

Défi Alphabet

Favoriser les échanges et le partage
entre les différents agents de l'Éducation nationale

I

Alphabet ?

C'est quoi ce projet ?

Le constat :

La décentralisation du numérique est à l'origine d'expériences inégales pour les agents selon les territoires

Aujourd'hui, il y a très peu d'outils numériques portés par l'administration centrale. Les outils sont avant tout portés par les académies. En résultent **des disparités d'expérience entre les territoires**, selon les budgets de ces derniers.

À défaut de synchronisation entre académies, les outils numériques sont souvent développés en doublons. Cette situation **ne permet pas d'optimiser les coûts et l'allocation des ressources** qui pourraient être utilisées pour alimenter une démarche d'amélioration de l'expérience utilisateur.

Les agents se tournent alors vers des solutions grand public plus simples et plus efficaces malgré les **problèmes de données personnelles que cela peut engendrer**.

Une volonté de travailler différemment et d'intégrer le design en amont d'un projet pour **passer des besoins de l'administration à ceux des agents**

Les besoins de l'administration :

Centraliser les applications
génériques

Optimiser la production d'outils
numériques

Sécuriser les données personnelles
des agents et élèves

Les besoins des agents :

???

Contexte

**Deux Designers d'Intérêt
Général pendant 12 mois
au sein de la sous-direction
Socle numérique à la
Direction du Numérique
pour l'Éducation (DNE).**

Septembre 2019-Septembre 2020



Contexte

Une solution déjà énoncée par la Direction du Numérique pour l'Éducation

**Construire une plateforme
numérique pour améliorer la
communication et la collaboration
des 1,2 million d'agents de
l'Éducation nationale**

Contexte

Une solution déjà énoncée par la Direction du Numérique pour l'Éducation

apps.education.fr

II

Une plateforme, ok.

Mais pourquoi ?

Comprendre les enjeux de l'administration
et les besoins des différents agents.

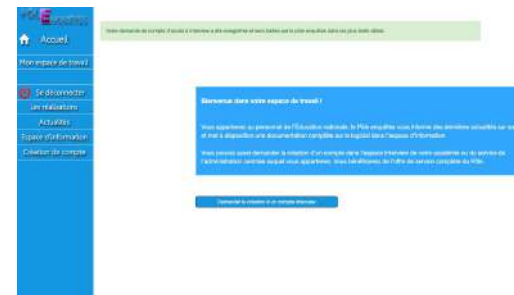
Pourquoi ce projet ?

