

ARÉAS ASSURANCES TRANSFORME SON INTRANET EN PORTAIL COLLABORATIF AVEC JALIOS & KEYRUS

« Avec les incroyables possibilités de personnalisation qu'offre Jalios, nous avons aujourd'hui un portail d'entreprise moderne et dynamique qui fait l'unanimité chez les utilisateurs. Par sa maîtrise de cette technologie, sa disponibilité, sa réactivité et surtout son adaptabilité par rapport à nos contraintes, l'équipe de Keyrus nous a permis de concrétiser ce dont nous rêvions tous. »

Marion Bonnefoy | Responsable communication interne & réseaux sociaux d'Aréas Assurances



Aréas Assurances, 7^e réseau d'agents généraux exclusifs en France avec 500 points de vente, est un groupe indépendant de sociétés d'assurances mutuelles qui propose aux particuliers, professionnels et entreprises des solutions complètes en protection des personnes et des biens, en épargne et en prévoyance. Sur une dynamique de croissance, le Groupe a engagé depuis quelques années de nombreux chantiers de modernisation et, dans ce cadre, a souhaité, début 2018, revisiter son intranet utilisé par ses 1 300 collaborateurs et agents.

UN PROJET CONSTRUIT AVEC LES COLLABORATEURS

« L'outil que nous avons choisi en 2005 était plutôt basique et très peu collaboratif », explique **Marion Bonnefoy** qui, en qualité de Responsable communication interne & réseaux sociaux, a assuré le pilotage du projet en interne. « Notre objectif était de dépasser la logique d'information descendante de l'ancien intranet au profit d'un environnement collaboratif offrant toutes les évolutions et fonctionnalités d'une Digital Workplace. »

Au-delà des besoins de diffusion interne, **Aréas Assurances** avait la volonté de créer un espace où chacun pourrait s'impliquer, réagir à l'information, la partager, la recommander et trouver toutes les ressources nécessaires, tant à l'exercice de son métier qu'à sa vie au sein l'entreprise.

EN BREF

SECTEUR

Assurance

PÉRIMÈTRE

Création & intégration d'un portail collaboratif remplaçant l'intranet existant.

Migration de la base documentaire vers la nouvelle solution : 9 000 documents.

BESOINS

Fédérer les collaborateurs autour d'un portail de communication unique.

Favoriser le partage d'informations & d'expériences à travers des communautés.

MÉTHODOLOGIE

Ateliers de Design Thinking.

Définition des personas & des parcours personnalisés.

SOLUTION

Jalios

BÉNÉFICES

Accès centralisé à l'information, aux documents & aux services de l'entreprise.

Gestion simplifiée des publications & des modes de diffusion.

Expérience personnalisée en fonction du profil du collaborateur : statut, métier, localisation géographique...

Afin de renforcer la transversalité du projet et d'impliquer les futurs utilisateurs dès le début de la réflexion, la Direction Marketing & Communication a mis en place un Focus Group d'une vingtaine de collaborateurs représentant les différentes Directions ainsi que les agents généraux. Les ateliers participatifs du Focus Group ont permis de dégager les besoins et les attentes vis-à-vis du futur portail, en termes de fonctionnalités, d'expérience utilisateur et de contenu. Ce premier travail d'expression des besoins a servi de base pour la consultation lancée auprès de trois Entreprises de Services Numériques – dont **Keyrus**, qui s'est démarquée avec une proposition fondée autour de la solution JaliOS.

COUP DE CŒUR POUR JALIOS & L'APPROCHE DESIGN THINKING DE KEYRUS

Au terme de cette consultation, **Keyrus** a été choisi pour la conception et la mise en œuvre du nouveau portail, ainsi que pour la migration des contenus de l'ancien intranet vers la nouvelle solution. Pour **Marion Bonnefoy**, « **Keyrus** satisfaisait à de nombreux critères et la présentation de la solution logicielle JaliOS, que nous ne connaissions pas, nous a convaincu d'emblée. Non seulement elle répondait à notre priorité absolue d'avoir une solution simple à utiliser pour toutes les catégories d'utilisateurs, mais elle offrait aussi de nombreuses possibilités de personnalisation. »

L'autre facteur décisif a été la méthodologie de travail proposée par **Keyrus** permettant de prolonger la dynamique collective initiée avec le Focus Group, notamment à travers des ateliers faisant appel à des techniques de Design Thinking. « Dans un projet de cette nature, l'adhésion des futurs utilisateurs est fondamentale et conditionne sa réussite », rappelle **Thomas Incorvaia**, Directeur de projet chez **Keyrus**. « Le Design Thinking permet de les impliquer et de rester au plus près de leurs attentes en formalisant leurs idées et en les validant au fur et à mesure, avant de les traduire concrètement dans la solution. »

UNE DÉMARCHE PARTICIPATIVE COURONNÉE DE SUCCÈS

Keyrus a proposé à **Aréas Assurances** une démarche éprouvée, avec une première phase basée sur une série d'ateliers où ont pu être définis et affinés avec les équipes de création de **Keyrus** aussi bien les personas et les parcours, que les fonctionnalités attendues et le type d'expérience utilisateur souhaité. Grâce à ces ateliers d'une dizaine de personnes, toutes les catégories d'utilisateurs, y compris les agents et les inspecteurs du réseau **Aréas Assurances**, ont pu être associées à la conception du portail. En parallèle, la Direction Marketing & Communication a animé le projet en interne, en saisissant toutes les occasions de parler de son avancement, en présentant les maquettes, en invitant les collaborateurs à voter pour le nom du portail, etc.

