

#4

LES
SOLUTIONS
NUMÉ-
RIQUES
FRUGALES

LES ÉCLAIREURS

Quelle administration voulons-nous pour demain ?

Comment la rendre à la fois plus désirable, plus démocratique, mieux organisée autour des pratiques et des besoins des citoyens ?

Et si l'on ré-interrogeait de façon créative et prospective les mécanismes classiques de l'action publique ?

Les Éclaireurs est un programme de prospective développé par La 27e Région pour imaginer collectivement l'administration de demain. En utilisant les outils et méthodes de la vidéo, du design et de la prospective, Les Éclaireurs revisitent de façon engagée des sujets au coeur du quotidien de travail des agents publics : évaluer une politique ou un dispositif public, faire participer les citoyens, travailler avec les élus, faire des achats publics, produire des schémas d'aménagement... L'objectif est de traiter 10 sujets afin de constituer une collection de visions inspirantes.

Pour chaque sujet, le processus est le même :

- Tout commence par le choix d'un sujet en lien avec les partenaires de l'épisode, la réalisation d'un premier travail de veille puis la constitution d'un groupe de 8 à 15 participants soigneusement sélectionnés – chercheurs, experts et praticiens du champ concerné.

- Accompagnés par une équipe de designers et de spécialistes de l'action publique le temps d'un premier atelier, ils travaillent à identifier les grandes controverses du sujet choisi, en explorent ensemble les angles morts et imaginent de nouvelles solutions.

- L'équipe retravaille ensuite ces propositions pour en faire un scénario inspirant. Il est présenté aux participants lors d'un deuxième atelier, au cours duquel ils imaginent comment mettre en test en « version bêta » un des éléments du scénario.

- À partir de ces retours, l'équipe finalise le livret qui présente le scénario de façon détaillée, produit une courte vidéo de synthèse de l'ensemble des propositions et précise les contours du prototype retenu pour pouvoir lancer la mise en test. L'ensemble de ces productions est présenté lors d'une restitution publique.

- Enfin, le prototype produit et un kit de test sont remis aux administrations partenaires pour qu'elles les confrontent à la réalité du terrain.

1,5 JOURS
ATELIER

s'inspirer
scénariser

1 À 2 MOIS

REPRÉSENTATIONS
DES SCÉNARIOS

OUVERT AU PUBLIC

1/2 JOUR
ATELIER 2

imaginer
la mise en œuvre
choisir un test

1 À 2 MOIS

FABRICATION
D'UN PROTOTYPE

1 MOIS
TESTS

TESTER DANS
SA COLLECTIVITÉ

SOMMAIRE DU LIVRET

1

LES DÉMINEURS

Challenger mes idées et lancer mon projet de service numérique sur de bonnes bases

2

LE PHOTOMATON D'ÉQUIPE

Vérifier régulièrement que mon équipe projet est au complet

3

LE COMPAGNON

Aider les agents à bien vivre le "mode projet" au jour le jour

4

LES CURSEURS

Ouvrir et pondérer les cahiers des charges des services numériques

5

LA TESTOTHÈQUE

Systématiser et mutualiser les tests utilisateurs des services numériques

ILS ONT PARTICIPÉ AU PROJET

L'ÉQUIPE

Magali Marlin (La 27e Région)

Anna Lochard (La 27e Région)

Lilas Ozanne (La 27e Région)

Yoan Ollivier (Vraiment Vraiment)

Xavier Figuerola (Vraiment Vraiment)

Louis Augereau (Vraiment Vraiment)

LES PARTICIPANTS AUX ATELIERS

Georges Bayard (SGMAP-Etalab)

Lucien Bernaz (Isère)

Isabelle Bonnelie (SGMAP-Etalab)

Cindy Butstraen (Lille)

Romain Bultez (Lille)

Victor Claudet (Entr'Ouvert)

Bénédicte Diallo (Calvados)

Christophe Dubreuil (Adullact-GIP Recia)

Samuel Druon (Lille)

Charles Franko (SGMAP)

Malika Kassa (Lille)

Gaëlle Julliand (DGFIP)

Thibaud Lemire (Lille)

Paul Leroy-Bedier (DGFIP)

Benoît Liénart (Soluris)

Jacques-François Marchandise (FING)

Emmanuel Martin (Isère)

Thi Kim NGuyen (Seine-Saint-Denis)

Clothilde Penot (DGFIP)

Mickaël Poiroux (Nantes métropole)

Dominique Thermidor (Isère)

Virginie Vollebout (Lille)

Olivier Simon (Nancy)

Merci!

