CAHIER D'OUTILS PRATIQUES

Construire une plateforme de connaissances

Tous les modèles et toutes les checklists du playbook, à imprimer et à remplir

Acht S · CAMPUS · INTERVIEWER

Ces outils pratiques accompagnent le playbook « Construire une plateforme de connaissances ». Il y est expliqué quand tu en as besoin et comment les utiliser. Commence par la checklist générale : elle montre tout le chemin et t'indique quel outil pratique est à utiliser à quel moment.

help.8s.de/playbooks/wissensplattform/

Sommaire

Checklist complète 3

Autotests 4

Fiche de projet 6

Liste des thèmes 7

Checklist du cadre 8

Plan des rôles 9

Plan de contenus pour le démarrage 10

Plan de test pour le pilote 11

Checklist du go-live 12

Modèle pour l'annonce 13

Plan éditorial 14

Rapport d'état sur une page 15

© 2026 Acht S GmbH · Tous droits réservés

OUTIL PRATIQUE

Checklist complète

À quoi ça sert: Tout le chemin sur une page

Du chapitre 8: En un coup d'œil

	ÉTAPE	CE QUE TU FAIS	CHAPITRE
☐	**Reconnaître**	Faire les deux autotests, noter la taille.	1
☐	**Objectif**	Remplir la fiche de projet, l'objectif en une phrase, à valider avec le commanditaire.	2
☐	**Thèmes**	Choisir peu de thèmes de départ, donner à chacun une personne responsable.	2
☐	**Cadre**	Clarifier la protection des données, l'instance de représentation, les entretiens, les exigences sectorielles.	2
☐	**Valeurs de départ**	Mesurer un ou deux chiffres avant que quoi que ce soit change.	2
☐	**Rôles**	Plan des rôles avec noms et suppléants, puis attribuer les droits.	3
☐	**Structure**	Fixer les catégories et les tags et écrire les règles.	4
☐	**Contenus**	Répondre aux vingt questions des nouveaux : par entretien, avec le générateur IA ou rédigées par l'équipe.	4
☐	**Validation**	Parcourir une fois en entier le chemin de l'ébauche à la publication.	5
☐	**Pilote**	Petit groupe, vraies tâches, fin fixée, comptes de test par public cible.	5
☐	**Go-live**	Checklist remplie, comptes créés, annonce envoyée.	5
☐	**Accompagnement**	Pendant deux semaines, répondre vite et combler les lacunes.	5
☐	**Exploitation**	Plan éditorial en trois rythmes, date de vérification pour chaque contenu.	6
☐	**Rapport**	Après 90 jours, une page pour le commanditaire, puis chaque trimestre.	7

OUTIL PRATIQUE

Autotests

À quoi ça sert: As-tu besoin d'une plateforme, et de quelle taille ?
Du chapitre 1: Reconnaître et décider

Cinq signaux d'alerte qui montrent que ton équipe perd du savoir

Il existe plusieurs versions des documents importants.

☐ Oui ☐ Non

Les nouveaux collègues posent sans cesse les mêmes questions.

☐ Oui ☐ Non

Quand une personne précise est absente, le travail reste en plan.

☐ Oui ☐ Non

On ne sait pas bien qui relit les contenus avant leur diffusion.

☐ Oui ☐ Non

Tout le monde ne voit pas ce qui lui est destiné. Ou voit trop de choses.

☐ Oui ☐ Non

Compte combien de fois tu as répondu « Oui ».

0 à 1 Oui : ça tourne. Ton équipe maîtrise son savoir. Garde ces cinq phrases en tête, surtout si l'équipe grandit.

2 à 3 Oui : cela vaut un coup d'œil. La friction est là, mais encore gérable. Le second test ci-dessous te montre si une plateforme a déjà du sens.

4 à 5 Oui : il est temps d'agir. Ton équipe paie chaque jour en temps et en nerfs. Fais le second test et, si tu veux, parle avec nous.

CAMPUS est-il fait pour toi ?

1 · Quel problème CAMPUS doit-il résoudre pour toi ?

☐ Le savoir est éparpillé et difficile à retrouver.
☐ Les nouveaux collaborateurs doivent être intégrés plus vite et mieux.
☐ Les formations obligatoires doivent pouvoir être prouvées.
☐ Le savoir d'expérience ne doit pas dépendre de quelques personnes.
☐ Je ne le sais pas encore précisément.

2 · Combien de personnes doivent utiliser les contenus ?

☐ Jusqu'à 20 (0) ☐ 20 à 100 (1) ☐ 100 à 500 (2) ☐ Plus de 500 (3)

3 · Combien de personnes entretiendront les contenus par la suite ?

☐ Personne ou une seule personne (0) ☐ Deux à trois (1) ☐ Quatre à dix (2)

☐ Plus de dix, issues de plusieurs services (3)

4 · Comment les contenus sont-ils vérifiés aujourd'hui avant leur publication ?

