se rencontrer, virtuellement ou en présentiel ? Est-il possible de contacter les membres directement sans passer par un intermédiaire ?	<u>Solutions</u> Forum et groupe de discussion (Teams, Yammer, Facebook Workplace, Google Workplace, Slack, Zebra...), Chat, Fil de discussion, Annuaire interne, outils de ludification <u>Méthodes</u> Concours

Les outils pour capitaliser

Usages	Éléments de contexte à interroger	Outils
Regrouper et partager les connaissances et contenus	<p>Quel est le volume ? Quelle est sa croissance ? Quelle fréquence de mise à jour des contenus ?</p> <p>Quel nombre de consultations ?</p> <p>Quelles modalités d'accès et de contrôle d'accès ?</p>	<p><u>Solutions</u> Base documentaire, intranet (SharePoint, Zeebra etc.), wiki, encyclopédie collaborative (mediawiki)</p> <p><u>Méthodes</u> Livre de connaissances, REX, RETEX, plan de classement, mots clés, thesaurus, <i>componential framework method</i></p>
Diffuser les connaissances	<p>Quelle est la politique éditoriale (contenu, cible, objectif...)</p> <p>Quelle fréquence de diffusion ?</p> <p>Quel support ?</p>	<p><u>Solutions</u> Liste de diffusion, page web, newsletter, réseau social</p>
Synthétiser les contributions	<p>Quelle visualisation (texte, graphe...)?</p> <p>Quelle est la taille de la synthèse ?</p> <p>Quel est l'objectif de la synthèse</p> <p>Quel public ciblé : spécialistes ou généralistes</p>	<p><u>Solutions</u> PowerPoint, Prezy, Mindmapper, mindmanager, lucidchart, miro... Tableau blanc, papier/crayon</p> <p><u>Méthodes</u> Cartographie mentale (mindmap), diapositives (slides)</p>
Co-construire des connaissances	<p>Est-ce en présentiel, en ligne, en phygital ?</p> <p>Est-ce en synchrone ou asynchrone ?</p> <p>Quel nombre de contributeurs ?</p> <p>Y a-t-il une approbation du contenu a priori ou a posteriori ?</p> <p>Comment et qui valide le contenu ?</p> <p>Quelle est la fréquence de mise à jour ?</p> <p>Quel type de formalisation des connaissances (texte, dessins, sons, vidéo...)</p> <p>Quel est le processus de production ?</p> <p>Comment sont gérées les versions ?</p>	<p><u>Solutions</u> Wiki, encyclopédie collaborative (mediawiki) Zeebra</p> <p><u>Méthodes</u> Comment organiser une encyclopédie d'entreprise</p>
Visualiser un ensemble de relation entre des objets	<p>Quel est le format du visuel ?</p> <p>Quelle est la taille et densité du graphe de relations ?</p> <p>Quel est le nombre de contributeurs</p> <p>Quel est l'objectif du graphe ?</p> <p>Comment sont gérées les versions ?</p> <p>Comment sont gérés les attributs sur les branches du graphe ?</p>	<p><u>Solutions</u> Carte mentale : Coggle, Mindmanager, Mindmeister, Lucidchart, Xmind, Klaxoon Diagrammes : Lucidchart, Qualitel, Isoflow</p> <p><u>Méthodes</u> mindmap</p>

Faire de la veille	<p>Quel est l'objectif ? Quelles sont les thématiques ? Quelle est la fréquence ? Quels sont les types de sources (blanches, grises ou noires, sources papier ou numérique) Quelle est l'ampleur de la diffusion ? Autorise-t-on le feed-back des destinataires ?</p>	<p><u>Solutions</u> Hootsuite, Feedly, Tagboard, Google alerts, Scoop it, Netvibes, Zeebra</p> <p>Journaux et revues</p> <p><u>Méthodes</u> Revue de presse, newsletter</p>
--------------------	--	---