Trois enjeux stratégiques

Améliorer l'expérience **de travail des agents**

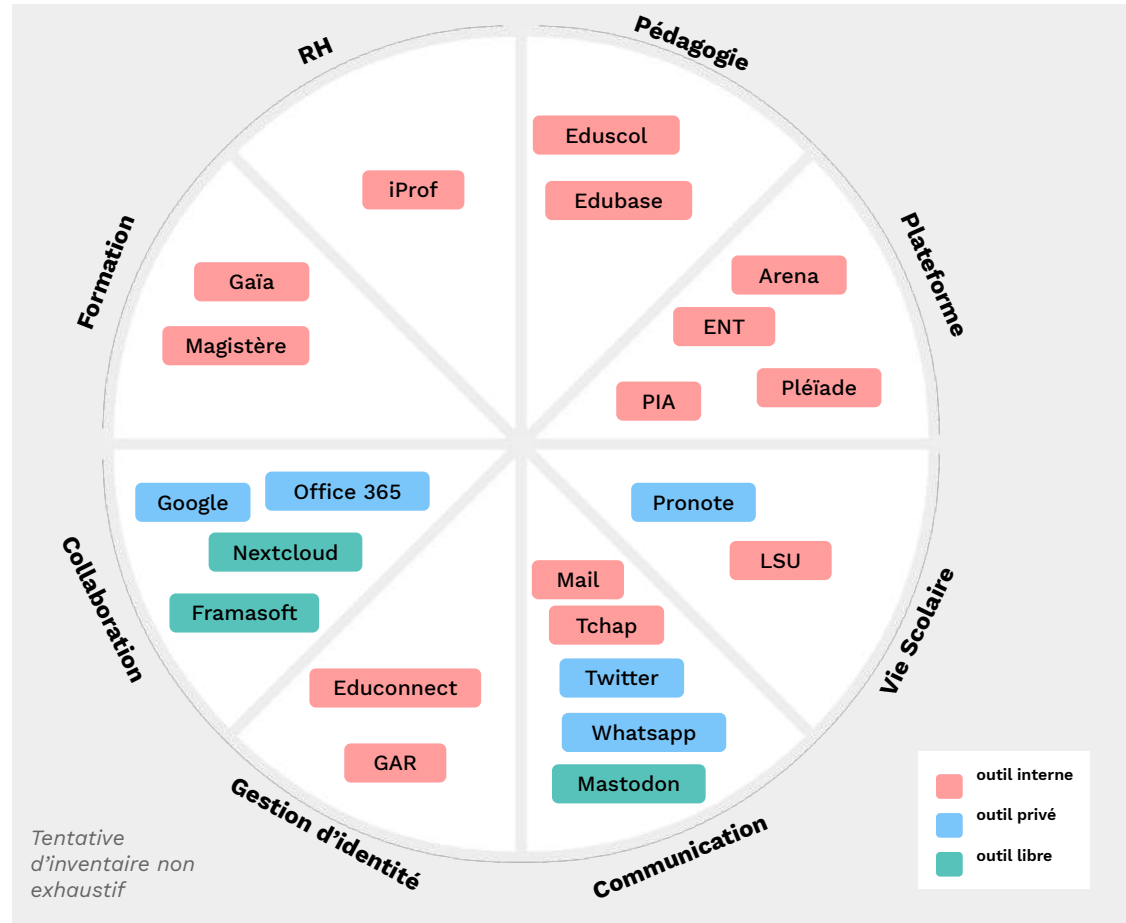
Enjeu 1

Des outils complexes et multiples ne correspondant pas aux usages actuels



Améliorer l'expérience de travail des agents

Des outils complexes et multiples ne correspondant pas aux usages actuels



Améliorer l'expérience de travail des agents

**Un manque d'accompagnement et de formation
quant à la transition numérique**

*“On a des besoins spécifiques pour les enseignants : ils veulent échanger par discipline, être en groupe. **Comment travailler ensemble, à distance** : c'est un besoin connu et reconnu par les inspecteurs ”*

Améliorer l'expérience de travail des agents

**Un sentiment de solitude et de perte de sens
dans l'exercice de sa mission de service public**

*“On n'est plus dans notre coeur de métier,
la pédagogie. Les jeunes ne s'en rendent
pas compte. Nous on voit l'évolution qu'il
y a eu... on n'est plus dans la pédagogie,
on est dans la paperasse.”*

Améliorer l'expérience de travail des agents

Un enjeu complexe qui relève de nombreuses parties prenantes et demande de s'intéresser à des domaines que la DNE ne maîtrise pas

Les besoins de base non résolus des agents qui altèrent leur quotidien



1 - Besoin physiologique

Avoir du budget pour acheter des outils et du matériel, gestion des manuels, gestion paperasse, avoir le bon matériel pour travailler, bien gérer son temps, droit à la déconnexion, pouvoir se reposer, avoir des stylos, avoir assez de place dans la classe, avoir une imprimante, avoir du wifi, avoir un ordinateur, avoir un salaire suffisant, avoir un poste fixe, connaître son affectation...

2 - Besoin de sécurité

Se sentir en sécurité dans l'école et dans sa classe, être accompagné par des aides type AVS dans sa classe, pouvoir se concentrer sur son cœur de métier, avoir confiance en sa direction, se sentir soutenu par l'institution, entretenir une relation de confiance avec les parents, plus de personnel dans l'école, être en capacité de gérer les crises...

*Extrait du rapport intermédiaire
des Designers d'Intérêt Général*

Sans des bases solides et une réponse aux besoins des deux précédentes strates, les besoins de collectif et d'échange ne peuvent pas être complètement satisfaits



3 - Besoin d'appartenance

Appartenir à un collectif, co-construire, travailler en collaboration avec sa hiérarchie, communiquer avec ses pairs...

4 - Besoin d'estime

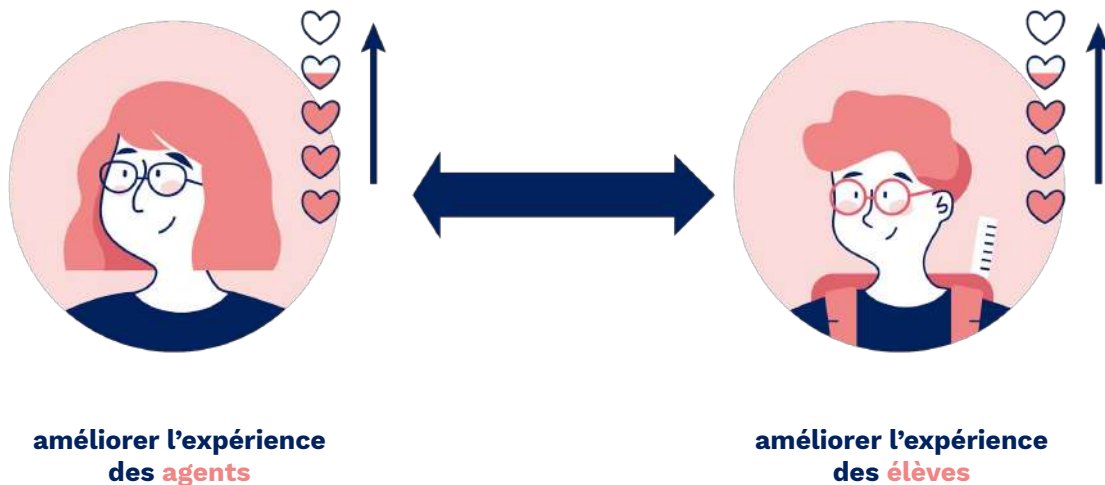
Être reconnu socialement, être remercié pour son travail, ouvrir la classe (parents et compagnie), être mis en valeur individuellement et collectivement

5 - Besoin de s'accomplir

Partager son travail, développer ses compétences en continu, créer et innover dans les approches pédagogiques, amener ses élèves à s'accomplir, grandir, évoluer, obtenir des retours constructifs sur son travail, accompagner chaque élève quelle que soit sa situation...

