

UNIVERSITE DU QUEBEC A CHICOUTIMI

RAPPORT D'INTERVENTION  
PRÉSENTÉ À  
L'UNIVERSITE DU QUEBEC A CHICOUTIMI

COMME EXIGENCE PARTIELLE  
À L'OBTENTION DE LA  
MAITRISE  
En Gestion des Organisations

PAR  
CLÉMENT GONELLE

TRANSITION ENTRE DEUX WORKFLOWS VISANT À AMÉLIORER LE  
FONCTIONNEMENT EN INTERNE CHEZ COEURWAY

CHICOUTIMI, LE 15/09/2023

©Tous droits réservés, Clément Gonelle 2023







**PRÉSENTATION DU JURY**

CE PROJET D'INTERVENTION A ÉTÉ ÉVALUÉ

PAR UN JURY COMPOSÉ DE :

Mme Myriam Ertz, directeur de projet,

Département des sciences économiques et administratives à l'Université du Québec à  
Chicoutimi

Mr. Antoine Lavoie, chef de production membre du jury

CoeurWay

## **REMERCIEMENTS**

Je tiens à remercier en premier lieu l'équipe de CoeurWay qui m'a accueilli durant ces semaines de projet d'intervention et plus particulièrement Antoine Lavoie, pour l'ensemble de la démarche depuis la création de l'offre de projet jusqu'à la fin de celui-ci. Je le remercie pour sa confiance dans les tâches qui m'ont été confiées et pour l'accompagnement dont il a fait preuve durant ce projet d'intervention. Je remercie également Marie et Jean-Michael pour les différents covoiturages m'ayant permis de me rendre sur le lieu du stage.

Je souhaite également remercier Myriam Ertz pour la mise en relation avec CoeurWay et l'opportunité qui m'a été offerte afin que je puisse me retrouver dans un projet correspondant à mon profil.

## TRANSITION ENTRE DEUX WORKFLOWS VISANT À AMÉLIORER LE FONCTIONNEMENT EN INTERNE CHEZ COEURWAY

CLÉMENT GONELLE

### RÉSUMÉ

Ce document présente l'ensemble de mon travail au sein de CoeurWay, une entreprise basée à Chicoutimi. L'entreprise a pour objectif de créer une application visant à aider les professionnels de la santé en leur faisant gagner du temps lors des rencontres avec les patients.

Le projet d'intervention que j'ai réalisé chez CoeurWay visait à améliorer le fonctionnement en interne de l'entreprise en effectuant une transition entre leur ancien Workflow et le nouveau à mettre en place. En effet, malgré la jeunesse du projet, CoeurWay se trouvait dans une situation où le workflow qui avait été mis en place au départ ne correspondait plus aux attentes et aux réels besoins de l'entreprise.

Le projet avait donc comme objectif principal de mettre en place le nouveau workflow afin qu'il soit fonctionnel pour les employés de chez CoeurWay et qu'ils puissent rester efficaces dans leur gestion des tâches.

L'objectif secondaire du projet d'intervention était d'avancer au maximum sur l'intégration des logiciels utilisés par l'entreprise à l'intérieur du workflow afin de réduire le nombre de tâches à réaliser manuellement par les employés. Cela a pour but de maximiser la productivité des employés et de faciliter la création de tâches ainsi que leur visibilité associée.

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION .....	12
PARTIE 1 Présentation générale de CoeurWay et du système en place .....	14
1.1 Présentation de CoeurWay.....	14
1.2 Le système déjà en place.....	15
PARTIE 2 Choix de la nouvelle plateforme pour le Workflow .....	16
2.1 Choix de la nouvelle plateforme pour le workflow .....	16
2.2 Présentation de Clickup .....	17
2.2.1 Formation :.....	18
2.3 Fonctionnement de Clickup :.....	18
2.3.1 Création de tâches :.....	20
2.3.2 Notification :.....	24
2.3.3 Options internes aux tâches : .....	25
2.3.4 Utilisation des tâches : .....	26
2.3.5 Les champs personnalisés :.....	30
2.3.6 Les statuts de tâches.....	32
2.3.7 Assignation des rôles : .....	33
2.3.8 Les automatisations :.....	35
2.3.9 Les clickapps :.....	37
2.3.10 Les intégrations :.....	38
PARTIE 3 Travail réalisé.....	40
3.1 Travail réalisé.....	40
3.2 Intégration de logiciels ou d'applications externe à Clickup :.....	41
3.2.1 Discord :.....	41
3.2.2 Prise en main de Hubspot : .....	44
3.2.3 Création d'automatisation via Make :.....	47
3.3 Intégrations restantes à faire : .....	52
3.3.1 Twilio Segment :.....	53
3.3.2 Quickbooks :.....	54
CONCLUSION	55
RECOMMANDATIONS .....	58



## LISTE DES FIGURES

	Page
Figure 1 : Certificats d'apprentissage Clickup.....	18
Figure 2 : Arborescence d'un espace, ici l'espace du département gestion.....	19
Figure 3 : Menu déroulant d'une liste permettant d'en modifier les paramètres .....	20
Figure 4 : Menu de création de tâche.....	21
Figure 5 : Menu pour assigner la tâche à un employé .....	22
Figure 6 : Estimation du temps pour effectuer la tâche et temps associé à la réalisation de celle-ci.....	23
Figure 7 : Menu des notifications .....	24
Figure 8 : Commentaires dans la tâche.....	25
Figure 9 : Vue de base d'une liste de tâches .....	26
Figure 10 : Vue des tâches par priorités.....	27
Figure 11 : Vue du nombre de tâches réalisées sur le nombre de tâches totales .....	27
Figure 12 : Vue des tâches personnels "Me mode" .....	28
Figure 13 : Vue des tâches sous la forme d'un échancier.....	28
Figure 14 : Vue des tâches selon les statuts.....	29
Figure 15 : Liste de champs personnalisés pour les tâches.....	30
Figure 16 : Menu de personnalisation des champs .....	31
Figure 17 : Création et personnalisation des statuts de tâches.....	32
Figure 18 : Menu de création des rôles.....	34
Figure 19 : Ensemble des membres de l'espace de travail ainsi que de leur rôle associé.....	34
Figure 20 : Menu des automatisations .....	35
Figure 21 : Création d'une automatisation .....	36

Figure 22 : Liste de Clickapps .....	37
Figure 23 : Liste des intégrations de base possible dans Clickup.....	39
Figure 24 : Salons vocaux et écrit associés aux départements de CoeurWay .....	42
Figure 25 : Affichage des tâches nouvellement créé dans Clickup sur Discord.....	43
Figure 26 : Liste des contacts de CoeurWay .....	45
Figure 27 : Fiche de création de contact dans Hubspot .....	46
Figure 28 : Menu des scénarios .....	47
Figure 29 : Scénarios actifs et données transférées .....	47
Figure 30 : Vue générale de l'automatisation Hubspot-Clickup .....	48
Figure 31:Liste des données récupérable de la fiche contact.....	49
Figure 32: Menu de création des transferts de données entre Hubspot et Clickup .....	50
Figure 33 : Menu de sélection de la liste dans Clickup associée aux contacts .....	51
Figure 34: Logo Twilio segment.....	53
Figure 35: Logo QuickBoocks.....	54

## **LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES**

CRM : Customer Relationship Management

ERP : Enterprise Ressource Planning

RH : Ressources Humaines

PME : Petite-Moyenne Entreprise

## INTRODUCTION

Le domaine de la santé est sans-doute celui dans lequel la relation entre professionnel de la santé et le patient est essentielle (Menvielle et al., 2022; Ertz et Patrick, 2020). Or, depuis plusieurs années, cette relation se détériore notamment par manque de temps mais surtout par perte de temps dans la gestion des dossiers associés au patient (Tandon et al., 2023). La crise sanitaire a renforcé cette problématique (Ertz et al., 2022; Quenum et Ertz, 2020). Les conditions de travail de professionnels de la santé ayant grandement évolué depuis plusieurs années et la crise sont venus renforcer les mauvaises conditions déjà existantes mais surtout la difficulté pour les professionnels de la santé d'éprouver du bien-être dans leurs semaines de travail. CoeurWay a vu cette problématique et a donc saisi une opportunité de créer une solution permettant d'améliorer le quotidien des professionnels de la santé quelle que soit leur profession. Ainsi l'application que CoeurWay souhaite créer serait une solution pour répondre à un besoin de gagner du temps pour améliorer à la fois leur quotidien mais aussi remettre en avant la relation patient-soignant qui a quelque peu disparu pour essayer de gagner du temps. L'application aurait également pour objectif de proposer des conseils aux patients afin d'adopter de meilleures habitudes de vie.

L'entreprise est actuellement confrontée à un workflow qui ne répond plus aux attentes des dirigeants et des employés. Que ce soit en termes de coût ou en termes de fonctionnalités, d'intégrations, le workflow présent n'était plus adapté aux besoins de CoeurWay. Ainsi, il a été convenu que le workflow devait changer. L'entreprise a constaté que le workflow actuel n'offrait pas forcément d'évolution intéressante et que celui-ci manquait de possibilités d'intégration. De plus le coût du workflow est bien trop élevé par rapport à l'efficacité qu'il offre. CoeurWay était donc confronté à cette problématique qui a été le sujet de mon projet d'intervention.

A travers ce rapport résumant mon projet d'intervention, je vais décrire comment la transition du workflow a été réalisée ainsi que les intégrations effectuées dans le nouveau workflow. Je vais commencer par décrire la situation présente à mon arrivée et ensuite étape par étape les actions réalisées pour mener à bout ce projet d'intervention. Le projet d'intervention tourné essentiellement autour de l'utilisation de Clickup et donc je vais décrire le fonctionnement de

cette plateforme en appuyant sur les avantages qu'elle offre. Je parlerai ensuite des intégrations faites, c'est-à-dire de comment j'ai pu lier des logiciels entre eux ou à Clickup, de la manière dont cela a été fait et de ce qu'elles offrent. Enfin je conclurai sur les possibilités d'intégrations qui sont encore possible mais qui n'ont pas pu être réalisées soit par manque de compétences pour la réalisation ou à cause d'autres soucis liés aux logiciels.

L'ensemble de mon projet d'intervention tourné autour de l'optimisation du système interne à l'entreprise, je n'ai donc pas directement utilisé l'application que CoeurWay développe. L'entièreté de mon intervention a été centré sur comment améliorer le transfert d'informations entre les parties de l'entreprise afin que les informations puissent être tracées, consultées et clarifiées pour tous.

## PARTIE 1

### **PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE COEURWAY ET DU SYSTÈME EN PLACE**

#### **1.1 Présentation de CoeurWay**

CoeurWay est une start-up créée à Chicoutimi au Québec en 2021 par Antoine et Marie Lavoie. L'idée de la création de CoeurWay est venue durant la crise sanitaire du Covid-19. En tant qu'anciens professionnels de la santé, ils ont remarqué que le bien-être des professions de ce milieu est constamment sous pression à cause d'une perte de temps liée à la quantité de documents concernant la santé du patient. Le travail des soignants est actuellement plus concentré sur le remplissage de documents liés au patient plutôt qu'à développer une certaine relation de confiance entre patient et soignant. De plus, le traitement de documents administratifs est une tâche qui peut être particulièrement répétitive et fatigante dépendamment de la longueur de ceux-ci. Cela contribue à nuire à la qualité du travail des personnels soignants mais aussi à générer un environnement dans lequel le bien-être que ce soit du patient ou du soignant est plus stressant qu'autre chose, réduisant ainsi la qualité de la rencontre ou des soins prodigués. Il était donc urgent selon les créateurs de CoeurWay de créer une solution innovante afin de contrer ce phénomène qui globalement tend à s'accroître si celui-ci n'est pas sérieusement pris en compte.

L'application proposée et actuellement en développement se concentre sur le fait d'enregistrer les conversations vocales entre le patient et le soignant et d'en retranscrire le contenu grâce à l'intelligence artificielle. Plus tard, les informations seront extraites afin de pouvoir compléter le dossier patient et donc simplifier le traitement de documents énoncé précédemment.

L'entreprise comptait 9 personnes au moment de mon arrivée et l'équipe est actuellement composée de 12 personnes travaillant sur le projet. L'entreprise est en croissance et participe à de nombreux événements pour les PME. Que cela soit des concours ou des subventions, l'entreprise cherche du financement essentiel pour que celle-ci puisse continuer de vivre étant

donné que le produit est encore en développement. L'entreprise s'est développée à l'INKUB Desjardins de Chicoutimi mais étant donné la croissance de celle-ci, elle a déménagé vers de nouveaux locaux au début du mois de mai afin de pouvoir continuer de se développer.

## **1.2 Le système déjà en place**

Initialement, CoeurWay utilisait un workflow basé sur l'utilisation de Zoho. Zoho est une entreprise regroupant un grand nombre de logiciels généraux tel qu'une application de mail, une application de documents textes, de tableurs ou encore un logiciel CRM, un logiciel d'ERP. L'avantage de Zoho est que l'ensemble de ses logiciels et applications sont interconnectés. Cela facilite le transit d'information entre chaque partie d'où son utilisation chez CoeurWay. La suite Zoho permet de réaliser des opérations basiques et de regrouper la majorité des logiciels ou applications utiles dans toute entreprise.

Sur le papier Zoho semble être la solution optimale étant donné la multitude de possibilités que la plateforme offre, il est donc légitime de se demander pourquoi changer de workflow si celui-ci peut pratiquement tout offrir.

Là où Zoho peut se montrer limitant est dans le fait que ce soit une plateforme qui se veut généraliste, ainsi il est plus difficile de répondre aux attentes de toutes les entreprises utilisant la plateforme. Les fonctionnalités présentes sur la plateforme ne sont pas poussées pour répondre aux attentes spécifiques de CoeurWay. De plus le prix de la plateforme était relativement élevé comparé à d'autres logiciels permettant les mêmes choses mais également plus de personnalisation pour mieux répondre aux attentes. Ainsi il a été décidé que le Workflow changerait d'application, vers une application où la personnalisation est propre à chacun et dans laquelle il est possible de pratiquement tout modifier afin que celui-ci puisse être efficient pour l'entreprise.

## PARTIE 2

### **CHOIX DE LA NOUVELLE PLATEFORME POUR LE WORKFLOW**

#### **2.1 Choix de la nouvelle plateforme pour le workflow**

Pour le nouveau workflow, la plateforme a été choisie au préalable par Antoine en tant que directeur de la production de CoeurWay. Il souhaitait créer un nouvel espace de travail et pouvoir en faire quelque chose d'interactif et de visuel, permettant aux employés de chez CoeurWay de pouvoir également créer et mettre en place un espace de travail propre à eux. Son choix s'est arrêté sur la plateforme Clickup, une plateforme pour la gestion de projet, permettant de fixer des objectifs aux membres de l'espace de travail en leur affectant des tâches. La plateforme est modifiable selon les besoins de l'entreprise. Celle-ci permet une personnalisation très poussée permettant à l'entreprise de créer et de mettre en place un espace de travail propre à l'entreprise, qui est adapté aux réels besoins et qui peut évoluer selon à la fois les besoins de l'entreprise mais aussi selon les besoins des employés. En effet, ce que les employés souhaitent voir dans leur espace de travail est personnalisable, ils peuvent adapter les données et informations auxquelles ils souhaitent accéder.