« **Keyrus** nous a dès le début donné de la visibilité sur toutes les étapes du projet, et les comités de projet hebdomadaires nous ont permis d'avancer en toute transparence, en sachant toujours où nous en étions. Le rythme initialement proposé étant très soutenu, nous avons préféré ralentir à certaines étapes, pour nous donner plus de temps », souligne **Marion Bonnefoy**.

Le nouveau portail – baptisé **Aréas & Moi** – a été lancé officiellement le 19 juin 2019.

UNE PORTE D'ENTRÉE UNIQUE & UNE EXPÉRIENCE PERSONNALISÉE

Les documents et contenus auxquels les collaborateurs pouvaient auparavant accéder sur l'intranet se retrouvent dans le nouveau portail. Plus de 9 000 documents et informations ont été migrés vers JaliOS, mais leur organisation a été entièrement repensée sous forme d'espaces. « C'est la solution JaliOS qui nous a poussé à travailler dans ce sens en permettant de créer des espaces dédiés, plus logiques et plus intuitifs, et de personnaliser l'expérience de l'utilisateur en fonction son profil », précise **Marion Bonnefoy**.



Lorsqu'il ouvre son navigateur internet, le collaborateur arrive directement sur la page d'accueil d'**Aréas & Moi** qui regroupe toutes les actualités importantes de l'entreprise. Il est automatiquement authentifié et a accès à différents espaces, selon son statut et son implantation géographique, par exemple : à travers un espace dédié à la vie quotidienne, avec des outils pratiques pour poser ses congés, s'inscrire aux événements, ou encore un espace Ressources Humaines, avec tous les documents de référence, les aides auxquelles le collaborateur peut prétendre, etc.

Au-delà d'être une solution de communication, **Aréas & Moi** est aussi un précieux outil de travail, avec l'espace Commercial où les agents et inspecteurs du réseau peuvent trouver les dernières actualités, les informations produits, les offres commerciales, les informations patrimoniales et clients... À ce jour, les fonctionnalités les plus utilisées sont la recherche documentaire et la recherche de personnes.

ENCOURAGER LE DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS

Outre la possibilité de publier facilement, de commenter les publications et de les recommander, Jalios permet aux utilisateurs de s'abonner aux sujets qui les intéressent et de recevoir des notifications lorsqu'une nouvelle publication est disponible. Mais la grande nouveauté introduite par **Aréas & Moi**, ce sont les communautés. Pour **Marion Bonnefoy**, « le but de ces communautés n'est pas de faire du collaboratif sur des projets en cours. Nous avons d'autres outils pour cela. Les communautés sur le portail visent à encourager les échanges post-projet sur les process, les bonnes pratiques, les facteurs de succès, etc. L'objectif est que, en plus des communautés transverses comme celle du comité d'entreprise, chaque Direction ait sa ou ses communautés de retour d'expérience. »

UN OUTIL VIVANT POUR SUIVRE L'ÉVOLUTION DES BESOINS

La première version du portail a été finalisée pour une utilisation sur ordinateur. L'accessibilité en situation de mobilité, depuis les téléphones des agents et des collaborateurs, est une deuxième étape. « Cela reste notre vision cible, car il est essentiel que les agents puissent accéder à toutes les ressources du portail en toute sécurité quand ils sont en rendez-vous », déclare **Marion Bonnefoy**.

Keyrus accompagne actuellement **Aréas Assurances** dans cette nouvelle étape, car si Jalios est nativement responsive, il y a un certain nombre d'intégrations à réaliser pour ajuster les contenus et ce qui apparaît sur les écrans. « Le fait que **Keyrus** ait en interne toutes les compétences en design, en développement et en intégration autour de Jalios est incontestablement un atout. Je ne doute pas que **Keyrus** saura mobiliser les compétences que nous n'avons pas vocation à avoir en interne pour répondre aux futurs besoins d'évolution de notre portail », conclut **Marion Bonnefoy**.

« Le défi d'un projet comme celui-ci est d'embarquer tous les utilisateurs. **Aréas Assurances** l'a parfaitement compris et s'en est vraiment donné les moyens de réussir. Grâce à notre "Jalios Factory" nous avons pu mobiliser toutes les compétences nécessaires en création, développement, intégration et gestion de projet pour que le résultat soit à la hauteur des attentes, tout en respectant les délais et le budget prévus », conclut **Thomas Incorvaia**, Directeur de projet chez **Keyrus**.

KEYRUS

Keyrus, créateur de valeur à l'ère de la Data et du Digital

Acteur international du conseil et des technologies, spécialiste de la Data et du Digital, **Keyrus** a pour mission d'aider les entreprises à tirer profit du paradigme de la Donnée et du Numérique pour accroître leur performance, faciliter et accélérer leur transformation et générer de nouveaux leviers de croissance, et de compétitivité.

Plaçant l'innovation au cœur de sa stratégie, **Keyrus** développe une proposition de valeur unique sur le marché autour d'une offre novatrice qui s'appuie sur la combinaison de trois expertises majeures et convergentes :

Data Intelligence

Data Science - Intelligence Artificielle - Big Data & Cloud Analytics - Business Intelligence - EIM - CPM/EPM

Digital Experience

Innovation & Stratégie Digitale - Marketing Digital - DMP & CRM - Commerce Digital - Performance Digitale - User Experience

Conseil en Management & Transformation

Stratégie & Innovation - Transformation Digitale - Pilotage de la Performance - Accompagnement des Projets

Présent dans 20 pays et sur 4 continents, le Groupe **Keyrus** emploie 3 200 collaborateurs.

Plus d'informations sur : www.keyrus.fr