Améliorer l'expérience de travail des agents

Améliorer l'expérience des agents pour leur permettre d'améliorer celle des usagers du service public : les élèves



opportunité

ancrer le produit dans les
pratiques existantes des agents
en s'inspirant de leurs usages
et façons de faire

contrainte

la défiance des agents envers
toute initiative de l'institution,
liées à des tentatives qui ont
pour la plupart échoué

Accompagner la transformation organisationnelle par l'appropriation des outils numériques

Enjeu 2

L'organisation autour du numérique
n'échappe pas à la complexité
inhérente à l'administration

Accompagner la transformation organisationnelle par l'appropriation des outils numériques

La multi-responsabilité autour du numérique source de flou pour les utilisateurs et les parties prenantes : qui est responsable de quoi ? qui est mon interlocuteur en cas de problème ?

le Ministère via la DNE

Le direction du numérique pour l'Éducation se réorganise en trois sous directions :

- Socle numérique
- Services numériques
- Transformation numérique

décide

oriente

finance

+ dialogue constant avec les opérateurs et partenaires

Les Académies

35 académies en cours de réorganisation en 18 régions académiques

décide

finance

réalise

Les Collectivités Territoriales

Selon les types d'établissement, l'interlocuteur est différent :

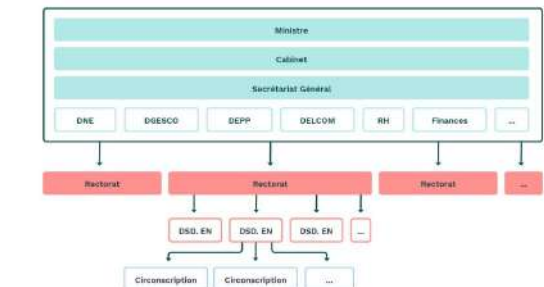
- La commune pour le primaire
- Le département pour le collège
- La région pour le lycée

finance

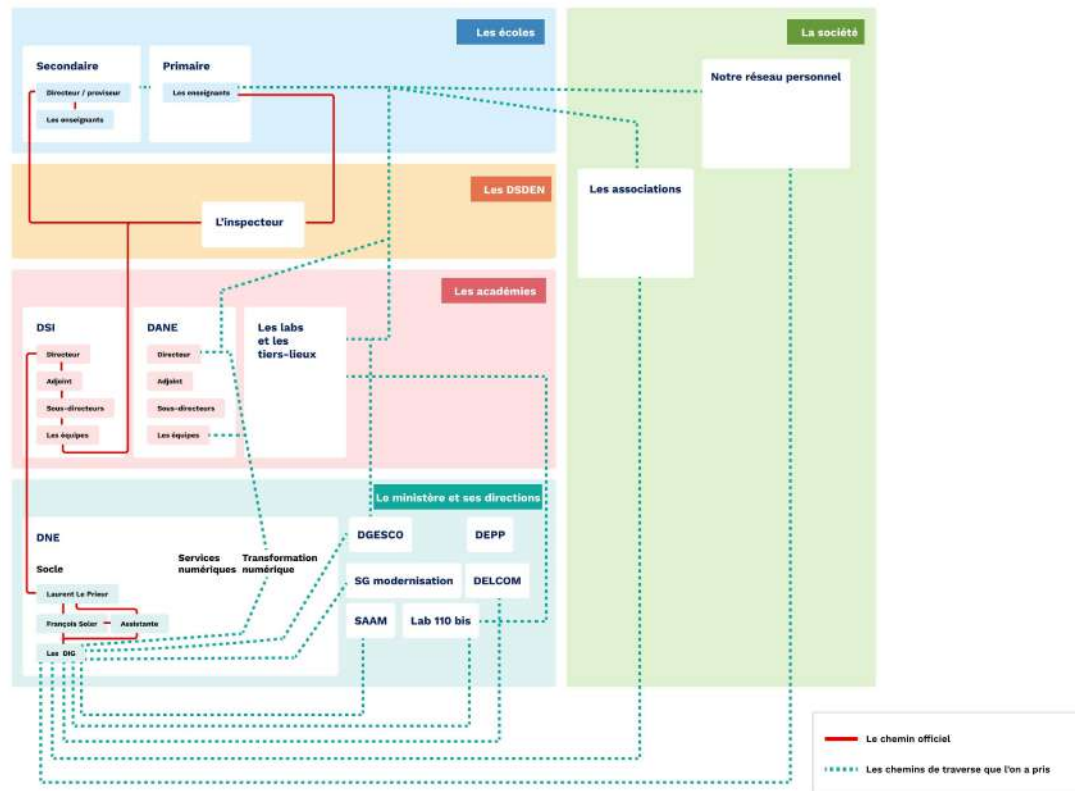
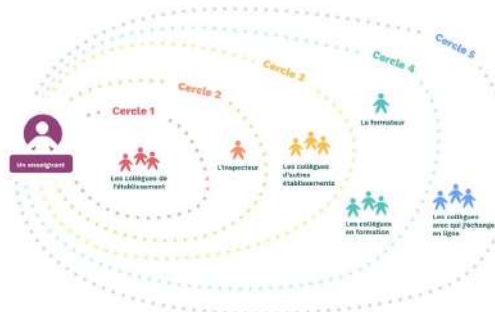
réalise

Accompagner la transformation organisationnelle par l'appropriation des outils numériques

Comment naviguer dans la complexité organisationnelle d'une administration ?



VS



opportunité

utiliser ce projet comme une
expérimentation pour tester
une organisation produit
transverse et multidisciplinaire

contrainte

grande complexité pour naviguer
et faire exister le projet au sein
de l'administration

Proposer une alternative fiable aux solutions propriétaires pour les agents

Enjeu 3

*“Les professeurs se tournent facilement vers les services Google forms, Google drive et Dropbox et ce n'est pas satisfaisant de laisser partir les données enseignants et élèves. On ne peut pas leur reprocher, ça permet d'identifier les usages et besoins. **C'est à nous de fournir des alternatives** pour éviter que les données fuient.”*

Proposer une alternative fiable aux solutions propriétaires pour les agents

opportunité

proposer une alternative correspondant aux attentes des agents **et** aux normes de sécurité, d'inclusivité et RGPD

contrainte

complexité à délivrer un produit numérique (pilotage, dette technique, ressources manquantes...)