UNE RÉALISATION RENDUE POSSIBLE GRÂCE À



LES SOLUTIONS NUMÉRIQUES FRUGALES

Alors que la transformation numérique des administrations françaises est engagée depuis plusieurs années, nous sommes encore loin d'avoir absorbé l'ensemble des possibilités offertes par ces nouveaux outils.

Et pour cause : en la matière, **il semble que les freins soient bien plus organisationnels que technologiques**. D'un bout à l'autre de la chaîne, le numérique et la servicialisation questionnent les organisations publiques et leurs modes de fonctionnement, et bouleversent le métier traditionnel des DSI. **Partant de ce constat, nous nous sommes penchés sur la gestion des projets numériques publics, plus que sur les solutions numériques en tant que telles.**

Quant à la notion de frugalité, nous l'avons surtout abordée sous l'angle du temps (de travail, de conception, de coordination, de développement...). La plupart des projets publics, a fortiori numériques, nécessitent un travail en transversalité, ce qui est souvent extrêmement chronophage, en particulier au sein de grandes organisations hiérarchiques comme peuvent l'être les administrations publiques. **Une solution numérique frugale, cela pourrait donc être une solution qui fait gagner du temps à tout le monde dans la conduite des projets numériques. Ce qui suppose que les équipes en charge du numérique au sein des organismes publics, souvent réunies au sein des DSI, embrassent de nouveaux rôles et de nouvelles postures*.**

Dans cet épisode des Éclaireurs, nous postulons donc que ces équipes, demain :

- assureront un travail de pédagogie sur le numérique auprès des autres services
- fonctionneront en mode projet
- feront le pari du collaboratif et sauront dépersonnaliser les projets qu'elles mènent ou qu'elles accompagnent
- joueront le rôle de bureau de prototypage interne des solutions numériques
- mettront l'utilisateur au cœur de leur réflexion
- mutualiseront au maximum leurs outils, ressources et projets avec d'autres acteurs publics
- seront des acteurs-contributeurs actifs des communautés *open source*
- nous aideront à passer moins de temps devant des écrans

L'ensemble des propositions présentées dans ce livret sont des outils qui permettent d'aller vers cette direction. Bien sûr, un véritable changement culturel est déjà à l'oeuvre au sein des collectivités et des administrations publiques. **Le scénario que nous esquissons ici cherche à inspirer, questionner, bousculer certaines façons de faire, mais aussi à en conforter d'autres existantes ou en gestation**. Bref, à susciter la réflexion... et l'action !

Avant de vous laisser le découvrir, quelques mises en gardes préalables :

- Les pistes d'outils proposées dans ce livret ont été pensées comme des soutiens et non des process obligatoires : chacun est invité à les utiliser si et seulement si il pense qu'ils peuvent l'aider à mieux gérer son ou ses projets. Par ailleurs, s'ils sont nés dans le giron de la conduite de projets numériques, ils pourront sans doute nourrir la réflexion sur la gestion de projet en général.

- Dans le vaste champ de la transition numérique des administrations, nous avons délibérément fait le choix de mettre de côté certains sujets qui nous semblent déjà faire l'objet de travaux intéressants et notamment : l'épineuse question des marchés publics (voir par exemple le guide sur l'achat de prestation pour des projets SI agiles en cours de rédaction par la DINSIC) et la question des recrutements au sein des DSI publiques (voir par exemple la circulaire sur la gestion des ressources humaines dans les métiers du numérique et des systèmes d'information et de communication publiée le 21/03/2017).