Le choix de Clickup a aussi été motivé par les possibilités d'intégrations qui sont offertes pour les automatisations à l'intérieur de la plateforme. En effet la plateforme offre de base un grand nombre d'interactions avec d'autres logiciels tels que la suite Microsoft 365, Discord, GitHub, Hubspot. Ces interactions sont des avantages pour la plateforme puisqu'ainsi il est facile de développer un réseau entre les plateformes. L'interconnectivité des plateformes permet de faciliter le transfert des données et des informations entre celles-ci. Les interactions sont ce qui permet de donner vie au réseau d'applications et de plateforme utilisées par l'entreprise. L'objectif est que la plateforme finale soit interactive et que ce soit facile pour les employés de se retrouver dans celle-ci. Même si d'apparence il peut sembler qu'utiliser une plateforme pour gérer les tâches est une perte de temps, le fait de pouvoir interagir avec celle-ci en la mettant à jour, en changeant ses caractéristiques et ses propriétés, les gens en charge de sa



réalisation ou encore les documents associés à celle-ci, cela permet de la rendre plus complète et le suivi est possible. La personne assignée à la tâche peut suivre les mises à jour de celle-ci, cela contribue à limiter la perte d'informations qui peut avoir lieu dans la communication au sein d'une équipe. En effet, si les informations énoncées sont à chaque fois inscrites dans les tâches, cela permet de suivre l'évolution et de pouvoir s'y référer en cas de besoin. Ainsi l'employé évite de perdre du temps à chercher l'information et peut être plus productif.

## **2.2 Présentation de Clickup**

Clickup est, comme dit précédemment, une plateforme permettant de simplifier la mise en place de tâches et d'objectifs pour les employés. La plateforme permet de faire un suivi de ces tâches en proposant différentes options pour en visualiser l'avancement. Via des filtres selon certains critères, il est possible de regrouper les tâches selon les gens qui y sont associés ou encore la priorité de réalisation des tâches. La plateforme offre des options de visualisation des tâches tels que des graphiques, des tableaux ou simplement des listes, pour faciliter le suivi il est possible aussi de visualiser les tâches selon un calendrier ou une timeline, la plateforme offre la possibilité de créer des diagrammes de Gantt qui sont utiles pour le suivi dans le temps des tâches liées à un projet. La plateforme offre la possibilité également de suivre le temps que les employés mettent à réaliser les tâches, ou même d'associer un temps de travail à la tâche. Cette option permet gérer la charge de travail des employés et d'attribuer des tâches en fonction de leur temps de travail, si celui-ci est surchargé cela permet de visualiser rapidement si l'attribution des tâches est possible et si l'ensemble des tâches attribuées sont théoriquement réalisables pour l'employé ou si celui-ci a un emploi du temps plutôt chargé.

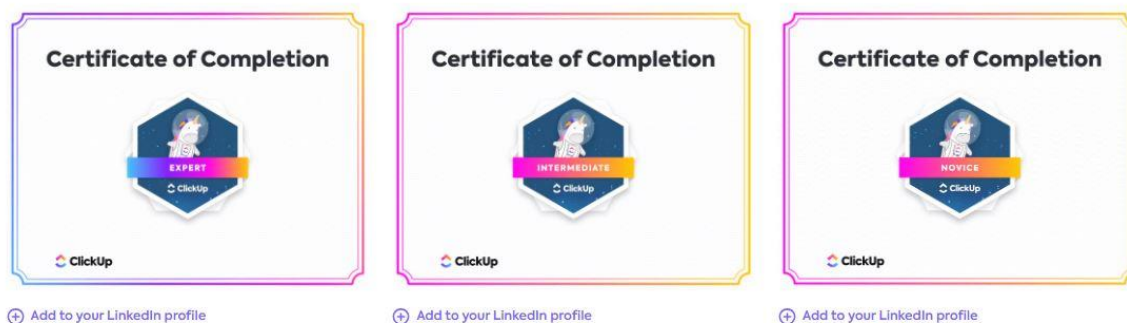
En clair Clickup permet de favoriser le partage d'information entre les employés, de créer des tâches et de les gérer au sein d'un projet, les automatismes qui peuvent être créés simplifie la gestion ou la mise en place de processus qui peuvent faire perdre du temps si la réalisation est systématiquement manuelle.

### 2.2.1 Formation :

Lorsque j'ai commencé à utiliser Clickup, comme il s'agissait d'un nouveau logiciel pour moi, il fallait que je me forme. La plateforme propose des formations afin de mieux comprendre et de mieux utiliser les différents outils proposés. Il y a 3 formations de bases permettant de bien prendre en main la plateforme. Ces 3 formations permettent à l'issue de celles-ci d'obtenir des certifications mais surtout elles permettent chacune de mieux comprendre le fonctionnement plus ou moins avancé des fonctionnalités de Clickup.

La première formation consiste à explorer les fonctionnalités de bases de Clickup telles que la création de tâche, la seconde des fonctionnalités plus avancées comme le time-tracking par exemple et enfin la troisième permet d'explorer les différentes options d'autorisation ou non pour les utilisateurs de l'espace de travail avec la création et l'affectation de rôles.

## Certifications



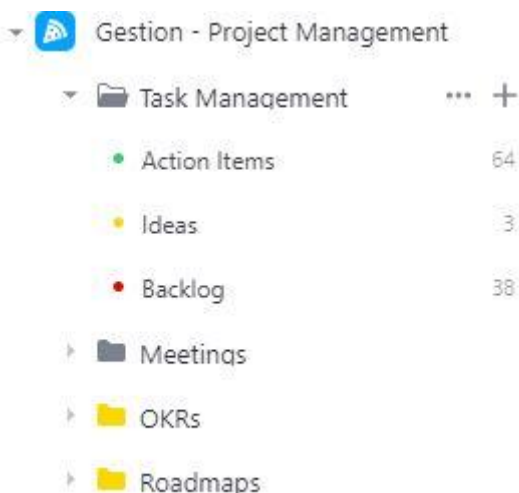
*Figure 1 : Certificats d'apprentissage Clickup*

### 2.3 Fonctionnement de Clickup :

Clickup est une plateforme permettant de suivre les activités de l'entreprise et de faciliter la transmission d'information en interne.

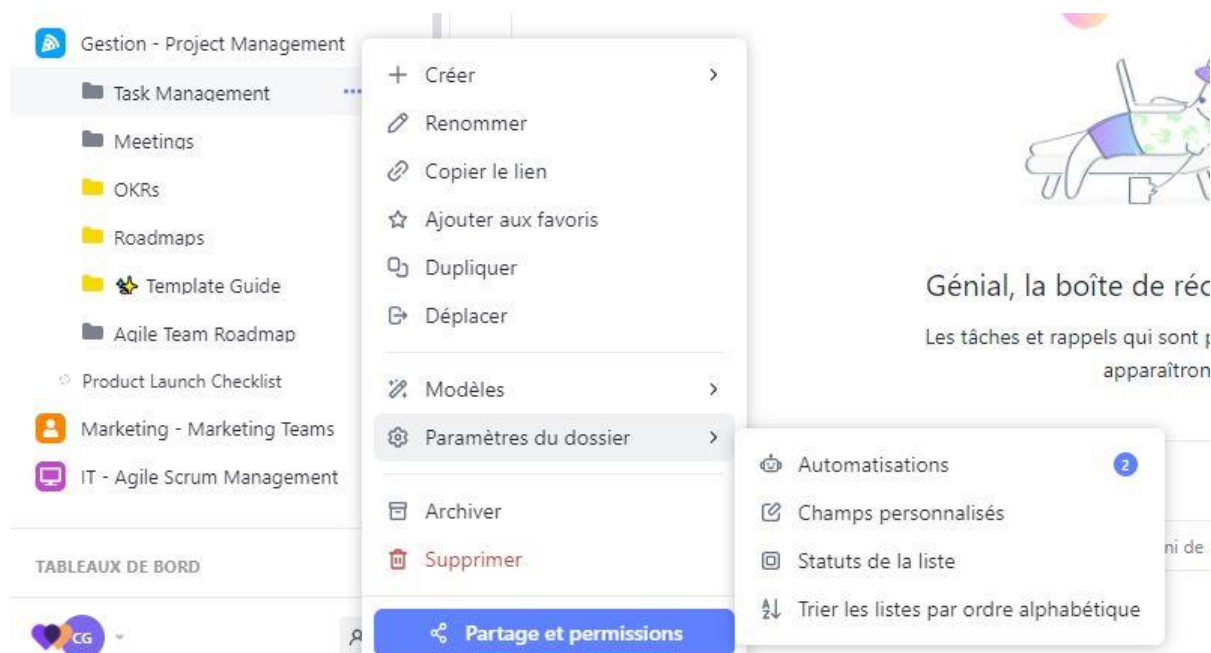
Pour commencer à utiliser Clickup il faut créer un espace de travail dans lequel les collaborateurs pourront être ajoutés. Ces collaborateurs auront accès aux éléments qui leur seront autorisés dans cet espace de travail. Il est possible d'utiliser un modèle de base afin de

gagner du temps grâce à des espaces et des listes déjà créés par d'autres utilisateurs de l'application Clickup. Pour le projet de CoeurWay, il n'y a pas eu d'utilisation de modèles pour la création de l'espace de travail. Cependant des modèles ont été utilisés comme bases de travail pour les différents sous-espaces consacrés aux différents départements de l'entreprise. A l'intérieur de l'espace de travail, il est possible de créer des sous-espaces qui permettent par exemple de séparer seront les différentes parties de l'entreprise les tâches, par exemple un espace associé à la partie finance, un espace associé à la partie ressources humaines etc... Ces espaces peuvent ensuite être modulés en fonction des différents besoins. Il est possible de créer des dossiers à l'intérieur de ceux-ci, des dossiers qui contiendront des listes de tâches. Cette arborescence est un avantage puisqu'elle permet d'avoir une clarté non-négligeable et permet, si elle est respectée dans la création de tâche, de retrouver facilement les tâches créées pour quiconque recherche quelque chose de spécifique.



*Figure 2 : Arborescence d'un espace, ici l'espace du département gestion*

En choisissant une liste, il est possible d'en obtenir le menu déroulant. Ce menu déroulant propose toutes les options liées à une liste de tâches notamment les champs personnalisés, les automatisations propres à cette liste mais aussi les statuts des tâches qui y sont inscrites.

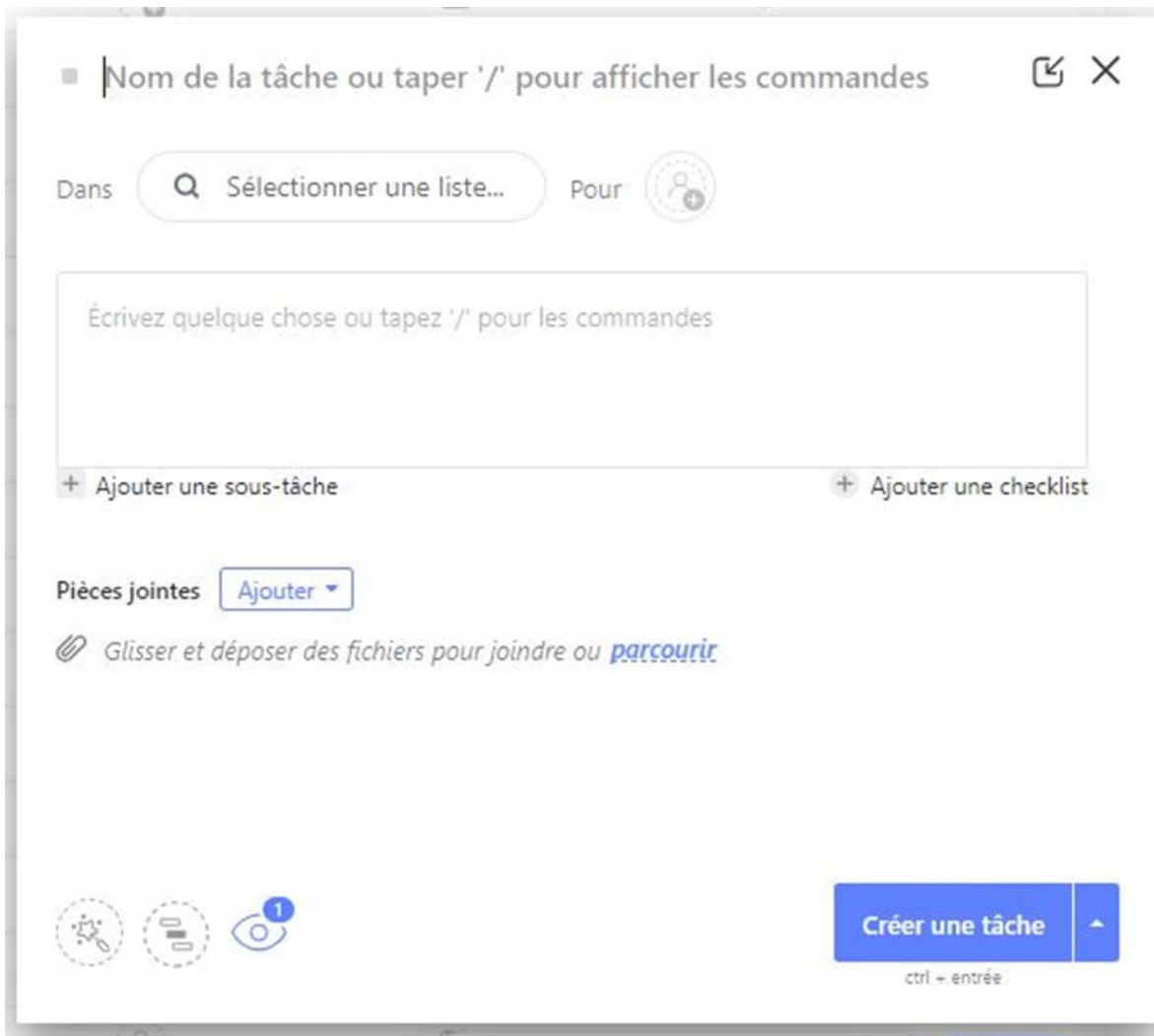


*Figure 3 : Menu déroulant d'une liste permettant d'en modifier les paramètres*

### 2.3.1 Création de tâches :

Pour créer une tâche, il y a plusieurs possibilités que ce soit via des boutons, à l'intérieur des listes, par des commandes ou encore par des automatisations. La création de tâches est le cœur du fonctionnement de Clickup. Ce sont ces tâches-là qui font tout l'intérêt de la plateforme. Les tâches lors de leur création demandent plusieurs éléments qui sont eux-mêmes modifiable, j'y reviendrai plus loin.

