

Défi Alphabet

Rapport final :
Recommandations pour la suite du projet

**Sarah Lepreux
& Charlotte Bourcier**
Juillet 2020

Contexte

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 efficientes 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

La mission des Designers d'Intérêt Général*

*DIG est l'acronyme qui renvoie à Designers d'Intérêt Général

Les rôles des DIG cette année

Produit & Tech

Accompagner
le développement
du produit

Usages & Communauté

Porter la voix des utilisateurs
et fédérer une communauté de
contributeurs

Culture & Stratégie

Accompagner les équipes
et participer à former
une approche design
pour l'Éducation nationale

Une année découpée en trois temps

immersion Sept 2019 - Janvier 2020

conception Février - Juin 2020

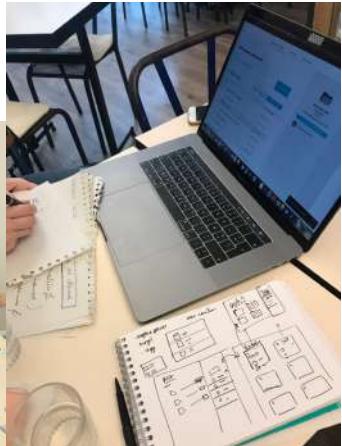
transmission Avril - Juillet 2020

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

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

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

S'immerger dans l'écosystème Éducation nationale



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

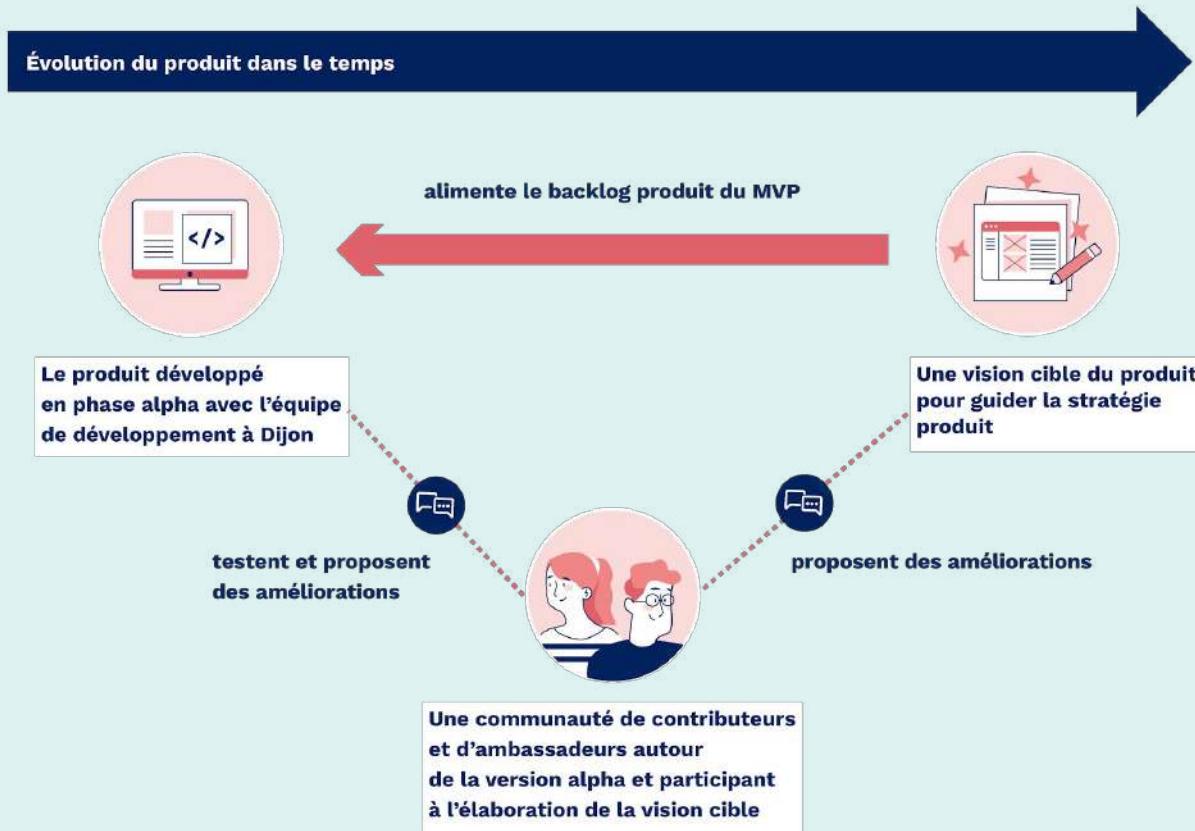
- Présentation du projet lors de la semaine de l'innovation publique aux lauréats du prix impulsions au lab 110 bis
- Présentation du projet à la J-DANE/DSI
- Participation et rencontre des agents et différents acteurs de l'écosystème éducatif lors d'Educatec/Educatice

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...

Concevoir un produit et expérimenter une organisation produit



Mission DIG

Transmettre et préparer la suite du projet : quatre livrables principaux

1/ **Rapport d'immersion**

Comprendre l'écosystème et les utilisateurs pour positionner le produit dans cet écosystème.

3/ **Synthèse de tests et vision produit**

Préparer les futures itérations du produit à court, moyen et long terme.

Pour l'équipe projet

2/ **Pitch produit**

Communiquer l'ambition du produit et de l'expérimentation organisationnelle.