☐ Pas du tout : qui écrit, publie. (0)

☐ De façon informelle : quelqu'un y jette un rapide coup d'œil. (1) ☐ Une personne attitrée relit. (2)

☐ Plusieurs relecteurs, selon le service. (3)

5 · Qui doit pouvoir voir quels contenus ?

☐ Tout le monde voit tout. (0) ☐ Quelques groupes ont leurs propres contenus. (1)

☐ Beaucoup de publics cibles, clairement séparés les uns des autres. (3)

6 · Où se trouve votre savoir aujourd'hui ?

☐ Surtout dans les têtes. (0) ☐ Dans des documents et des PDF, répartis en plusieurs endroits. (1)

☐ Dans de grandes collections, en partie multilingues. (2)

7 · Que doit apporter le système de Reward ?

☐ Rien pour l'instant, nous voulons d'abord mettre des contenus à disposition.

☐ Rendre la progression visible. ☐ Permettre des preuves, des certificats ou de la compétition.

Additionne les points des questions 2 à 6. Les questions 1 et 7 ne donnent pas de points, elles alimentent les remarques ci-dessous. Vérifie d'abord la ligne du haut.

La question 1 est ouverte et 7 points au plus : commence par clarifier l'objectif. On ne sait pas encore à quoi tu utiliserais CAMPUS. Ce n'est pas un non. Mais sans objectif, on ne peut pas planifier sensément la structure ni les rôles. Poursuis avec le chapitre 2, décision 1.

0 à 3 points : probablement pas encore. À cette taille, un classement ordonné avec des responsabilités claires suffit souvent. CAMPUS devient intéressant dès que plus de personnes utilisent ou entretiennent des contenus, qu'une validation devient nécessaire ou que des groupes différents doivent voir des choses différentes.

4 à 7 points : oui, en démarrage compact. Une petite configuration couvre ton besoin : peu de rôles, peu de thèmes, vite productif.

8 à 11 points : oui, comme équipe éditoriale. Vous avez besoin d'une répartition claire des tâches entre créer et valider, et de quelques groupes pour que les contenus arrivent de façon ciblée.

12 à 14 points : oui, à plus grande échelle. Avec plusieurs services et de nombreux publics cibles, un concept de rôles et de visibilité soigneusement planifié dès le départ est payant.

OUTIL PRATIQUE

Fiche de projet

À quoi ça sert: Objectif, succès, responsabilité, période sur une page
Du chapitre 2: Planifier le projet

Réponds à chaque ligne en une ou deux phrases. Si l'une te paraît difficile, c'est le signe qu'un point reste à clarifier. La fiche est aussi la première page de ton futur rapport.

Quel problème résolvons-nous ?

Qui est le public cible ?

Notre objectif en une phrase

À quoi mesurons-nous le succès ? (valeur de départ aujourd'hui)

Qui est responsable, qui est commanditaire ?

Période souhaitée pour le pilote et le go-live

Combien de temps l'équipe noyau a-t-elle par semaine ?

OUTIL PRATIQUE

Liste des thèmes

À quoi ça sert: Choisir et attribuer les thèmes de départ

Du chapitre 2: Planifier le projet

THÈME	DANS LE DÉMARRAGE ?	PRIORITÉ	OÙ EST LE SAVOIR ?	RESPONSABLE
	Oui · Non		Têtes · Documents	
	Oui · Non		Têtes · Documents	
	Oui · Non		Têtes · Documents	
	Oui · Non		Têtes · Documents	
	Oui · Non		Têtes · Documents	
	Oui · Non		Têtes · Documents	
	Oui · Non		Têtes · Documents	
	Oui · Non		Têtes · Documents	
	Oui · Non		Têtes · Documents	
	Oui · Non		Têtes · Documents	

OUTIL PRATIQUE

Checklist du cadre

À quoi ça sert: Protection des données, cogestion, exigences
Du chapitre 2: Planifier le projet

	POINT À VÉRIFIER	RESPONSABLE	FAIT LE
☐	Protection des données clarifiée		
☐	Instance de représentation associée (le cas échéant)		
☐	Participants aux entretiens informés		
☐	Exigences sectorielles vérifiées		
☐	Validation du service compétent obtenue		

OUTIL PRATIQUE

Plan des rôles

À quoi ça sert: Qui assume quel rôle, avec quels droits
Du chapitre 3: Équipe et rôles

RÔLE DANS LE PROJET	NOM	SUPPLÉANT	DROITS DANS CAMPUS	DANS INTERVIEWER	TEMPS PAR SEMAINE
Commanditaire			aucun en particulier	–	
Responsabilité de la plateforme			Super-Admin	Owner	
Rédaction			Editor	Membre	
Validation			Reviewer	–	
Gestion des utilisateurs			User-Admin	–	
Experts métier			Utilisateur	sont interviewés	