Une **réécriture des enjeux stratégiques** du projet pour répondre aux attentes des utilisateurs tout en intégrant les besoins de l'administration

Les enjeux du projet :

Améliorer l'expérience de travail des agents

Accompagner la transformation organisationnelle par l'appropriation des outils numériques

Proposer une alternative fiable aux solutions propriétaires pour les agents

Les opportunités :

Ancrer le produit dans les pratiques existantes des agents

Expérimenter une organisation transverse

Concevoir un produit correspondant aux standards

Les contraintes :

Défiance et manque d'adhésion aux projets portés par l'administration

Complexité à faire exister le projet dans l'organisation existante

Complexité à délivrer un produit numérique (pilotage, dette technique, ressources...)

III

La proposition

Avec ces enjeux et contraintes en tête

Concevoir un produit numérique correspondant
aux besoins des agents et réalisable pour l'institution

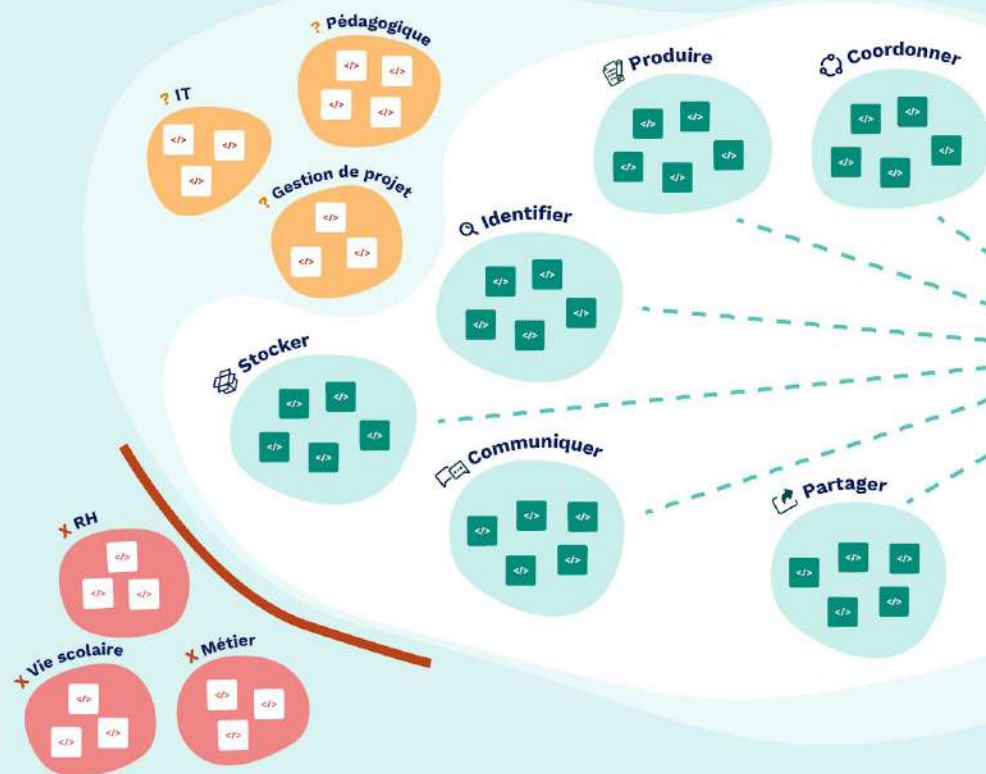
un produit

/

une expérimentation

Un produit qui s'inscrit dans un projet
de transformation organisationnelle
autour du numérique éducatif :
faire travailler toutes les académies
ensemble pour mettre à disposition
des applications pour tous les agents.





Les contributeurs

DNE - Le gouvernail

- Mettre à disposition des ressources (bonnes pratiques, méthodologies...)
- Accompagner les académies (audits, marchés...)
- Développer « la boîte »
- Sélectionner les applications

DSI - Les bâtisseurs

- Développer et mettre à niveau les applications
- Communiquer avec les autres DSI

DANE - Les ambassadeurs

- Identifier les besoins des agents
- Mener une recherche utilisateur
- Faire remonter les besoins aux DSI