4/ **Recommenda- tions**

Partager les apprentissages et adopter une démarche similaire pour un autre projet.

Pour toutes les parties prenantes du projet au sein de la communauté éducative

Mission DIG

Un confinement généralisé qui a accéléré notre courbe d'apprentissage

Dans le contexte de la crise sanitaire à l'origine du confinement de la population française et de la fermeture des écoles, **une mise à disposition expérimentale de la plateforme apps.education.fr** a été décidée en avril 2020.

La plateforme mise à disposition des agents est la plateforme qui devait être lancée en septembre et être le socle du projet Services Numériques Partagés porté par la Direction du Numérique pour l'Education.

Pour des raisons de réactivité et de rapidité, la plateforme actuellement en ligne est hébergée sur des infrastructures externes et disponibles selon des URL académiques.

Cette organisation pourra être modifiée mais la proposition de valeur reste identique. **Ce qui nous a permis de poursuivre la recherche sur ce projet et de conduire des tests utilisateurs en situation réelle.**

The screenshot shows the homepage of the apps.education.fr website. At the top, there are navigation links: "Le projet", "Les bonnes pratiques", and a blue button "Accéder à la plateforme". A notice at the top states: "Les services proposés sur la plateforme apps.education.fr sont temporaires afin de répondre aux demandes dans le cadre de la situation sanitaire actuelle".

Des outils pour travailler à distance

Text: Pour vous accompagner au quotidien et répondre aux besoins du travail à distance pendant le confinement, nous mettons à votre disposition la version Beta d'apps.education.fr. Cette version expérimentale est issue d'un projet qui a vocation à être pérennisé à l'échelon national. Vous y trouverez les outils essentiels et communs à tous les métiers de l'éducation nationale. Les utilisateurs sont propriétaires de leurs données et sont, de fait, en charge de leur gestion. Nous vous souhaitons une bonne utilisation.

[Accéder à la plateforme](#)

Les applications disponibles

- Webconférence** Échanger en petit groupe
- Peertube** Vidéos
- Etherpad** Réécriture à plusieurs mains
- Nextcloud** Partage de documents
- Blogs** Publication sur le web
- Discourse** Forums

Bonnes pratiques

Dans ce contexte, afin de ne pas surcharger les réseaux, il est important d'avoir un comportement responsable avec les outils numériques. Voici quelques bonnes pratiques pour mieux travailler tous ensemble.

[Retrouver toutes les bonnes pratiques](#)

The page features a large circular graphic on the right side containing icons related to digital tools and communication.

Recommendations

Recommandations

5 recommandations pour la suite du projet

1. S'accorder et communiquer sur une vision produit en accord avec la mission du ministère

2. Mettre en place une organisation produit transverse à l'échelle du ministère

3. Ancrer le produit dans les réseaux locaux

4. Faire évoluer le produit en continu selon les retours des utilisateurs et des parties prenantes

5. Communiquer largement sur les apprentissages de cette expérimentation au sein du ministère

Recommandations

5 recommandations pour la suite du projet

Chaque recommandation
est structurée en 4 parties :

Apprentissage

ce que l'équipe du projet apps.education.fr
a appris pendant cette année

**Risque /
opportunité**

le risque ou l'opportunité associé·e
qu'il faut considérer dans ce type
de projet

Solution

les actions à mettre en oeuvre
pour y répondre

Plan d'action

le plan d'action associé

Recommandations

1. S'accorder et communiquer sur une vision produit en accord avec la mission du ministère (1 / 2)

“Les conditions imposées par le confinement ont ainsi mis en évidence des attentes en matière de service d'échange ou de mise à disposition de documents avec les élèves et leurs familles, notamment lorsque les établissements scolaires ne disposaient pas d'Environnement Numérique de Travail, plus particulièrement dans le premier degré.”

— Extrait de l'article “Continuité pédagogique : faciliter le travail à distance avec Apps.education.fr”, sur education.gouv.fr, mis à jour le 19 mai 2020

vs.

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

— Titre du défi Alphabet donné aux deux Designers d'Intérêt Général

Apprentissage

Le lancement d'apps.education.fr pendant le confinement a révélé le manque d'alignement de l'équipe sur la vision produit :

- sur la cible : est-ce un outil destiné de façon prioritaire aux enseignants ?
- sur la mission : accompagner l'innovation pédagogique sur le terrain vs. proposer une alternative libre aux solutions GAFAM

Recommandations

1. S'accorder et communiquer sur une vision produit en accord avec la mission du ministère (2 / 2)

Risque

Ce manque d'alignement a provoqué des incompréhensions dans la communication sur le produit. Mais à terme, il peut surtout empêcher l'équipe d'avancer avec une roadmap claire et partagée entre l'équipe et les parties prenantes du projet.

Le risque principal est alors de se retrouver avec un produit au positionnement flou et donc à la proposition de valeur pas évidente pour les utilisateurs, qui ne sera par conséquent pas ou peu utilisé.

Solution

S'accorder sur une vision commune et la communiquer avec les différentes parties prenantes est essentiel pour avancer.

La vision n'est pas forcément le produit qui sera mis en ligne, mais c'est une direction qui permet à l'équipe de prendre les bonnes décisions. Elle est alignée avec la mission du ministère.