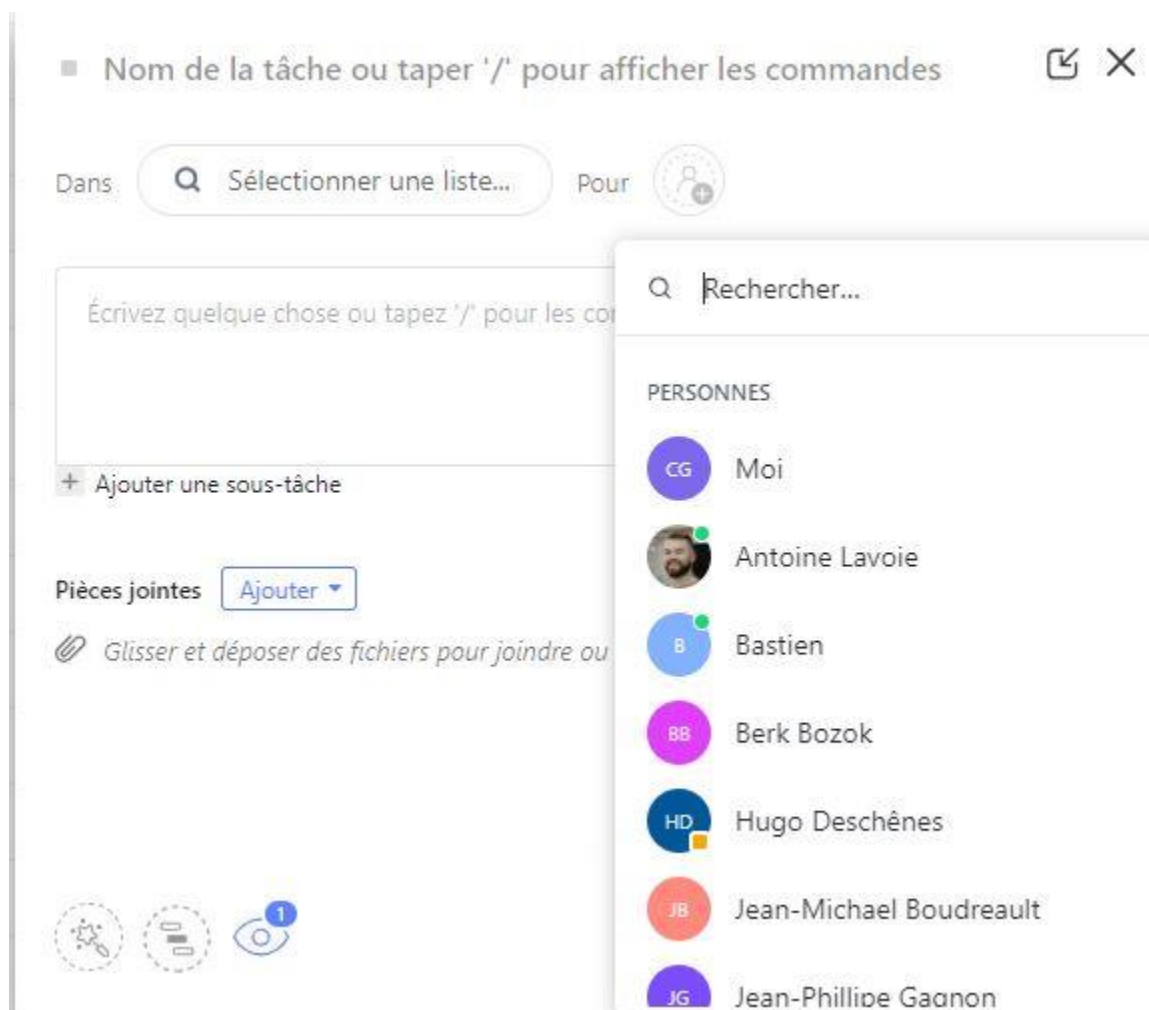
Pour créer une tâche il faut d'abord lui donner un nom, logiquement celui-ci est lié à la tâche en question. Le nom de la tâche pouvant ne pas être suffisant pour décrire ce qu'il y a à faire et pour ne pas surcharger le visuel de l'espace de travail avec un nom trop long, il est possible de rajouter une description. Cette description, visible lorsque la tâche est sélectionnée, permet de décrire la totalité de la tâche à effectuer et donc de permettre à la personne en charge de la réaliser de mieux comprendre le travail à faire. La personne en charge de la tâche peut être assignée directement lors de la création de celle-ci.



The image shows a task creation interface. At the top, there is a text input field with the placeholder text "Nom de la tâche ou taper '/' pour afficher les commandes". To the right of this field are two icons: a document with a checkmark and a close 'X' icon. Below the title field, there is a "Dans" section with a search icon and the text "Sélectionner une liste...". To the right of this is a "Pour" section with a person icon and a plus sign. A large text area below contains the placeholder "Écrivez quelque chose ou tapez '/' pour les commandes". At the bottom of this text area are two buttons: "+ Ajouter une sous-tâche" on the left and "+ Ajouter une checklist" on the right. Below the text area is a "Pièces jointes" section with an "Ajouter" button. Underneath is a file upload instruction: "Glisser et déposer des fichiers pour joindre ou [parcourir](#)". At the bottom left, there are three icons: a magnifying glass, a list, and an eye with a notification bubble. At the bottom right, there is a large blue button labeled "Créer une tâche" with a right-pointing arrow, and below it, the text "ctrl + entrée".

*Figure 4 : Menu de création de tâche*

Il est possible d'associer une personne à une tâche et donc de faire en sorte que celui-ci comprenne facilement ce qu'il a à faire. Le fait de l'associer fait que la personne en question reçoit une notification d'assignement de la tâche et en plus s'il décide de voir uniquement les tâches qui lui sont assignées, alors elle apparaîtra. Le fait de pouvoir assigner une tâche à une ou plusieurs personnes pour le gestionnaire est essentiel puisque celle-ci pourra donc être suivie par les assignés et donc le transit d'informations associées à cette tâche sera de meilleure qualité.



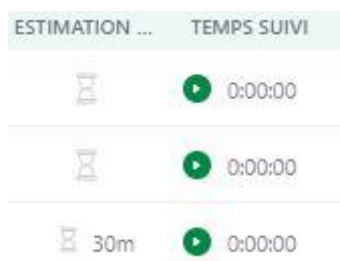
*Figure 5 : Menu pour assigner la tâche à un employé*

Pour échanger des informations, chaque tâche possède un espace de commentaire. Cet espace commentaire permet de mettre à jour une tâche, d'y associer un document ou encore de mentionner un collaborateur qui recevra une notification pour l'inciter à aller voir cette tâche-ci. Cet espace de commentaire permet de conserver des informations mais également de pouvoir être facilement à jour sur l'évolution de la tâche.

Une tâche en elle-même peut s'avérer complexe et nécessiter plusieurs actions autour de celle-ci. Ces actions peuvent être matérialisées sous la forme de sous-tâches directement liées à la tâche principale. La création de sous-tâche fait qu'il est impossible de clôturer une tâche en cours si ces sous-tâches-là sont encore en traitement. Cela permet d'enlever de potentielles

erreurs sur une tâches collaborative : en créant des sous-tâches pour chacun des collaborateurs, tant que ceux-ci n'ont pas validé leur partie, la tâche principale ne pourra pas être finalisée et donc il n'y aura pas d'erreur à ce niveau-là.

Dans les nombreuses options de Clickup, il y a le time-tracking. Cet outil permet lorsqu'utilisé, de chronométrer le temps mis pour réaliser une tâche. Cela peut être un bon indicateur lorsqu'il s'agit de tâches récurrentes et qui pourraient être intéressantes à mesurer dans la durée. Cette mesure du temps peut aussi être utile pour le manager pour pouvoir observer de potentielles difficultés qu'un collaborateur aurait à réaliser sa tâche.

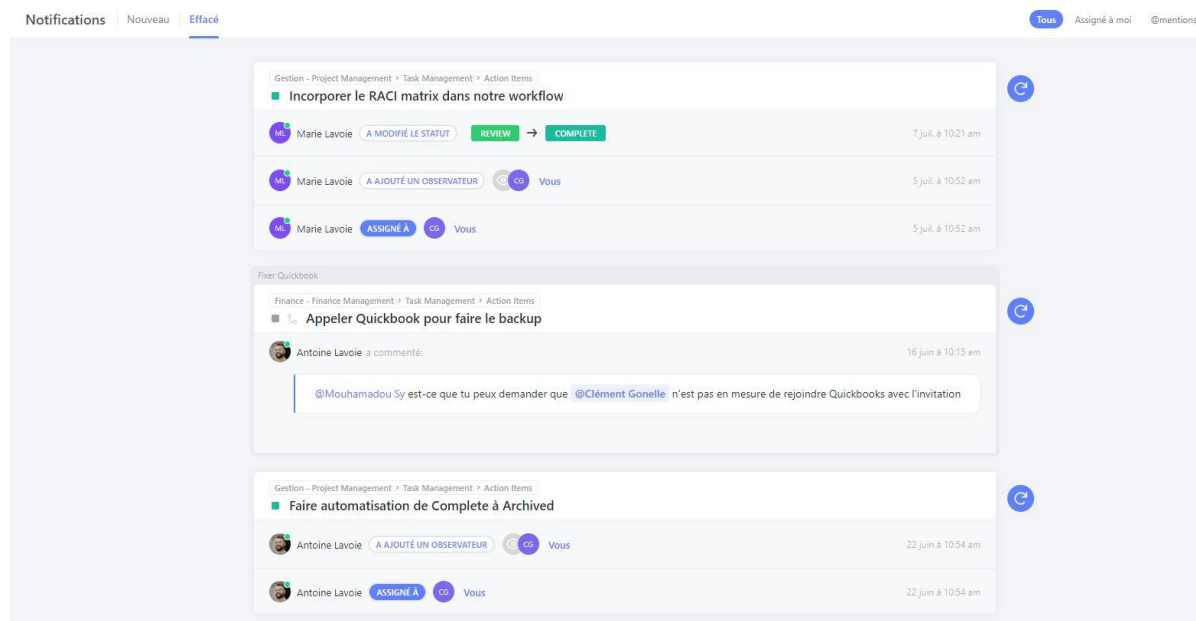


*Figure 6 : Estimation du temps pour effectuer la tâche et temps associé à la réalisation de celle-ci*

Clickup propose différentes vues, différentes possibilités pour visualiser les tâches. Ces possibilités sont infinies grâce à la personnalisation. En fonction du souhait du manager, il peut obtenir des vues de réalisation de tâches en fonction de la charge de travail total, un indicateur utile lorsqu'il s'agit de contrôler l'avancée d'un projet.

Dans le cadre d'une organisation, la possibilité de créer des plannings et des diagrammes de Gantt rend l'outil Clickup encore plus cohérent. Des dépendances entre les tâches peuvent être créées et ainsi le suivi de projet, étape par étape est possible.

### 2.3.2 Notification :



*Figure 7 : Menu des notifications*

Les notifications sont propres à chacun, leur fonctionnement est similaire à d'autres systèmes de notifications classiques puisqu'il y en a une qui apparaît à chaque fois qu'une tâche nous est assignée. À chaque fois qu'une tâche assignée subit une modification de statut, un commentaire ou n'importe quelle modification, une notification apparaît dans notre liste. Lorsque quelqu'un nous assigne ou mentionne notre nom dans une tâche, alors une notification apparaît. Le menu contribue au fait que chacun peut suivre en temps réel les choses qui lui sont assignées, c'est un menu essentiel pour le suivi de l'évolution des tâches et pour maintenir chaque membre de l'équipe au courant des avancées. Il est possible d'automatiser en partie ce menu afin que ces notifications puissent être transmises dans d'autres moyens de communication qui seront intégrés à Clickup.



### 2.3.3 Options internes aux tâches :

The screenshot displays a task activity feed with the following elements:

- Activity Header:** "Activité" with search, notification (2), and menu icons.
- Activity 1:**
  - Clément Gonelle (vous) a changé le statut de To Do à In Progress (21 juin à 2:21 pm).
  - Commentaire de Clément Gonelle (vous) (21 juin à 2:23 pm): "Demander à chacun de partager le calendrier Outlook avec le droit de visibilité sur les activités". Includes a thumbs-up icon with "1" and a "1 réponse" button.
- Activity 2:**
  - Clément Gonelle (vous) a changé le statut de In Progress à Revision (22 juin à 1:10 pm).
  - Clément Gonelle (vous) a changé le statut de Revision à On Hold (22 juin à 1:11 pm).
- Activity 3:**
  - Commentaire de Clément Gonelle (vous) (22 juin à 1:26 pm): "@Antoine Lavoie il est possible de link les calendriers clickup et outlook, cependant, le transfert de données ne peut se faire que de clickup vers ton calendrier outlook, ainsi si tu créés des tasks avec des dates et durées précises elles pourront apparaitre dans ton calendrier." Includes a thumbs-up icon with "1" and a "1 réponse" button.
- Activity 4:**
  - Antoine Lavoie a changé le statut de On Hold à Complete (23 juin à 12:22 pm).
  - ClickBot a défini Archivage sur 6/24/23 (23 juin à 12:22 pm).

*Figure 8 : Commentaires dans la tâche*

A l'intérieur des tâches, il est possible d'écrire des commentaires. Cet espace commentaire contient les changements de statuts. Il permet de donner d'autres informations, de confirmer des informations et de transmettre éventuellement des données à un autre membre de l'entreprise en l'identifiant. Ainsi lorsqu'une tâche nécessite l'approbation de la part d'un

superviseur, cet espace offre la possibilité de l'informer de l'avancée, et le changement notifié créera une notification et sera donc visible dans son propre menu.

### 2.3.4 Utilisation des tâches :

Clickup permet comme cité précédemment plusieurs vues afin d'observer les différentes tâches. La vue principale est constituée d'une liste des tâches qui se suivent en fonction de leur date de création (voir figure 9). Il est possible à partir de ce menu de classer ces tâches selon les critères souhaités.

