

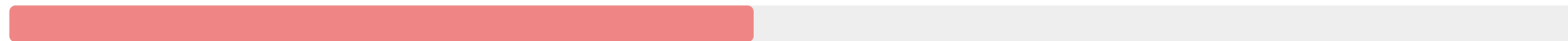
Défi Alphabet

Rapport 1 : synthèse recherche utilisateurs
et écosystème

Défi Alphabet

Faire le point à la moitié du défi

Nous en sommes à la moitié !



2 Septembre 2019

11 Février 2020

1er Septembre 2020

C'est quoi ce document ?

- Ce document est une synthèse de l'ensemble des travaux menés par les Designers d'Intérêt Général au sein du Ministère de l'Éducation nationale depuis Septembre.

Il documente les différentes phases du défi Alphabet et les orientations du projet et son évolution dans le contexte des projets stratégiques ETNA (Environnement de Travail Numérique de l'Agent) et SNP (Services Numériques Partagés).

- Ce document est une synthèse du travail d'immersion et d'analyse effectué par les Designers d'Intérêt Général durant leurs premiers mois de présence au ministère. Ce contenu n'a pas vocation à être exhaustif, il est une partie de l'information captée sur le terrain dans le contexte du projet.

Bonne lecture :)

Comment lire ce document ?

- J'ai le temps 🚂

Je peux lire tranquillement toute la présentation.

- Je suis pressé 🚀

Je ne lis que les diapos en gris qui sont les résumés et les conclusions de chaque partie.

Si je suis perdu·e, je cherche le symbole fusée qui me guidera vers les messages importants.

Préambule

Sommaire

ANALYSE DE L'ÉCOSYSTÈME

L'organisation historique du numérique dans l'Éducation nationale : un frein au déploiement d'une expérience de travail de qualité pour les agents

page 6

CONTEXTE PROJET

Deux projets stratégiques lancés par la DNE pour y répondre mais qui risquent aujourd'hui d'apporter encore plus de complexité

page 18

SYNTHÈSE DES APPRENTISSAGES TERRAIN

Repartir des besoins du terrain pour construire une plateforme de communication et de collaboration entre agents

page 34

TRAJECTOIRE PROJET

Un projet pilote mené au sein de la DNE qui a aujourd'hui besoin d'obtenir les moyens de ses ambitions pour satisfaire les attentes des agents

page 61

1. Analyse de l'écosystème

*L'organisation historique du numérique
dans l'Éducation nationale : un frein
au déploiement d'une expérience de travail de
qualité pour les agents*



L'Éducation nationale est une organisation complexe de par la multiplicité des agents qui collaborent à sa mission de service public et les liens hiérarchiques entre les différents services qui rigidifient le système éducatif et s'opposent même parfois aux réseaux de terrain.

L'organisation autour du numérique n'échappe pas à cet écueil : trois institutions se partagent les responsabilités. Chaque institution a un pouvoir de décision sur un domaine qui lui est propre sans réel rapport de hiérarchie.

De nombreux projets numériques sont alors développés en parallèle et survivent au sein de l'Éducation nationale au détriment de l'expérience des agents chargés de mettre en œuvre les missions de l'Éducation nationale et rendant impossible toute collaboration à l'échelle nationale sur des outils sécurisés et validés par l'institution.

Le numérique dans l'Éducation nationale

L'Éducation nationale est une organisation complexe de par la multiplicité des agents qui collaborent à sa mission de service public

Avec environ 1,2 million d'agents, l'Éducation nationale est le plus grand ministère du pays mais aussi le 6ème plus gros employeur civil au monde.

La majeure partie du personnel est constituée d'enseignants, entre 800 000 et 850 000, qui évoluent dans différents types établissements et spécialités. Selon qu'ils sont dans le primaire, le secondaire, l'enseignement professionnel, l'enseignement prioritaire, les enseignants ont des besoins spécifiques et des problématiques pédagogiques différentes.

Le reste des agents est tout aussi divers : agents techniques, administratifs, personnels en établissement, au rectorat, à la DSDEN, à l'administration centrale, enseignants détachés...

Les personnels enseignants



professeurs
des écoles



professeurs
de lycée
professionnel



professeurs
d'enseignement
général



Autres enseignants

Les personnels non-enseignants dans les écoles / en lien avec les écoles



chefs d'
établissements



conseillers
principaux d'
éducation



personnels
de formation



personnels
d'inspection



personnels
d'encadrement

dans l'administration



personnels
administratifs



personnels
de santé



recteurs



directeurs
académiques



personnels
de direction



ingénieurs



personnels
techniques

Le numérique dans l'Éducation nationale

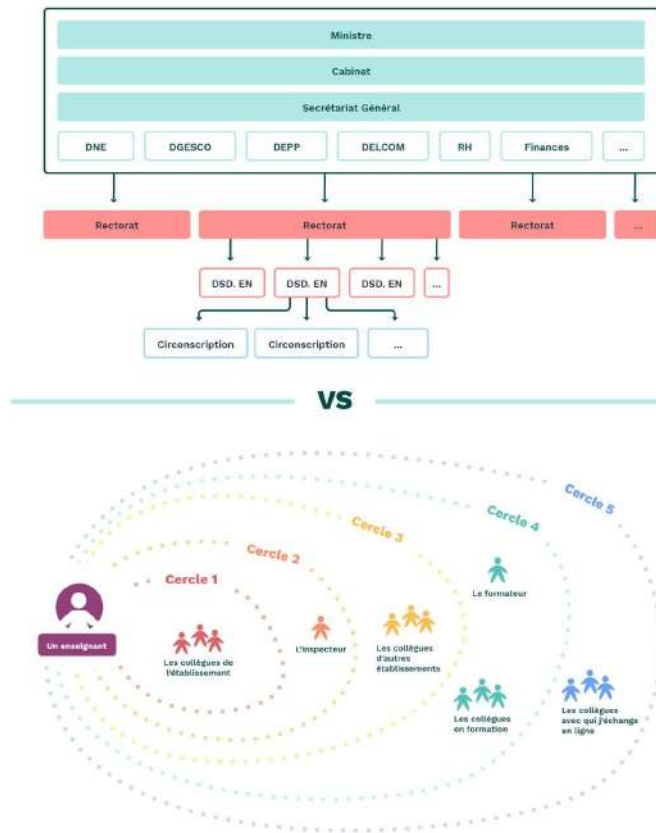
Les liens hiérarchiques entre les différents services rigidifient le système éducatif et s'opposent même parfois aux réseaux de terrain

Comprendre l'organisation de l'Éducation nationale est un défi en soi. Toute velléité de cartographie unique de l'ensemble des services de l'Éducation nationale semble vaine tant l'ensemble des strates est opaque pour un agent quelle que soit sa position.

Ce qui est certain, c'est que comme toute administration, l'Éducation nationale n'échappe pas à la culture très hiérarchique et aux nombreux protocoles. Ces protocoles sont sources de frustrations pour les agents et sont souvent à l'origine des lenteurs de l'administration.

Cette organisation hiérarchique s'oppose aux relations et aux réseaux plus organiques qui se mettent en place sur le terrain, entre agents et notamment entre enseignants. Face à la rigidité de l'institution, ces derniers se sont structurés en réseaux grâce au numérique notamment et à des outils comme les blogs, les forums, Google drive

...



**L'organisation autour du numérique n'échappe pas à cet écueil :
trois institutions se partagent les responsabilités**

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

Chaque institution a un pouvoir de décision sur un domaine qui lui est propre...

Chaque institution est en théorie responsable d'un outil ou d'un domaine de compétences et prend les décisions quant au numérique. Mais dans la pratique c'est bien plus complexe.

| | Ministère (centrale) | Académies | Collectivités territoriales | Entreprises privées | Opérateurs d'État (Généraliste, ONISEP...) | Chefs d'établissements | Personnels et enseignants |
|---|----------------------|-----------|-----------------------------|---------------------|--|------------------------|---------------------------|
| Bâtiments | C | C | A | R | | C | I |
| Programme scolaire | R A | C | | | | I | I |
| Matériel | | C | A | R | | I | I C |
| Infrastructures réseau | R A | R A | R A | | | C | |
| Outils collaboratifs (pad, mindmap...) | C | A | A | R | | C | I |
| E-mail | A | A | | R | | | I |
| EHT (Environnement Numérique de Travail) | C | C I | I A | R | | C I | I |
| Outils métiers (sur Arena ou Péalade) | R A | C I | | R | | I | I |
| Pronote | | | A | R | | C | I |
| Livret Scolaire Unique | A R | C | | R | | C | I |
| Eduscol | A I | I | | R C | C | I | I |
| Administratif (Intendance, comptabilité...) | R A | C I | A | R | | C A | I |
| EduConnect (se connecter simplement) | R A | I | I | | | I | I |
| Formation (Gala, Péalade) | R A | I R | | R | R | I | I |
| Magistère | R | A I | | R | C I | I | I |
| Données personnelles (RGPD) | | A | | | | R A | I |

- R** **Responsable** (il réalise)
- A** **Accountable** (il supervise et rend les comptes, celui qui paye)
- C** **Consulted** (il conseille)
- I** **Informed** (il est informé, il utilise)

Le numérique dans l'Éducation nationale ...sans réel rapport de hiérarchie

Les périmètres des trois institutions ne sont pas si bien définis et étant donné qu'il n'y pas de réel rapport de hiérarchie entre les institutions, un flou est entretenu sur les responsabilités. D'ailleurs dans le cadre de ce projet, nous avons pu remarquer que les outils collaboratifs étaient en théorie du ressort des collectivités. Légalement ils sont portés par les collectivités depuis **la loi n° 2013-595 du 8 juillet 2013** d'orientation et de programmation pour la refondation de l'école de la République (article 21 et 23).

Article 21 [En savoir plus sur cet article...](#)

Le premier alinéa de l'article L. 213-2 du même code est ainsi rédigé :

« Le département a la charge des collèges. Il en assure la construction, la reconstruction, l'extension, les grosses réparations, l'équipement et le fonctionnement. A ce titre, l'acquisition et la maintenance des infrastructures et des équipements, dont les matériels informatiques et les logiciels prévus pour leur mise en service, nécessaires à l'enseignement et aux échanges entre les membres de la communauté éducative sont à la charge du département. »

Article 23 [En savoir plus sur cet article...](#)

Le premier alinéa de l'article L. 214-6 du même code est ainsi rédigé :

« La région a la charge des lycées, des établissements d'éducation spéciale et des lycées professionnels maritimes. Elle en assure la construction, la reconstruction, l'extension, les grosses réparations, l'équipement et le fonctionnement. A ce titre, l'acquisition et la maintenance des infrastructures et des équipements, dont les matériels informatiques et les logiciels prévus pour leur mise en service, nécessaires à l'enseignement et aux échanges entre les membres de la communauté éducative sont à la charge de la région. Pour le fonctionnement des établissements publics locaux d'enseignement et de formation professionnelle agricole mentionnés à l'article L. 811-8 du code rural et de la pêche maritime, la région a la charge du transport pédagogique des élèves assuré dans le cadre des enseignements réguliers. »

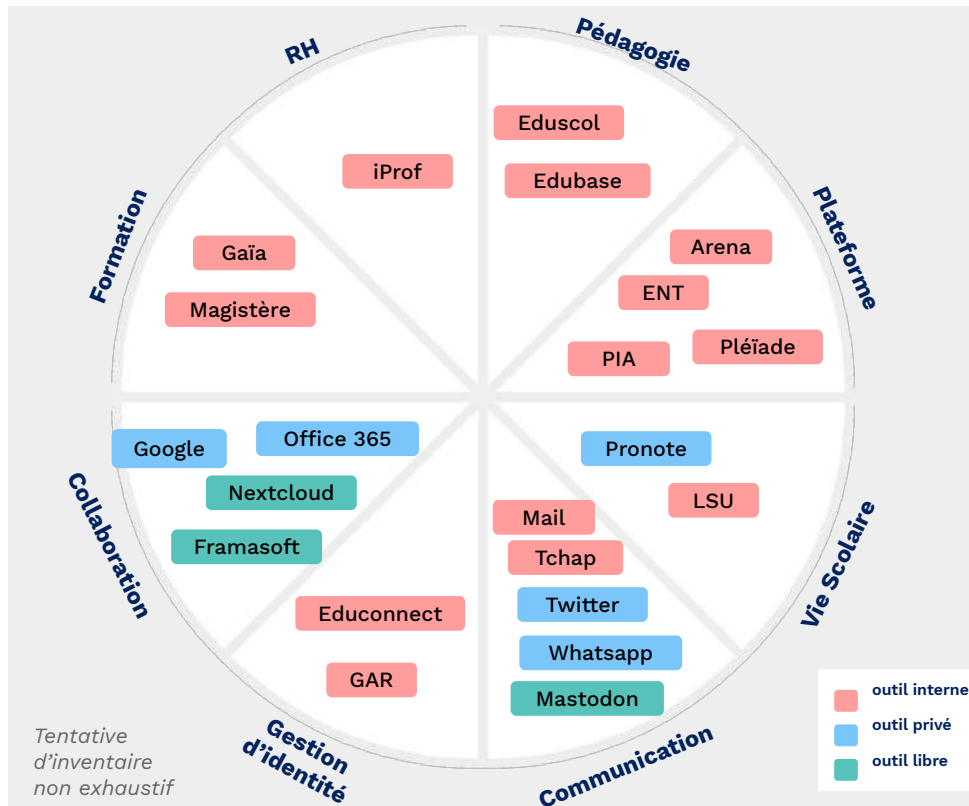
Le numérique dans l'Éducation nationale

De nombreux projets numériques sont alors développés en parallèle et survivent au sein de l'Éducation nationale

L'Éducation nationale est un ministère déconcentré et cette multi responsabilité vient complexifier le paysage numérique du ministère qui se retrouve rempli de nombreux outils, applications, projets autour du numérique.

De nombreuses plateformes sont mêmes en concurrence et amènent une réelle complexité dans la lecture de l'offre logicielle pour les utilisateurs.

Toute tentative d'inventaire des outils existants est vaine, tellement la liste est longue et que de nombreux outils survivent même sans équipe de maintenance. Par exemple, iprof, l'outil de gestion de carrière des enseignants n'a pas été mis à jour depuis presque 20 ans et continue pourtant de fonctionner.



Le numérique dans l'Éducation nationale

au détriment de l'expérience des agents chargés de mettre en œuvre les missions de l'Éducation nationale

Des agents qui ne comprennent pas les outils à disposition et ne trouvent pas le bon outil pour leur besoin

*"Il nous faudrait un espace forum pour discuter entre utilisateurs d'un outil. Quand on a une question, quand on ne sait pas faire quelque chose, on pourrait demander aux autres. **C'est de l'intelligence collective.**"*

- Agent administratif, SAAM

*"On discute avec les collègues : assistant sociaux, médecins. **On ne sait pas où mettre nos documents, ou les classer ou les ranger.**"*

- Conseillère prévention académique, Académie

*"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"*

- Responsable communication, Académie

Des agents qui se débrouillent par eux-mêmes et tentent de réparer un système défaillant

*"La société SCC part avec l'engin, matronix fait la maintenance, SCC dépose, matronix vient reprendre. Mais on ne sait pas qui vient chercher, quand. **Cela part dans une boîte et on sait pas quand ça revient.**"*

- Proviseur, collège

*"Je suis référente numérique mais ça c'est la théorie, dans la réalité **je m'occupe de la technique sur mon temps libre.** Avant il y avait un responsable réseau maintenant plus."*

- Référente numérique, collège

*"Le boulot de beaucoup d'agents c'est de **réparer le bordel du ministère.** On répare un système d'État défaillant."*

- Agent administratif, lycée

Le numérique dans l'Éducation nationale

et rendant impossible toute collaboration à l'échelle nationale sur des outils sécurisés et validés par l'institution

Les agents se tournent alors vers des outils grand public pour collaborer et échanger.