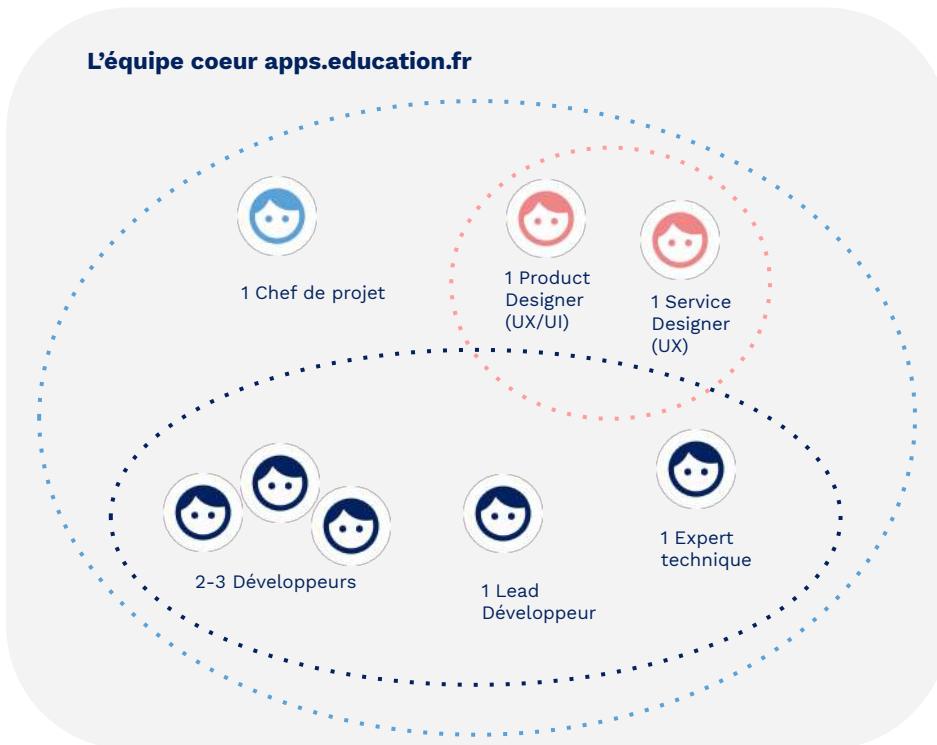
Plan d'action

1. Choisir une vision (**cf document synthèse de test + vision**)
2. Communiquer cette vision avec les parties prenantes du projet
3. Prendre les décisions produit en fonction
4. Revoir la vision 3 mois après pour s'assurer que c'est toujours la bonne direction

Recommandations

2. Mettre en place une organisation produit transverse à l'échelle du ministère (1 / 2)

L'équipe cœur apps.education.fr



Apprentissage

L'équipe d'apps.education.fr est une petite équipe composée d'experts en design et développement et d'une cheffe de projet.

Cette organisation en équipe avec des expertises fortes requiert de s'accorder sur des objectifs communs et d'avoir au sein de l'équipe une personne qui exerce à temps plein le rôle de Product Manager.

Ce type d'organisation est une nouveauté pour le ministère et l'autonomie de l'équipe n'a pas toujours été garantie, ce qui a pu empêcher certains développements d'avancer comme prévu initialement. Cette organisation a aussi été limitée car les équipes académiques ne sont pas organisées en équipe produit de leur côté.

Recommandations

2. Mettre en place une organisation produit transverse à l'échelle du ministère (2 /2)

Risque

Ne pas résoudre les problèmes organisationnels des équipes qui produisent des outils numériques est un risque pour le produit en lui-même. Si les équipes ne sont pas organisées et n'ont pas les moyens pour délivrer un produit pertinent pour les utilisateurs, le produit va stagner et finir par se détériorer avec le temps. L'organisation existante peut donc condamner l'évolution du produit.

Solution

- S'assurer de l'autonomie de l'équipe : pour avancer l'équipe doit être en mesure de prendre des décisions rapidement et d'avoir des moyens à la hauteur des ambitions du produit
- Avoir un support hiérarchique fort : cette autonomie est garantie par un portage politique du produit qui permet à l'équipe d'avancer
- Mettre en place des processus de travail agiles et consolider un rôle de product manager à temps plein
- Garantir l'accès à des compétences design et développement pour l'équipe : grâce aux marchés ou à des recrutements
- Peu à peu mettre en place des organisations similaires dans les académies participant au projet

Plan d'action

1. Poursuivre et renforcer l'expérimentation organisationnelle au sein de l'équipe cœur
2. Partager les enseignements de cette expérimentation au sein de la DNE et avec les académies
3. Accompagner les académies qui portent des apps dans le cadre de l'appel à contributions SNP dans la mise en place d'organisation produit

Recommandations

3. Ancrer le produit dans les réseaux locaux (1 / 2)

The image contains two side-by-side screenshots of French educational network websites:

- Top Screenshot (DANE):** Shows the "Délégation académique au numérique éducatif" website. A prominent banner at the top reads "Nouveaux outils Apps.education.fr". Below it, a section titled "OFFRE DE SERVICES" highlights "Le projet APPS.EDUCATION.FR, DES OUTILS POUR TRAVAILLER À DISTANCE". It features logos for "apps.education.fr", "éducol", and "Lettres". A sidebar on the left lists various services like "CONTINUITÉ PÉDAGOGIQUE", "RESOURCES", and "APPARTENANCES".
- Bottom Screenshot (Académie de Marseille):** Shows the "Le numérique éducatif" website. It also features a "Nouveaux outils Apps.education.fr" banner. This page includes a search bar, a "Continuité pédagogique" section, and a "Des nouveaux services numériques disponibles" section. It displays the "apps.education.fr" logo and a "Bienvenue sur votre espace personnel" dashboard.