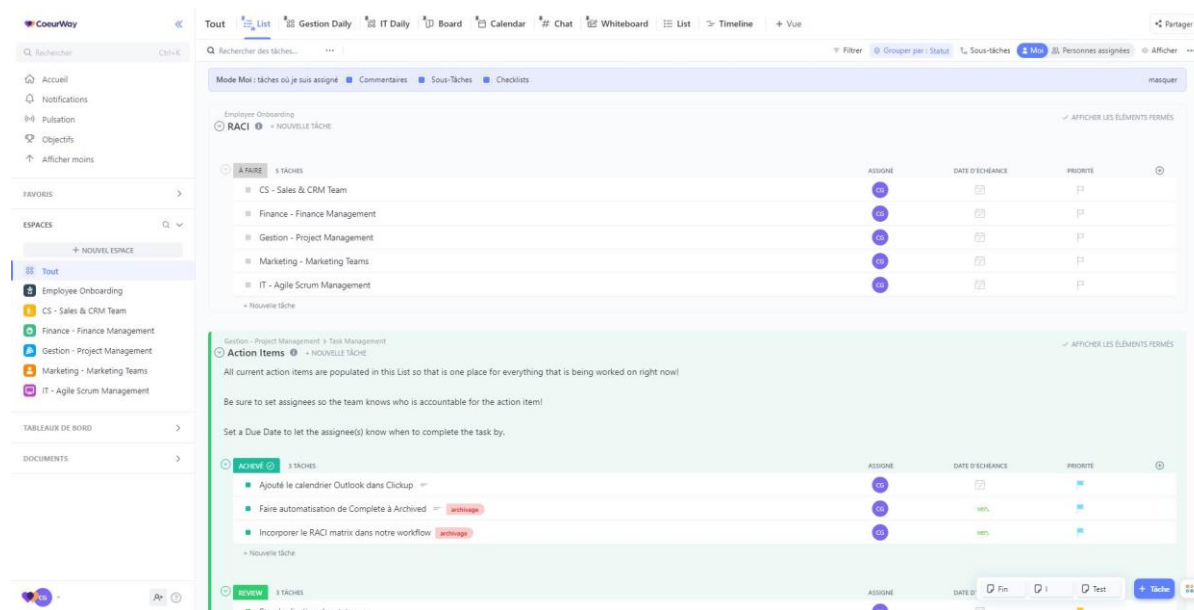
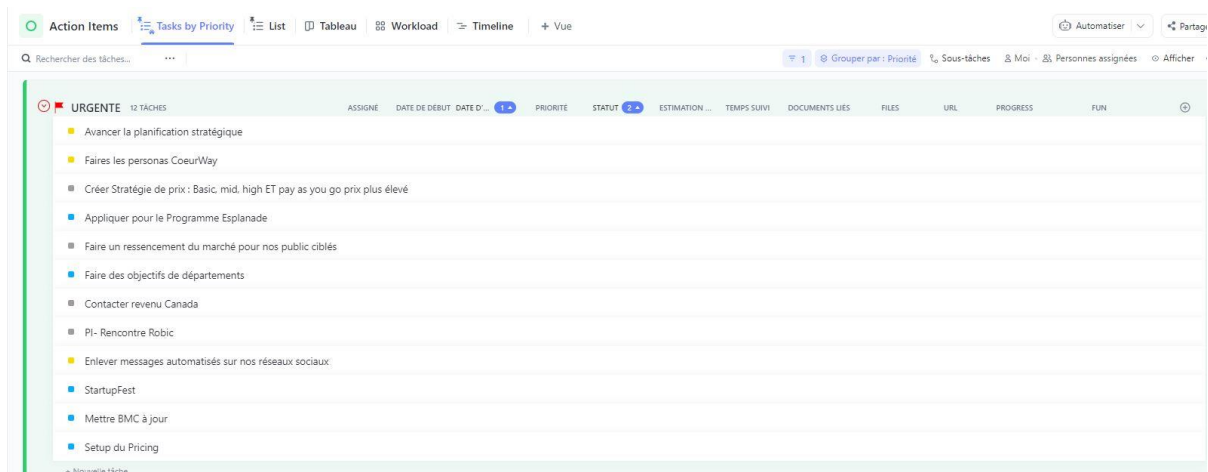


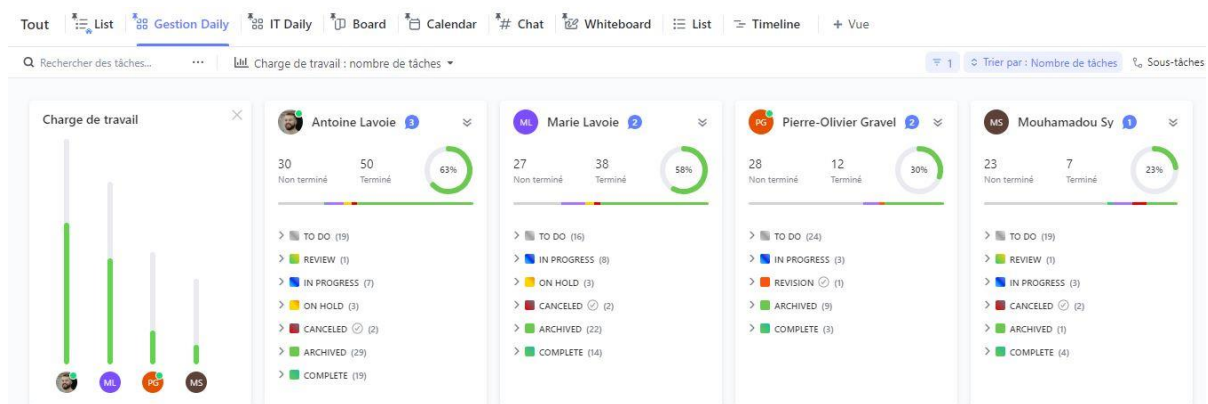
Figure 9 : Vue de base d'une liste de tâches

Le critère qui sera le plus souvent utilisé est celui de la priorité associée à la tâche. Il est possible donc, si chaque tâche possède une priorité de les classer de la plus urgente à la moins urgente.



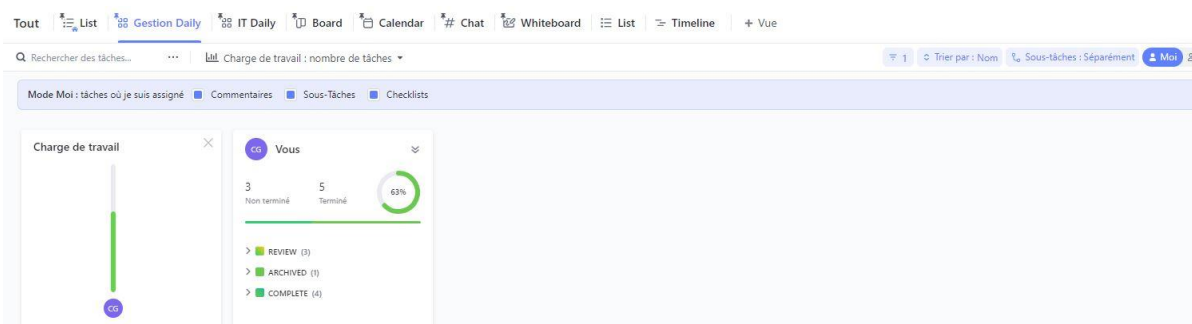
**Figure 10 : Vue des tâches par priorités**

La vue suivante consiste à avoir un indicateur visuel de l'avancement des tâches de chaque employé. Elle permet d'avoir un rapide aperçu de l'avancement de celui-ci et affiche les tâches selon leur statut (en cours, terminé, en attente, etc...) Cette vue peut s'avérer utile si un employé est chargé d'une mission en particulier avec sa liste de tâche et permet au manager de visualiser l'état globale de la mission. Des indicateurs visuels permettent d'identifier le pourcentage d'avancement des tâches confiées à l'employé.



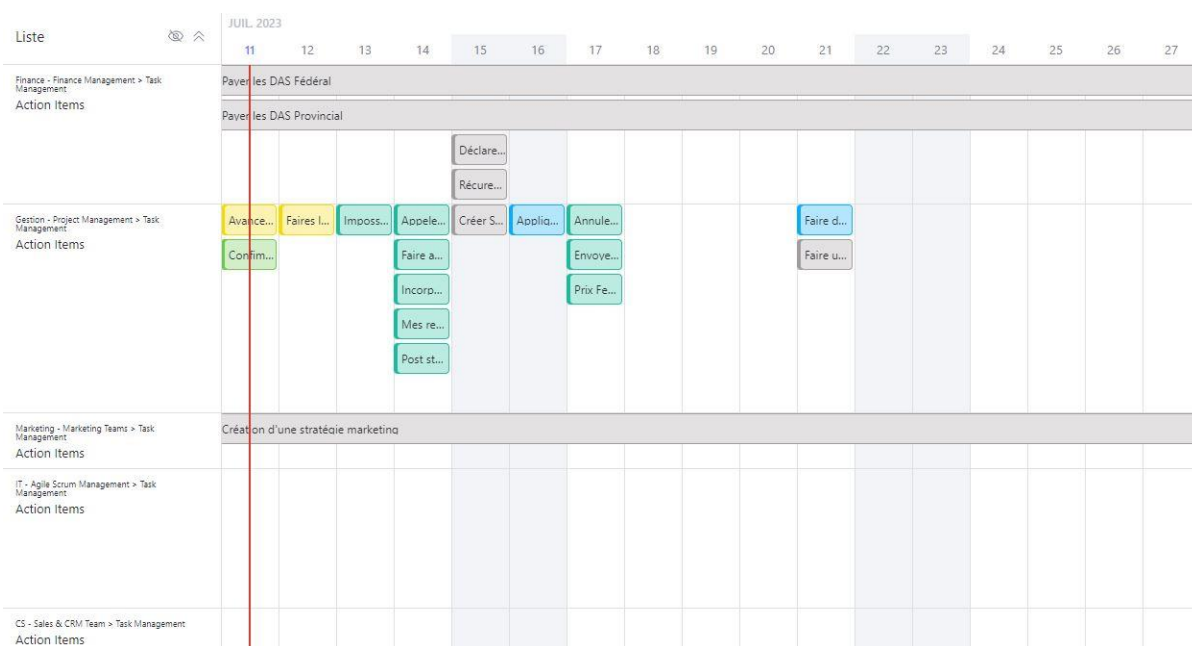
**Figure 11 : Vue du nombre de tâches réalisées sur le nombre de tâches totales**

Le « Me mode » est activable sur l'ensemble de Clickup. Il s'agit tout simplement d'un filtre permettant d'afficher uniquement les tâches qui sont associées à notre profil. Cela permet d'éviter la confusion et de pouvoir avoir un visuel propre à chacun de ce qu'il reste à faire.



**Figure 12 : Vue des tâches personnels "Me mode"**

Une autre vue possible dans Clickup est la vue selon un échéancier. Cette vue permet de placer les tâches sur un calendrier et ainsi de planifier pourquoi pas les différentes journées de chaque agent en fonction des dates butoirs, de la priorité et aussi pour qu'elle ne bloque pas le planning.



**Figure 13 : Vue des tâches sous la forme d'un échéancier**

La vue qui suit est celle qui permet de voir les tâches en fonction du statut de celles-ci. En effet, il est possible de voir la liste des tâches qui sont en cours, à faire, approuvées, etc...

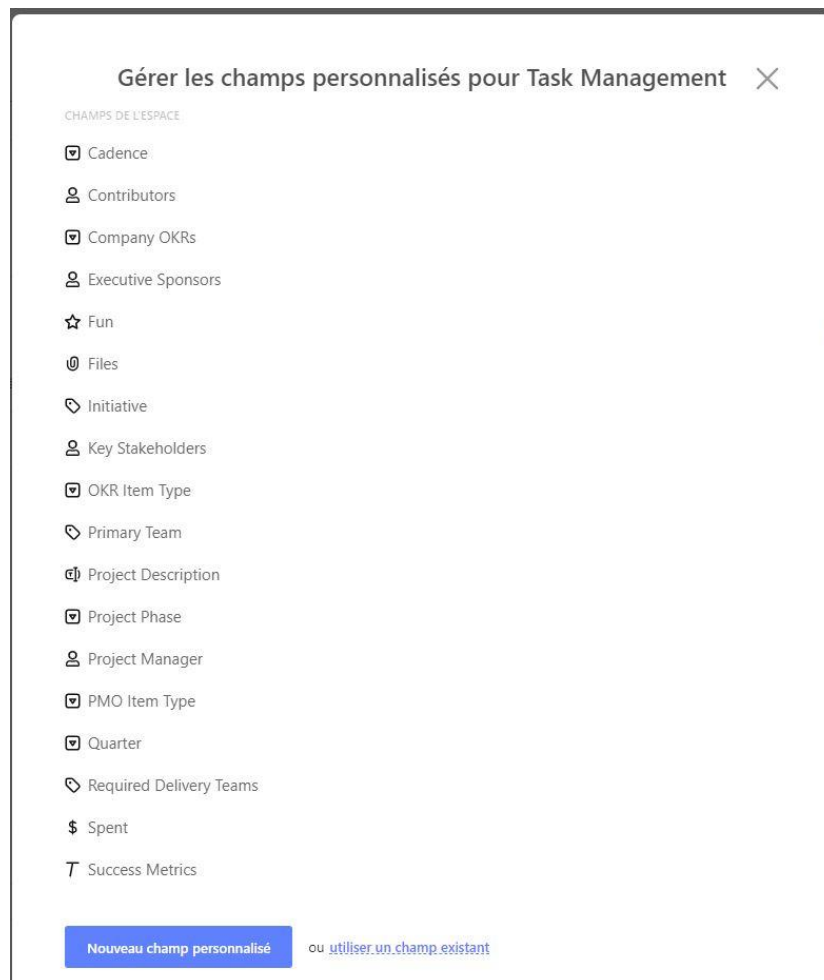
Tout List Gestion Daily IT Daily Board Calendar Chat Whiteboard List Timeline + Vue

Rechercher des tâches... 1 Trier par Gr

À FAIRE 336	REVIEW 6	ARCHIVED 70	ACHEVÉ 80
<p>Marketing - Mar... &gt; Brand Pr... &gt; Quarterly S... Identify business problem mars 2 - mars 2 + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>	<p>Finance - Finance Man... &gt; Task Manag... &gt; Id... test juin 15 + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>	<p>Gestion - Project M... &gt; Task Mana... &gt; Action... Faire un template d'offre d'emploi dans ClickUp mai 29 - mai 29 20m + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>	<p>CS - Sales &amp; CRM Team &gt; CRM &gt; Leads Apple Core mars 7 + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>
<p>Marketing - Mar... &gt; Brand Pr... &gt; Quarterly S... Brief Agency mars 16 - mars 20 + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>	<p>Finance - Finance M... &gt; Task Mana... &gt; Action... Récurrence de date juin 15 + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>	<p>IT - Agile Scrum Ma... &gt; Task Mana... &gt; Action... Faire un template d'offre d'emploi dans ClickUp mai 29 - mai 29 20m + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>	<p>CS - Sales &amp; CRM Team &gt; CRM &gt; Deals Animal Welfare 10/19/22 + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>
<p>Marketing - Mar... &gt; Brand Pr... &gt; Quarterly S... Go live date mai 23 + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>	<p>Gestion - Project M... &gt; Task Mana... &gt; Action... Standardisation des status + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>	<p>Gestion - Project M... &gt; Task Mana... &gt; Action... Exporter les datas du Backload Zoho Sprint mai 30 - mai 30 30m + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>	<p>CS - Sales &amp; CRM Team &gt; CRM &gt; Deals Alpha Marketing 10/19/22 + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>
<p>Marketing - Mar... &gt; Brand Pr... &gt; Quarterly S... Select prize mars 25 - mars 26 + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>	<p>Gestion - Project M... &gt; Task Mana... &gt; Action... Explorer Segment 30m + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>	<p>Gestion - Project M... &gt; Task Mana... &gt; Action... Définir le cadre du projet pilote pour Lanaudière mai 30 - juin 2 + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>	<p>CS - Sales &amp; CRM Team &gt; CRM &gt; Deals Bravo Marketing 10/19/22 + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>
<p>Marketing - Mar... &gt; Brand Pr... &gt; Quarterly S... Weekly check-ins with agency mars 3, 1pm - mars 3, 1:30pm + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>	<p>Gestion - Project M... &gt; Task Mana... &gt; Action... Automatisation du processus RS&amp;DE + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>	<p>Gestion - Project M... &gt; Task Mana... &gt; Action... Répondre à futurpreneur pour la demande + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>	<p>CS - Sales &amp; CRM Team &gt; CRM &gt; Deals Ninja Dojo 10/19/22 + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>
<p>Marketing - Mar... &gt; Brand Pr... &gt; Quarterly S... Host ideation session mars 7 - mars 9</p>	<p>Gestion - Project M... &gt; Task Mana... &gt; Action... Faire un contrat pour Pizza de l'Espoir + AJOUTER UNE SOUS-TÂCHE</p>	<p>Gestion - Project Man... &gt; Task Manag... &gt; Bac... Schedule review en pm maquette</p>	<p>Marketing - Market... &gt; Strategic Market... &gt; O... Increase paid marketing effectiveness janv. 21 - févr. 25</p>