Cette complexité est d'autant plus frustrante que les outils ne correspondent pas forcément aux besoins des agents ou sont compliqués à utiliser. Les outils ne leur permettent pas de travailler à plusieurs. Ceux-ci se tournent alors très largement vers des solutions personnelles destinées au grand public ou à payer pour leurs propres outils "sur leurs deniers".

Cette pratique de "shadow IT" est d'autant plus problématique que les agents sont amenés à manipuler des données sensibles, notamment sur les élèves. Les agents sont de plus en plus sensibilisés à ces problématiques grâce au travail des DSI mais en l'absence d'alternative fiable, ils n'ont d'autres options que de poursuivre leur utilisation d'outils grand public.

*"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."*

- Responsable du service "études et développement " - DSI académique

*"**On est sensibilisé à la protection des données**, on essaye d'être dans les clous. Les outils Google ça nous rendrait vraiment service mais on nous dit non. C'est une conscience à avoir, on peut pas tout faire."*

- Conseiller de bassin, DANE

*"Avec Google, on a créé un groupe de 5 personnes en lettres-histoires. Maintenant **tout le monde a Gmail**, ça nous permet de partager."*

- Enseignante, lycée professionnel



En conclusion : une expérience inégale selon les territoires et les métiers

La multi-responsabilité autour du numérique complexifie aujourd'hui le paysage numérique de l'Éducation nationale au détriment de l'expérience des agents.

En effet, aujourd'hui, le ministère n'est pas en capacité de s'assurer de la mise en place d'une expérience de qualité pour l'ensemble des agents du territoire.

Des expériences inégales selon les territoires et les profils :

- Les agents n'ont pas les mêmes outils selon leur académie
- Les agents n'ont pas les mêmes outils selon leur profil
- les agents doivent changer d'outils et d'identité à chaque changement d'académie



En conclusion : trois enjeux majeurs à résoudre pour le ministère

EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Assurer une montée en gamme de l'Expérience Agent

Cette différence d'expérience est aujourd'hui un enjeu stratégique pour l'Éducation nationale pour :

- Améliorer l'expérience de travail des agents
- Permettre un meilleur échange de pratiques à l'échelle nationale : les agents font tous partie de la même maison mais ont aujourd'hui l'impression d'être "seuls à côté"

TECHNIQUE

Rationaliser la production et la maintenance des outils numériques

Les outils sont aussi développés au niveau local avec des moyens inégaux et plusieurs territoires développent parfois les mêmes outils. Pour permettre une montée en gamme des outils numériques, une mutualisation est nécessaire.

SÉCURITÉ

Sécuriser l'environnement numérique

Aujourd'hui, faute d'alternative, les agents se tournent vers des solutions grands public et notamment celles proposées par les GAFAM. Ce qui pose de nombreuses questions quant aux données manipulées sur ces outils et notamment celles des élèves. Le ministère doit pouvoir répondre à ce risque en proposant des outils au niveau des attentes des agents.

2. Contexte projet

*Deux projets stratégiques lancés par la DNE
pour y répondre mais qui risquent aujourd'hui
d'apporter encore plus de complexité*



Conscient des enjeux liés au numérique, le ministère a décidé d'agir et de lancer deux projets stratégiques.

ETNA est un projet interministériel impulsé par la DINUM pour moderniser l'environnement de travail numérique des agents de l'État. SNP est une initiative de mutualisation inter académique coordonnée par la DNE, afin de proposer une plateforme de services partagés à l'échelle nationale.

Ces deux projets sont intrinsèquement liés car les périmètres des deux projets se recouvrent partiellement. Le projet SNP prend tout son sens en faisant appel à des applications libres et open source, ce qui n'est pas forcément le cas du projet ETNA.

Le lien entre ces deux projets peut alors entraîner encore plus de complexité pour les agents alors qu'ils avaient pour but de simplifier leur expérience.

Les projets ETNA et SNP

Conscient des enjeux liés au numérique, le ministère a décidé d'agir et de lancer deux projets stratégiques

ETNA Environnement de Travail Numérique de l'Agent

Une initiative interministérielle avec une équipe projet dans chaque ministère pour réfléchir à la mise en place d'un nouvel outil de messagerie pour les agents.

Etat du projet : plus de chef de projet depuis octobre 2019 + en attente de décision de la direction.

SNP Services Numériques Partagés

Une initiative de la sous-direction SOCLE pour rationaliser la production d'outils numériques au sein de l'Éducation nationale et supprimer les disparités académiques en partageant les forces de production et les meilleurs outils sur tout le territoire.

Etat du projet : en cours



Point d'attention : la décision sur l'outil de messagerie ETNA impacte le périmètre de SNP selon la solution choisie par la direction.

Les projets ETNA et SNP

ETNA est un projet interministériel impulsé par la DINUM pour moderniser l'environnement de travail numérique des agents de l'État



« Pour les agents publics, leur offrir un environnement de travail modernisé, **en les impliquant pleinement dans la définition et le suivi des transformations** »

Une réflexion née d'un constat : la nécessité d'une refonte de la messagerie.

La DINUM (Direction Interministérielle du Numérique), en charge de la transformation numérique de l'État, accompagne les ministères sur ce projet qui peut inclure des outils comme :

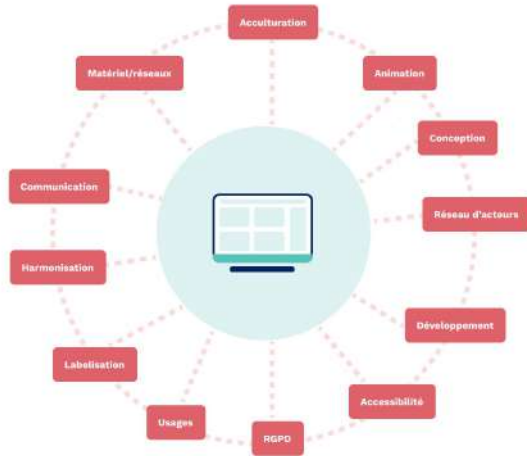
Communication (courriels, chat, visioconférence, etc.)

Travail collaboratif (espace de stockage partagé, édition synchrone, etc.)

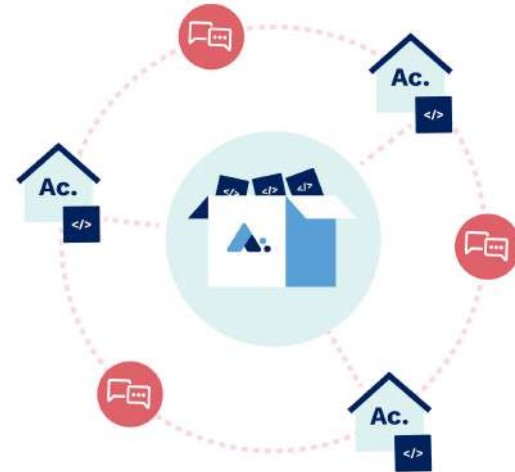
Partage de la connaissance (réseaux sociaux d'entreprise, publication de contenu, etc.)

Les projets ETNA et SNP

SNP est une initiative de mutualisation inter académique coordonnée par la DNE, afin de proposer une plateforme de services partagés à l'échelle nationale



Le projet SNP est un **produit** composé par l'ensemble des apps portées par les académies qui constituent alors avec la base ETNA l'ensemble de l'environnement de travail agent.



Le projet SNP est un **projet de réorganisation** de la production, la maintenance, l'opération des services numériques pour les agents. En proposant aux académies de travailler ensemble pour des services nationaux, SNP est un projet de transformation globale de l'organisation du numérique dans l'Éducation nationale.

Les projets ETNA et SNP

Le projet SNP : un produit pour tous les agents

Ce produit est **une plateforme de services permettant aux agents d'accéder à leurs outils du quotidien dans un espace unique.**

Cette plateforme s'appelle apps.education.fr.

apps.education.fr est une plateforme **destinée à tous les agents.**

Quel que soit son métier, un agent peut utiliser les outils proposés sur la plateforme.

Les élèves n'en sont que des bénéficiaires indirects et les outils proposés ne leur sont pas adressés.

La plateforme a aussi **des contributeurs** :

La DNE est le gouvernail de ce projet, elle coordonne, accompagne et pilote le projet.

Les DSI sont les bâtisseurs qui produisent et délivrent les applications sur la plateforme.

Les DANE sont les ambassadeurs de la plateforme et participent avec la DNE à remonter les besoins du terrain.



Les projets ETNA et SNP

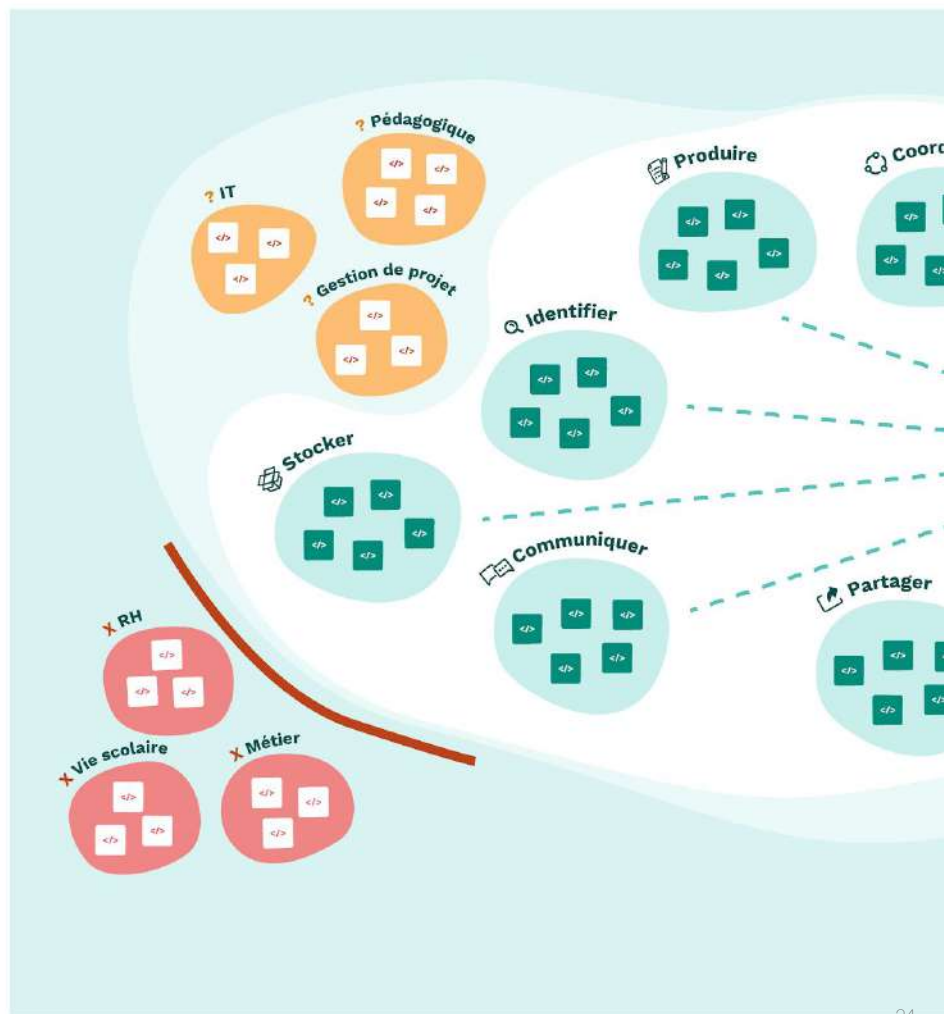
Le projet SNP : une plateforme de commons numériques

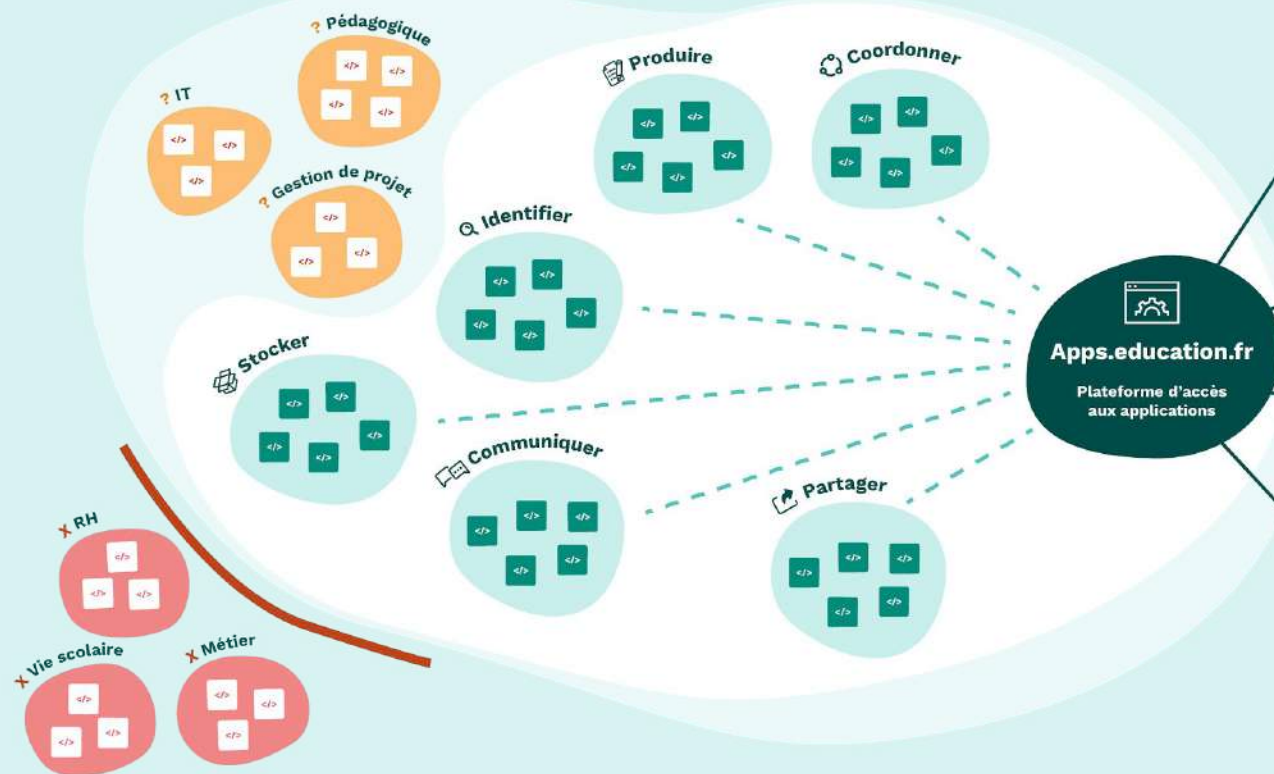
Le projet SNP est dans un premier temps une plateforme de commons numériques à destination de tous les agents leur permettant de travailler ensemble plus facilement et efficacement.