Captures d'écran des publications sur les sites académiques (extraits)

Apprentissage

S'appuyer sur les réseaux et les expertises des différentes directions de l'Éducation nationale a été une force du produit, notamment pendant la phase de déploiement du confinement.

L'équipe s'est appuyée sur les équipes de Transformation Numérique de la DNE, les DANE et les associations libristes. Le contact avec les DSI a malheureusement été plus difficile.

Recommandations

3. Ancrer le produit dans les réseaux locaux (2 / 2)

Opportunité

Les réseaux locaux sont de véritables forces pour le produit car ils sont les ambassadeurs du produit sur le terrain.

Ils permettent de toucher les utilisateurs plus facilement car ils les connaissent mieux encore que l'équipe produit et sont capables de traduire la proposition de valeur en messages pertinents pour chaque cible d'utilisateurs.

Solution

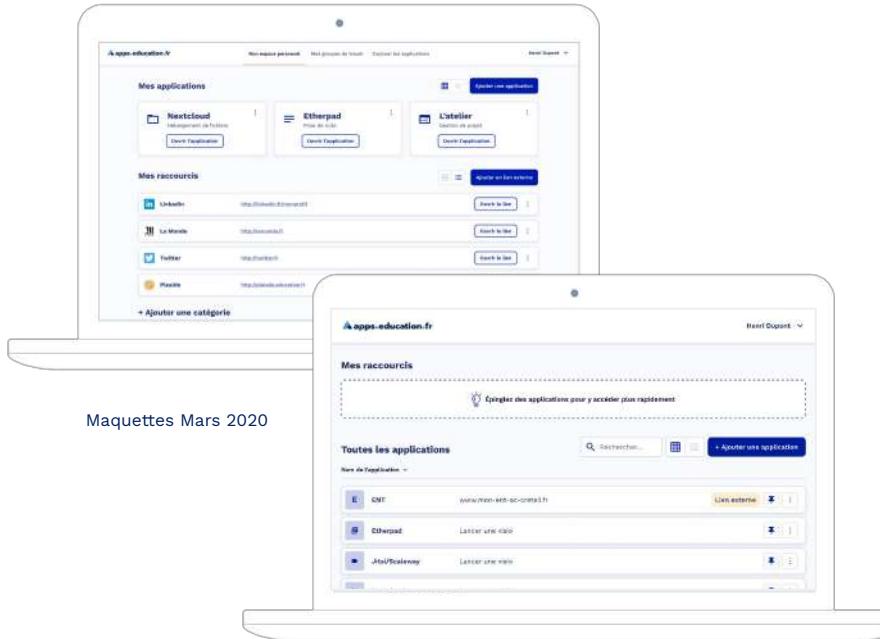
- Continuer à créer des liens avec les différents services de la DNE et des académies et les renforcer en créant un rôle d'animateur de communauté dans l'équipe cœur.
- S'appuyer sur la direction pour trouver les bons interlocuteurs dans les DSI et créer une meilleure collaboration.
- D'autres pistes peuvent être explorées pour trouver des ambassadeurs : associations, réseaux d'enseignants, etc

Plan d'action

1. Consolider la communauté de contributeurs en organisant les échanges de façon plus poussée (**cf. document synthèse de test + vision**)
2. Officialiser la participation des autres services de la DNE au projet et créer un rôle d'animateur de communauté
3. Continuer les échanges avec les contributeurs et avec les utilisateurs au sens large avec l'aide de ce nouveau rôle dans l'équipe

Recommandations

4. Faire évoluer le produit en continu selon les retours des utilisateurs et des parties prenantes (1 / 2)



Maquettes Mars 2020

Maquettes Juin 2020

Apprentissage

Dans cette phase expérimentale du projet, la roadmap produit n'était pas toujours claire car la vision produit n'était pas stabilisée. Toutefois, même avec une vision claire, la construction d'un produit est toujours itérative et se fait petit à petit.

Mettre en ligne son produit même minimum permet d'apprendre vite et de s'assurer que le cap de l'équipe est le bon. Mais il ne faut pas avoir peur de casser ce qui a été fait si cela ne répond pas à la proposition de valeur pour les utilisateurs.

Recommandations

4. Faire évoluer le produit en continu selon les retours des utilisateurs et des parties prenantes (2 / 2)

Opportunité

Concevoir et délivrer un produit qui correspond aux attentes du terrain et le faire évoluer en continu selon les évolutions des besoins des utilisateurs. Cette approche itérative permet de ne pas perdre de temps et des ressources et de s'assurer de l'engagement des utilisateurs. C'est une opportunité pour regagner la confiance des utilisateurs.

Solution

Tester, tester, tester.

Pour avancer, il faut continuer à mettre en ligne et tester en continu avec les utilisateurs via la communauté.