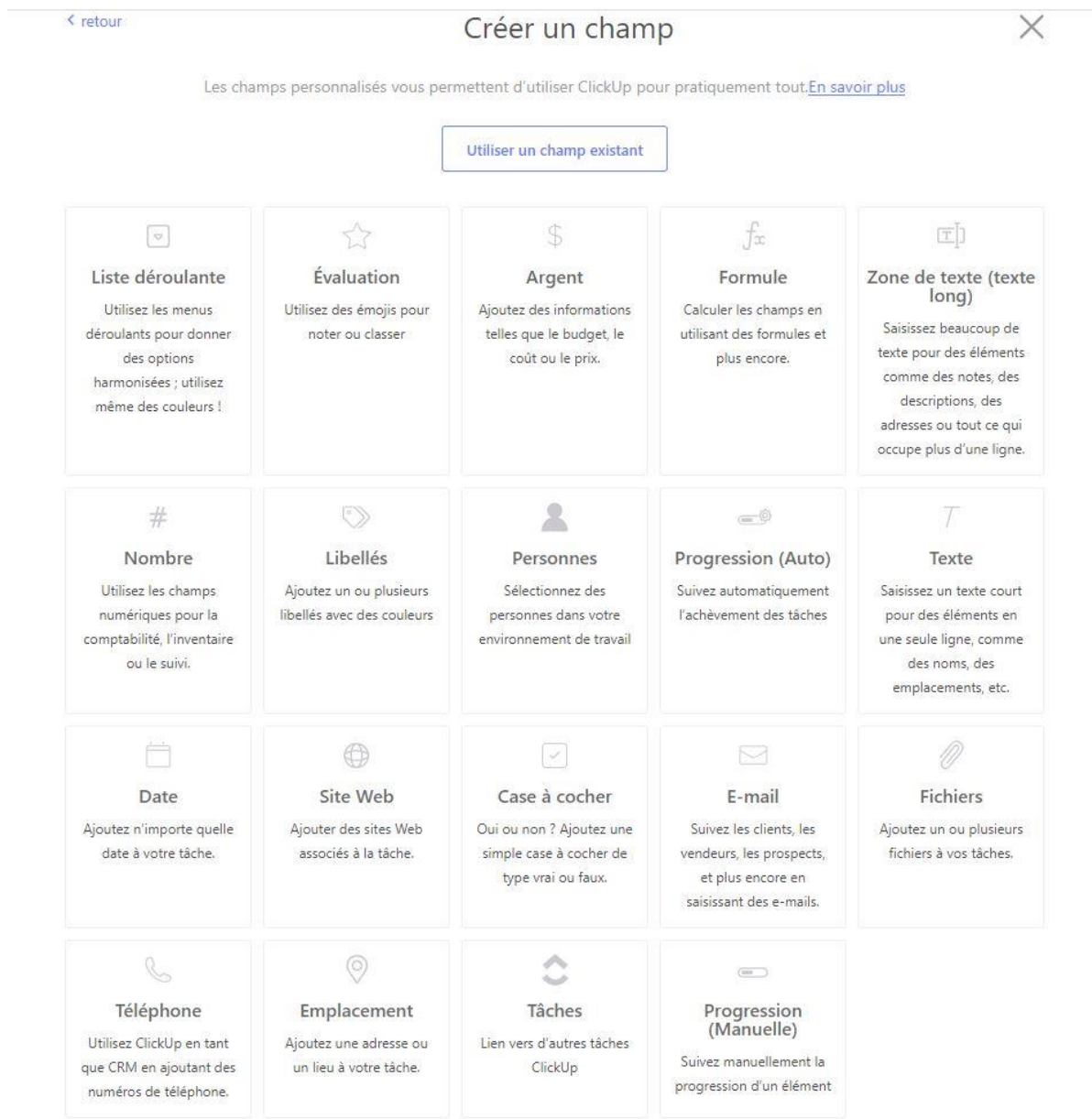
Figure 14 : Vue des tâches selon les statuts

### 2.3.5 Les champs personnalisés :



**Figure 15 : Liste de champs personnalisés pour les tâches**

Les champs personnalisés constituent une des options les plus personnalisables et essentielles de Clickup. Ces champs sont associés aux tâches et il est possible d'en créer autant que nécessaire. Il peut s'agir de rentrer un texte, une valeur numérique ou encore d'offrir une liste de choix d'agents, de statuts lors de la création de la tâche, en bref, il s'agit d'un complément permettant de rendre une tâche encore plus complète sans forcément le décrire initialement. Cela permet aussi lors des différents affichages de pouvoir filtrer en fonction de ces champs là et donc de trier plus aisément les tâches selon leur description.



**Figure 16 : Menu de personnalisation des champs**

Voici la liste des champs que nous pouvons créer afin de personnaliser les tâches. Comme Clickup est encore en développement et que des fonctionnalités seront rajoutées au fil du temps, il n'est pas impossible que cette liste évolue encore et que la personnalisation soit encore plus grande.

### 2.3.6 Les statuts de tâches

## Modifier les statuts pour Task Management ✕

[En savoir plus](#)

Utiliser les statuts de l'espace

**CLASSIC\_CW**

MODÈLES (21) +

- Space
- Custom
- Backlog
- CLASSIC\_CW
- Content
- CRM
- Dépenses
- Kanban
- Management du contenu
- Marketing
- Normal
- Sales
- Scrum
- Sprint
- SPRINT\_CW
- Statuts backlog
- Statuts bug
- Statuts marketing
- Statuts sprint
- Task it
- Task management général

STATUTS NON DÉMARRÉS ?

- À FAIRE ...

Déplacez les statuts ici pour considérer les tâches non commencées. [En savoir plus](#)

STATUTS ACTIFS ?

- IN PROGRESS ...
- REVIEW ...
- ON HOLD ...

[+ Ajouter Un Statut](#)

STATUTS TERMINÉ ?

- ACHEVÉ ✓ ...
- CANCELED ✓ ...

STATUT FERMÉ ?

- ARCHIVED ...

[Enregistrer](#)

*Figure 17 : Création et personnalisation des statuts de tâches*

Il est également possible de personnaliser les statuts d'avancement des tâches pour les rendre spécifiques à chaque utilisation. Cette personnalisation est un atout supplémentaire et permet de répondre à ce besoin qui chez CoeurWay varie d'un département à un autre.



### 2.3.7 Assignment des rôles :

Clickup est un outil performant pour les manager. Celui-ci permet comme cité précédemment de créer des équipes ou des dossiers avec des accès contrôlés. Au-delà de cette gestion des accès ou non aux dossiers de travail des différents départements composant l'entreprise, il est possible de créer des rôles avec plus ou moins d'autorisation et d'assigner aux collaborateurs ces rôles-là. Les différents rôles peuvent être modifiés par le créateur/propriétaire de l'espace de travail ou par un rôle qui en possède le droit. L'avantage d'avoir des rôles personnalisés, c'est que ceux-ci peuvent être assignés facilement aux différents collaborateurs et le manager peut décider ou non de donner plus ou moins d'autorisation à chacun. Par exemple, un stagiaire en RH n'aura que très peu de droits comparé à son tuteur, ainsi, il ne pourra pas défaire ou modifier ce qui est mis en place dans le fonctionnement de cette partie RH. En résumé, l'avantage qu'offre Clickup pour ces rôles-là sont que ceux-ci peuvent être conçus de manière générale et assignés aux divers collaborateurs de l'entreprise sans le faire au cas par cas.

#### Permissions personnalisées [En savoir plus](#)

Rechercher une action...

ACTIONS	INVITÉ	MEMBRE	ADMINISTRATEUR	SUPERADMINS ...	POWER MEM... ...
<b>GÉRER LES ACTIONS</b>					
<b>Ajouter/retirer des membres</b> Donne à l'utilisateur la permission d'ajouter ou de retirer des membres de l'environnement de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Git</b> Permet à l'utilisateur de voir et d'ouvrir le modal Github/Bitbucket/Gitlab sur les tâches et d'utiliser toutes les fonctionnalités qui s'y trouvent.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Modifier les statuts</b> Donne à l'utilisateur la permission de créer, de modifier et de supprimer des statuts. Si vous avez activé l'option Modifier les statuts, mais que vous avez désactivé l'option Supprimer les éléments, vous ne pourrez pas supprimer les statuts.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Gérer les étiquettes</b> Donne à l'utilisateur la permission de créer, de modifier et de supprimer des étiquettes. Si vous avez activé l'option Gérer les étiquettes, mais que vous avez désactivé l'option Supprimer les éléments, vous ne pourrez pas supprimer les étiquettes.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Envoyer un e-mail (ClickApp E-mail)</b> Donne à l'utilisateur la permission d'envoyer des e-mails via ClickApp E-mail.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Ajouter des comptes de messagerie (ClickApp E-mail)</b> Donne à l'utilisateur la permission d'ajouter des comptes de messagerie autorisés via ClickApp E-mail.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>CHAMPS PERSONNALISÉS</b>					
<b>Gérer les champs personnalisés</b> Donne à l'utilisateur la permission de créer, de modifier et de supprimer des champs personnalisés. Si vous avez activé l'option Gérer les champs personnalisés, mais que vous avez désactivé l'option Supprimer les éléments (ci-dessous), vous ne pourrez pas supprimer les champs personnalisés.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Champs personnalisés épinglés</b> Donne à l'utilisateur la possibilité d'épingler un champ personnalisé. Les champs personnalisés épinglés sont épinglés dans l'environnement de travail partout où ce champ est utilisé.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**Figure 18 : Menu de création des rôles**

La figure précédente permet de visualiser les différentes options possibles à l'intérieur de la personnalisation des rôles. Certaines options des rôles de bases déjà présent sur Clickup sont bloquées et ne peuvent être modifiées car elles sont essentielles aux rôles. Ce menu offre une personnalisation encore plus poussée afin d'offrir à chaque employé évoluant dans l'espace de travail puisse se retrouver avec les options et les droits nécessaires à la bonne réalisation de ses propres tâches.

Membres (10) disposant des droits complets Invités (1/55) ©

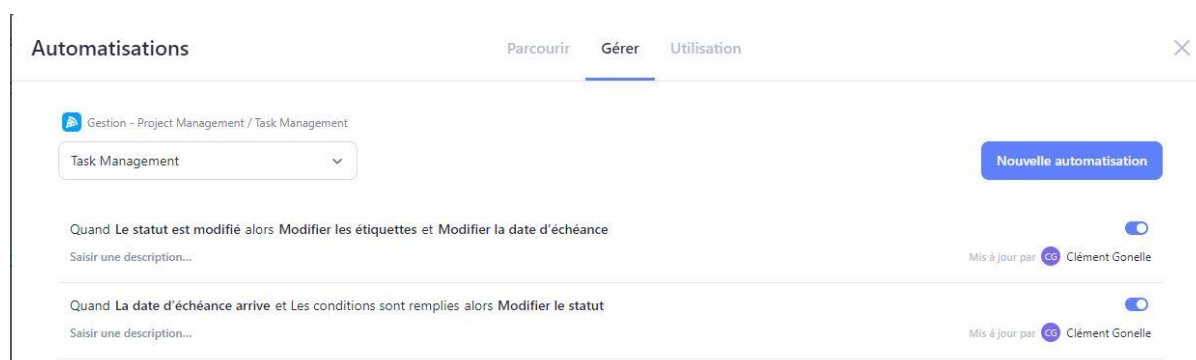
NOM	E-MAIL	RÔLE	SÉCURITÉ	DERNIÈRE ACTIVITÉ	PARAMÈTRES
Antoine Lavoie		Propriétaire	<input type="checkbox"/>	juil. 11	***
Bastien		Noob	<input type="checkbox"/>	juil. 11	***
Berk Bozok		Noob	<input type="checkbox"/>	juil. 10	***
Clément Gonelle		Superadmins	<input type="checkbox"/>	juil. 11	***
Jean-Michael Boudreault		Noob	<input type="checkbox"/>	juil. 10	***
Jean-Phillipe Gagnon		Noob	<input type="checkbox"/>	juil. 10	***
Mariane Vail		Noob	<input type="checkbox"/>	juil. 11	***
Marie Lavoie		Noob	<input type="checkbox"/>	juil. 11	***
Mouhamadou Sy		Noob	<input type="checkbox"/>	juil. 6	***
Pierre-Olivier Gravel		Superadmins	<input type="checkbox"/>	juil. 11	***

**Figure 19 : Ensemble des membres de l'espace de travail ainsi que de leur rôle associé**

Il y a un menu permettant de faire en sorte de visualiser l'ensemble des rôles de chacun, il est accessible au créateur de l'espace de travail et aux rôles en capacités de modifier les rôles.

### 2.3.8 Les automatisations :

Clickup possède un menu qui peut s'avérer très utile dans la gestion de l'espace de travail : les automatisations.



*Figure 20 : Menu des automatisations*

Ces automatisations sont directement intégrées sur la plateforme et permettent de réaliser bon nombre de choses qui prendraient du temps à faire manuellement. Les automatisations peuvent être relativement simples comme le fait de recevoir une notification lorsqu'une tâche change de statut, mais elles peuvent aussi être plus complexes. Des tâches peuvent être créées automatiquement, il est possible d'y associer un titre automatiquement également, dès qu'une tâche change de statut et se retrouve dans un statut précis il est possible d'en recréer une, en clair, il est possible d'automatiser grandement la gestion des tâches.

Ce qui est intéressant grâce à ces automatisations, c'est que les tâches qui se répètent dans le temps peuvent être renouvelées selon les critères choisis, exemple : une tâche sera recréée avec le même nom si la précédente arrive à expiration.

Task Management

Gestion - Project Management / Task Management

**Modifier l'automatisation**

**When**  
This happens on tasks and subtasks

Le statut est modifié

De : [grey, green, blue, yellow, red]

À : COMPLETE

**Then...**  
Do this action

Modifier les étiquettes

AJOUTER UNE/DES ÉTIQUETTE(S) :  
archivage

SUPPRIMER UNE/DES ÉTIQUETTE(S) :

Modifier la date d'échéance

DATE D'ÉCHÉANCE : \*  
7 Jours après la date de déclenchement

RÉSUMÉ DE L'AUTOMATISATION

Quand Le statut est modifié → alors Modifier les étiquettes et Modifier la date d'échéance

Annuler Enregistrer

**Figure 21 : Création d'une automatisation**

Les automatisations sont essentielles et rendent Clickup plus performant que d'autres outils de gestion de tâches. L'intérêt est de pouvoir gagner du temps sur des actions répétitives et que celles-ci ne soient au final plus une tâche en elles-mêmes. Cela permet un gain de temps et la prise en main de l'outil d'automatisation est assez simple. Il s'agit d'automatisation en « no-code » ce qui permet vraiment à tout le monde de pouvoir en faire.