Les utilisateurs

Agents - Les usagers

- Utiliser les applications et faire des retours d'expérience d'utilisation



Élèves - Les bénéficiaires

- Bénéficier des améliorations des conditions de travail des agents

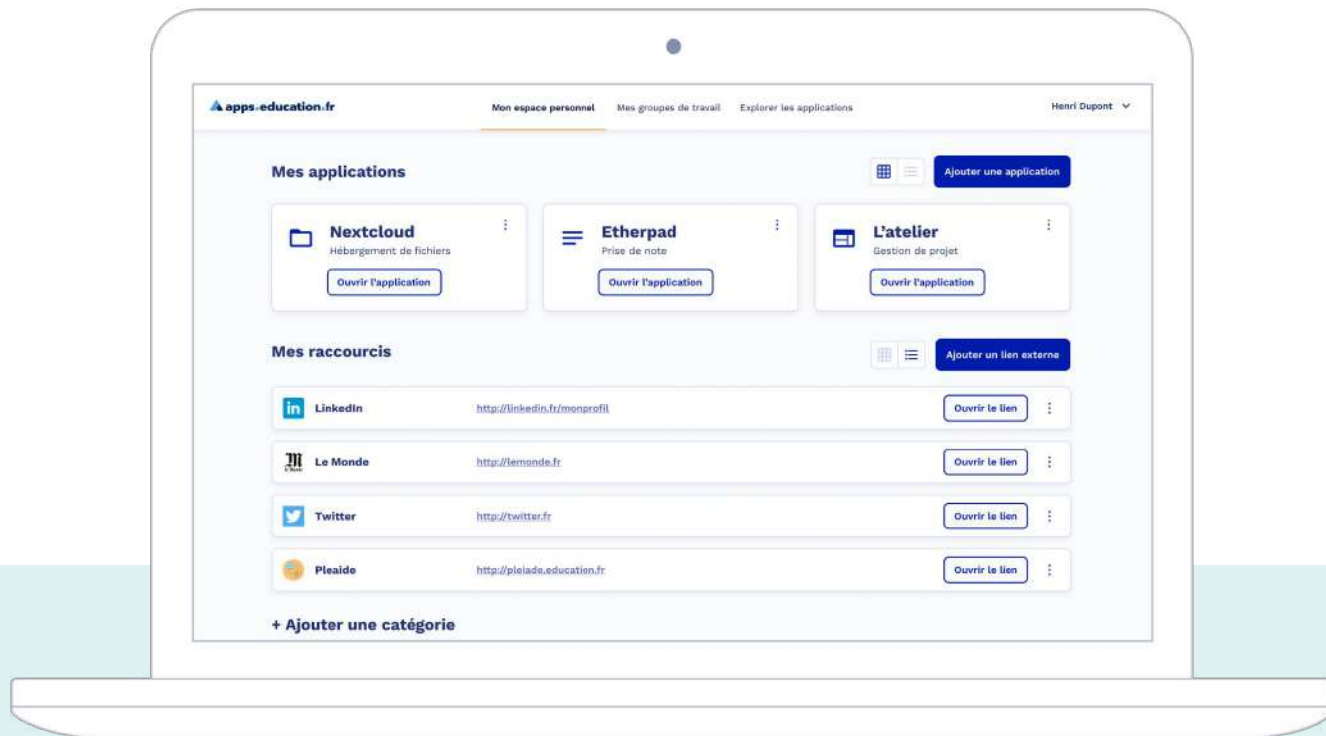
Un projet ambitieux mais une
approche pragmatique : construire un
produit “preuve de concept” sur un
premier périmètre fonctionnel



est le point d'accès unique à mes outils
de travail quotidiens et aux conversations
de mes différentes équipes à tout
moment et quel que soit l'appareil depuis
lequel je me connecte

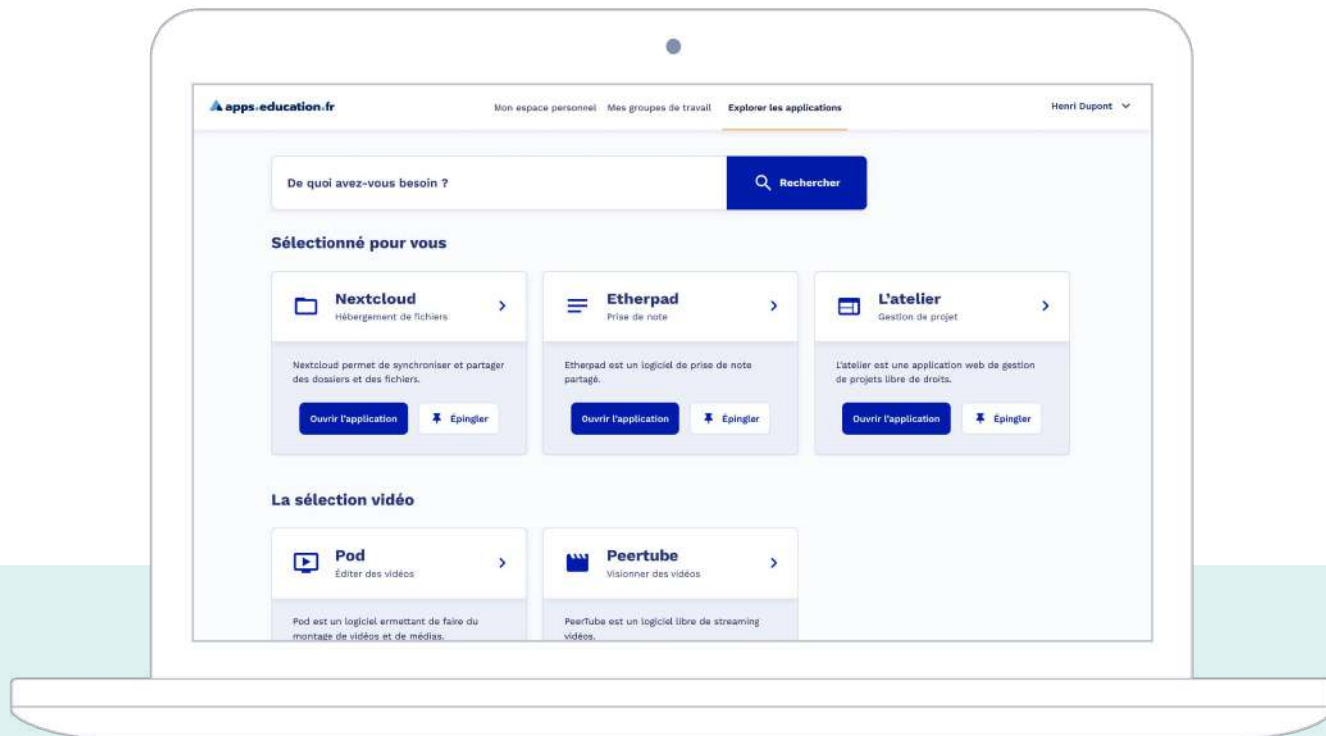
Un produit
apps.education.fr, c'est :