Les outils pour générer des idées ou pour résoudre des problèmes

Usages	Éléments de contexte à interroger	Outils
<p>Brainstormer</p> <p>Explorer des idées</p>	<p>Est-ce en présentiel, en ligne ou en phygital ? Est-ce en synchrone ou asynchrone ? Combien y a-t-il de participants ?</p> <p>Quel est le but ? (trouver de nouvelles idées, identifier des problèmes, trouver des solutions, innover ...)</p> <p>Combien y a-t-il d'idées à explorer (une idée= un tableau) Combien y a-t-il de participants ? Qui seront les hôtes de chaque idée ?</p>	<p><u>Solutions</u> Klaxoon, Beekast, Google Jamboard, Aahaslides, Kahoot, Framemo, Realtimeboard, Evolt Nuagesdemots.fr, Mentimeter, Tableaux blancs numériques, Forum de discussion</p> <p><u>Méthodes</u> jam et mini-jam, tableau blanc et post-it, nuage de mots, inversion de problème, projection dans 5 ans, si vous étiez (regard latéral), baguette magique, avocat du diable et de l'ange, photo langage, mots semence, scénario catastrophe, méthode des 6 chapeaux de Bono, World cafe, tour de table, Hackathon, Creathon</p>
Résoudre des problèmes	<p>Est-ce en présentiel, en ligne ou en phygital ? Est-ce en synchrone ou asynchrone ? Qui sont les participants ? Quelle est la diversité des profils ? Y a-t-il une liberté dans les réponses (freins culturels et hiérarchiques) ?</p>	<p><u>Solutions</u> Klaxoon, Zeebra</p> <p><u>Méthodes</u> CPS, Identification des problèmes et classement par importance</p>
Imaginer un produit ou un service	<p>Est-ce en présentiel, en ligne ou en phygital ? Est-ce en synchrone ou asynchrone ? Quel est le format du rendu final ? Quel est le degré d'avancement du rendu</p>	<p><u>Solutions</u> Croquis, vidéo, dessin, prototype 3D Evolt</p> <p><u>Méthodes</u></p>



Usages	Éléments de contexte à interroger	Outils
		Brainstorming, design thinking, QQQQCCP, Océan bleue, Fablab, Produit Minimum Viable
Recueillir des opinions	Quel est l'objectif et la méthode ? Quel est le nombre de personnes ? Quel est le taux de réponse estimé ? Quelle est la taille du questionnaire ? Quelle est la forme du recueil ? (entretiens ou formulaire à remplir) Quel type d'analyse du résultat ? Qui sont les destinataires ? À quelle fréquence ?	<u>Solutions</u> SurveyMonkey, Google forms, Microsoft forms, drag&survey, Doodle, Framiforms, Typeform, Jotforms ... <u>Méthodes</u> Conception de sondage, focus group, méthode quantitative ou qualitative

Les outils pour créer du contenu

Usages	Éléments de contexte à interroger	Outils
Créer des supports de communication et de vulgarisation	<p>Quels sont les objectifs de diffusion (messages et cibles) ?</p> <p>À quelle périodicité ?</p> <p>Quelles sont les qualités rédactionnelles du vulgarisateur ?</p> <p>Quel est le format (A4, page web, textuel, graphique...)</p>	<p><u>Solutions</u> Infographies (Infogram, Piktochart ...) Canva, Base d'icônes (Basicicons, istock)</p> <p><u>Méthodes</u> Newsletter, réseaux sociaux, site web</p>
Créer des vidéos, podcast	<p>Quels sont les objectifs de diffusion (messages et cibles) ?</p> <p>Comment filmer ou enregistrer ?</p> <p>Quelle est la qualité du son et de l'éclairage, de l'image, la nature du fonds ?</p> <p>À quelle périodicité ?</p> <p>Quel matériel utilisé : micro avec/sans fil, caméra, appareil photo, téléphone, trépied, lampe d'éclairage, stabilisateur</p> <p>Quel logiciel de montage ?</p> <p>La réalisation se fait-elle en interne ou en sous-traitance ?</p>	<p><u>Solutions</u> Audacity, Adobe premiere pro, Imovie, Final cut, Camtasia...</p> <p><u>Méthodes</u> Apprendre à filmer avec un téléphone. Apprendre à monter.</p>
Illustrer un concept, projet, service	<p>Une image vaut-elle mieux qu'un long discours ?</p> <p>Quelles sont les destinataires ?</p> <p>Dans quel but (mieux le comprendre, trouver un consensus, le diffuser) ?</p> <p>Y a-t-il une création d'images ou une réutilisation d'image d'Internet ?</p> <p>Quels sont les droits sur l'image ?</p> <p>La réalisation se fait-elle en interne ou sous-traitance ?</p>	<p><u>Solutions</u> Banque d'images, Adobe Illustrator Croquis, prototype Feuille & stylos</p> <p><u>Méthodes</u> Graphisme, dessin,</p>