- Enfin, certains travers culturels des administrations publiques repérés lors des ateliers restent à traiter et ne font malheureusement pas l'objet de propositions spécifiques ici. Parmi eux on peut citer : la faiblesse de la culture du bricolage et du DIY, le manque de culture open-source et l'obsession de la simplification, qui conduit trop souvent à la normalisation extrême des usages, voire des bénéficiaires eux-mêmes.

Ces précautions posées, nous vous invitons à découvrir les pistes imaginées collectivement.

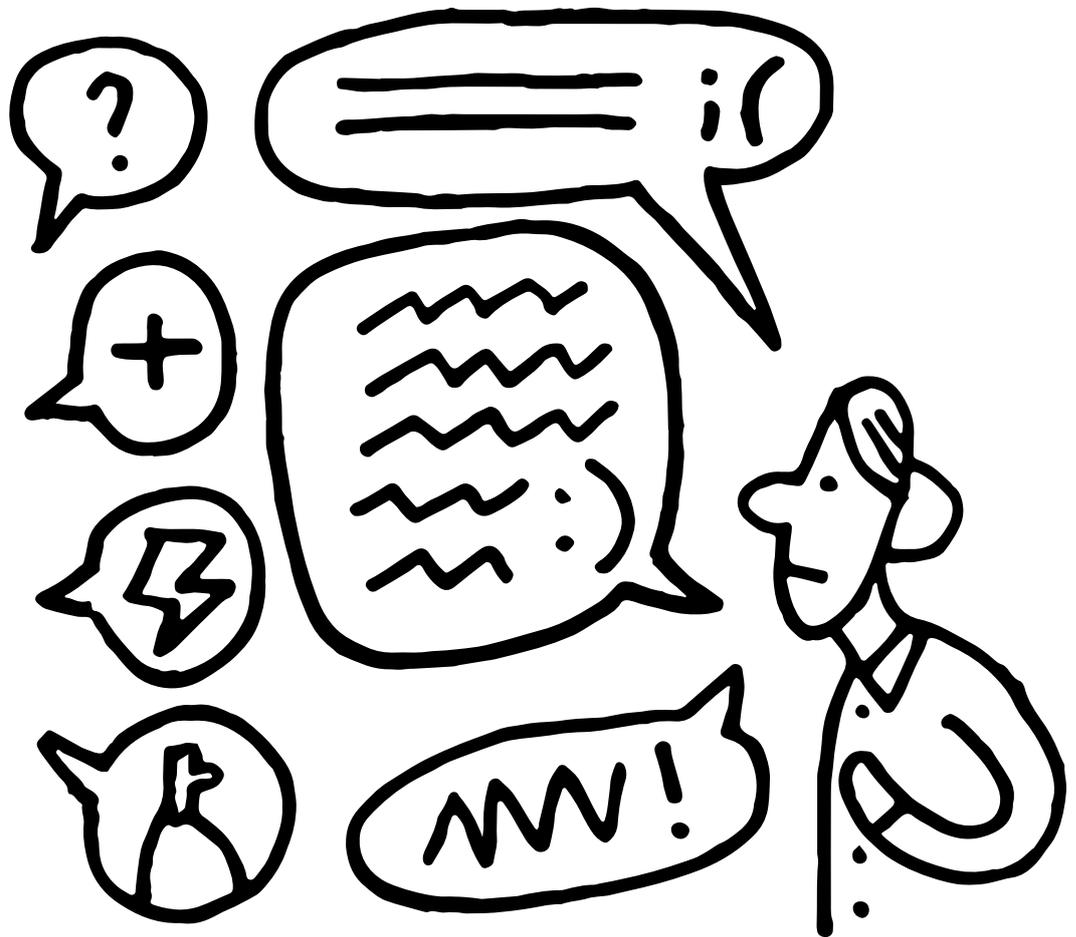
Bonne lecture, bon voyage !