un **agrégateur**
de contenus
et d'applications



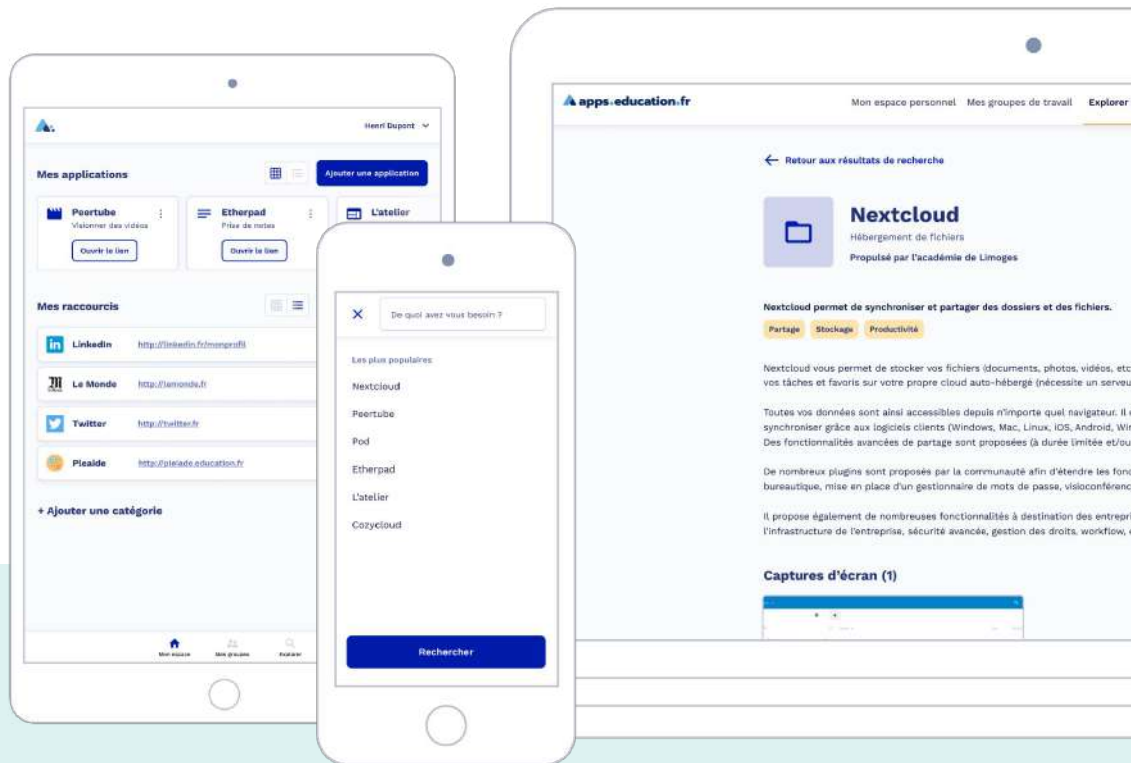
Un produit
apps.education.fr, c'est :

un **fournisseur**
de contenus
et d'applications



Un produit
apps.education.fr, c'est :

un **accès** à toutes
les applications
avec une identité
unique et durable



IV

Les principes de conception

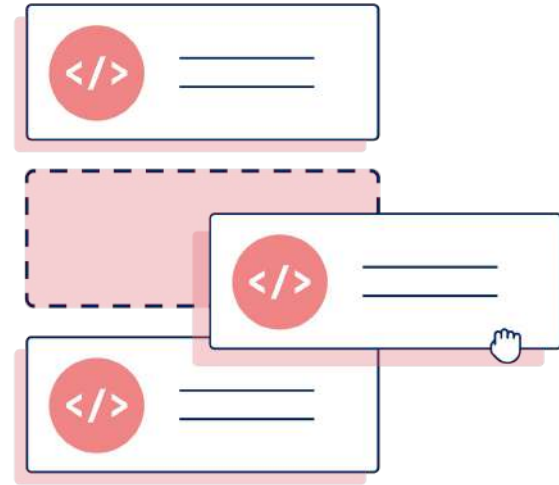
pour faire avancer le projet et s'assurer de sa pérennité

Concevoir un produit numérique correspondant
aux besoins des agents et réalisable pour l'institution

Un produit

“Pour tous mais à chacun”

Le produit propose un socle d’usages **communs** mais permet **l’appropriation** et la **flexibilité** pour des usages correspondant aux besoins spécifiques de certains métiers.



Un produit

“Ancré dans les communautés locales”

Le produit s’inscrit dans une logique de centralisation des moyens mais cela ne doit pas induire une centralisation des échanges et des réseaux qui amènerait plus de rigidité. **Le logiciel est centralisé mais pas la valeur !**

Le produit s’inspire des **réseaux de terrain** et s’ancre dans les communautés locales grâce aux **ambassadeurs** qui viennent animer la communauté produit et participer à la construction des contenus de la plateforme.