Les usages principaux qui ont été identifiés pour cette première version de la plateforme sont les suivants :

- **coordonner** un projet grâce à des outils de gestion de projet
- **produire** des documents (texte, présentation, tableur, excel)
- **identifier** les bons interlocuteurs pour mon projet
- **stocker** des documents
- **communiquer** avec mon équipe
- **partager** des documents avec mon équipe

SNP n'inclut pas dans son premier appel à projet toutes les applications métiers spécifiques et les applications en lien avec la vie de l'école et les élèves.





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

Les projets ETNA et SNP

Le projet SNP : une nouvelle organisation pour le numérique éducatif

Le projet SNP nécessite la mise en place d'une organisation nationale pour s'assurer de la mise en commun des meilleures applications pour les agents.

Les DSI académiques ont été sollicitées lors d'un premier appel à contributions et un comité a sélectionné les premières applications qui constituent la première version de la plateforme.

Chaque application est portée par une ou plusieurs DSI. Cette DSI accompagnée par la DNE est responsable du développement et déploiement de l'outil. La DNE finance une expérimentation et un accompagnement pour les académies afin de mettre à niveau les applications (UX, accessibilité, RGPD, plugins authentification ...).

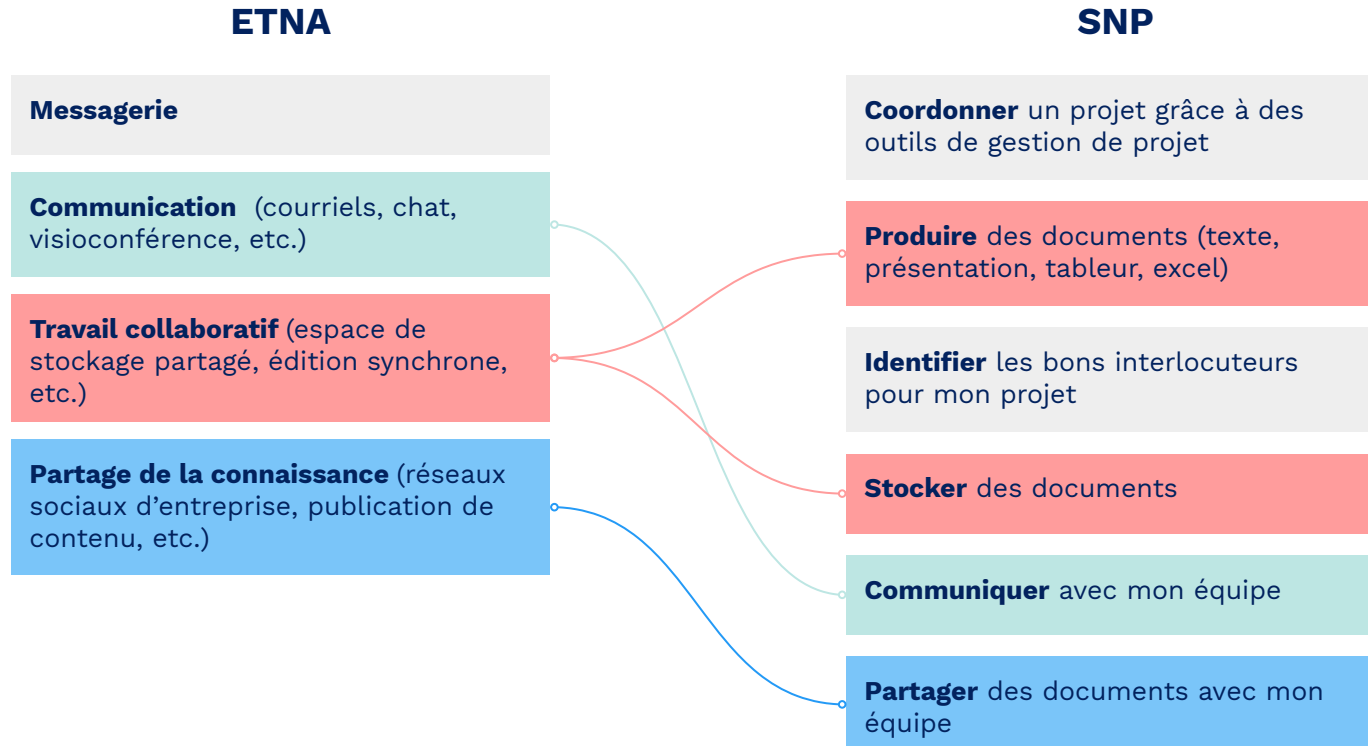
Ce premier appel à contributions est une expérimentation et l'organisation autour de SNP sera affinée selon les retours au cours du projet.

Un nouvel appel à contributions aura lieu courant 2020.





Ces deux projets sont intrinsèquement liés car les périmètres des deux projets se recouvrent partiellement



Les projets ETNA et SNP

Le projet SNP prend tout son sens en faisant appel à des applications libres et open source, ce qui n'est pas forcément le cas du projet ETNA



vs



Plusieurs scénarios ont été soumis au comité stratégique qui prend la décision pour l'outil ETNA. Parmi ces scénarios, plusieurs intègrent la possibilité de prendre une solution GAFAM sur étagère pour l'ensemble ou une partie du périmètre. La solution Partage de Renater a aussi été identifiée et les autres scénarios proposent un mix avec notamment des outils libres.

Le projet SNP a lui un engagement fort pour des outils libres et open source et propose une plateforme agrégeant ces solutions. Les 6 premières applications retenues lors de l'appel à projet sont les suivantes : Nextcloud, Peertube, Pod, L'Atelier, Etherpad et Do.doc.

Les projets ETNA et SNP

Le lien entre ces deux projets peut alors entraîner encore plus de complexité pour les agents alors qu'ils avaient pour but de simplifier leur expérience

La décision d'ETNA en suspens est un risque à considérer : que faire si ETNA privilégie une solution sur étagère ? comment les deux solutions s'interfacent pour ne pas ajouter de complexité ?

Il est essentiel d'avoir une approche globale et au delà des projets de penser une plateforme de service unique pour la collaboration et la communication entre agents.

ETNA

SNP



Le défi Alphabet

Une plateforme numérique
de collaboration et communication
pour les agents



Un contexte complexe mais une volonté d'améliorer l'expérience des agents par le design : l'arrivée des Designers d'Intérêt Général

Dans ce contexte et parce que le ministère ne peut pas attendre pour proposer des alternatives sécurisées et conformes aux contraintes de l'institution à ses agents pour collaborer et échanger, nous avons été missionnées pour répondre à la problématique suivante :

Comment améliorer la communication et la collaboration des 1,2 million d'agents de l'Éducation nationale ?

C'est le défi Alphabet donné aux Designers d'Intérêt Général.

Une approche centrée sur les besoins des agents

Démocratique

Le Design est une discipline multiple et collaborative. La construction d'un produit se fait en confrontant les points de vue des utilisateurs, des parties prenantes, des différentes expertises de l'équipe.

Résiliente

Le Design est une approche pragmatique qui privilégie l'itération et le test. En confrontant son idée aux utilisateurs, on s'assure de son adoption future et de la bonne construction de son produit. Construire et déconstruire sont au coeur de l'approche design.

Systemique

Le Designer a une responsabilité sur ce qu'il crée et sur son impact sur les écosystèmes auxquels il participe. Aujourd'hui, encore plus qu'hier, on ne conçoit pas pour un utilisateur mais pour des utilisateurs dans des écosystèmes en transition.

Produit & Tech

Accompagner
le développement du produit
et imaginer la vision cible du
produit

Usages & Communauté

Porter la voix des utilisateurs
et fédérer une communauté
de bêta testeurs autour du
produit

Culture & Stratégie

Accompagner les équipes
dans leur montée en
compétence sur le design
et participer à former une
approche design pour l'
Éducation nationale

3. Synthèse apprentissages terrain

*Repartir des besoins du terrain pour construire
une plateforme de communication
et de collaboration entre agents*

Les besoins des agents

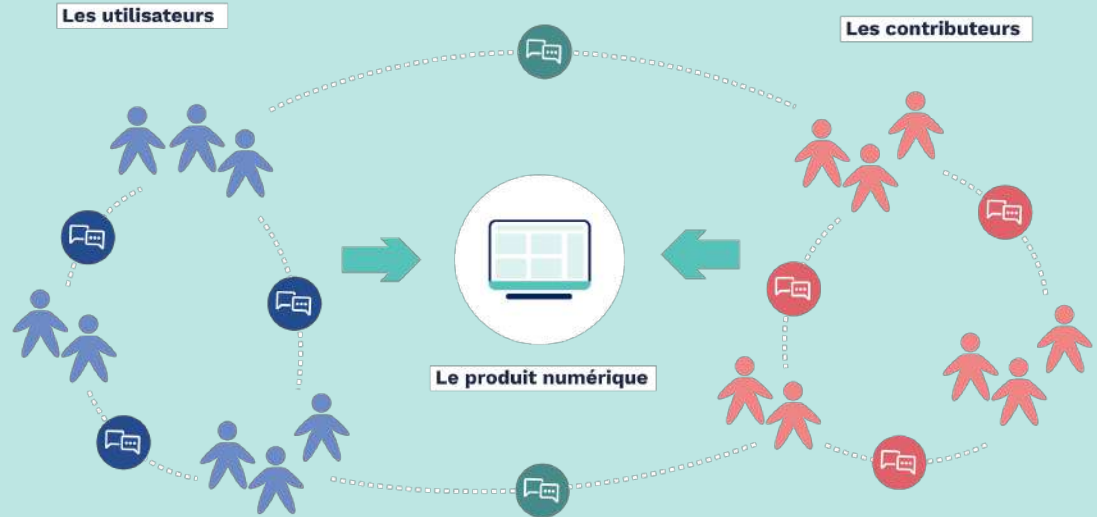
Point méthodologique

La réponse attendue est de concevoir une plateforme, mais c'est quoi une plateforme ?

Une plateforme c'est à la fois un **produit numérique** mais c'est aussi une nouvelle organisation autour de ce produit pour que les **interactions** et les **liens** rendus possibles par le numérique puissent solidifier la communauté éducative.

Ce n'est donc pas seulement un projet numérique.

C'est avec cela en tête que nous sommes allés interroger les agents.



Les besoins des agents

Point méthodologique

Lors des entretiens et des tests utilisateurs, nous avons interrogé les utilisateurs sur leurs outils numériques mais aussi sur les raisons qui les poussent à collaborer.

Nous avons donc séparé notre analyse en deux points :

Le produit numérique : **comment** un outil numérique pourrait les aider à mieux collaborer et communiquer entre eux à l'échelle nationale ?

L'organisation et les liens humains entre les agents : **pourquoi** ont-ils besoin d'un outil ?

L'analyse du *pourquoi* est essentielle pour interroger la solution aujourd'hui imaginée par la DNE mais aussi pour identifier les chantiers connexes qui sont aussi des facteurs clés de succès pour le projet.

Les questions à poser

Pourquoi ai-je besoin de collaborer ?

Comment est-ce que je souhaite collaborer ?

Pour imaginer la plateforme

De quel outil ai-je besoin ?



Le catalogue d'applications : un espace qui ressemble aux outils ministère connus des agents mais pas à leurs besoins. Plus qu'une liste d'outils, les agents souhaitent accéder à un espace intégré pour travailler ensemble. Les agents ont aussi insisté sur des problèmes connus de l'administration et mettent en valeur la nécessité d'une approche pluridisciplinaire pour avancer sur ce projet.

Les besoins des agents

Le catalogue d'applications : un espace qui ressemble aux outils ministère connus des agents

Le fonctionnement en catalogue existe déjà à d'autres échelles : administratif, RH.

Intuitivement, les utilisateurs interrogés comprennent donc bien l'ambition du projet et le concept.

Ils font des rapprochements immédiats avec des plateformes comme Arena ou Pléiade ou encore l'ENT.

Les utilisateurs semblent retrouver les codes des outils ministère intuitivement mais est-ce vraiment un bon signe ?

*"Les outils métiers sont déjà catégorisés à l'intérieur d'Arena. **Arena propose déjà d'agréger des contenus**, par exemple de faire des liens vers Pléiade."*

*"Il y a les espaces académiques et **les ENT**"*

*"L'idée c'est de **remplacer les espaces académiques** ? Un accès unique à tous les services ?"*

Les besoins des agents

Les agents sont aujourd'hui bien conscients des limites des plateformes qu'ils ont à disposition

Ils sont bien conscients des limites des plateformes existantes qui ne sont proposées que pour des académies définies ou pour des besoins spécifiques.
Il n'y a aujourd'hui pas de hub national permettant d'avoir accès aux outils du quotidien.

Les catalogues existants sont soit spécifiques soit complexes d'utilisation et par conséquent sont tous sous utilisés.

*"Les outils ENT ? **Ça n'a jamais été à destination des formateurs**, c'est pour un établissement."*

*"C'est la même plateforme mais **sans interconnexion entre les annuaires** premier degré et second degré. (À propos d'un outil de box, un outil déployé sur l'académie de Paris)"*

*"Sur Arena, il y a un outil de visioconférence mais **on ne l'utilise pas car il est filtré**. On peut l'utiliser mais il y a des réglages réseaux. J'y vais que pour iprof et magistère ou encore pléiade."*

Les besoins des agents

Mais ce n'est pas une nouvelle plateforme catalogue qui répondra à leurs besoins

Pourtant malgré le fait que les utilisateurs identifient bien les limites des catalogues existants, **un autre outil catalogue ne semble pas correspondre à leurs réels besoins et à leurs attentes.**

Que ce soit un catalogue comme présenté sur la version prototype de la plateforme ou présenté comme un appstore dans le prototype vision des DIG, cette version de la plateforme ne correspond pas à leurs attentes.

*“Le catalogue d’applications comme ça **je vois pas que ça apporte. Ce n’est pas ce que je recherche.** Je préfère quelque chose qui va faciliter le travail en mode projet plutôt que quelque chose qui m’économise un clic.”*

*“C’est **un gadget utile** mais cela ne va pas augmenter mon efficacité au travail. Ce qui est proposé là ne m’amène rien.”*

Les besoins des agents

Plus qu'une liste d'outils, les agents souhaitent accéder à un espace intégré pour travailler ensemble

Plus qu'une liste ou un catalogue, c'est la promesse d'un espace de travail avec des outils intégrés qui obtient l'adhésion des utilisateurs interrogés.

Ils souhaitent un outil qui ne soit pas juste une amélioration des portails auxquels ils sont habitués mais qui soit un réel service et un outil de travail qui leur permette de mieux collaborer.

Les apps et outils choisis sont pour eux secondaires et disparaissent au profit de l'usage. Ils ne souhaitent pas ouvrir une app spécifique mais veulent ouvrir un document, créer un nouveau scénario, échanger avec leurs collègues.

*"Il nous faut **un espace de gestion de projet**. Un espace efficace pour travailler ensemble. Où il y a tout ce dont on a besoin. Tout ce sur quoi on travaille ensemble."*



Les besoins des agents

Plus qu'une liste d'outils, les agents souhaitent accéder à un espace intégré pour travailler ensemble

Réunir tous les interlocuteurs

*"Est-ce qu'on peut **inviter dans un groupe quelqu'un qui n'est pas dans l'annuaire** ?"*

"C'est une situation qu'on rencontre. On a des réunions avec des interlocuteurs qui sont pas tous du ministère."