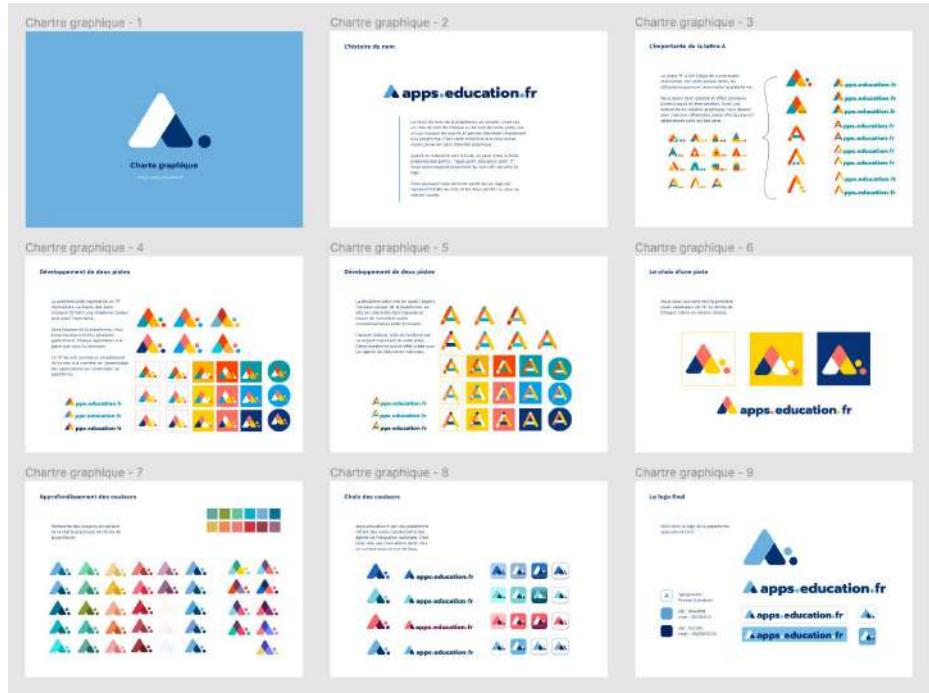
Plan d'action

1. Préparer le lancement de la prochaine version de apps.education.fr (**cf document synthèse de test + vision**)
2. S'appuyer sur la communauté pour récupérer des retours utilisateurs via des courts questionnaires sur des sujets précis
3. Poursuivre la conduite des entretiens plus poussés en individuel pour des sujets plus exploratoires

Et renouveler l'exercice tout au long du développement du produit.

Recommandations

5. Communiquer largement sur les apprentissages de cette expérimentation au sein du ministère (1 / 2)



— Extrait du kit de communication

Apprentissage

La communication est un pan essentiel du projet, à la fois pour embarquer les contributeurs en interne mais aussi promouvoir les avancées du produit.

Cette année, l'équipe était concentrée sur le développement d'une preuve de concept et n'a pas eu assez de temps pour développer les outils de communication. Ce manque de communication en interne a pu ralentir l'adoption du produit par les plus réticents.

Recommandations

5. Communiquer largement sur les apprentissages de cette expérimentation au sein du ministère (2 /2)

Opportunité

Au delà de l'adoption du produit, communiquer régulièrement en interne permet d'inspirer les autres équipes du ministère et d'encourager d'autres à se lancer dans des projets d'innovation centrés sur les besoins du terrain.

Solution

Multiplier les formats et opportunités de communication à la rentrée en utilisant le kit de communication préparé en fin d'année.

À terme, un référent communication pour le produit serait pertinent afin de décharger l'équipe de cette partie du projet qui prend du temps et est stratégique pour garantir la pérennité du produit.

Plan d'action

1. Faire un retour d'expérience au sein du ministère sur l'expérimentation apps.education.fr (ce retour d'expérience pourra avoir lieu aux États Généraux du numérique éducatif)
2. Mettre en place un planning de publications pour les réseaux sociaux et Tchap à partir de la rentrée
 - a. Communiquer sur les itérations du produit
 - b. Prévoir des temps d'échange en présentiel avec la communauté pour partager les apprentissages
3. Ouvrir la roadmap du produit au public

**À retenir pour répliquer
la démarche**

À retenir

**Ces recommandations permettent d'énoncer les 5 piliers nécessaires
au lancement d'un nouveau produit au sein du ministère**

Une vision commune

Une équipe agile avec des expertises complémentaires

Une forte connexion avec le terrain

Une capacité à apprendre en continu

Une communication fluide

À retenir

Et peuvent inspirer de nouvelles équipes de l'administration à initier une telle démarche

Transformer l'administration est un travail de longue haleine, qui s'inscrit dans un projet à long terme.

Mais permettre la mise en place d'équipes composées d'**experts** complémentaires et organisés pour construire des projets à fort impact peut être une voie fructueuse.

Ces équipes partagent alors une **vision** commune, **communiquent** en continu entre elles mais aussi avec l'ensemble des parties prenantes du ministère et de la communauté éducative. Elles apprennent et acceptent le **changement** et sont connectées au **terrain** et aux réseaux locaux.

À retenir

**Pour avancer, les équipes peuvent se poser différentes questions
pour s'assurer d'avoir les bonnes conditions pour faire émerger ce type de démarche**

Une vision commune

- Est-ce que nous sommes alignés sur la vision en tant qu'équipe ?
- Est-ce que cette vision correspond à la mission du ministère ?