QUATRE PROFILS DANS LE PRODUIT



L'utilisateur

- accède aux apps et groupes
- utilise et propose des évolutions



L'invité

- accède à certaines apps et groupes



L'ambassadeur

- accompagne et forme
- contribue (édito, inspiration)



Le chef d'orchestre

- décide et modère à l'échelle d'un territoire

Un produit

“Ancré dans les communautés locales”

Le produit s’inscrit dans une logique de centralisation des moyens mais cela ne doit pas induire une centralisation des échanges et des réseaux qui amènerait plus de rigidité. **Le logiciel est centralisé mais pas la valeur !**

Le produit s’inspire des **réseaux de terrain** et s’ancre dans les communautés locales grâce aux **ambassadeurs** qui viennent animer la communauté produit et participer à la construction des contenus de la plateforme.



Organiser la connaissance au sein d’un établissement avec Nextcloud

Par Christine B., académie de Limoges

[> Lire l’article](#)



Classer ses fichiers en fonction du programme scolaire

Par Medhi C., académie d’Amiens

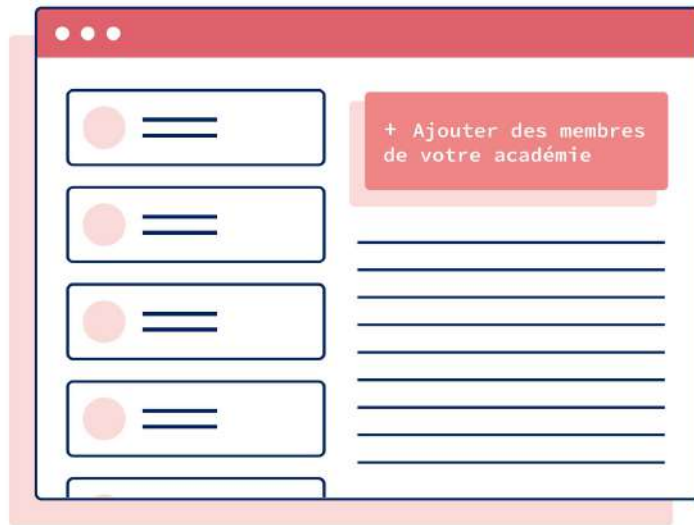
[> Lire l’article](#)

Un produit

qui fédère “autour de la mission commune”

Les agents se sentent investis de la mission éducative qu'ils portent au quotidien. Les outils numériques doivent les aider à accomplir cette mission.

Le produit doit aussi apporter plus de valeur ajoutée que des produits propriétaires sur le marché. C'est par cet **attachement à la mission d'intérêt général** et par des fonctionnalités que seule la maison peut apporter que l'adhésion se fera.



Un produit

Pour tous mais à chacun

Ancré dans les communautés locales

Qui fédère autour de la mission commune

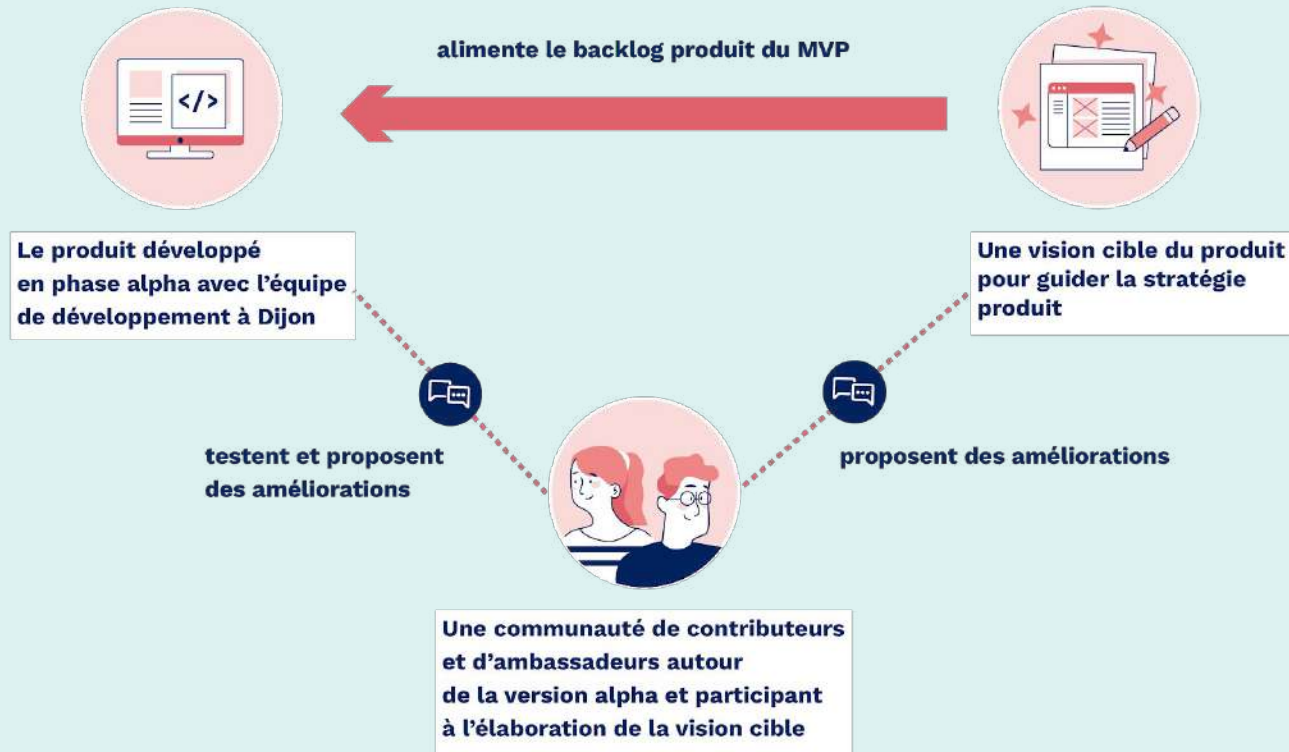
V

L'approche

développer un produit minimum viable tout en envisageant
les évolutions futures dans un prototype vision