Retrouver un document facilement, sans perdre le fil des échanges

*"Si dans la conversation, on parle d'un doc et qu'on ne sait plus où il est ? Il faut pouvoir le rechercher. Ce serait bien d'avoir **un espace scindé en deux pour pouvoir rechercher**. D'un côté la conversation qui reste, de l'autre un espace (=drive) où je puisse fouiller."*



Communiquer en public et en privé

*"Il faudrait que ce soit à la fois un espace conversation de réunion virtuelle et un espace de message privé. **L'envoi de message privé** dans la conversation c'est important."*



Une entrée par document ou par usage plus que par outil

*"Si je veux créer un fichier, je passe par l'application. Je rentre par le besoin ou je rentre par le document. **Tribu permet ça**. Tu peux avoir les deux sur le même outil."*



Les besoins des agents

Les agents ont aussi insisté sur des problèmes connus de l'administration et mettent en valeur la nécessité d'une approche pluridisciplinaire pour avancer sur ce projet

Problème 1 : Des enjeux techniques à résoudre en priorité (pour ce projet mais aussi pour tous les prochains projets du Ministère)

Problème 2 : Des communs, qui ne permettent pas la mise en commun.

Problème 3 : Un manque de communication sur les outils et les mises à jour auquel il faut pallier pour s'assurer l'adoption des utilisateurs

Problème 4 : Sélectionner et rationaliser les outils : les utilisateurs ne veulent pas forcément avoir le choix, ils veulent pouvoir travailler plus facilement, peu importe les outils

Les besoins des agents

Problème 1 : Des enjeux techniques à résoudre en priorité (pour ce projet mais aussi pour tous les prochains projets du Ministère)

Pour être en mesure de concevoir une plateforme correspondant aux attentes des utilisateurs, de nombreuses questions techniques sont en suspens et mériteraient d'être traitées pour ce projet mais aussi pour tous les prochains projets numériques du ministère.

Un système d'identification unique

*"Le seul intérêt de passer par un portail c'est l'**identité et la centralisation**."*

Un espace sécurisé et privé

*"Savoir qu'on dispose d'un verrou fiable, **qu'il n'y a pas un super admin** qui peut aller voir ce que je suis en train de faire. Pas de surveillance."*

L'accès à un annuaire de tous les personnels de l'Éducation nationale au sein de la plateforme

*"C'est la même plateforme mais sans **interconnexion** entre les annuaires premier degré et second degré. Mais la solution est la même."*

La possibilité de travailler avec des externes

*"Comment **inviter** quelqu'un qui n'est pas dans l'annuaire ?"*

Problème 2 : Des communs, qui ne permettent pas la mise en commun

Les outils de base nécessaires aux agents sont identifiés depuis longtemps et ne sont pas si nombreux. Les usages sont pour la plupart traités par des outils libres :

- cloud
- édition de documents (pad, tableur*, présentation*)
- visio conférence
- plateforme vidéo
- questionnaire
- édition de scénario pédagogique

Mais ces outils libres ne semblent fonctionner que pour un usage individuel. **Dès que les agents travaillent à plusieurs sur un document, les outils ne suivent pas toujours.** Soit à cause d'un problème lié à l'outil, soit à cause de problèmes de réseaux et d'accès à internet dans les établissements et locaux des administrations.

Ce point technique est à traiter en priorité, car il n'est pas possible de promettre un espace collaboratif aux agents avec des outils qui ne supportent pas la charge.

*outil libre non disponible

*“Ce qui manque dans les indispensables : **un espace de stockage de vidéo, un espace de stockage et transfert** : une alternative à youtube avec identifiants et mots de passe pour qu'on puisse privatiser certaines vidéos.”*

*“Il n'y a rien pour **faire un scénario pédagogique**. Il y a un rien pour faire une aventure multimédia. Ce sont des outils qui nous manquent et qui n'existent pas. Quand on veut les utiliser on est confrontés à des problématiques RGPD.”*

*“On a besoin de **travailler en synchrone et asynchrone**. Parfois on intervient de façon séquentielle parfois on est tous ensemble dans la salle et on travaille sur la même feuille de calcul. Les outils ont un vrai problème de gestion de la simultanéité.”*

Les besoins des agents

Problème 3 : Un manque de communication sur les outils et les mises à jour auquel il faut pallier pour s'assurer l'adoption des utilisateurs

Les agents interrogés ont confirmé qu'un des soucis majeurs quant au numérique dans l'Éducation nationale était la méconnaissance des outils et des fonctionnalités.

Ils ont l'impression de ne jamais être mis au courant des outils à disposition et de ce qu'ils peuvent faire avec.

Ce besoin rejoint le besoin de formation quant aux usages du numériques.

La mise en place d'un **canal de communication avec l'équipe via la communauté** peut alors être un moyen d'expérimenter une nouvelle façon d'échanger avec le terrain de façon plus directe et transparente sur les outils numériques et leurs usages et permettre de répondre en partie à ce besoin. De façon plus globale, la dimension communication interne est aussi à intégrer comme une part essentielle du projet.

*"Toutes les évolutions (de Nextcloud) , on le découvre. **Il n'y a pas de canal d'infos**. On est pas au courant de l'ajout de fonctionnalités. On fouille."*

*"Je **n'ai pas été informé** de l'ouverture de Nextcloud jusqu'à ce que j'ai un besoin."*

*"Depuis récemment, on a la possibilité de partager un dossier où tu peux uniquement téléverser des choses sans avoir accès au dossier. L'académie de Paris **l'a déployé dans le premier degré à tous les enseignants sans leur dire** et ils ont déployés la ebox dans le second degré."*

Les besoins des agents

Problème 4 : Sélectionner et rationaliser les outils : les utilisateurs ne veulent pas forcément avoir le choix, ils veulent pouvoir travailler plus facilement, peu importe les outils

Les agents interrogés se posent beaucoup de questions quant à la gouvernance du projet : qui choisit les outils, sur quels critères ?

Ils souhaitent qu'un choix soit fait une bonne fois pour toute afin de leur faciliter la vie et permettre de travailler ensemble simplement.

Si plusieurs outils sont proposés pour un même usage, il faut s'assurer de l'interopérabilité des outils. **Si les outils ne communiquent pas entre eux et ne permettent pas une expérience continue, les agents ne trouveront aucun intérêt à la plateforme.**

À propos de l'agenda

*“Les collègues utilisent **tantôt un et tantôt l'autre**. Dès que les écoles veulent collaborer cela créent des frictions car ils n'utilisent pas le même agenda.”*

*“On veut pas 15 outils de pad. Si on veut de **l'interopérabilité** : il faut des outils communs, on ne peut pas multiplier les outils à l'infini.”*

*“**Quelle validation** au niveau sécurité / fonctionnalités ? On va clairement s'exposer à des problèmes RGPD”*

Sur l'organisation et les liens humains entre les agents



Malgré la diversité des profils de l'Éducation nationale, tous partagent les mêmes problèmes quant au numérique. Au-delà de ces problèmes, les utilisateurs partagent un sentiment de défiance envers l'administration et se sentent vulnérables dans l'exercice de leurs fonctions.

Encourager la collaboration semble alors être un vœu pieux tant les agents sont englués dans les protocoles et les rigidités de l'administration.

Le numérique impulse un changement culturel et organisationnel nécessaire. Mais une plateforme numérique ne pourra imposer un changement de culture si les autres besoins des agents ne sont pas pris en compte.

Les besoins des agents

Des utilisateurs aux besoins et quotidiens différents mais qui partagent les mêmes problèmes quant au numérique

Malgré la diversité de métiers et de profils des agents, tous s'accordent sur les problèmes qu'ils rencontrent au quotidien avec le numérique :

- des problèmes d'équipement notamment les enseignants qui n'ont pas de matériel fourni par leur employeur
- des problèmes de réseau internet
- des problèmes de compréhension et de connaissance de l'offre à disposition
- des problèmes de formation au numérique

Finalement, les attentes des agents quant au numérique sont assez simples. Dans l'étude ETNA, ils demandaient des outils qui ne buguent pas. Aujourd'hui, l'état du numérique dans l'éducation est tel que les agents souhaitent "juste" des outils qui ne buguent pas. **Et pourtant ce qui peut paraître simple au premier abord est en fait un véritable défi pour l'administration qui se bat contre sa propre complexité.**

Fiche besoins 2

- J'ai besoin d'un outil très performant, rapide et qui ne bug pas
- Je ne veux pas avoir à me préoccuper des problématiques de sécurité
- J'ai besoin de m'identifier très facilement, en un clic
- J'ai besoin d'un outil accessible partout, quelque soit le réseau utilisé
- J'ai besoin d'un outil très intuitif qui ne nécessite aucune formation
- J'ai besoin d'un outil qui soit moderne, joli, et qui donne envie de l'utiliser
- Je ne veux plus avoir à renseigner la même information plusieurs fois
- J'ai besoin d'un environnement intégré qui me permette de naviguer très facilement entre les différents services de l'outil (parcours fluides)

Fiche besoins 3

- J'ai besoin d'un outil personnalisé et personnalisable
- Je veux qu'on me propose des contenus qui m'intéressent
- Je ne veux pas recevoir des contenus qui ne m'intéressent pas
- J'ai besoin de trouver facilement et rapidement une information ou un document auquel je pense
- J'ai besoin de pouvoir partager des informations (agenda, documents) avec des personnes qui ne font pas partie de l'institution
- J'ai besoin d'un outil qui me permette d'importer (informations, documents) tout type de format
- J'ai besoin d'accéder aux différents services de mes équipements personnels
- J'ai besoin d'un portail unique qui me permette d'accéder aux différents services de l'outil
- J'ai besoin de pouvoir activer, désactiver, et choisir les notifications que je reçois sur mes devices

Extraits de l'étude ETNA

Les besoins des agents

Des utilisateurs qui se sentent vulnérables et partagent un sentiment de défiance envers l'administration

Les utilisateurs partagent aussi un sentiment de défiance envers l'administration. Ils se sentent seuls et abandonnés par l'institution dans l'exercice de leur mission.

Ces émotions très vives ne peuvent pas être niées quand on s'intéresse à l'expérience des agents.

Si on veut amener les agents à travailler ensemble, de façon collaborative, à partager leurs travaux, il est nécessaire de résoudre les besoins de base : sécurité et stabilité de leur emploi, confiance en l'administration, besoins matériels. Sans cela, attendre d'eux qu'ils changent leurs façons de faire est vain.

Les besoins de base non résolu 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...

Selon la pyramide de Maslow

Les besoins des agents

Des utilisateurs qui se sentent vulnérables et partagent un sentiment de défiance envers l'administration

Solidifier les liens entre la communauté éducative
et engager les agents dans une logique collective nécessite
une approche globale quant à leur expérience d'agent
et une réponse collective (RH, technique...).

**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...

Selon la pyramide de Maslow

Les besoins des agents

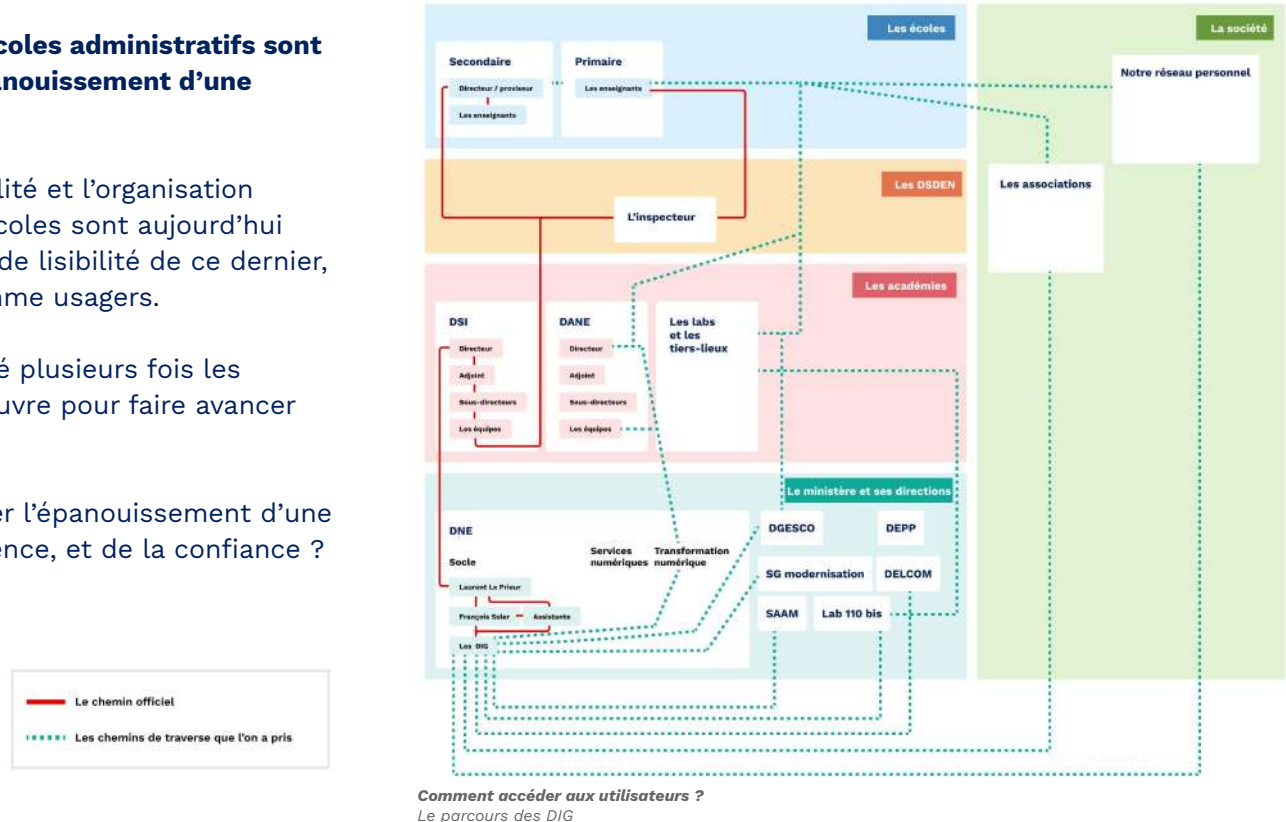
Encourager la collaboration semble alors être un vœu pieux tant les agents sont englués dans les protocoles et les rigidités de l'administration

La culture hiérarchique et les protocoles administratifs sont aujourd'hui un véritable frein à l'épanouissement d'une culture collaborative.

Ayant pour but de garantir la neutralité et l'organisation du service public, ces mêmes protocoles sont aujourd'hui la raison du manque d'efficacité et de lisibilité de ce dernier, et ce à tous les niveaux, agents comme usagers.

Nous avons nous même expérimenté plusieurs fois les différents processus à mettre en oeuvre pour faire avancer le projet.

Dans ce contexte, comment imaginer l'épanouissement d'une culture de l'entraide, de la transparence, et de la confiance ?



Les besoins des agents

Le numérique impulse un changement culturel et organisationnel nécessaire

S'intéresser à la culture de l'organisation est d'autant plus pertinent que les outils numériques seuls ne sauraient embarquer l'administration vers plus de collaboratif.

Il ne s'agit pas seulement d'outils collaboratifs mais surtout d'intégrer ces nouvelles pratiques dans l'Éducation nationale.

Travailler ensemble requiert une culture horizontale, transparente et où chacun se sent en confiance. Cela implique un vrai travail de transformation sur le management et l'organisation des services avec moins de silos et de hiérarchie.