Une équipe agile avec des expertises complémentaires

- Est-ce que nous avons la confiance de notre hiérarchie pour prendre des décisions autonomes sur le produit ?
- Est-ce que nous avons les expertises suivantes dans notre équipe : design, research, dev, PO, data ? *Si ce n'est pas le cas, est-ce que nous pouvons solliciter ces expertises via la DINUM ou via des marchés ?*
- Est-ce que nous avons mis en place un process de travail : une méthodologie globale pour avancer / des moments d'échanges, revue roadmap, prototype (...) ?

Une forte connexion avec le terrain

- Est-ce que nous avons accès à de potentiels utilisateurs ?
- Est-ce que nous avons accès aux acteurs des réseaux existants ?

Une capacité à apprendre en continu

- Est-ce que nous sommes prêts à apprendre et nous remettre en question ?
- Est-ce que nous sommes prêts à déconstruire et reconstruire le produit ?

Une communication fluide

- Est-ce que nous avons les moyens pour communiquer en interne (réseaux interne, newsletter, événement, ateliers) ?

ANNEXES

Fiches mémo : méthodologies
et outils pour construire un produit

FICHE MÉMO #1 : Le Backlog

C'est quoi un Backlog ?

Le Backlog est en quelque sorte l'arrière boutique du produit. C'est là que l'équipe retrouve l'ensemble des tâches à effectuer pour améliorer le produit.

Dans le Backlog, on retrouve la liste des fonctionnalités, sous forme d'histoire utilisateurs (user stories), "en tant qu'utilisateur, je..." pour permettre à l'équipe de se mettre à la place de l'utilisateur final. Le Backlog regroupe tous les éléments permettant l'intervention des différents membres de l'équipe. Le Backlog affiche les tâches selon l'ordre de priorisation défini par le Product Manager.

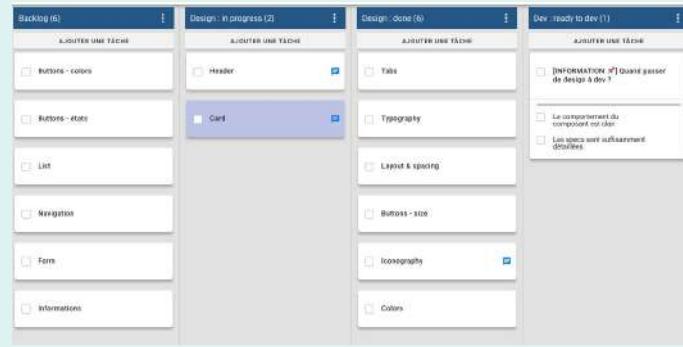
Pourquoi utiliser un Backlog ?

C'est le Product Manager qui remplit le Backlog et le maintient à jour en faisant l'intermédiaire entre les designers et les développeurs.

Est-ce un outil figé ?

Le Backlog suit l'équipe tout au long de la construction du produit, c'est un outil évolutif qui permet d'avoir une vision en temps réel de ce sur quoi chacun travaille et d'aligner l'équipe sur les prochains cycles de développement.

À quoi ressemble un Backlog ?



Le Backlog peut-être construit sur des outils comme Trello, Jira ou l'Atelier (comme dans l'exemple).

FICHE MÉMO #2 : Le design system

C'est quoi un Design System ?

Un Design System, créé spécifiquement pour chaque produit numérique, est une **bibliothèque de référence** de composants graphiques et ergonomiques utilisés et partagés par les designers, qui possède son équivalent sous forme de code pour les développeurs.

Il comprend à la fois les **styles graphiques** (couleurs, typos, illustrations, etc), qui constituent l'identité du produit, mais également des composants **plus complexes spécifiques au produit**, comme une card ou un header par exemple.

Le Design System peut également aborder d'autres thématiques, comme les principes de communication du produit (language, ton...)

Pourquoi en créer un ?

- Pour créer des pages plus rapidement, sans réinventer la roue à chaque fois.
- Pour garantir l'homogénéité et la qualité du design, et donc une expérience cohérente et familière pour l'utilisateur.
- Pour faciliter la collaboration au sein même d'un projet (entre les PO, les développeurs et les designers), grâce à des librairies partagées et à jour.

À garder en tête : Un Design System n'est jamais figé, au contraire il est itératif et tend à évoluer dans le temps. Personne ne peut parfaitement anticiper les prochaines attentes des utilisateurs du produit. Le Design System ne correspond donc pas à une standardisation figée des interfaces.

Par où commencer ?

1. **Faire un état des lieux des ressources existantes** : quels éléments manquent ? Quels éléments sont en doublons ? Qu'est-ce qu'on rationalise ?
2. **Définir les composants et les principes ergonomiques principaux** pour poser des bases solides
3. **Créer les composants plus complexes** en se reposant sur les composants basiques éprouvés.
4. **Accompagner le suivi de développement** pour une meilleure appropriation par les équipes
5. **Documenter au maximum** pour assurer la transmission aux équipes (développeur, product manager, futurs designers...)

FICHE MÉMO #3 : La Vision Produit

C'est quoi une Vision Produit ?

La vision produit est l'ambition que l'équipe cherche à atteindre, elle est une version idéale du produit, s'affranchissant des contraintes opérationnelles (temps de développement, disponibilité équipe) mais prenant en compte le contexte organisationnel (écosystème d'acteurs, décisions politiques, mission de l'institution). Cette vision peut prendre la forme d'une maquette produit ou d'un discours (pitch).