OUTIL PRATIQUE

Plan de contenus pour le démarrage

À quoi ça sert: Quelles questions, quelle voie, qui, jusqu'à quand

Du chapitre 4: Contenus et structure

QUESTION À LAQUELLE RÉPOND LE CONTENU	CATÉGORIE	VOIE	RÉDACTION	VÉRIFICATION SUR LE FOND	PRÊT POUR LE
		Entretien · Générateur IA · rédigé par l'équipe			
		Entretien · Générateur IA · rédigé par l'équipe			
		Entretien · Générateur IA · rédigé par l'équipe			
		Entretien · Générateur IA · rédigé par l'équipe			
		Entretien · Générateur IA · rédigé par l'équipe			
		Entretien · Générateur IA · rédigé par l'équipe			
		Entretien · Générateur IA · rédigé par l'équipe			
		Entretien · Générateur IA · rédigé par l'équipe			
		Entretien · Générateur IA · rédigé par l'équipe			

OUTIL PRATIQUE

Plan de test pour le pilote

À quoi ça sert: Tâches pour le groupe pilote
Du chapitre 5: Pilote et premier go-live

TÂCHE POUR LE GROUPE PILOTE	QUI TESTE	TROUVÉ ?	QU'EST-CE QUI MANQUAIT ?
		Oui · En partie · Non	
		Oui · En partie · Non	
		Oui · En partie · Non	
Un contenu, une fois de l'ébauche à la publication	Rédaction et validation	Oui · En partie · Non	
Compte de test par public cible : voit-il la bonne chose ?	Responsabilité de la plateforme	Oui · En partie · Non	
		Oui · En partie · Non	
		Oui · En partie · Non	
		Oui · En partie · Non	
		Oui · En partie · Non	
		Oui · En partie · Non	

OUTIL PRATIQUE

Checklist du go-live

À quoi ça sert: Es-tu prêt ?

Du chapitre 5: Pilote et premier go-live

	CRITÈRE	QUI CONFIRME
☐	Le circuit de validation a été parcouru en entier au moins une fois.	
☐	Chaque thème de départ répond aux questions les plus fréquentes.	
☐	La visibilité a été vérifiée avec des comptes de test.	
☐	Le retour du pilote est intégré ou volontairement reporté.	
☐	Les comptes et les groupes sont préparés.	
☐	On sait qui répond aux questions, et c'est indiqué dans l'annonce.	
☐	Les responsables d'équipe sont au courant et l'annoncent dans leurs équipes.	
☐	La checklist du cadre du chapitre 2 est faite.	

OUTIL PRATIQUE

Modèle pour l'annonce

À quoi ça sert: Le message de lancement
Du chapitre 5: Pilote et premier go-live

Objet : Dès aujourd'hui : notre savoir à un seul endroit

Bonjour à toutes et à tous,

à partir d'aujourd'hui, vous trouvez à l'adresse [Adresse] notre nouvelle plateforme de connaissances. Pour le lancement, vous y trouverez tout sur [Thèmes de départ]. Vous vous connectez avec [Mode de connexion].

Ce qui manque sera ajouté. Dites-nous ce que vous avez cherché sans le trouver : [Interlocuteur, canal]. [Si Bryan est activé : vous pouvez aussi poser vos questions directement à Bryan, en bas à droite de chaque page.]

Cordialement
[Commanditaire]

OUTIL PRATIQUE

Plan éditorial

À quoi ça sert: Les thèmes des mois à venir
Du chapitre 6: Après le go-live

MOIS	OCCASION OU THÈME	CONTENU PRÉVU	VOIE	RESPONSABLE	STATUT
			Entretien · Générateur IA · rédigé par l'équipe		
			Entretien · Générateur IA · rédigé par l'équipe		
			Entretien · Générateur IA · rédigé par l'équipe		
			Entretien · Générateur IA · rédigé par l'équipe		
			Entretien · Générateur IA · rédigé par l'équipe		
			Entretien · Générateur IA · rédigé par l'équipe		
			Entretien · Générateur IA · rédigé par l'équipe		
			Entretien · Générateur IA · rédigé par l'équipe		
			Entretien · Générateur IA · rédigé par l'équipe		

OUTIL PRATIQUE

Rapport d'état sur une page

À quoi ça sert: Le rapport au commanditaire
Du chapitre 7: Mesurer le succès et en rendre compte

L'état en une phrase

Notre objectif (issu de la fiche)

Indicateur · valeur de départ · aujourd'hui · objectif

Indicateur · valeur de départ · aujourd'hui · objectif

Ce qui a bien marché

Ce qui n'a pas marché, et pourquoi

Prochaines étapes d'ici le

Ce dont nous avons besoin, de qui, d'ici quand