Mais le travail doit aussi se faire sur la communication interne avec l'organisation d'événements et sur l'aménagement des espaces : comment travailler ensemble s'il n'y a pas de lieux pour se rencontrer ?

“Un lab où on pourrait travailler ensemble, quel que soit son métier ou son service. Même si on est pas sur les mêmes projets, c'est top de pouvoir se voir, se parler.”

- Agent administratif, SAAM

*“En fait, il nous faudrait un espace de coworking pour les agents nomade.”
entendu au CDI de la DGESCO, un après-midi où les DIG cherchaient un point de chute pour travailler.”*

- Responsable CDI, DGESCO

“Chaque niveau d'enseignement a une culture professionnelle différente: au primaire, on va retrouver ce qu'on a dans les lycées pro, les enseignants sont pluri-disciplinaires, ils ne peuvent pas être spécialistes de tout, donc ils partagent le travail, délèguent selon leur compétences.”

- Conseiller de bassin, Académie

Les besoins des agents

Mais une plateforme numérique ne pourra imposer un changement de culture si les autres besoins des agents ne sont pas pris en compte

Liste des besoins de premier niveau

qui nécessite l'intervention d'une expertise autre que le design seul. Les DIG ne pourront pas y apporter de réponse dans le cadre du projet actuel.

Des besoins liés à l'espace

J'ai besoin d'une salle de réunion / pour un atelier / pour travailler en équipe

J'ai besoin de voir mes collègues / de rencontrer d'autres collègues

Des besoins liés au matériel informatique et aux infrastructures

J'ai besoin de matériel pour accéder à mes outils numériques

J'ai besoin d'outils numériques qui supportent la charge de travail

J'ai besoin d'un réseau wifi fiable

Des besoins de matériel quotidien

J'ai besoin de matériel au quotidien (papiers, imprimantes, stylos...)

Des besoins liés à la sécurité au travail

J'ai besoin d'être en capacité de gérer des situations de crise

J'ai besoin de me sentir en sécurité dans l'exercice de mon métier

Des besoins liés à la RH et au management

J'ai besoin de me soutenir soutenu par ma hiérarchie

J'ai besoin d'être accompagné dans ma carrière

J'ai besoin de mieux gérer mon temps

J'ai besoin de me déconnecter du travail

J'ai besoin qu'on reconnaisse mon investissement

Les besoins des agents

Mais une plateforme numérique ne pourra imposer un changement de culture si les autres besoins des agents ne sont pas pris en compte

Liste des besoins de second niveau auxquels nous pouvons répondre en partie avec le déploiement de la plateforme mais qui nécessitent que les premiers besoins soient aussi pris en compte par l'administration.

Des besoins pour communiquer

J'ai besoin de pouvoir échanger facilement avec n'importe quelle personne de mon administration

J'ai besoin de pouvoir échanger simplement en équipe

J'ai besoin d'échanger simplement avec des personnes externes à l'administration

Des besoins liés au partage et à la découverte autour de son métier

J'ai besoin de partager et de découvrir des bonnes pratiques pour mon métier

J'ai besoin de m'inspirer

Des besoins de formation

J'ai besoin d'être formé à l'usage du numérique dans le cadre de mon métier

J'ai besoin d'outils que je peux utiliser intuitivement

J'ai besoin d'être accompagné sur les enjeux du numérique (RGPD, sécurité ...)

Des besoins pour collaborer

J'ai besoin d'un espace de stockage et de partage

J'ai besoin de co-construire avec mes pairs

J'ai besoin d'outils qui me permettent d'innover / travailler autrement

J'ai besoin de retrouver mon travail sur n'importe quel matériel (mobile, TNI, ordinateur)

En conclusion



En conclusion, l'organisation et la culture actuelles de l'Éducation nationale sont un obstacle au déploiement d'une plateforme collaborative au niveau des attentes des agents.

Ce n'est pas un problème étonnant vu le contexte de l'Éducation nationale présenté précédemment. Mais c'est aujourd'hui un réel enjeu dans la poursuite du projet.

Il y a cependant des limites aux capacités de l'équipe à répondre à ces enjeux tant les freins sont multiples et structurels.

En conclusion



Malgré ce constat, on voit néanmoins émerger des pistes de solutions et un début de transformation sur le terrain. Les agents n'ont pas attendu l'institution pour se transformer et tirer profit du numérique pour honorer la mission de service public qui les soude tous.

Et cette transformation continuera avec ou sans l'aide de l'institution.

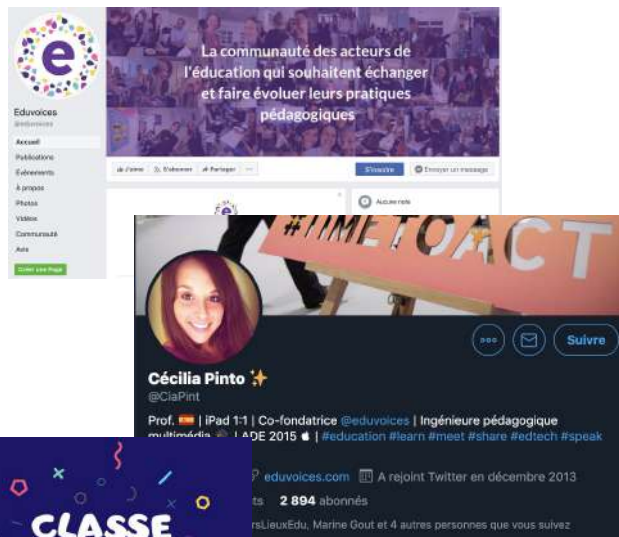
Les besoins des agents

Une transformation initiée sur le terrain

**Des groupes de travail
et d'échange sur les réseaux
sociaux comme Facebook
ou sur les forums**



**Des enseignants influenceurs
qui partagent leurs bonnes
pratiques et animent de véritables
communautés**



**Des agents qui développent
des petits outils pour simplifier
la vie de leurs collègues**



Une mission de service public qui lie les agents

Il est intéressant de noter que les agents interrogés s'expriment peu sur leurs outils numériques. Ils n'ont pas toujours de préférence quant aux applications et outils qu'ils imaginent sur la plateforme. Les agents nous parlent avant tout de leur métier, quel qu'il soit : enseigner, innover, développer, former, accompagner, gérer des crises.

Même s'ils partagent tous les mêmes frustrations quant au numérique actuel dans l'Éducation nationale, ils partagent tous aussi une passion de leur métier et de sa finalité, celle de former les futurs citoyens et de leur donner les outils pour réussir leur vie.

Cette mission de service public doit être au cœur des propositions de la plateforme. C'est ce qui donne sens à la mission des agents de l'Éducation nationale. Tous les outils numériques sont là pour servir cette mission. Les agents veulent qu'on mette en valeur leur métier et cela doit aussi se ressentir dans le design de la plateforme.

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

- Directeur, école primaire

*“Quand il y a **des difficultés avec des élèves**, on met en place des pôles ressources : des enseignants, des directeurs, des psychologues. À la fin il y a une fiche de synthèse: c'est **un retour d'expérience**. **Que fait on de cette fiche ?** Peut-être un outil collaboratif pour avoir accès aux fiches et avoir accès à la connaissance de gestion de crise.”*

- Conseiller pédagogique, DSDEN, mission maternelle

*“On a fait un groupe ardoise : des collègues équipées de tablettes qui avait **des idées de pédagogies et on échangeait entre nous**. Sont sortis un certain nombre d'usages qu'on estimait intéressants pour inviter les collègues à les mettre en oeuvre dans leur classe.”*

- Enseignant référent aux usages numériques

En conclusion



C'est en co-construisant avec les agents sur le terrain et en fédérant une communauté d'utilisateurs engagés que l'Éducation nationale sera en mesure de déployer des outils numériques pertinents et améliorant considérablement l'expérience de ses agents.

4. Trajectoire projet

*Un projet pilote mené au sein de la DNE
qui a aujourd'hui besoin d'obtenir les moyens
de ses ambitions pour satisfaire les attentes
des agents*

Résumé contexte et apprentissages



Trois enjeux majeurs pour le Ministère :

1. Assurer une montée en gamme de l'Expérience Agent
2. Rationaliser la production et la maintenance des outils numériques
3. Sécuriser l'environnement numérique

Qui ont motivé le lancement de deux projets stratégiques

ETNA : Environnement de Travail Numérique Agent
et

SNP : Services Numériques Partagés

Le défi Alphabet à la croisée des deux projets pour **construire une plateforme de collaboration et de communication** entre les agents

Mais le défi n'échappe pas à la complexité de l'Éducation nationale :

- périmètre ETNA / SNP : **comment s'assurer de la cohérence entre les deux projets ?**
- L'organisation et la culture ne sont pas prêtes. Le numérique ne résout pas tout : **comment initier un mouvement de partage et d'échange au sein des équipes quand règne la défiance envers l'institution ?**

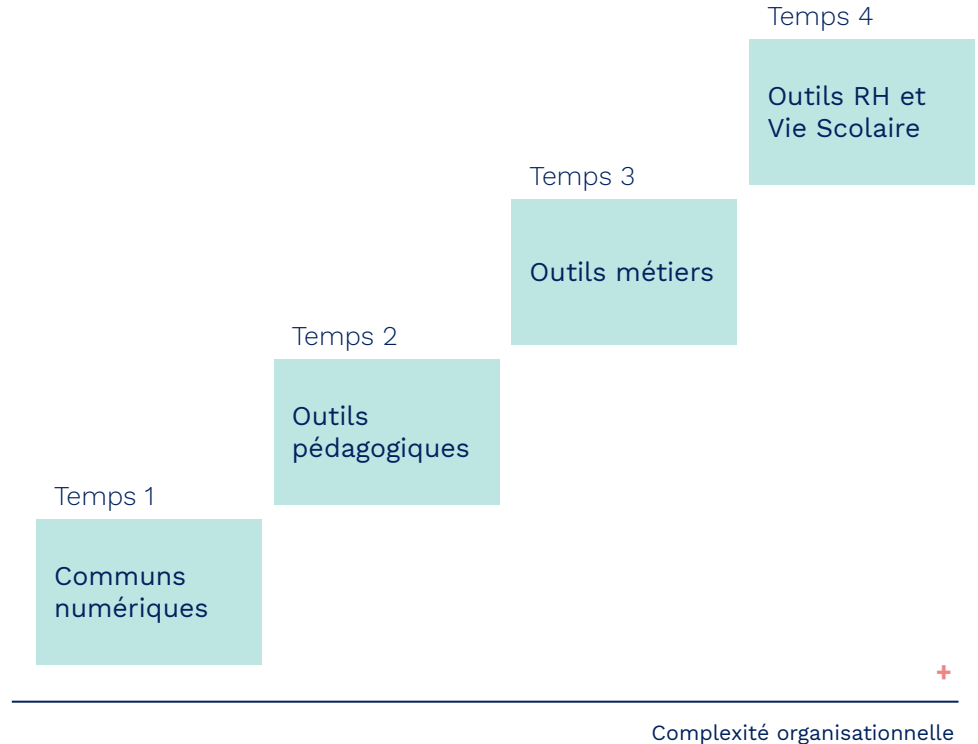
Lancer un projet pilote

Dans ce contexte notre approche est de concevoir le projet comme un pilote

Commencer par des usages simples et s'inspirer du terrain pour montrer que l'organisation fonctionne et ensuite déployer le projet sur des usages plus complexe mais qui ont plus d'impact sur l'expérience des agents.

Le projet est avant tout une expérimentation.

Le trajet est alors plus important que la destination : l'équipe doit transmettre au maximum ses apprentissages, ses réussites et ses échecs.



Lancer un projet pilote

Trois opportunités à saisir pour la DNE

1 ■

Co-concevoir avec les agents
pour recréer la confiance

2 ■

Mettre en place une organisation
produit au sein de l'équipe pour
prouver la capacité à faire du
Ministère

3 ■

Essaimer les apprentissages
de ce projet pilote au sein
de l'organisation pour diffuser
de nouvelles méthodes
et nouvelles compétences

Lancer un projet pilote

Ces opportunités sont les conditions de réussite du projet

1 ■

Co-concevoir avec les agents pour recréer la confiance

Fédérer une **communauté** solide d'utilisateurs ambassadeurs pour s'assurer de l'adoption de la plateforme sur le terrain.

2 ■

Mettre en place une organisation produite au sein de l'équipe pour prouver la capacité à faire du Ministère

Construire une organisation cohérente et donner **les moyens techniques et opérationnels** à l'équipe pour développer une plateforme de qualité

3 ■

Essaimer les apprentissages de ce projet pilote au sein de l'organisation pour diffuser de nouvelles méthodes et nouvelles compétences

S'assurer de la **pérennisation** du projet en l'ancrant dans l'organisation de la DNE

Différents chantiers à mettre en oeuvre pour la suite du 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

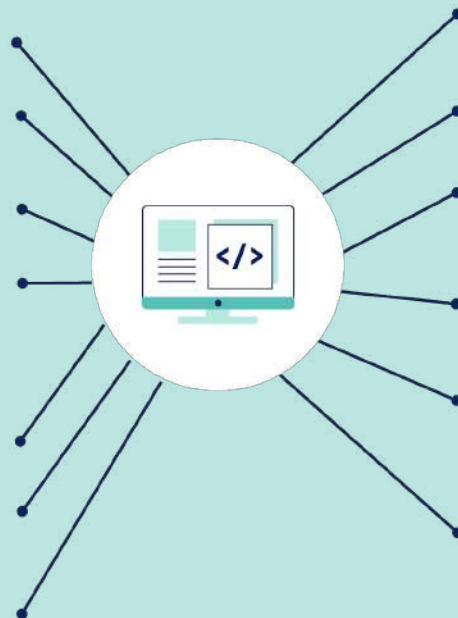
Déploiement technique

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.

Pendant les 6 prochains mois, les DIG ont différents chantiers

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

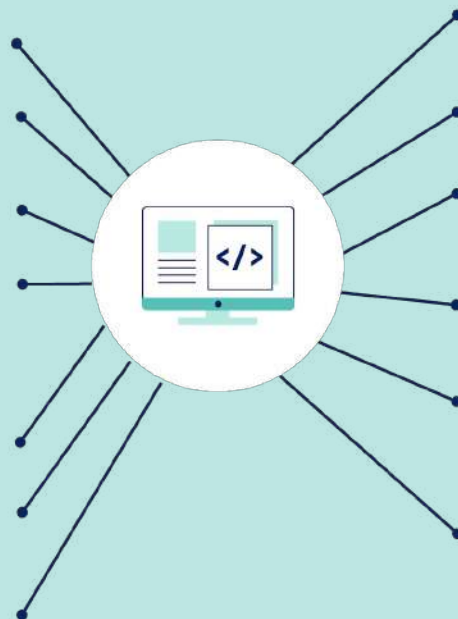
Développement de la plateforme
Déploiement technique

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.

Lancer un projet pilote

Et une approche méthodologique permettant d'accompagner la vision stratégique du projet tout en assurant le développement d'un premier MVP

Co-concevoir la plateforme idéale sans contraintes pour fédérer la communauté et identifier les fonctionnalités prioritaires à ajouter à la plateforme existante

Nous pensons qu'il est essentiel de poursuivre le travail de Vision pour s'inscrire dans un objet plus ambitieux. Formaliser cette vision est aussi un moyen d'embarquer les utilisateurs et fédérer la communauté.