* Pour simplifier la lecture du présent livret, nous désignerons ces équipes par "la DSI".

1

LES DÉMINEURS

Challenger mes idées et lancer mon projet de service numérique sur de bonnes bases



CONSTAT :

Qu'il y ait eu une commande officielle ou non, formaliser une idée, et, si elle s'avère pertinente, la transformer en projet concret n'est pas chose aisée ni pour les élus, ni pour les agents. Cette phase demande du courage pour prendre le risque de formuler une idée qui pourrait s'avérer mauvaise ou imparfaite. De plus, le format souvent classique des réunions de cadrage ne facilite pas la reformulation de la commande. Pour autant, prendre quelques avis à un stade très en amont permet parfois de "démminer" quelques pièges classiques : le service que j'imagine n'existe-t-il pas déjà sous une autre forme dans la collectivité ? A-t-il vraiment besoin d'un développement numérique ? Ou, au contraire, ne faudrait-il pas y ajouter un volet numérique ?

Comment tester mes idées en toute confiance à un stade très en amont, et orienter le projet en fonction ?

Cette piste est frugale car elle permet de...

- limiter le temps de travail
- limiter le temps de réunion
- limiter le temps d'utilisation de l'outil
- éviter les "grands projets inutiles"

Un agent a une idée ou une intuition encore un peu floue.
Il contacte la DSI, qui lui propose de la passer au crible de l'application Les Démineurs



1

Création d'un profil

L'agent crée son profil sur l'application. Celui-ci, anonyme, permet d'une part d'indiquer des centres d'intérêts ou des compétences, et d'autre part de choisir une "posture" (utopiste, réaliste, naïf...). Ces éléments seront utiles pour que lui aussi puisse "démener" les idées des autres utilisateurs de l'application.



4

Collecte des retours

Pendant cinq jours, le porteur de l'idée et les démineurs reçoivent une question/jour pour permettre l'amélioration collective de l'idée. Chaque démineur s'engage à donner au minimum une fois son point de vue sur toute la durée de la collecte, en incarnant la posture qu'il a choisi et en s'appuyant sur son expertise. L'agent porteur de l'idée peut répondre et réagir aux contributions des démineurs.

Il n'y a pas d'obligation de prendre en compte ces contributions, il s'agit simplement de collecter une matière inspirante.



2

Création d'une idée

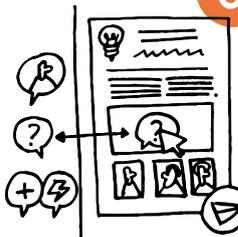
L'agent décrit succinctement son idée sur le formulaire de présentation.



3

Constitution du groupe de démineurs

L'application propose à l'agent de constituer un groupe de "démineurs". Ces démineurs anonymes sont des personnes travaillant au sein de la collectivité, qui ont chacun rempli un profil complet. Chaque démineur ne peut "démener" que deux idées au maximum dans le même temps.



5

Synthèse du travail collectif

L'ensemble de la matière collectée s'agrège au fur et à mesure sur une page de synthèse, même si c'est au porteur de projet d'assumer l'arbitrage sur les contributions à présenter ou non, les éventuelles reformulations etc. L'application structure cette synthèse sous la forme d'un "pitch", une note courte. Enfin, le porteur de l'idée est invité à indiquer si l'idée est abandonnée ou non, et, si elle ne l'est pas, à indiquer quelles sont les trois prochaines étapes de travail.

L'IDÉE :

Les démineurs est une application qui permet de préciser une idée encore floue avant qu'elle ne devienne éventuellement un projet. Le principe de cet outil d'intelligence collective est simple : agents comme élus sont inscrits sur l'application de manière anonyme. Ils peuvent y poster une idée et constituer une équipe de "démineurs" qui va aider en très peu de temps à retravailler une intuition : se poser les bonnes questions, s'échanger des conseils entre pairs, partager des références inspirantes... Les démineurs permet ainsi de mettre en valeur les compétences, l'expertise et l'expérience des personnes qui l'utilisent.