Cependant, l'outil d'automatisation interne de Clickup est encore limité. Les automatisations internes sont bien développées mais il manque celles qui sont possibles et intéressantes avec des logiciels ou plateforme Excel.

## 2.3.9 Les clickapps :

ClickApps [En savoir plus sur les ClickApps](#)

Rechercher...

EXPLORER

Tous 42

Travail en cours 1

Intégrations 6

ESPACE

Employee Onboarding 7

CS - Sales & CRM Team 14

Finance - Finance Management 14

Gestion - Project Management 14

Marketing - Marketing Teams 14

IT - Agile Scrum Management 17

**Accueil Documents**  
Un endroit qui rassemble tous les documents de l'ensemble de votre environnement de travail.

**Aperçu des fichiers Word, Excel et Powerpoint dans ClickUp**  
Visualisez les fichiers Microsoft sans quitter ClickUp ! Activez cette ClickApp pour utiliser les serveurs Docs Online Viewer de Microsoft pour prévisualiser vos fichiers.

**Assignés multiples**  
Les tâches peuvent être assignées à plusieurs personnes.

**Automatisation**  
Choisissez parmi une bibliothèque d'automatisations ou créez la vôtre pour automatiser les tâches manuelles et répétitives.

**Avertissement de dépendance**  
M'avertir avant de fermer les tâches qui ont une ou plusieurs tâches préliminaires.

**Avertissement incomplet**  
Empêchez la fermeture des tâches ayant des sous-tâches, des commentaires et des checklists non résolus.

**Champs personnalisés**  
Ajoutez des champs personnalisés à vos tâches pour utiliser ClickUp pour absolument tout : dates, numéros de téléphone, e-mails, menus déroulants, cases à cocher, liens, devises et chiffres.

**Clip : enregistrement d'écran**  
Créez des vidéos de votre écran avec audio en un clic, puis partagez-les avec les tâches ClickUp ou utilisez une URL publique pour permettre à tout le monde d'y accéder.

**Figure 22 : Liste de Clickapps**
















Les clickapps sont des applications intégrées à Clickup dans la base de son fonctionnement et qui permettent d'utiliser certains espaces ou applications de travail différentes de la base de Clickup. Ainsi il est possible d'utiliser Office 365 via Clickup ou encore des applications de mail ce qui permet l'automatisation de l'envoi de certains mails associés à des tâches.

### **2.3.10 Les intégrations :**

Clickup propose l'intégration de certaines plateformes permettant de faciliter le transit de données entre celles-ci. Ces intégrations de base permettent des actions basiques et il est important de voir si celles-ci sont réellement utiles.

Le fait de pouvoir intégrer et automatiser des éléments basiques entre Clickup et d'autres plateformes me poussera par la suite à utiliser une autre plateforme afin de pouvoir proposer des choses plus intéressantes. Cependant ce qui existe déjà est à mon sens en partie suffisant au début notamment avec les logiciels tels que Hubspot ou Discord. Ce qui est permis est convenable et permet de prendre en main ce côté intégration de la plateforme sans pour autant offrir des options capables de changer complètement le fonctionnement interne de l'entreprise. Comme énoncé précédemment il existe d'autres possibilités pour pouvoir intégrer des applications à Clickup et c'est via cela que les intégrations les plus intéressantes sont possibles.

## Toutes les applications

 <p><b>Apple iCal</b> Synchronisation entre Apple Calendrier et ClickUp.</p>	 <p><b>Bitbucket</b> Rationalisez votre flux de travail Bitbucket directement depuis ClickUp.</p>	 <p><b>Box</b> Joignez rapidement des fichiers Box à vos tâches et commentaires.</p>
 <p><b>Chrome Extension</b> Emportez ClickUp partout avec vous avec une intégration directement dans Chrome.</p>	 <p><b>Clockify</b> Effectuez le suivi du temps sur ClickUp, générez vos rapports dans Clockify.</p>	 <p><b>Confluence</b> Faites des recherches dans Confluence directement depuis ClickUp.</p>
 <p><b>Discord</b> Envoyez des notifications ClickUp aux salons Discord.</p>	 <p><b>Dropbox</b> Joignez des fichiers Dropbox aux tâches et aux commentaires.</p>	 <p><b>Everhour</b> Simplifiez le suivi du temps avec ClickUp et Everhour.</p>
 <p><b>Figma</b> Rationalisez votre flux de travail de conception directement depuis ClickUp.</p>	 <p><b>GitHub</b> Boostez la visibilité de vos projets grâce à l'intégration de GitHub.</p>	 <p><b>GitLab</b> Boostez la visibilité des projets grâce à l'intégration de GitLab.</p>
 <p><b>Gmail</b> Envoyez et recevez des e-mails.</p>	 <p><b>Google Calendar</b> Synchronisez votre Google Agenda.</p>	 <p><b>Google Chat</b> Configurez ClickUp pour envoyer des messages.</p>

**Figure 23 : Liste des intégrations de base possible dans Clickup**

## PARTIE 3

### Travail réalisé

#### 3.1 Travail réalisé

Durant le projet d'intervention j'avais pour mission de mettre en place la plateforme en collaboration avec Antoine afin que celle-ci puisse correspondre aux attentes qu'il avait pour que la plateforme mise en place soit la plus claire possible pour les employés.

Dans un premier temps, il a fallu récupérer les données depuis la plateforme Zoho. La récupération des données est nécessaire. Comme énoncé précédemment, Zoho est une plateforme qui regroupait des options tels que la création de documents, de tableurs et autres documents permettant le bon fonctionnement de l'entreprise. La récupération de document a posé un problème sur 2 aspects : par moment les documents n'était pas récupérables en groupe ce qui a considérablement ralenti la récupération des données et le deuxième aspect était la mise en page des différents documents texte tels que les rapports ou documents officiels de présentation de l'entreprise.

Ces conflits dans la gestion des données récupérées sont à considérer puisque l'entreprise souhaite également utiliser Microsoft 365 afin de gérer ses documents. Ainsi récupérer les données comme elle était dans la plateforme Zoho permet de transférer plus rapidement les données vers le nouveau système d'informations nuagiques. Le choix qui a été fait de partir sur Microsoft 365 est motivé notamment par la multitude d'options qui sont présentes sur la plateforme. La possibilité de partager l'accès des fichiers et de limiter l'accès à certains dossiers selon les différentes responsabilités des employés.

Une fois la récupération de données réalisée, il a fallu prendre en main la nouvelle plateforme. Pour cela, la plateforme possède des formations détaillées qui permettent de découvrir l'ensemble des options qui sont présentes sur celle-ci. Ces formations présentent également la possibilité d'obtenir des certificats concernant la connaissance de la plateforme et de ses fonctionnalités.



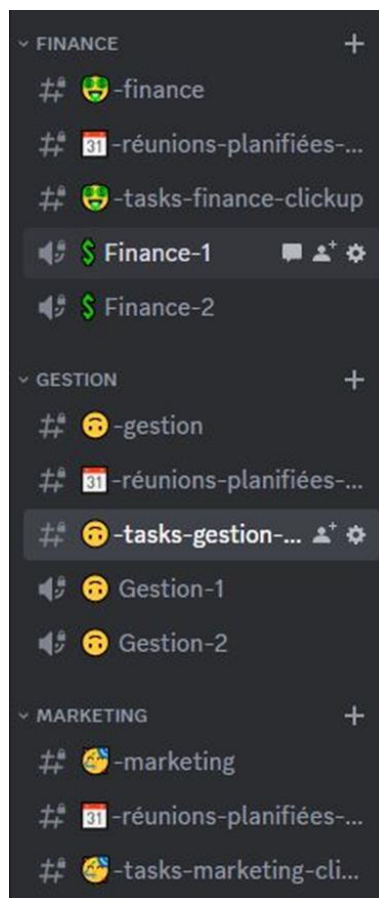
### **3.2 Intégration de logiciels ou d'applications externe à Clickup :**

L'objectif au-delà de mettre en place le workflow était de mettre en place un maximum d'intégration afin de le rendre le plus interactif possible. Les intégrations consistent à relier des fonctionnalités de Clickup avec celle de logiciels externes.

#### **3.2.1 Discord :**

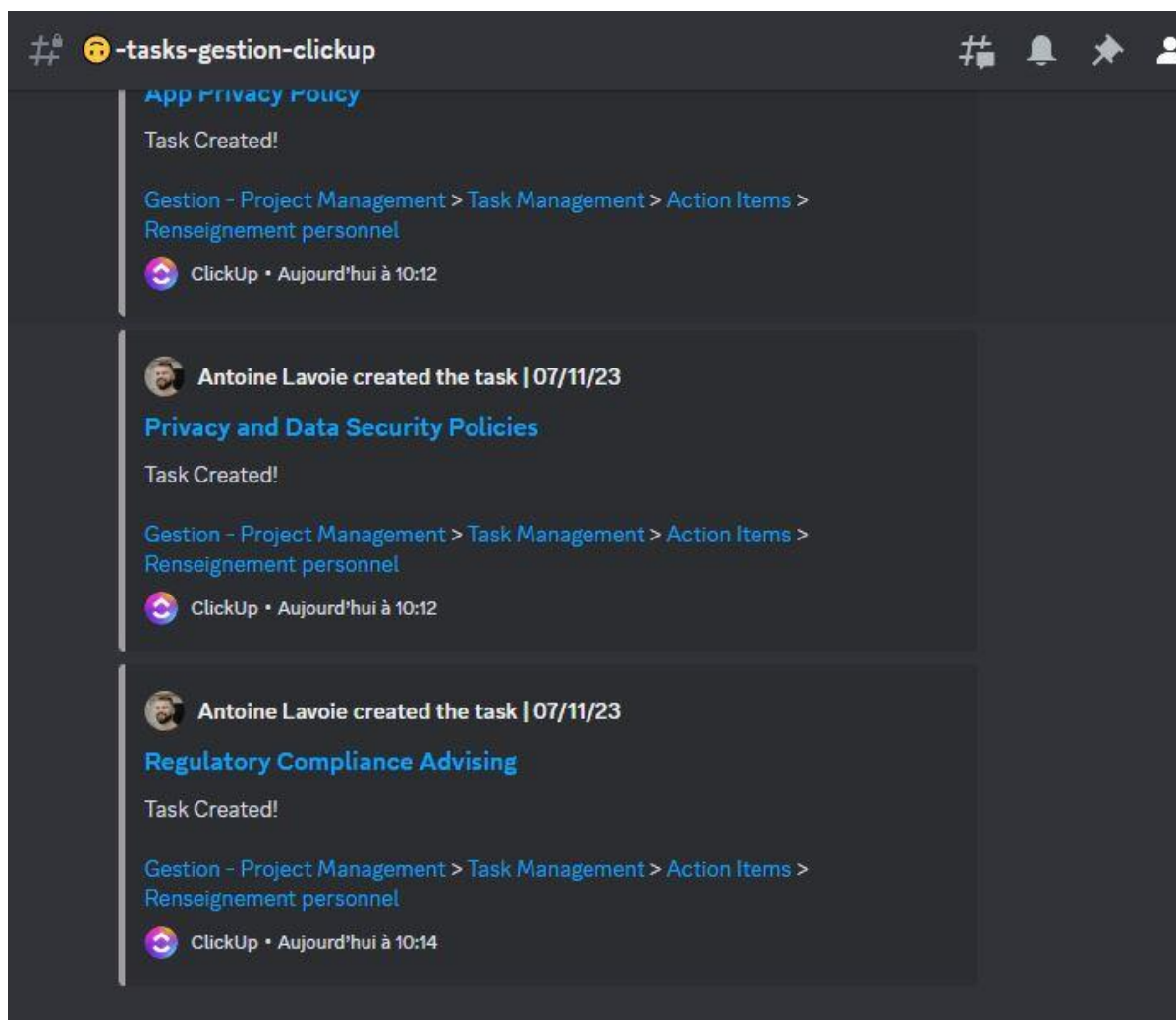
La première intégration que j'ai réalisée a été de mettre en place une communication entre Clickup et Discord. Discord est une plateforme permettant la création d'un espace de communication privé gratuitement. Ce logiciel est majoritairement utilisé par des joueurs de jeu vidéo en ligne pour communiquer ou pour créer des serveurs communautaires autour de divers sujets. La plateforme permet une personnalisation complète d'un espace de discussion qui pour une entreprise peut s'avérer intéressant. Il est facile de créer des rôles avec différentes permissions afin de limiter l'accès aux gens à des salons textuels ou vocaux selon leur poste dans l'entreprise. CoeurWay avait donc décidé d'utiliser Discord pour la communication en interne de par sa prise en main intuitive mais également par la gratuité du service offert. Ainsi dans l'étape d'intégration, mon premier travail a été de remettre en forme le serveur existant

en remettant de l'ordre dans les différents salons de discussions pour avoir des salons dédiés à chaque équipe et ainsi faciliter le transfert d'information en interne.



*Figure 24 : Salons vocaux et écrit associés aux départements de CoeurWay*

Les possibilités d'intégrations de bases de Discord pour Clickup sont assez limitées. Parmi les options offertes, une seule semblait pour l'instant offrir un intérêt. Il s'agissait de mettre en place une automatisation qui permet d'afficher dans les salons dédiés du serveurs discord une tâche qui vient d'être créé. Exemple, si l'équipe Gestion créer une tâche dans Clickup dans l'espace Gestion, celle-ci sera immédiatement copié et envoyé dans le salon des tâches de l'équipe de gestion sur Discord.



*Figure 25 : Affichage des tâches nouvellement créé dans Clickup sur Discord*

Pour des intégrations futures, je pense que le plus intéressant serait d'essayer de créer une automatisation qui associerait les noms d'utilisateurs Discord aux noms d'utilisateurs Clickup afin que lorsque ceux-ci sont assignés à une tâche, ils soient également mentionnés sur le serveur Discord. Cela contribuerait à répéter le processus d'assignation des tâches et donc améliorerait sa prise en compte.

### **3.2.2 Prise en main de Hubspot :**

Hubspot est un logiciel de CRM (*Customer Relationship Management*) permettant comme son nom l'indique de gérer ses clients. Un CRM devient essentiel pour une entreprise à mesure que le nombre de contact qu'elle possède s'agrandit (Ertz et Graf, 2013, 2015a).

L'avantage du CRM est que celui-ci permet une gestion rapide et efficace des relations clients (Ertz et Graf, 2015b). Il est possible de créer certaines automatisations à travers celui-ci pour qu'il puisse envoyer des mails automatiques ou encore créer des factures ou des devis selon un modèle pré-enregistré (Ertz et Graf, 2016).

Pour CoeurWay, comme il s'agit d'une start-up et que le produit n'est pas encore commercialisé, l'intérêt d'utiliser un CRM est de pouvoir avoir la liste des contacts de l'entreprise facilement accessible et puis à l'avenir d'avoir déjà cette base de données qui pourra être utilisé pour justement, faire de la gestion de clients.