Ce travail peut se faire sans la partie technique et cette vision qui sera consolidée avec les agents permet d'alimenter le développement actuel en nous permettant d'identifier les usages et fonctionnalités prioritaires.

La planification du prototype fonctionnel est donc influencée par ce travail de vision.

Selon les retours des utilisateurs, l'équipe est en mesure de décider des fonctionnalités à implémenter selon la faisabilité technique et l'impact utilisateurs.

Prototype vision (non fonctionnel)

pour tester :

- Valeur pour les utilisateurs
- Ambition du projet
- Usages

Plateforme en cours de développement

pour tester :

- Ergonomie
- Lisibilité
- Accessibilité

Pour avancer, nous avons néanmoins besoin d'aide



Pour résoudre les enjeux techniques

- Trouver des moyens pour assurer la performance des applications libres et le passage à l'échelle pour potentiellement 1,2 million d'utilisateurs
- Faciliter l'intégration dans les infrastructures du ministère
- Faciliter le contexte de développement en donnant plus de maîtrise sur les environnements techniques

Pour faciliter l'accès aux utilisateurs

- Accompagner les DIG pour convoquer les agents (notamment les enseignants) à des ateliers
- Proposer des contacts en académies pour organiser des tests utilisateurs

Pour porter l'ambition stratégique du projet

- Aider à rendre ce projet plus visible en interne en donnant accès aux bons contacts
- Débloquer des moyens humains pour soutenir l'ambition du projet : demander de l'aide aux autres sous-directions de la DNE ?

Pour assurer la pérennité et la passation

- Anticiper la passation du projet
- Réfléchir à l'organisation pertinente pour continuer à faire vivre le projet
- Aider à organiser des points d'étape devant les équipes de la DNE pour partager les apprentissages projet et la méthode



Lancer un projet pilote

D'autres chantiers requièrent l'intervention d'une expertise autre et peuvent nécessiter l'intervention dès maintenant de personnes externes à l'équipe

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

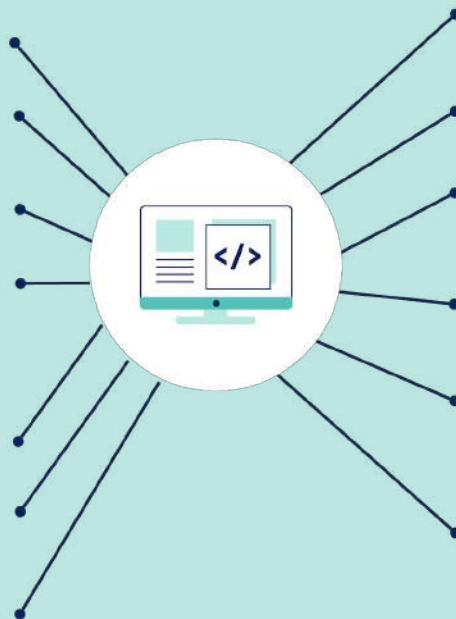
Déploiement technique

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

Conclusion

Les trois points à retenir



- Pour s'assurer l'adoption et l'engagement des utilisateurs autour de la plateforme, **la construction d'un objet "vision" est nécessaire**. Cet objet permet d'orienter le développement actuel de la plateforme en cohérence avec les enjeux stratégiques du numérique pour l'Éducation nationale.
- Le succès du projet est conditionné par de nombreux enjeux techniques, organisationnels et stratégiques. Ces enjeux sont autant de pré-requis pour s'assurer de délivrer une expérience utilisateur de qualité aux agents. Un arbitrage est nécessaire pour **réfléchir à l'organisation de l'équipe dans la DNE et à l'allocation de ressources ou de dispositifs**.
- Le défi Alphabet est une opportunité pour la DNE de tester de nouvelles façons de travailler et d'intégrer le design comme une composante clé d'un projet. Ce défi permet d'expérimenter avant de déployer l'approche à d'autres projets.
Assurer le partage des connaissances sur projet est donc essentiel aussi bien pour pérennisation du travail fourni par l'équipe que l'acculturation à de nouvelles méthodes de travail et métiers.

Annexes

1. Equipe projet
et méthodologie

2. Trajectoire projet
et plan d'action 2020

3. Présentation logo
apps.education.fr

4. Présentation du redesign
du site de l'appel à projet

1.

Équipe projet et méthodologie

Qui sommes-nous ?

Une équipe renforcée de deux Designers d'Intérêt Général depuis Septembre



Marine Gout

Chef de projet / Product Owner



Luc Bourdot

Lead développeur



Nicolas Schont

Expert technique



Marie-Liesse de Solages

Apprentie Designer graphique



Charlotte Bourcier

Design Strategist

CPGE ECS, lycée Clémenceau

Strate Ecole de Design, promo 2015

Grenoble EM, promo 2016

Aalto International Design Business Management

–

FABERNOVEL



Sarah Lepreux

Product Designer

ENSAAMA Olivier de Serres, promo 2014

Gobelins l'école de l'image, promo 2016

–

AFP - Agence France Presse

Doctolib

KissKissBankBank

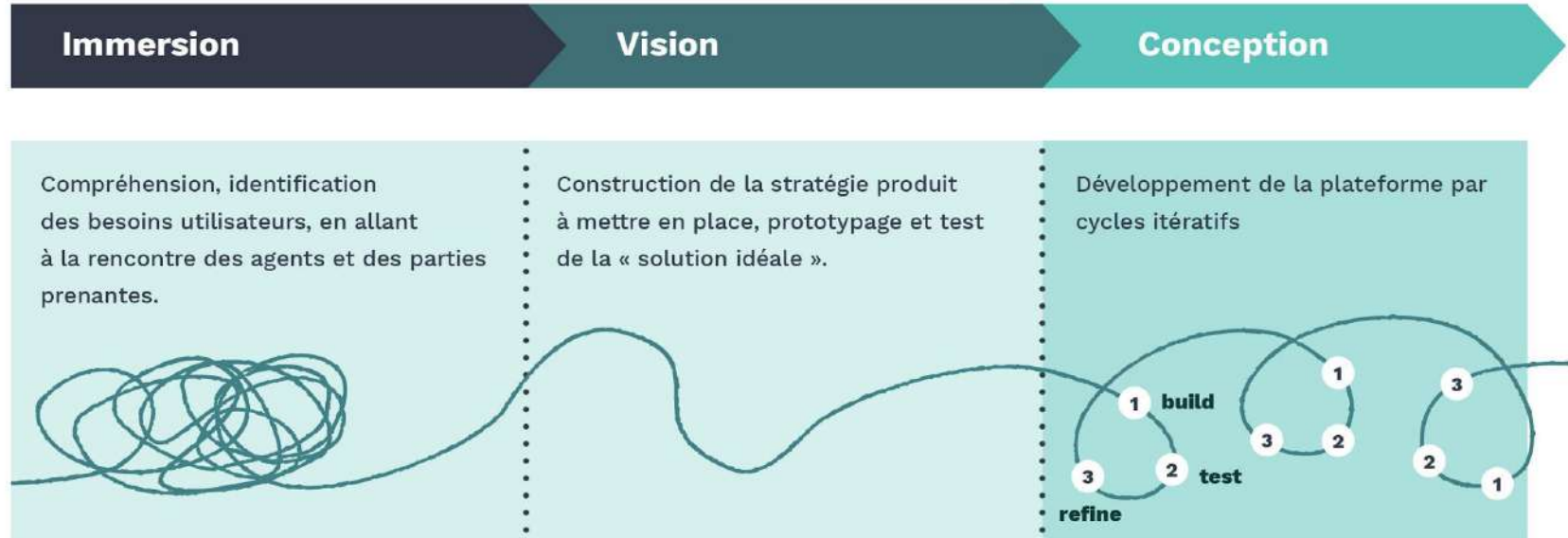
Pourquoi sommes-nous là ?

Un défi donné par la DINUM et le MENJ

Améliorer la communication et la collaboration des 1,2 million d'agents de l'Éducation nationale

12 mois au sein de l'équipe projet SNP + ETNA / sous-direction SOCLE / Direction du Numérique pour l'Éducation

Une méthodologie de projet en 3 grandes étapes



De septembre à décembre : une première phase d'immersion

Septembre

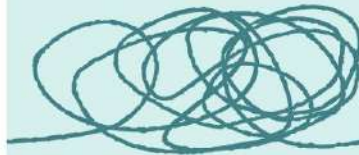
Décembre

Immersion

Vision

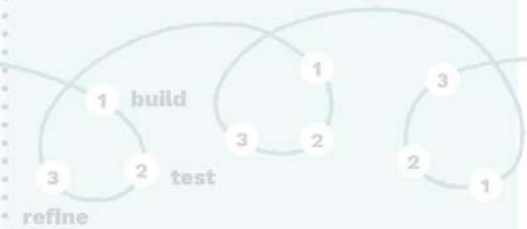
Conception

Compréhension, identification des besoins utilisateurs, en allant à la rencontre des agents et des parties prenantes.



Construction de la stratégie produit à mettre en place, prototypage et test de la « solution idéale ».

Développement de la plateforme par cycles itératifs



Une première phase d'immersion : nos objectifs

- **Comprendre** l'écosystème de l'Éducation nationale
- **Comprendre** les utilisateurs et leurs métiers
- **Identifier** les véritables problèmes des utilisateurs
- **Identifier** les enjeux du projet
- **Préparer** la phase de vision qui nous permet de cadrer une stratégie produit pour un MVP court terme tout en imaginant le déploiement et l'organisation long terme

Méthodologie

Qu'avons nous fait pendant cette phase ?

Rencontrer et échanger avec les personnels

- 20 interviews et échanges avec différents agents représentant la pluralité des métiers de l'Éducation nationale (DSDEN, rectorat, DNE, DGESCO, RH, DELCOM, SG, SAAM)
- Analyse des livrables produits lors de la mission ETNA
- Échanges avec l'équipe projet Eduscol et analyse des livrables de l'étude sociologique menée lors de ce projet

sur le terrain

- Immersion terrain et observation dans 4 établissements (école primaire, collège, lycée, lycée pro)
- Un atelier de co-création avec différents agents au lab 110 bis
- Journée de travail et d'échange avec la DANE de Versailles
- Atelier de co-création avec les enseignants formateurs de l'académie de Paris

aux événements de l'Éducation nationale

- Présentation du projet lors de la semaine de l'innovation publique aux lauréats du prix impulsions au lab 110 bis
- Présentation du projet à la J-DANE/DSI
- Participation et rencontre des agents et différents acteurs de l'écosystème éducatif lors d'Educat'ec/Educat'ice

sur internet

- Observation des réactions et des critiques sur les réseaux sociaux

Et surtout, 5 mois d'immersion au sein de l'administration confrontés comme tous les agents aux protocoles et aux règles de l'institution : envoi de convocations, demande de logiciels et d'outils de travail, demande de déplacement, demande de cumul, perte de badge...



Depuis janvier, nous sommes entrés dans la deuxième phase du projet

Septembre

Décembre

Immersion

Vision

Conception

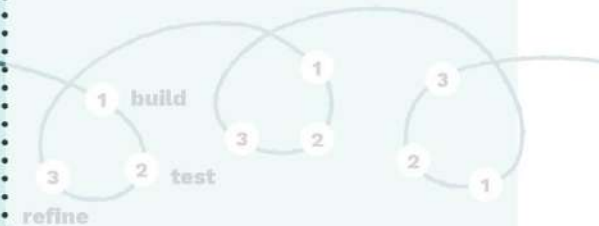
Compréhension, identification des besoins utilisateurs, en allant à la rencontre des agents et des parties prenantes.



Construction de la stratégie produit à mettre en place, prototypage et test de la « solution idéale ».



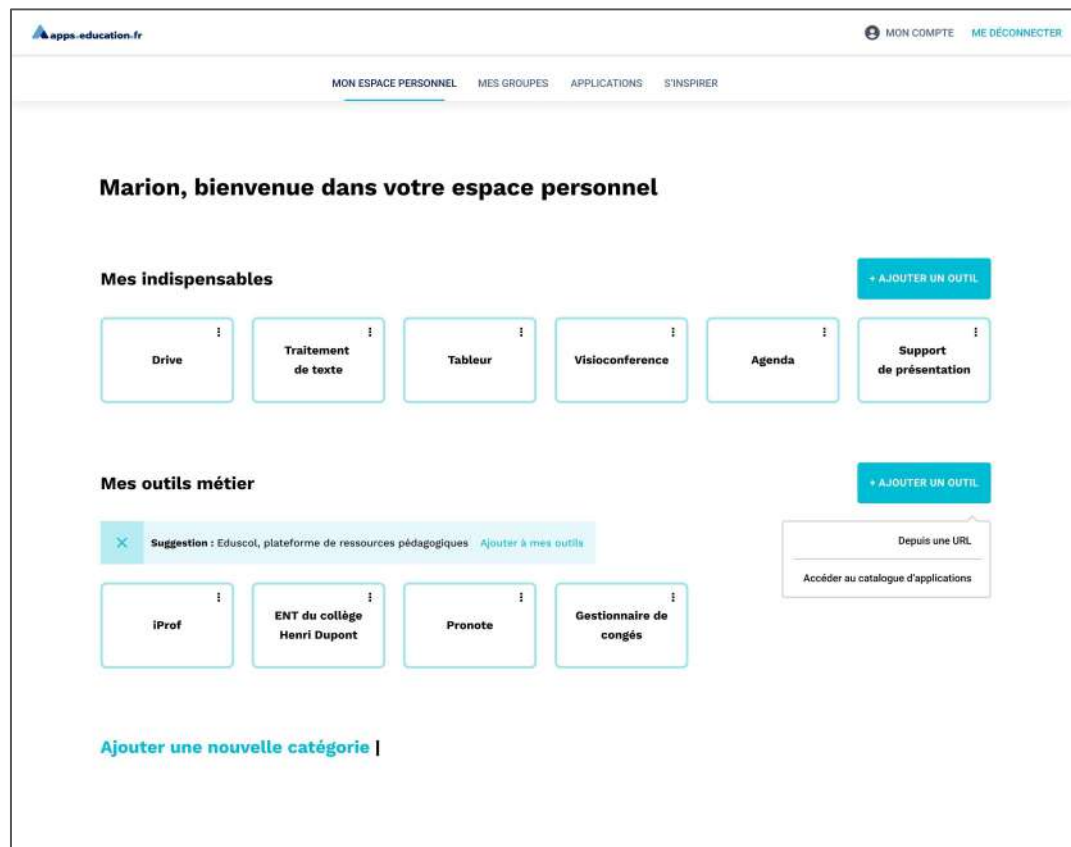
Développement de la plateforme par cycles itératifs



Nous avons conçu un premier prototype vision : nos objectifs

- **Prioriser** les usages avec les agents
- **Identifier** les orientations conceptuelles de la plateforme
- **Définir** la version idéale de la plateforme
- **Préparer** la phase de développement

Un catalogue, dans un environnement personnel



Un appstore, où l'on peut
rechercher des applications

Découvrez les applications

Q De quelle application avez-vous besoin ?

Vous n'avez pas trouvé l'outil que vous cherchiez ? Suggérez une application...