Inspirations :

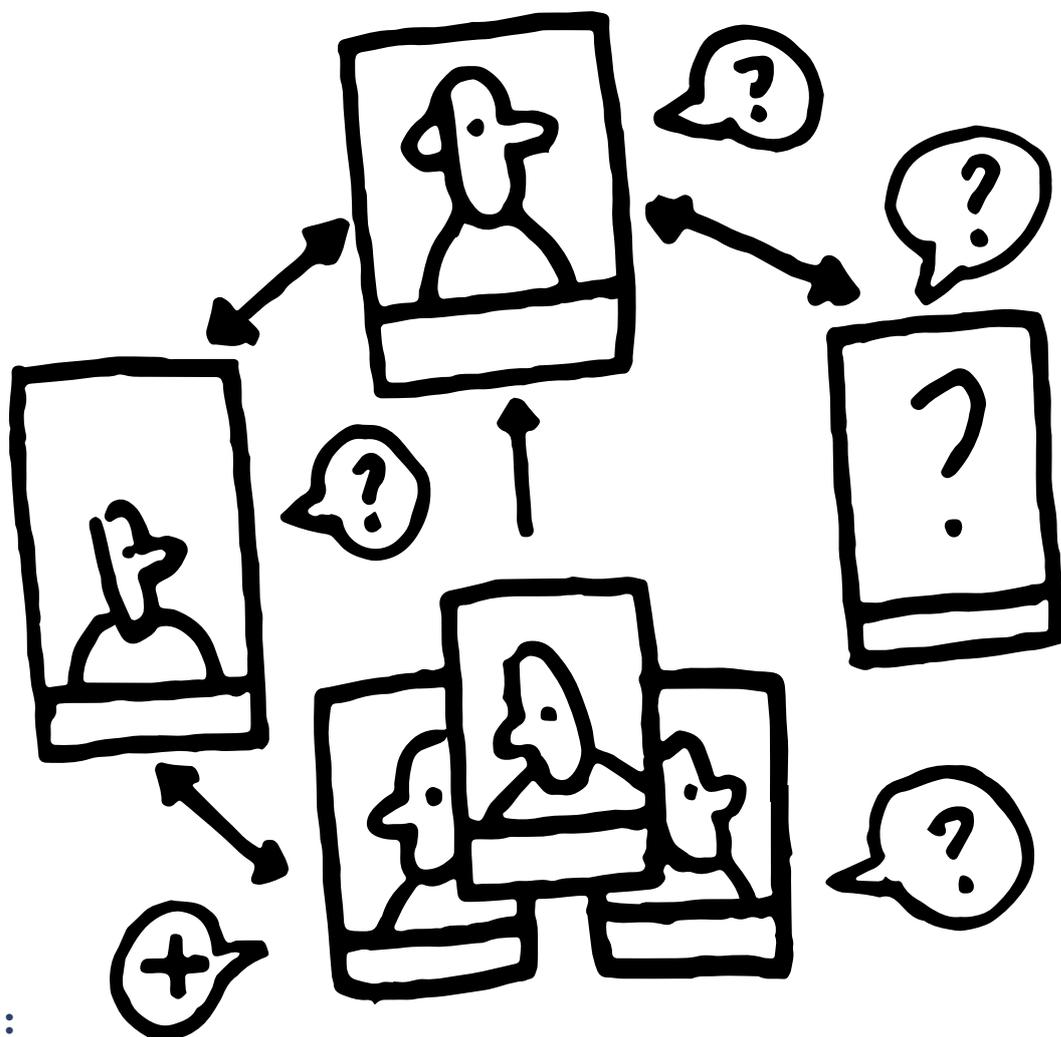
- L'importance de bien démarrer un projet n'est plus à prouver et plusieurs expérimentations dans ce sens ont déjà eu lieu : le démarreur bienveillant, expérimenté en Pays de la Loire pendant la Transfo, ou encore plus récemment les ateliers "Flash 360" lancés par le SGMAP.
- Le fait de rendre un processus ludique (la gamification) peut largement améliorer son appropriation. Par exemple, Duolingo propose un apprentissage ludique des langues grâce à un système de cumul de points d'expérience qui correspond à des gratifications.