Concevoir un produit numérique correspondant
aux besoins des agents et réalisable pour l'institution

Évolution du produit dans le temps



Les missions des DIG dans le projet

La plateforme

■ Catalogue d'application : «les briques»

Identifier les usages

Cadrage du besoin, proposition de solutions

Délivrer les applications

Développement des applications

Déploiement technique

Rendre conforme

Accessibilité et RGPD

Valoriser

Labelisation des applications

■ Plateforme unique : «la boîte»

Délivrer la plateforme

Développement de la plateforme

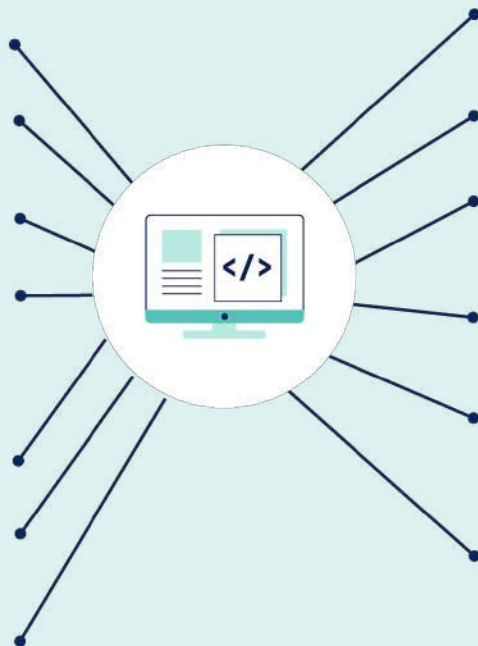
Déploiement technique

Harmoniser l'expérience

Design system et accompagnement UX

Définir une orientation

Experience map, prototype vision



Autour de la plateforme

Faire connaître

Communication

Sensibilisation aux enjeux

Donner accès

Matériel / réseaux

Animer la communauté

Identification des acteurs

Animation de communauté

Conception de dispositifs participatifs

Assurer une gouvernance

Comité stratégique, appel à projet, validation...

Acculturer les agents

Partager méthodes et outils :
recherche utilisateurs, organisation
produit, design UX...

Documenter le projet

Recommandations, documentation,
rapports, articles.

La priorité : s'assurer de la pérennité de l'approche

immersion

Comprendre les enjeux de l'administration et les besoins des différents agents.

conception

Concevoir un produit numérique correspondant aux besoins des agents et réalisable pour l'institution

transmission

Préparer le passage de relais avec les équipes de la DNE, transmettre les compétences design, finaliser des recommandations sur le produit et l'organisation à mettre en place

De nombreux acteurs à engager autour de la démarche

La plateforme

■ Catalogue d'application : «les briques»

Identifier les usages

Cadrage du besoin, proposition de solutions

Délivrer les applications

Développement des applications
Déploiement technique

Rendre conforme

Accessibilité et RGPD

Valoriser

Labelisation des applications

■ Plateforme unique : «la boîte»

Délivrer la plateforme

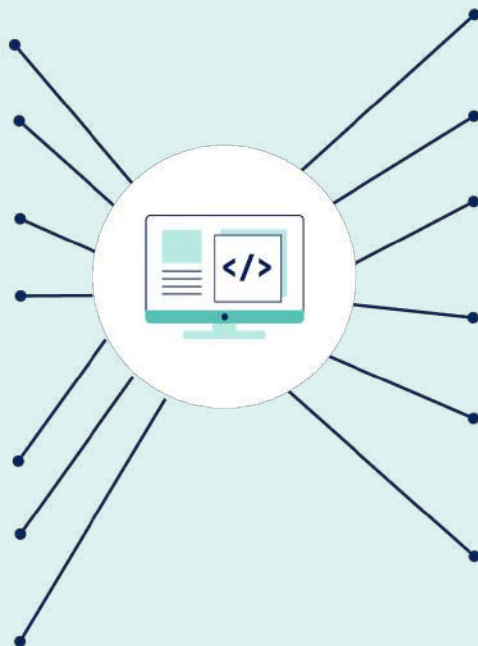
Développement de la plateforme
Déploiement technique

Harmoniser l'expérience

Design system et accompagnement UX

Définir une orientation

Experience map, prototype vision



Autour de la plateforme

Faire connaître

Communication
Sensibilisation aux enjeux

Donner accès

Matériel / réseaux

Animer la communauté

Identification des acteurs
Animation de communauté
Conception de dispositifs participatifs

Assurer une gouvernance

Comité stratégique, appel à projet, validation...

Acculturer les agents

Partager méthodes et outils :
recherche utilisateurs, organisation
produit, design UX...

Documenter le projet

Recommandations, documentation,
rapports, articles.

■ DNE

■ Académies

**Merci pour
votre attention :)**