Nouveautés



Etherpad
Académie de Dijon

INSTALLER

Pad public, éditeur de texte en mode collaboratif

★★★★☆ 456 votes

Production Collaborative



Etherpad
Académie de Dijon

INSTALLÉ

Pad public, éditeur de texte en mode collaboratif

★★★★☆ 456 votes

Production Collaborative

Recommandés pour vous



Etherpad
Académie de Dijon

INSTALLER

Pad public, éditeur de texte en mode collaboratif

★★★★☆ 456 votes

Production Collaborative



Etherpad
Académie de Dijon

INSTALLER

Pad public, éditeur de texte en mode collaboratif

★★★★☆ 456 votes

Production Collaborative

Les plus utilisées



Etherpad
Académie de Dijon

INSTALLER

Pad public, éditeur de texte en mode collaboratif

★★★★☆ 456 votes

Production Collaborative



Etherpad
Académie de Dijon

INSTALLER

Pad public, éditeur de texte en mode collaboratif

★★★★☆ 456 votes

Production Collaborative

apps.education.fr

MON COMPTE ME DÉCO

MON ESPACE PERSONNEL MES GROUPES APPLICATIONS S'INSPIRER

← RETOUR AU CATALOGUE



Etherpad

Académie de Dijon

INSTALLER SUR MON ESPACE PERSONNEL

Disponible aussi sur iOS Android

★★★★☆ 456 votes

Etherpad est un outil de pad public, éditeur de texte en mode collaboratif.

Notes et commentaires

3,2 sur 5

★★★★☆ 456 votes



23/11/19
Lionel Dujardin

★★★★☆

Cette application m'est bien utile au quotidien. Elle me permet de partager un document avec mes élèves sans qu'ils aient besoin de se créer un compte. Quelques bugs fréquents néanmoins, qui deviennent frustrants au quotidien.

AFFICHER PLUS DE COMMENTAIRES

Captures d'écran (3)

Ils l'utilisent au quotidien



Lionel Dujardin
Académie de Dijon

Adaptez sa séquence de cours à un profil dyslexique

LIRE L'ARTICLE



Lionel Dujardin
Académie de Dijon

Adaptez sa séquence de cours à un profil dyslexique

LIRE L'ARTICLE

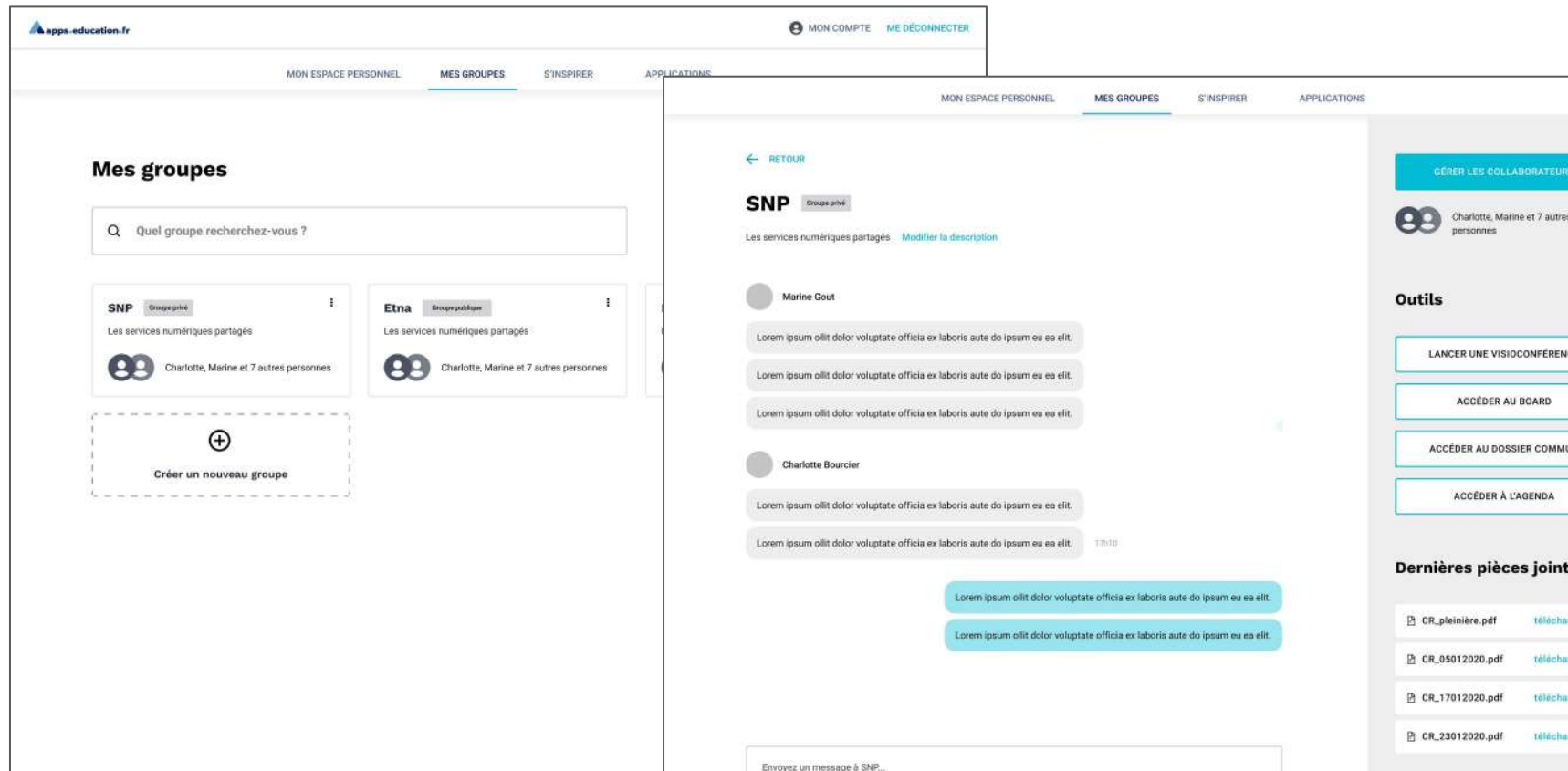


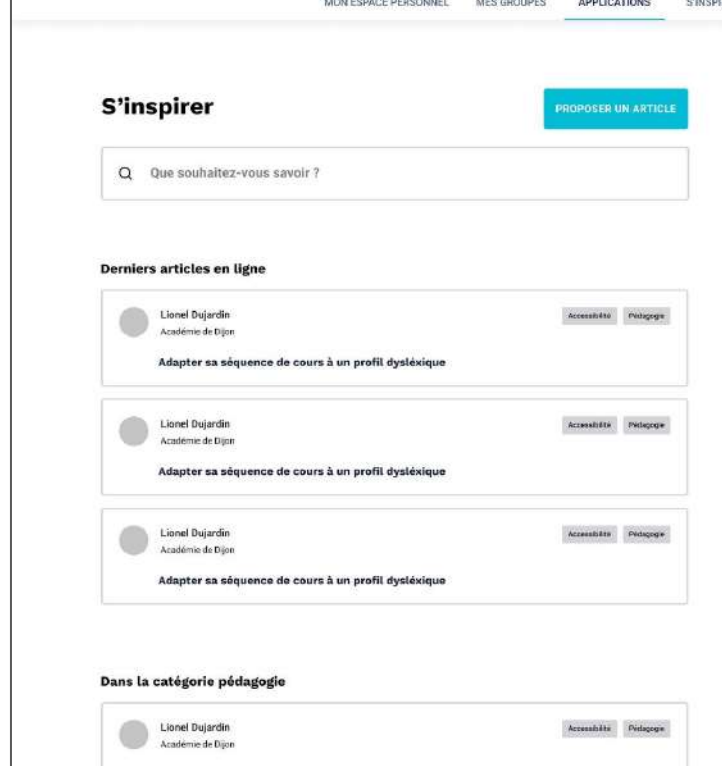
Lionel Dujardin
Académie de Dijon





Adaptez sa séquence de cours à un profil dyslexique

LIRE L'ARTICLE



Un espace d'échange et de travail collectif en groupes











 Mes services Mes groupes  Charlotte  



Services



 **ROCKET.CHAT**
Chat sur MIM
Discuter en direct




 **NextCloud**
Info Nuagiques
Partager ses documents...





Transfert pair a pair
Echanger vos gros fichiers


 **EtherPad**
Pad Public
Editeur de texte en mode collaboratif



CodiMD Public
Ecrire Ensemble



Mastodon - EtatLab
Réseau social



OpenID Profil
Consulter vos infos de connexion



Diagrammes
Dessiner en ligne


Méthodologie

Nous avons mené des premiers tests sur ce prototype et la plateforme actuelle

Tests en individuel et focus group avec plusieurs utilisateurs permettant d'obtenir des premiers retours

■ Présentation des 4 grands espaces du prototype :

- Un catalogue, dans un environnement personnel
- Un appstore, où l'on peut rechercher des applications
- Un espace d'échange et de travail collectif en groupes
- Un espace inspiration

■ Présentation de la version alpha de apps.education.fr



1 - Présentation
8 minutes

1 Se présenter rapidement : designer en charge de faire tester un premier prototype d'une plateforme de service

1 Présenter le projet rapidement :

- Développer une plateforme de services pour tous les agents régionaux pour faciliter et simplifier le travail et la communication de l'Éducation nationale.
- Au sein du la DNE, projet piloté par Marine Gout (DNE) et intégré au réflexion du projet interministériel ETNA

1 Expliquer les conditions de l'entretien :
Je vais vous accompagner dans la découverte de l'interface et ses différentes fonctionnalités. Il s'agit d'une version de travail intermédiaire, sous forme d'illustrations.

Je vous invite à être le plus spontané possible et à dire tout ce qui vous vient à l'esprit quand vous voyez l'interface, il n'y a pas de remarque stupide !

Notre objectif est de valider ou d'infirmer nos premières hypothèses, ce dont être le plus franc possible, nous ne nous vexons pas :-)

Il Expliquer que l'on prend des notes mais demander si possible de prendre photos et d'enregistrer

1 Demander à l'interlocuteur de se présenter et de présenter son poste d'administration

- Quelle est votre fonction actuelle ?
- Quelles sont vos missions principales ?
- Quels sont vos interlocuteurs au quotidien ?

2 - Découverte de l'interface
30 minutes

Le designer propose à l'utilisateur de parcourir spontanément l'interface et de découvrir les différentes fonctionnalités de la même façon qu'il le ferait en entrant dans son bureau.

Je vais vous faire découvrir les quatre grands espaces qui composent la plateforme. Je vous propose de les découvrir une à une, de façon spontanément à chacune et je vous poserai quelques questions.

(Si nécessaire, introduire rapidement l'objectif de chaque espace, sans rester dans les détails)

Mon espace personnel (le mien)

Qu'avez-vous compris des écrans que vous avez sous les yeux ?

A votre avis à quel sert cet espace ?

Pourquoi cette zone a attiré votre attention ?

Est-ce que l'interface correspond aux produits que vous avez l'habitude d'utiliser ?

Quelles outils/applications utilisez-vous au quotidien ?

Quelles applications feraient parti de vos indispensables au quotidien (à l'école) ?

De quelle manière auriez-vous envie d'organiser votre espace ?

Quelles rubriques orientez-vous ? Que mettriez-vous dedans ?

Quelles applications suggéreriez-vous à un agent qui vous suit en formation ?

Quelles applications suggéreriez-vous à un nouvel enseignant en début de carrière ?

Auriez-vous besoin d'aide pour utiliser le produit ? Pourquoi ?

Extraits du guide de tests utilisateurs

Photo lors d'un focus group

2.

Trajectoire projet et plan d'action 2020

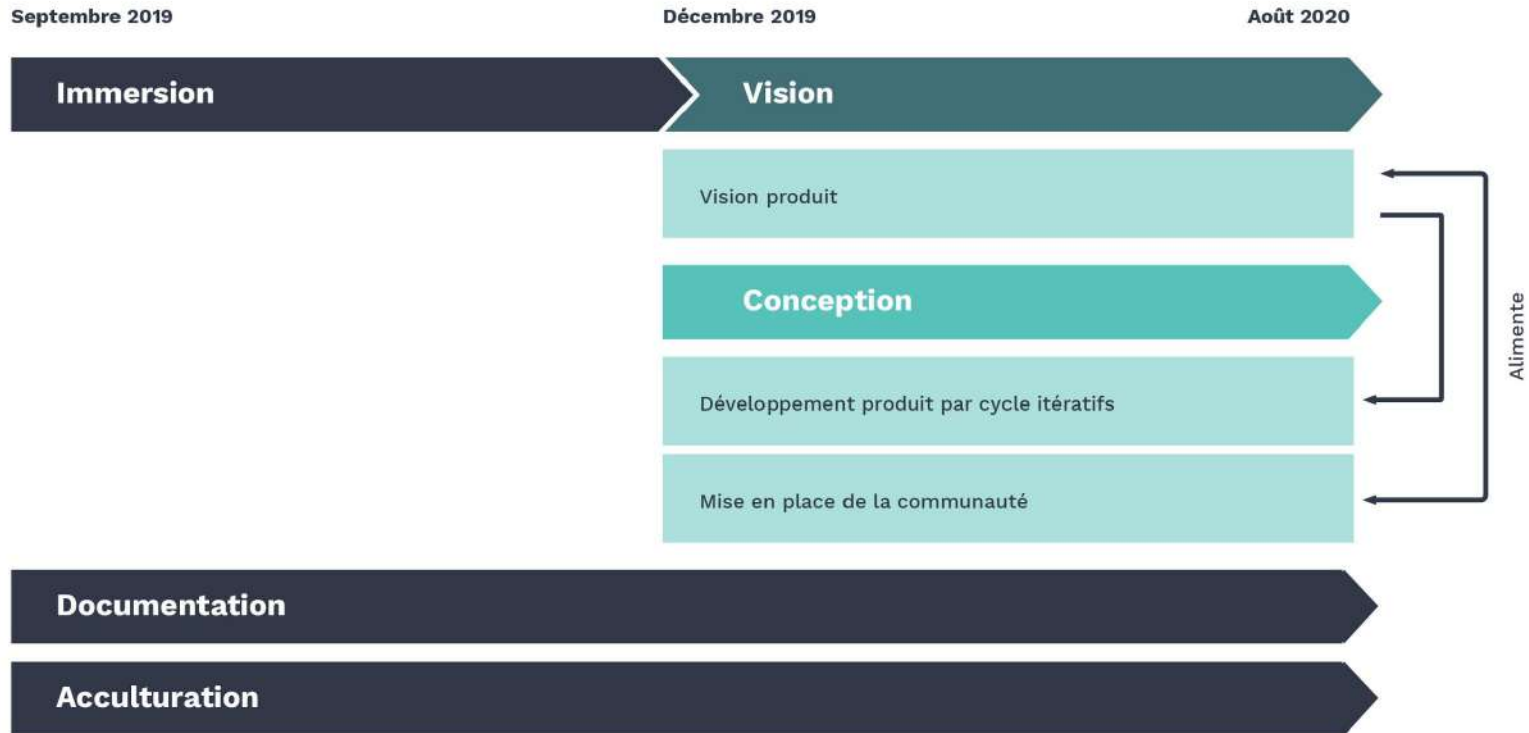
Pour le reste de l'année, les chantiers principaux des DIG sont :

| Produit | Communauté | Acculturation | Documentation projet |
|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">○ Accompagner le développement du MVP de la plateforme○ Concevoir un objet vision permettant d'orienter le développement futur de la plateforme | <ul style="list-style-type: none">○ Préparer la construction et l'animation d'une communauté en ligne d'utilisateurs et de contributeurs○ Faire une première expérimentation d'échanges en ligne○ Aller à la rencontre des utilisateurs sur le terrain pour leur présenter la plateforme et tester la vision | <ul style="list-style-type: none">○ Accompagner les équipes ayant été sélectionnées lors de l'appel à projet sur les sujets design et expérience utilisateur○ Proposer un format permettant d'initier la DNE à l'approche produit | <ul style="list-style-type: none">○ Rédiger et publier un rapport d'immersion et de recherche utilisateur○ Rédiger des recommandations pour la suite du projet (après le défi) |