Durant le projet d'intervention, je n'ai que peu travaillé sur Hubspot et majoritairement sur les contacts et sur l'automatisation entre ceux-ci et Clickup. Le but de cette tâche était de pouvoir faire en sorte qu'à chaque fois qu'un contact est créé, que l'automatisation crée une tâche en parallèle dans une liste de contacts sur Clickup en reprenant et en associant les différentes informations du contact aux champs personnalisés sur Clickup.

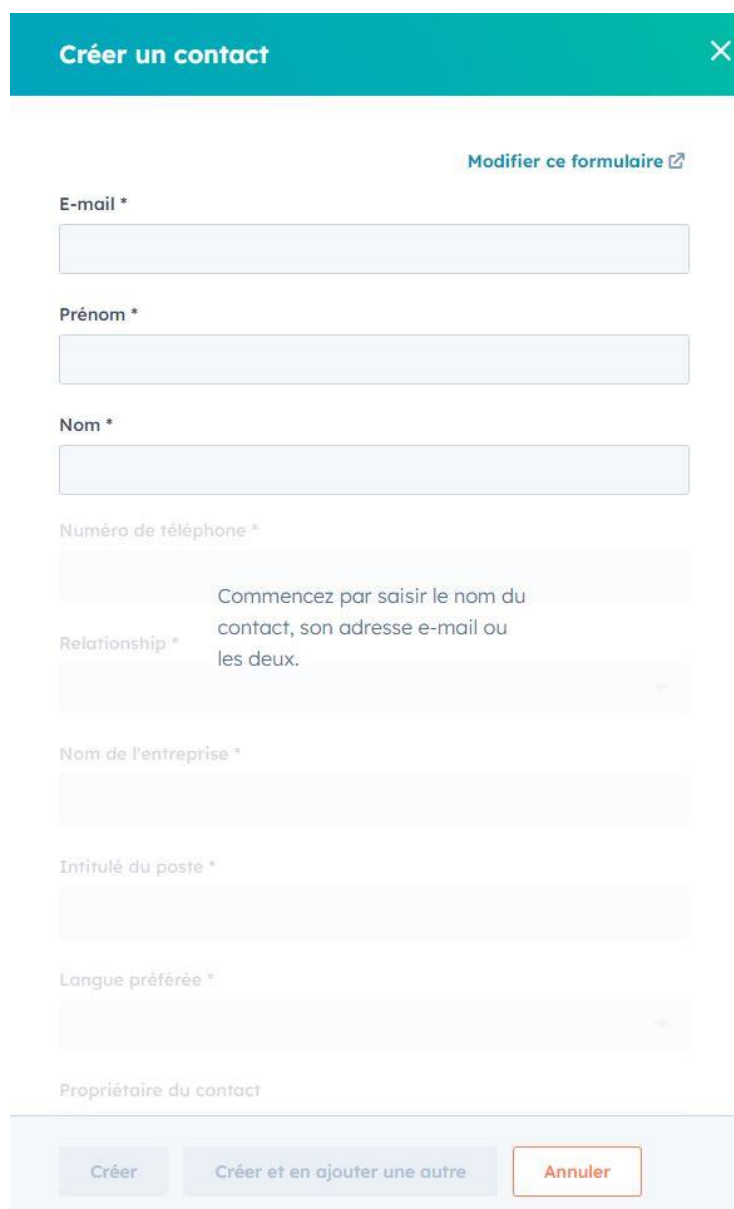
The screenshot displays the HubSpot 'Contacts' page for 'Coeurway'. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Contacts', 'Conversations', 'Marketing', 'Vente', 'Service client', 'Automatisation', and 'Rapports'. Below this, the 'Contacts' section shows '356 fiches d'informations'. There are filters for 'Tous les contacts', 'Mes contacts', 'Contacts non attribués', and 'CW\_STANDARD'. A search bar is present with the text 'Rechercher un nom, un n...'. The table below has the following columns: 'NOM', 'E-MAIL', 'NUMÉRO DE TÉLÉPHONE', 'PROPRIÉTAIRE DU CONTACT', 'ENTREPRISE PRINCIPALE', 'DATE DE LA DERNIÈRE ACTIV...', and 'STATUT DU LEAD'. The contacts listed are:

NOM	E-MAIL	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE	PROPRIÉTAIRE DU CONTACT	ENTREPRISE PRINCIPALE	DATE DE LA DERNIÈRE ACTIV...	STATUT DU LEAD
Marie Lavoie (marie.lav...)						
Antoine Lavoie (antoine...)						
Antoine Lavoie (antoine...)					Hier à 15:00	
Marie Lavoie (marie.lav...)					6 juil. 2023	
Marie Lavoie (marie.lav...)						
Marie Lavoie (marie.lav...)						
Marie Lavoie (marie.lav...)						
Marie Lavoie (marie.lav...)						
Marie Lavoie (marie.lav...)						
Marie Lavoie (marie.lav...)						
Marie Lavoie (marie.lav...)						
Marie Lavoie (marie.lav...)						
Marie Lavoie (marie.lav...)						
Marie Lavoie (marie.lav...)						
Marie Lavoie (marie.lav...)						

*Figure 26 : Liste des contacts de CoeurWay*

La fiche contact sur Hubspot est une fiche personnalisable. Certains champs sont présents de base tels que le courriel, le prénom ou encore le nom, mais il est possible d'ajouter d'autres champs. Ces champs seront créés dépendamment du besoin de l'entreprise. Par exemple pour CoeurWay, il peut être intéressant d'ajouter un champ correspondant à la région du contact ou

encore la date de premier contact pour observer l'ancienneté de la relation entre ce contact et l'entreprise.



The image shows a screenshot of the HubSpot 'Créer un contact' (Create contact) form. The form is presented in a modal window with a teal header bar containing the title 'Créer un contact' and a close button (X). Below the header, there is a link 'Modifier ce formulaire' with an external link icon. The form fields are as follows:

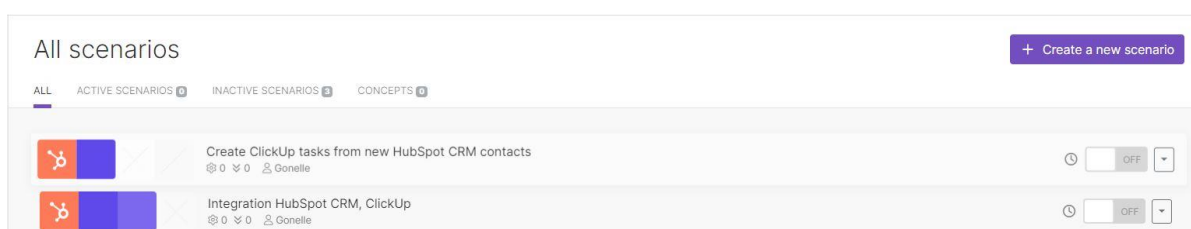
- E-mail \***: A text input field.
- Prénom \***: A text input field.
- Nom \***: A text input field.
- Numéro de téléphone \***: A text input field.
- Relationship \***: A dropdown menu with a tooltip that reads: 'Commencez par saisir le nom du contact, son adresse e-mail ou les deux.' (Start by entering the contact's name, their email address, or both.)
- Nom de l'entreprise \***: A text input field.
- Intitulé du poste \***: A text input field.
- Langue préférée \***: A dropdown menu.
- Propriétaire du contact**: A label for the contact owner field, which is currently empty.

At the bottom of the form, there are three buttons: 'Créer' (Create), 'Créer et en ajouter une autre' (Create and add another), and 'Annuler' (Cancel).

**Figure 27 : Fiche de création de contact dans Hubspot**

### 3.2.3 Création d'automatisation via Make :

Make est une plateforme permettant de réaliser des automatisations en « *no-code* ». Ces automatisations proposées sont sous la forme de bulle avec lesquelles il faut relier les logiciels dont on veut une interaction. La plateforme permet de relier plusieurs dizaines d'applications entre elles sans avoir à coder la moindre ligne. Elle permet une prise en main facile et qui grâce à ça rend les liens simples à mettre en place. La principale automatisation que j'ai réalisée via Make a été de relier Clickup au CRM Hubspot. La vue de base de Make permet de voir l'ensemble des scénarios (automatisations) créés sur la plateforme, on y retrouve également la quantité de données utilisées et le nombre d'opérations réalisées.

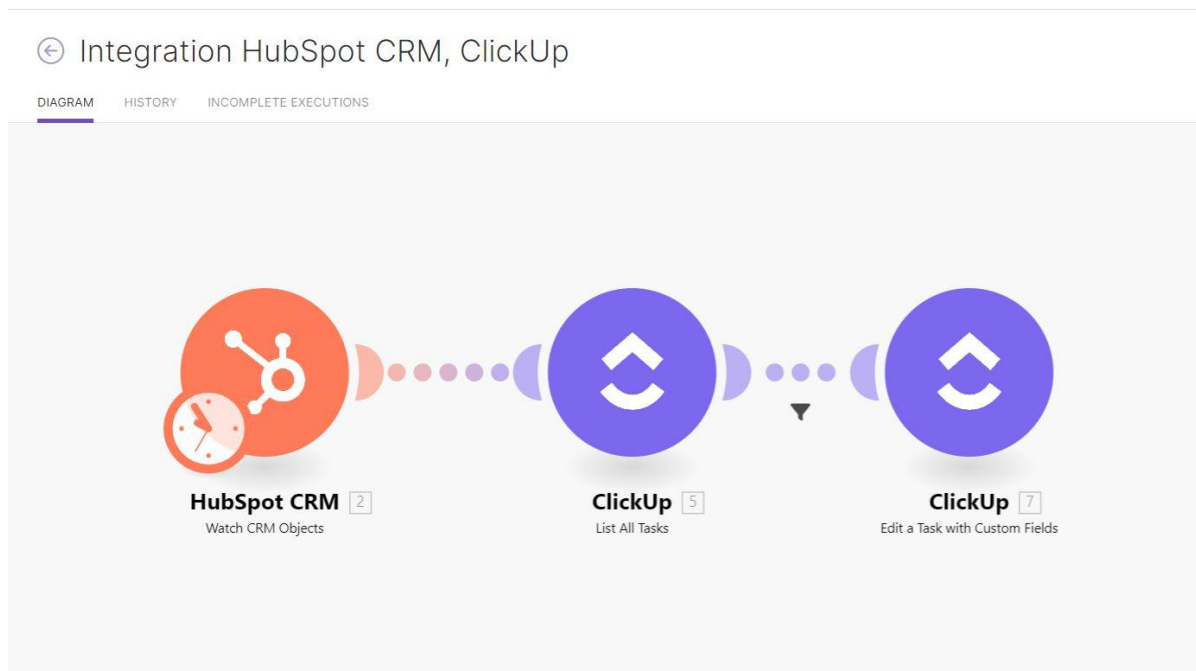


**Figure 28 : Menu des scénarios**



**Figure 29 : Scénarios actifs et données transférées**

Une opération correspond à l'action entre une bulle et une autre. Ainsi chaque lien est une opération à part entière et le nombre d'opérations dépend du forfait sélectionné. De base, sur la version gratuite 1000 opérations sont disponibles pour 2 scénarios actifs. Cela était suffisant afin de créer, de tester et de mettre en place le scénario entre Hubspot et Clickup.




*Figure 30 : Vue générale de l'automatisation Hubspot-Clickup*




Comme montré sur l'image précédente, l'automatisation peut se visualiser sous forme de bulle. L'objectif de celle-ci était de relier le compte du CRM de CoeurWay et d'observer les changements qui pouvaient avoir lieu.


HubSpot CRM

**Connection**

 My HubSpot CRM connecti...

 For more information on how to create a connection to HubSpot CRM, see the [online Help](#).

**Limit**


 Enter the maximum limit of items in the result.

**Object Type to Search**   Map

**Output Properties**

Select All

- Annual Revenue
- Average Pageviews
- Became a Customer Date
- Became a Lead Date
- Became a Marketing Qualified Lead Date

 Select output properties.

**Watch Created/Updated**

**Query**

*Figure 31: Liste des données récupérables de la fiche contact*

Set up a filter

Label

Condition

5. Task Name

Text operators: Equal to

2. Properties: First Name

2. Properties: Last Name

Add AND rule Add OR rule

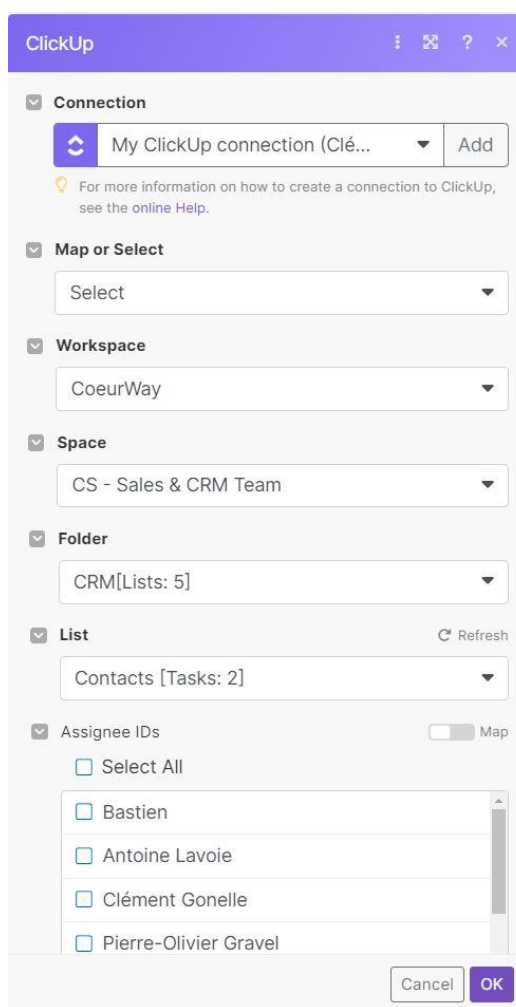
Cancel OK

*Figure 32: Menu de création des transferts de données entre Hubspot et Clickup*

Ici l'automatisation observe les contacts dans le CRM et à chaque fois qu'un nouveau est créé ou qu'un existant est mis à jour, alors l'automatisation crée une tâche associée à celui-ci dans un espace dédié de Clickup dans lequel les contacts sont stockés. Il est possible de récupérer n'importe quelle donnée depuis la fiche contact sous le format dans lequel il est rentré dans

Hubspot. Il est ainsi nécessaire de bien étudié quel type de données il est possible de récupérer afin de les exploiter au mieux dans Clickup et dans les tâches que nous souhaitons créer.

Ici l'automatisation va récupérer des données contenues dans la fiche contact d'Hubspot à savoir le nom et le prénom du contact. Ces données seront ensuite associées au nom de la tâche. La tâche créée est placée dans le salon correspondant et il est possible d'assigner n'importe quel employé à celle-ci.



*Figure 33 : Menu de sélection de la liste dans Clickup associée aux contacts*

Cela montre l'utilité de Make : relier les logiciels entre eux afin de faciliter la transmission d'informations en interne. Bien évidemment, créer une automatisation peut être considéré comme une perte de temps, cependant une fois que celle-ci est mise en place, elle devient très

rapidement rentable, notamment pour une start-up. Une start-up a tout intérêt à mettre en place dès son démarrage des automatisations plus ou moins complexes pour ses transferts de données entre les logiciels ou plateforme. L'avantage est que le jour où un grand nombre de données sont rentrées, par exemple des contacts, alors les transferts seront déjà automatiques, et sur la durée, le gain de temps est toujours plus important.