Conseil : plus la forme est visuelle, plus elle est facile à comprendre pour le maximum d'interlocuteurs.

Pourquoi en définir une ?

Définir une vision permet d'avoir une trajectoire pour l'équipe et d'aligner les attentes de chacun. Les décisions concernant la feuille de route (roadmap) produit sont arbitrées en fonction de cette vision et elle permet de communiquer l'ambition d'un projet de façon claire.

Pour qui ?

Pour les directeurs et décideurs. Pour l'équipe produit mais aussi pour tous les contributeurs d'un projet.

Comment la définir ?

En faisant ! À la manière d'un designer qui pense en faisant et fait en pensant, la vision produit se façonne grâce à la Preuve de Concept (POC) qui permet de confronter des intuitions à la réalité du terrain.

Conseil : Tester le plus rapidement possible permet de s'assurer de la cohérence de la vision par rapport à son écosystème. Ces tests peuvent être faits sous formes d'ateliers de co-création ou grâce à la conception de prototype et la conduite d'interviews.

FICHE MÉMO #4 : Les Questions à se poser avant l'évolution du produit

Que ce soit pour intégrer une nouvelle application à la plateforme ou pour développer une nouvelle fonctionnalité, l'amélioration de l'expérience utilisateur doit être le moteur de chaque décision.

La question que chaque membre de l'organisation produit, quel que son métier ou expertise doit avoir en tête à tout moment est la suivante :

Est-ce que nous aidons nos utilisateurs ?

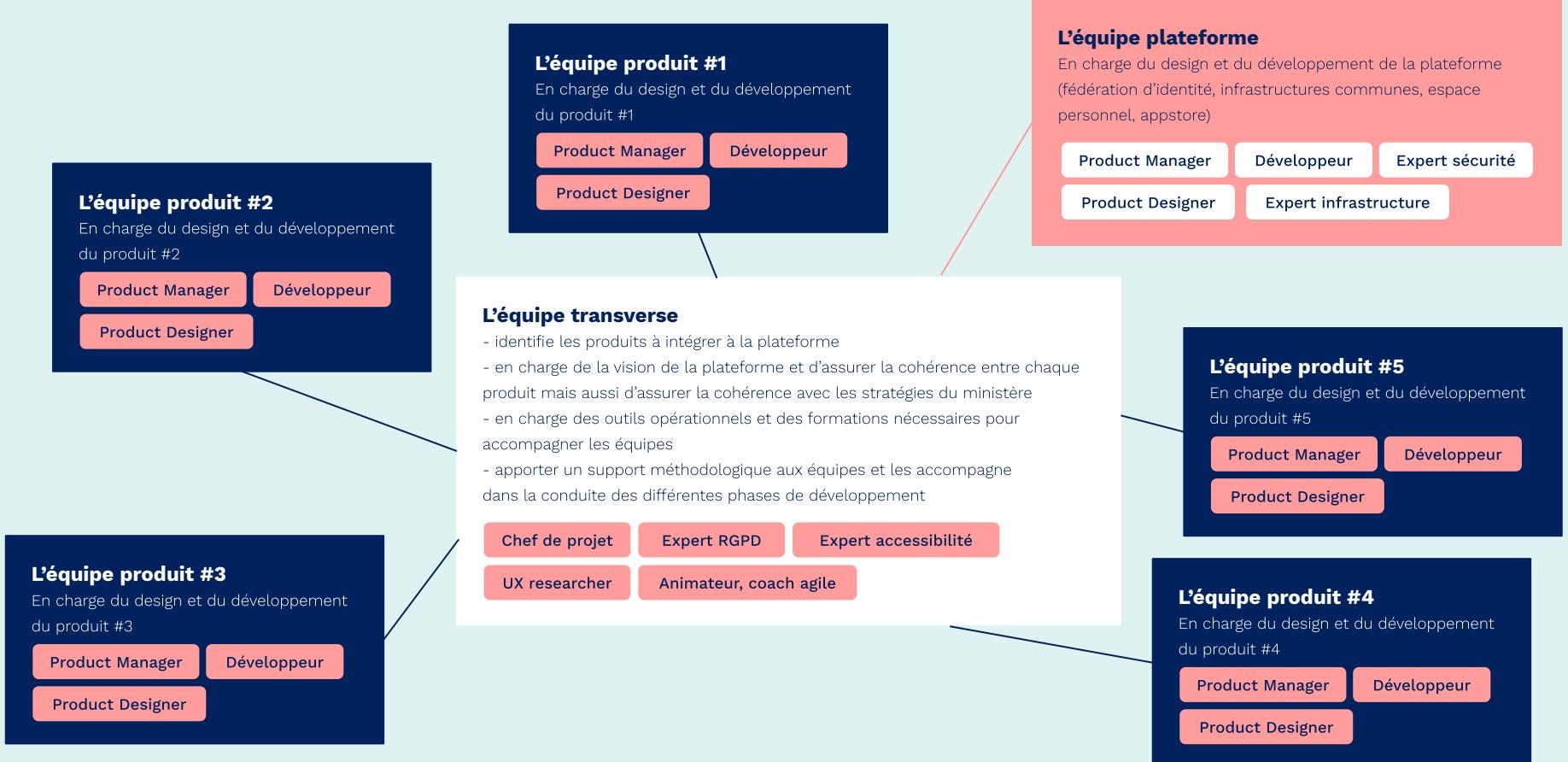
Intégrer une nouvelle application

- Est-elle déjà utilisée par les agents du ministère ? Dans quel contexte est utilisée l'application ?
- Quels sont les agents concernés par cette application ? Est-ce que cela concerne un nombre suffisant d'agents ?
- À quel besoin répond-elle ?
- Est-ce qu'une autre application répond déjà au besoin ? Si oui, est-ce que l'application apporte quelque chose en plus ?
- Est-ce que cette application est au même niveau que les autres applications du catalogue ? Si non, pouvons-nous l'améliorer ?