Ces chantiers correspondent aux indicateurs du défi fourni à la Caisse des Dépôts

| OBJECTIFS | INDICATEURS | LIVRABLES |
|--|--|--|
| Disposer d'une offre de service cohérente | <ul style="list-style-type: none">- Diversité des personnes rencontrées en phase de recherche utilisateur- Développement de briques fonctionnelles (Oui/Non)- Intégration de plusieurs applications / briques fonctionnelles | <ul style="list-style-type: none">- Recherche utilisateurs, terrain / immersion ✓- Experience map- MVP de la "boîte" |
| Créer une communauté d'utilisateurs | <ul style="list-style-type: none">- Nombre de personnes dans la communauté- Diversité des profils- Qualité et utilité des échanges | <ul style="list-style-type: none">- Plateforme d'échange avec les utilisateurs- Ateliers, événements avec les utilisateurs ✓ |
| Permettre et faciliter la mutualisation entre les académies et le ministère | <ul style="list-style-type: none">- Nombre de réponses aux appels à projets- Accompagnement satisfaisant | <ul style="list-style-type: none">- Appel à projets ✓- Compte rendu des expérimentations |

**Nous avons revue notre méthodologie globale
pour mieux correspondre aux enjeux du projet**



Cette méthodologie s'inscrit dans le plan d'action du projet SNP

Objectifs fin mars 2020

- Avoir initié la communauté
- Avoir un MVP testable
- Publier des premiers supports et documentation en ligne

Objectifs fin juin 2020

- Avoir organisé un hackathon
- Être allé rencontrer les équipes des apps en académies
- Avoir un MVP avec des utilisateurs et des retours sur decidim
- Avoir 2 applications fonctionnelles
- Publier régulièrement sur le projet

Objectifs fin septembre 2020

- Livrer la documentation du projet
- Livrer les recommandations du projet
- Lancer l'appel à projet #2
- Organiser un comité stratégique sur le nouveau périmètre de l'appel à projet

3.

Présentation logo apps.education.fr

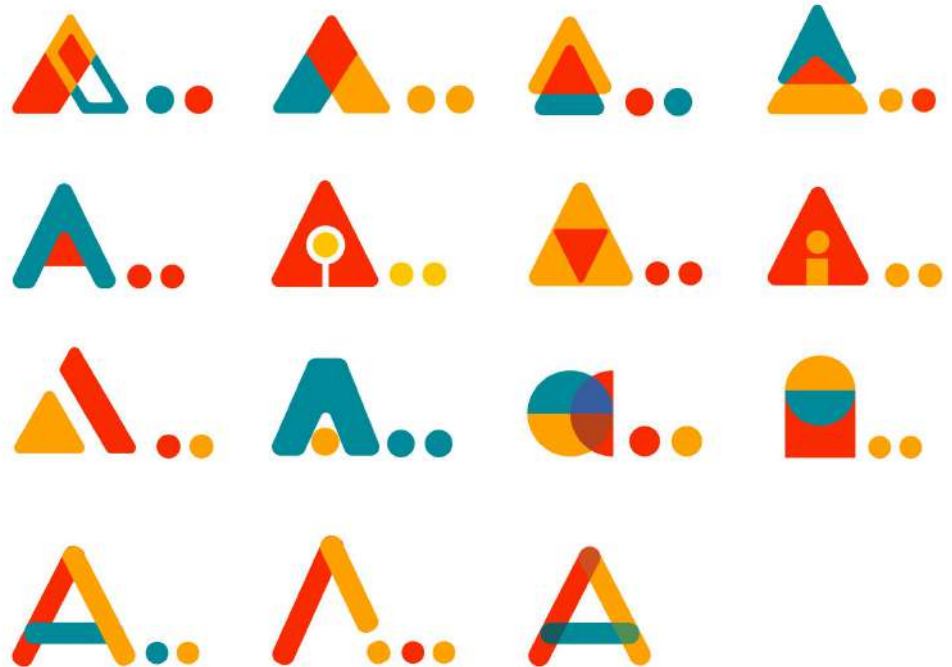
Le logo

Quelles sont les forces du nom **apps.education.fr** ?

Le choix du nom de la plateforme est simple : c'est son url. Pas de nom de marque ou de nom de code, juste une url qui marque les esprits et permet d'accéder simplement à la plateforme. C'est cette simplicité que nous avons voulu conserver dans l'identité graphique.

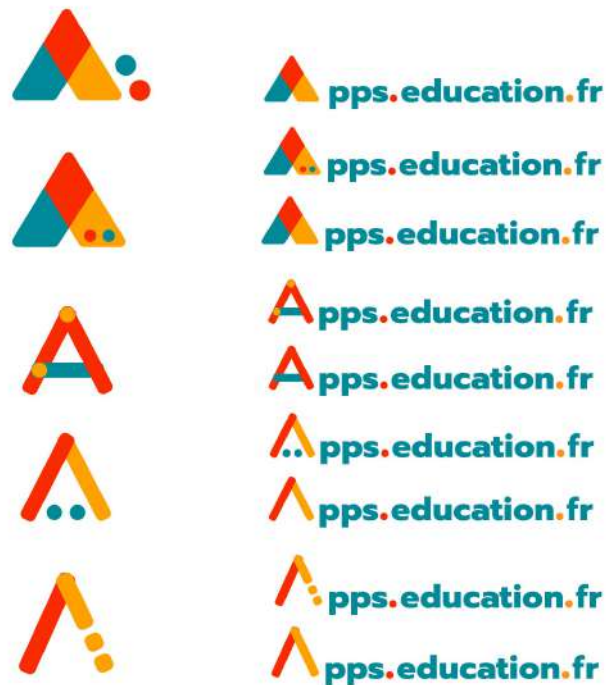
Quand on entend le nom à l'oral, on peut noter la forte présence des points : “apps *point* éducation *point* fr”.

Nous avons exploré la sonorité du nom afin de créer le logo. C'est pourquoi nous sommes partis sur un logo qui reprend l'initiale du nom et les deux points : a.. pour sa version courte.



Des premières pistes d'expérimentation sur différentes lettres A associées à des points.

Le logo



Développement des recherches



Les deux pistes finales retenues pour le logo

Mise en place de la charte graphique

Choix des couleurs



Recherche sur la couleur en partant des couleurs de l'École de la confiance.

Mise en place de la charte graphique

Finalisation du logo et de la charte



rdlb : #5AA1D8
cmjn : 65/25/0/0



rdlb : 02235E
cmjn : 100/90/27/13



 **apps.education.fr**



Le choix de la couleur pour l'éducation s'est porté vers deux nuances de bleu. Le logo peut se décliner sur fond blanc ou bleu.

4.

**Présentation du redesign du site
de l'appel à projet**

Site d'appel à projet

Conception

Dans la même approche que le logo et le nom du projet, le mot d'ordre du redesign du site est simplicité.

Pour simplifier la navigation et permettre aux utilisateurs de retrouver ce qu'ils viennent chercher, nous avons choisi de laisser un accessible un bouton permettant de rejoindre le site de démarches simplifiées pour proposer son projet.



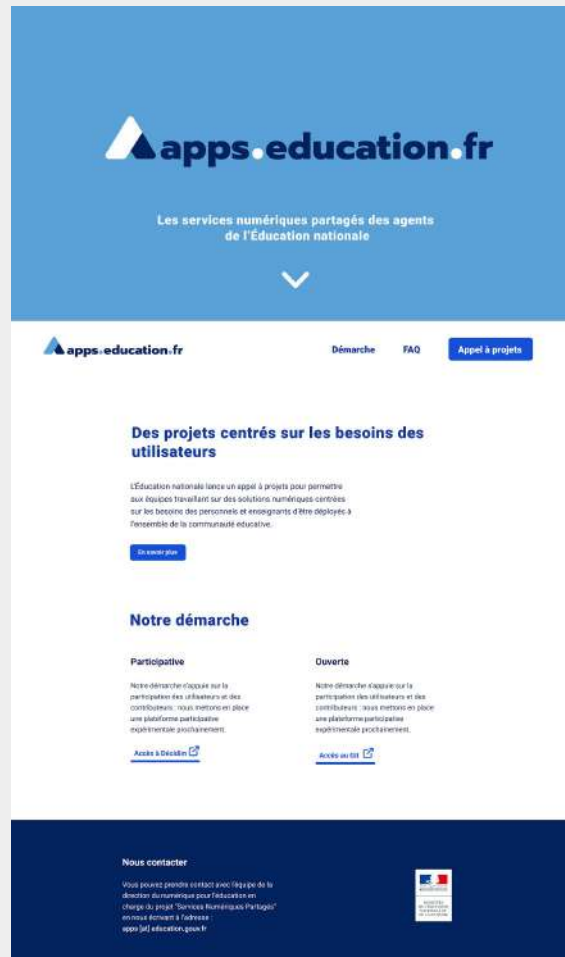
Extrait du re-design du site de l'appel à projet

Site d'appel à projet Conception

La page d'accueil

Quelques mots clés afin de comprendre le projet.

Home



Démarche

Questions fréquentes

Extrait du re-design du site de l'appel à projet

Site d'appel à projet Conception

La démarche

Comprendre que notre démarche place l'expérience utilisateur au centre de nos préoccupations.

Apps.education.fr est une plateforme de service qui se construit collectivement.

Home

Démarche

apps.education.fr

Démarche FAQ Appel à projet

Des projets centrés sur les besoins de nos utilisateurs

L'expérience utilisateur au centre de nos préoccupations

Pour proposer des services numériques pertinents, il est essentiel de comprendre nos utilisateurs, le contexte dans lequel ils évoluent et les problèmes auxquels ils se confrontent au quotidien.

La Direction du Numérique pour l'Éducation s'engage avec cet appel à projets dans une démarche de simplification de l'expérience utilisateur proposée aux personnels.

Ce projet s'inscrit pleinement dans le programme interministériel C2U4.

Une démarche innovante au bénéfice de tous

Le lancement de cet appel à projets vise à proposer à tous les agents de l'Éducation nationale une plateforme de services numériques qui répondent à leurs besoins essentiels du quotidien des agents.

Dans une démarche résolument innovante, un premier appel à projets est lancé pour la rentrée 2015. Cet appel à volontaires nous permettra d'expérimenter une nouvelle façon de travailler ensemble pour répondre au mieux aux besoins de tous les personnels.

Une plateforme de services construite collectivement

La co-construction de ce catalogue d'applications entre les services académiques, les équipes nationales, régionales et locales de la Direction du Numérique pour l'Éducation permet la construction d'une plateforme adaptée, centrée sur les besoins des utilisateurs et construite de manière ouverte.

L'ajout en temps réel de projets est ouvert à tous les contributeurs qualifiés, membres d'associations ou de réseaux de projets.

Nous sommes fiers de travailler et d'être pour relever ce défi collectif.

Je propose un projet !

- Le projet est innovant, autonome par sa logique, propose d'un impact positif et durable et d'un impact éducatif.
- Le service numérique proposé a pour vocation à être proposé nationalement (il ne concerne pas uniquement une académie).
- Le développement de l'application existante est simple et rapide (moins de 100 lignes de code et à l'usage de technologies web standards).
- Les équipes pédagogiques du projet sont en capacité de conduire l'implémentation.
- Le service proposé est une application web.

Réaliser mon appel à projet

Vous pouvez également devenir contributeur pour votre académie ou votre région à l'adresse apps.education.fr/contributeur

Questions fréquentes

Les questions fréquentes

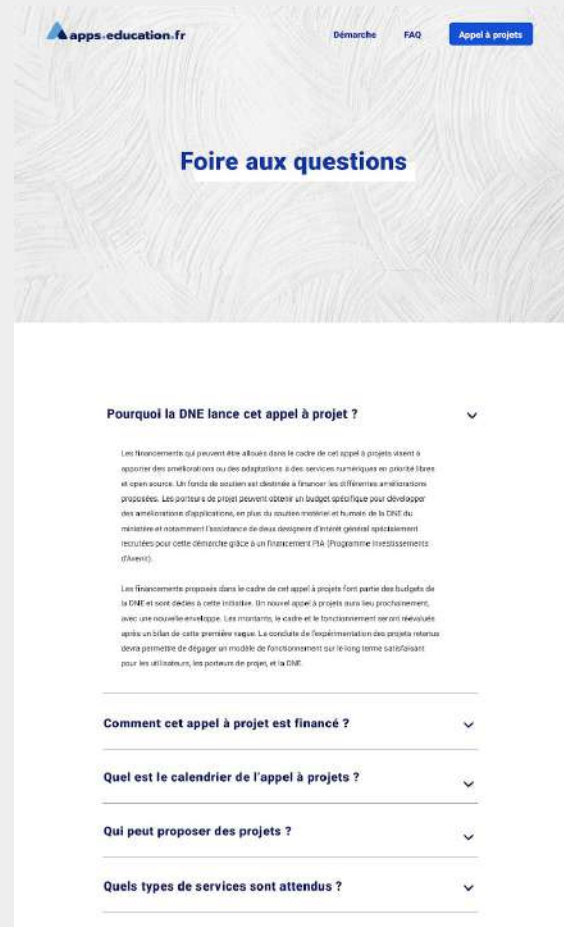
Pour retrouver toutes les réponses aux questions que les agents se posent, une FAQ qui reprend les éléments importants du projet.

Les agents peuvent en un coup d'œil repérer les zones d'informations qui les intéressent.

Home

Démarche

Questions fréquentes



apps.education.fr

Démarche FAQ Appel à projets

Foire aux questions

Pourquoi la DNE lance cet appel à projet ?

Les financements qui peuvent être attribués dans le cadre de cet appel à projets visent à apporter des améliorations ou des adaptations à des services numériques en priorité libre et open source. Un fonds de soutien est destiné à financer les différentes améliorations proposées. Les porteurs de projet peuvent obtenir un budget spécifique pour développer des améliorations d'applications, en plus du soutien matériel et humain de la DNE du ministère et notamment l'assistance de deux designers d'interface graphique spécialement recrutés pour cette démarche grâce à un financement PIA (Programme Investissements d'Avenir).

Les financements proposés dans le cadre de cet appel à projets font partie des budgets de la DNE et sont cédés à cette institution. Un nouvel appel à projets aura lieu prochainement, avec une nouvelle enveloppe. Les montants, le cadre et le fonctionnement seront réévalués après un bilan de cette première vague. Le résultat de l'implémentation des projets retenus devra permettre de dégager un modèle de fonctionnement qui le long terme satisfaisant pour les utilisateurs, les porteurs de projet, et la DNE.

Comment cet appel à projet est financé ?

Quel est le calendrier de l'appel à projets ?

Qui peut proposer des projets ?

Quels types de services sont attendus ?

Merci pour votre attention :)



Marine Gout

Cheffe de projet

Charlotte Bourcier

Designer d'intérêt général

Sarah Lepreux

Designer d'intérêt général

Marie-Liesse de Solages

Apprentie Designer