Make permet de récupérer pratiquement n'importe quelle donnée des plateformes que nous souhaitons liées. Il existe d'autres logiciels proposant la création d'automatisation tel que Zapier mais le rapport prix/nombre d'utilisations ou automatisations possibles était moins intéressant que Make.

Make permet également de limiter le nombre de données à récupérer à chaque itération. Cela peut permettre de limiter l'acquisition trop soudaine d'un trop grand nombre de données et ainsi de limiter les risques de conflits ou de bug dans l'automatisation.

### **3.3 Intégrations restantes à faire :**

Au cours de mon travail sur les intégrations, deux applications ou logiciels semblaient présenter un intérêt certain pour l'entreprise. Cependant, le manque de temps et de compétences de ma part ainsi que l'utilisation encore très faible ou inexistante de celles-ci ont fait que je n'ai pu réaliser ces 2 intégrations d'applications que je vais détailler en suivant.

Bien évidemment, ces 2 applications ne sont qu'un choix devant la multitude de possibilités, mais il me semble important de préciser les outils que j'ai pu croiser que ceux qui potentiellement pourraient avoir un intérêt mais qui sont encore inconnu à l'entreprise ou qui ne sont pas adaptées aux besoins du moments.

### 3.3.1 Twilio Segment :

La première application est Twilio Segment. Celle-ci permet de récupérer n'importe quelle donnée issue d'une application puisque celle-ci s'implante directement dans le code de l'application. Ces données peuvent ensuite être extraites et envoyées vers des logiciels de statistiques qui permettent une analyse de l'utilisation de l'application. Il y a un intérêt pour pouvoir tracer l'ensemble de l'activité des utilisateurs afin de pouvoir identifier des schémas répétitifs essentiels pour développer l'intelligence artificielle de l'application. De plus, la récupération de données peut permettre d'identifier des périodes de grandes utilisations et permettra alors à l'entreprise d'adapter son application et le serveur l'hébergeant pour que celle-ci puisse répondre au mieux aux besoins en temps réels.

En résumé Twilio Segment est un outil permettant de faciliter l'apprentissage à la fois de l'IA de l'application mais aussi des développeurs pour être sûr de toujours répondre au mieux au besoin réel de l'utilisateur. Cela rentre dans la démarche d'un contrôle qualité de l'application et est essentiel pour la relation client.



*Figure 34: Logo Twilio segment*

### 3.3.2 Quickbooks :

La seconde application est Quickbooks. Celle-ci a commencé à être utilisée au niveau de la comptabilité et donc la maîtrise n'en est que très faible. Ainsi, avec le peu de temps qui me restait je ne pouvais pas comprendre exactement le fonctionnement mais également les données qui transitaient par cette application. Étant donné que l'apprentissage de l'application venait à peine de commencer, personne ne pouvait me former sur celle-ci et donc je n'ai pu intégrer cette application.

L'intégration de Quickbooks ne sera pas liée directement à Clickup. L'intérêt est de pouvoir lier l'application à Office 365 afin d'en extraire des données. De ce que j'ai pu voir dans les quelques heures de manipulations, il est possible d'extraire directement depuis l'application. Ainsi l'intégration peut perdre de l'intérêt si les extractions ne sont que peu fréquentes.



*Figure 35: Logo QuickBooks*

## CONCLUSION

Ce projet d'intervention a été pour moi l'occasion de découvrir à quel point il est essentiel d'avoir un workflow efficace afin de répondre aux attentes et aux besoins de chacun des employés dans une entreprise. Un point essentiel a été également que le processus de transition d'un workflow à un autre est un processus qui demande du temps et qui ne peut se faire qu'en écoutant les demandes de chaque personne qui sera amenée à l'utiliser. Il faut que tous puissent se retrouver dans l'utilisation de celui-ci et puisse s'en servir de manière intuitive. Il est également important de préciser que selon moi, chacun doit s'approprier et pouvoir modifier son propre espace de travail afin de répondre à ses propres attentes. Il faut également que celui-ci puisse être évolutif pour répondre aux besoins qui eux évoluent sans cesse au cœur d'une start-up. Un workflow qui est capable de vivre et d'évoluer est un workflow qui suivra une entreprise de sa création jusqu'à qu'elle soit bien établie.

L'avantage d'un workflow évolutif est qu'il permet aux employés de faire des suggestions et que celui en charge du workflow puisse essayer de répondre un maximum aux besoins des autres employés. Il est essentiel que cet outil soit modulable, mais également que la connexion entre les différentes parties de l'entreprise puisse se faire de manière satisfaisante. Cet outil est le cœur de l'entreprise et s'il est bien agencé, alors l'entreprise fera des gains de temps et d'argent puisqu'elle sera plus productive.

Le workflow que j'ai aide à mettre en place est encore loin d'être parfait mais celui-ci sera développé par les utilisateurs en fonctions de leurs besoins réels qui ne ressemble pas forcément à la description qu'ils en font.

Sur un plan plus personnel, ce projet d'intervention permet de clôturer à la fois ma formation et mon année à Chicoutimi.

Il m'a permis de me familiariser avec un nouveau type de workflow qui m'était inconnu jusqu'à présent et également d'acquérir de l'expérience dans la gestion et l'évolution d'une start-up. La création d'entreprise sera sans doute une étape à laquelle je serai confronté dans mon futur professionnel, ainsi cette expérience fut bonne à prendre. Je ressors de ce projet avec de nouveaux outils en ma possession qui je le sais, risquent de me servir dans ma future

carrière. J'ai pu également à travers ce projet découvrir la manière de travailler au Québec qui est drastiquement différente de celle en France avec plus de libertés et une relation au supérieur différente.

Les outils que j'ai pu essayer ou même maîtriser à la fin du stage sont des outils qui pourront servir à ma carrière et la méconnaissance de ces outils par la plupart des gens peut créer des différences énormes entre 2 concurrents directs.





## RECOMMANDATIONS

Pour la suite, les recommandations que j'aurais seraient les suivantes. Selon moi, il est difficile de charger quelqu'un de créer un workflow pouvant convenir à tous. Même si des explications détaillées peuvent suffire pour avoir un outil fonctionnel, il est selon moi essentiel que chacun des employés de CoeurWay prenne le temps de personnaliser son espace de travail afin qu'il puisse s'y retrouver.

Il est assez facile de créer des automatisations interne à l'application et cela peut s'avérer intéressant que chacun puisse avoir accès à un menu permettant de créer et d'arranger, d'optimiser sa manière de travailler.

Au-delà du fait que chacun doive prendre en main l'outil, il est important de s'intéresser aux applications d'intégration en « No-code » tel que Make. Il semble que les possibilités soient innombrables et il y a sans doute des applications qui pourraient s'avérer intéressantes pour un futur développement de CoeurWay.

Le workflow est un outil en constante évolution et qui doit continuer d'évoluer afin de répondre chaque jour un peu mieux aux attentes de chacun. C'est un outil puissant pour la communication interne de l'entreprise et donc il est essentiel que chacun puisse amener sa pierre à l'édifice et faire en sorte d'être en parfaite maîtrise de l'outil. Si l'outil est maîtrisé, alors les transferts de données seront bien plus efficaces et ainsi le workflow n'en sera que plus performants.

Clickup est un outil récent et qui nécessite encore plusieurs années de développement avant d'atteindre une forme complète. Ce développement et la possibilité de communiquer aisément avec les développeurs peut permettre d'autres opportunités qui auront du mal à voir le jour sur des plateformes déjà établies depuis longtemps. Ainsi les suggestions peuvent être un excellent outil afin de proposer des solutions ou des demandes qui pourraient satisfaire les utilisateurs de Clickup mais aussi les développeurs qui continueraient à améliorer leur produit en le rendant

toujours plus performants et toujours plus adaptables aux réels besoins des entreprises. A l'avenir, bon nombre de startups vont découvrir l'outil de part ses possibilités. Ces possibilités qui peuvent encore évoluer ne répondront sans doute pas uniquement aux besoins de PME mais aussi potentiellement à des étudiants souhaitant clarifier leurs tâches.

## BIBLIOGRAPHIE

- Boily, E., Ertz, M. (2019). La technologie de la chaîne de blocs (Blockchain) : catalyseur ou inhibiteur de l'économie collaborative? *Revue Organisations & Territoires*, 28(2), 115-127. <https://doi.org/10.1522/revueot.v28n2.1053>
- Boily, E., Ertz, M., (2020). When giants meet: Collaborative economy, blockchain technology, and social media. Dans R. Leon (Ed.) *Strategies for Business Sustainability in a collaborative economy* (pp. 81-101). Hershey, PA: IGI Global. <https://www.doi.org/10.4018/978-1-7998-4543-0.ch005>
- Dekhili, S., Ertz, M. (2024). Reinventing ecolabels in the era of augmented reality: An experimental study on the case of fair-trade coffee. *Journal of Cleaner Production*, 440, 139987. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2023.139987>
- Ertz, M. (2022). Boomerang, inc. : Fidéliser le consommateur connecté envers les commerces de proximité. *Revue Organisations & Territoires*, 31(1), 167-176. <https://doi.org/10.1522/revueot.v31n1.1459>
- Ertz, M. (Dir.) (2022). *Handbook of research on the platform economy and the evolution of e-commerce*. Hershey, PA: IGI Global.
- Ertz, M., & Graf, R. (2013). The Use of Web Mining for Existing Web Customer's Behavior Identification. Communication à la *2013 International Conference on Internet Studies*, 7-8 septembre, Hong Kong, Chine.
- Ertz, M., & Graf, R. (2015a). How Do They Behave on the Web? An Exploratory Study of Mining the Web for Analytical Customer Relationship Management. *International Journal of Electronic Commerce Studies*, 6(2), 289-304.

- Ertz, M., & Graf, R. (2015b). Spotting the elusive prospect customer: Exploratory study of a web-powered customer relationship management framework. *Journal of Applied Business Research (JABR)*, 31(5), 1935-1850.
- Ertz, M., & Graf, R. (2016). Discovering diamonds under coal piles: Revealing exclusive business intelligence about online consumers through the use of Web Data Mining techniques embedded in an analytical customer relationship management framework. *International Journal of Engineering Research and Applications*, 6(2), 28-33.
- Ertz, M., & Patrick, K. (2020). The future of sustainable healthcare: Extending product lifecycles. *Resources, Conservation and Recycling*, 153, 104589.
- Ertz, M., Boily, E. (2019). The rise of the digital economy: Thoughts on blockchain technology and cryptocurrencies for the collaborative economy. *International Journal of Innovation Studies*, 3(4), 84-93. <https://doi.org/10.1016/j.ijis.2019.12.002>
- Ertz, M., Gasteau, F. (2023). Role of smart technologies for implementing industry 4.0 environment in product lifetime extension towards circular economy: A qualitative research. *Heliyon*, 9(e16762). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e16762>
- Ertz, M., Graf, R. (2017). Web-mining and prospective e-customer knowledge acquisition. Dans S. Kadry et A. El Hami (Éd.) *Innovations in E-Systems for Business and Commerce* (pp. 267-299). Waretown: Apple Academic Press.
- Ertz, M., Skali, A. (2022). Impact of industry 4.0 on human resources systems: The emergence of Work 4.0. In R.D. Leon, R. Rodriguez, J. J. Alfaro Saiz (Eds) *Increasing Supply Chain Performance in Digital Society* (pp. 278-303). Hershey, PA: IGI Global. <https://www.doi.org/10.4018/978-1-7998-9715-6.ch014>
- Ertz, M., Sun, S., Boily, E., Kubiak, P., Quenum, G.G.Y. (2022). How transitioning to industry 4.0 contributes to circular product lifetimes. *Industrial Marketing Management*, 101, 125-140. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2021.11.014>
- Ertz, M., Sun, S., Latrous, I. (2021). The impact of big data on firm performance. Dans T. Antipova (Dir.) *Advances in digital science - ICADS 2021* (pp. 451-462). Cham (Switzerland): Springer Nature. [https://www.doi.org/10.1007/978-3-030-71782-7\\_40](https://www.doi.org/10.1007/978-3-030-71782-7_40)

- Ertz, M., Tandon, U., Yao Quenum, G. G., Salem, M., & Sun, S. (2022). Consumers' coping strategies when they feel negative emotions in the face of forced deconsumption during the Covid-19 pandemic lockdowns. *Frontiers in Psychology*, 13, 1018290.
- Horrich, A., Ertz, M., Bekir, I. (accepté). The effect of information adoption via social media on sustainable consumption intentions: The moderating influence of gender. *Current Psychology*.
- Li, W., Sun, C., Li, Y., Ertz, M. (2024). Impact of B2B e-commerce Platform Governance Mechanisms on the seller firms' Performance. *Research in International Business and Finance*, 67(B), 102121. <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2023.102121>
- Menvielle, L., Ertz, M., François, J., & Audrain-Pontevia, A. F. (2022). User-Involved Design of Digital Health Products. In *Revolutions in Product Design for Healthcare: Advances in Product Design and Design Methods for Healthcare* (pp. 1-19). Singapore: Springer Singapore.
- Ouerghemmi, C., Ertz, M., Bouslama, N., Tandon, U. (2023). The impact of virtual reality (VR) tour experience on tourists' intention to visit. *Information*, 14, 1-27. <https://doi.org/10.3390/info14100546>
- Quenum, G. G. Y., & Ertz, M. (2020). Notes d'actualité. Les stratégies d'adaptation dans la consommation lors de la crise de la COVID-19: quel espoir pour la consommation responsable?. *Revue Organisations & Territoires*, 29(3), 87-89.
- Shashi, Ertz, M., Centobelli, P., Cerchione, R. (2022). Shaping the future of Cold Chain 4.0 through the lenses of digital transition and sustainability. *IEEE Transactions on Engineering Management*. <https://doi.org/10.1109/TEM.2022.3194208>
- Tandon, U., Ertz, M. (2023). Gamification, VTO, e-logistics service quality as predictors of online shopping: an empirical investigation. *Current Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s12144-023-05379>
- Tandon, U., Ertz, M., & Shashi. (2023). Continued Intention of mHealth Care Applications among the Elderly: An Enabler and Inhibitor Perspective. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 1-16. <https://doi.org/10.1080/10447318.2023.2232977>

- Tandon, U., Ertz, M., Shashi (2023). Continued intention of mHealth care applications among the elderly: An enabler and inhibitor perspective. *International Journal of Human-Computer Interaction*. <https://doi.org/10.1080/10447318.2023.2232977>
- Trespeuch, L., Robinot, E., Michel, H., Kreziak, D., Corne, A., Parguel, B., Durif, F., de Ferran, F., Giannelloni, J.-L., Fontan, M., Lajante, M., Ertz, M., Peypoch, N., Botti, L., Lalancette, M., Hallegatte, D., Bousquet, J. (2021). La crise de la Covid-19, un moment décisif pour basculer vers une société plus responsable? *Natures Sciences Sociétés*, 29(4), 479-486. <https://doi.org/10.1051/nss/2022005>