Développer une nouvelle fonctionnalité

- Pourquoi proposons-nous cette nouvelle fonctionnalité ?
- Est-ce que cela simplifie l'expérience des utilisateurs ? Qu'est-ce que cela simplifie ?
- Est-ce que cela correspond à la vision du produit ?

FICHE MÉMO #5 : Une organisation Produit à l'échelle



FICHE MÉMO #6 : Les rôles d'une équipe Produit

Le Product Manager

(Chef de Produit numérique)

Le Product Manager fait le lien entre les différentes expertises nécessaires à la conception d'un produit numérique et s'assure de la bonne conduite du développement produit.

Les missions du Product Manager :

- Définit et fait évoluer la roadmap
- Fait le lien avec les équipes transverses et la stratégie globale de l'administration
- Fait le lien avec les cadres dirigeants
- S'assure de la livraison et du rythme de production des équipes pendant les sprints
- Écrit les spécificités fonctionnelles
- Maintient à jour le backlog et écrit les users stories
- Prend les décisions et arbitre si nécessaire

Le Product Designer

(Designer Produit numérique)

Le Designer porte la voix des utilisateurs et conçoit des parcours utilisateurs pertinents pour s'assurer que le produit est simple à utiliser et a un impact positif sur l'expérience des utilisateurs.

Les missions du Designer :

- Participe à la définition de la roadmap
- Propose des améliorations pertinentes pour les utilisateurs
- Porte la voix des utilisateurs
- Conçoit les interfaces et les parcours utilisateurs
- Teste les hypothèses de l'équipe avec des utilisateurs via des prototypes ou d'autres méthodologies
- S'assure du suivi d'intégration de ses interfaces
- S'assure de la cohérence visuelle du produit numérique

Le Développeur

Le Développeur construit le produit techniquement et est responsable de l'amélioration continue du code pour permettre une expérience utilisateur fluide et la plus efficiente possible.

Les missions du Développeur :

- Développe les fonctionnalités
- S'assure de la qualité du produit et de la cohérence du code et des frameworks avec d'autres produits
- Anticipe les temps de développement de fonctionnalités pour mettre à jour la roadmap
- Teste le produit d'un point de vue technique
- Collabore avec les experts techniques (infrastructures, sécurité) pour faire avancer la plateforme techniquement
- Propose des améliorations continues permettant d'atteindre les objectifs d'expérience utilisateur

FICHE MÉMO #7 : Comment une équipe Produit travaille ensemble ?

L'exemple de la méthode Scrum

Les outils

Un outil de messagerie : pour échanger au quotidien

Un outil de backlog : chaque équipe a un backlog partagé correspond à son produit. (cf. Fiche mémo #1 Le Backlog)

Un outil de conception et de partage d'interface : type Figma ou Sketch/invision

Un outil de partage de code : type Github, Gitlab

Les rituels

Le Sprint Planning : planning du sprint

Le Sprint Review : revue des productions du sprint vs les objectifs fixés

Le Daily Scrum Meeting : partage des actions, besoins, problèmes de l'équipe au quotidien

Le principe du sprint

Le travail d'une équipe produit est organisé selon des sprints de développement durant lesquels l'équipe se donne des objectifs pour mettre en ligne certaines fonctionnalités du produit.

Le Designer a un ou plusieurs sprints d'avance et travaille en amont sur les fonctionnalités afin de les affiner avec les utilisateurs et de tester plusieurs pistes si nécessaire.

Un sprint dure généralement deux semaines.



FICHE MÉMO #8 : Lancer un produit dans l'administration, la checklist

Une vision commune

- Nous sommes alignés sur la vision en tant qu'équipe.
- Cette vision correspond à la mission du ministère.

Une équipe agile avec des expertises complémentaires

- Nous avons la confiance de notre hiérarchie pour prendre des décisions autonomes sur le produit.
- Nous avons les expertises suivantes dans notre équipe : design, research, développement, product management, data ou *nous pouvons solliciter ces expertises via la DINUM ou via des marchés.*
- Nous avons mis en place un process de travail : une méthodologie globale pour avancer, des moments d'échanges, revue roadmap, prototype (...).

Une forte connexion avec le terrain

- Nous avons accès à de potentiels utilisateurs.
- Nous avons accès aux acteurs des réseaux existants.

Une capacité à apprendre en continu

- Nous sommes prêts à apprendre et nous remettre en question.
- Nous sommes prêts à déconstruire et reconstruire le produit.

Une communication fluide

- Nous avons les moyens pour communiquer en interne (réseaux interne, newsletter, événement, ateliers).

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