Remarque : on peut également imaginer un démineur inter-collectivités afin de faciliter les échanges et la mutualisation entre des administrations qui sont souvent confrontées aux mêmes types de problématiques.

2

LE PHOTOMATON D'ÉQUIPE

Vérifier régulièrement que mon équipe projet est au complet



CONSTAT :

Au-delà du ou des porteurs de projet, il est peu évident de savoir quelle serait la meilleure équipe pour mener à bien un projet de conception d'un nouveau service numérique et / ou d'identifier les bonnes personnes ressources au sein de la collectivité.

Plus la collectivité est grande, plus la difficulté est importante du fait du manque de connaissance et de visibilité entre services. Les équipes se montent souvent par opportunité ou par habitude, et les porteurs de projets peuvent facilement passer à côté de certaines compétences ou personnalités qui seraient pourtant clés dans le projet, ou bien les associer trop tardivement. Enfin, il est souvent difficile de revoir la composition de l'équipe en cours de projet, faute d'espace de réflexion dédié.

Comment instaurer des espaces de réflexivité collective autour de la composition des équipes tout au long de la conduite d'un projet ?

En cours de projet, un membre d'une équipe projet ressent le besoin de faire le point sur le fonctionnement de l'équipe et en fait part à la DSI



1

Invitation à la session "photomaton"

Le porteur de projet reçoit une invitation qui présente le "photomaton d'équipe", un outil proposé par la DSI pour l'accompagner dans la gestion de son équipe. Il décide d'organiser une session "photomaton d'équipe" à laquelle il convie l'ensemble des personnes impliquées sur le projet en transférant l'invitation.



2

Ouverture de la session "photomaton"

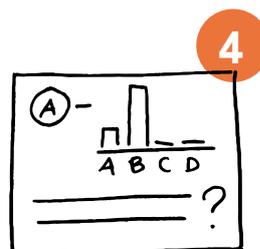
En début de session, le médiateur de la DSI introduit la méthode et présente l'outil.



3

Remplissage du questionnaire

Chacun répond aux questions en même temps, dans la même pièce, et de façon visible par tous. Au fil des questions, le photomaton met en lumière des profils ou des modèles de composition d'équipe (par exemple : un porteur de projet - un expert informatique - un expert usager...) et indique également différentes variantes possibles (un expert informatique très en avant, un expert usager très en retrait, un porteur de projet qui joue les diplomates entre les décideurs et les experts informatiques...).



4

Consultation des résultats et discussion collective

Les réponses sont compilées en temps réel par l'outil pour obtenir le résultat final : le "photomaton d'équipe", c'est à dire le profil-type qui correspond le plus à l'équipe qui a répondu au questionnaire, ainsi qu'une série de questionnements associés et des propositions d'actions. Le médiateur accompagne la discussion collective, en laissant la possibilité à chaque personne de donner son avis. Au vu des débats, l'équipe peut alors décider si elle doit procéder à certains réglages, s'enrichir de nouvelles compétences etc.

DURÉE MOYENNE DU PHOTOMATON :
de 30 min à 1h30.

L'IDÉE :

Le photomaton d'équipe est un outil de dialogue. Il s'appuie sur une série de questions inspirées des tests de personnalité qui permet de dresser collectivement un "portrait-robot" de l'équipe projet afin de l'aider à identifier ses forces, ses faiblesses et ses manques potentiels. Le photomaton d'équipe peut être réutilisé à chaque moment-clé du projet : lancement, réunion intermédiaire, débriefing projet.

Cette piste est frugale car elle permet de...

- partager les "good stories"
- réduire le coût du suivi de projet
- assurer une meilleure qualité de vie au travail
- assurer que les bonnes personnes sont impliquées

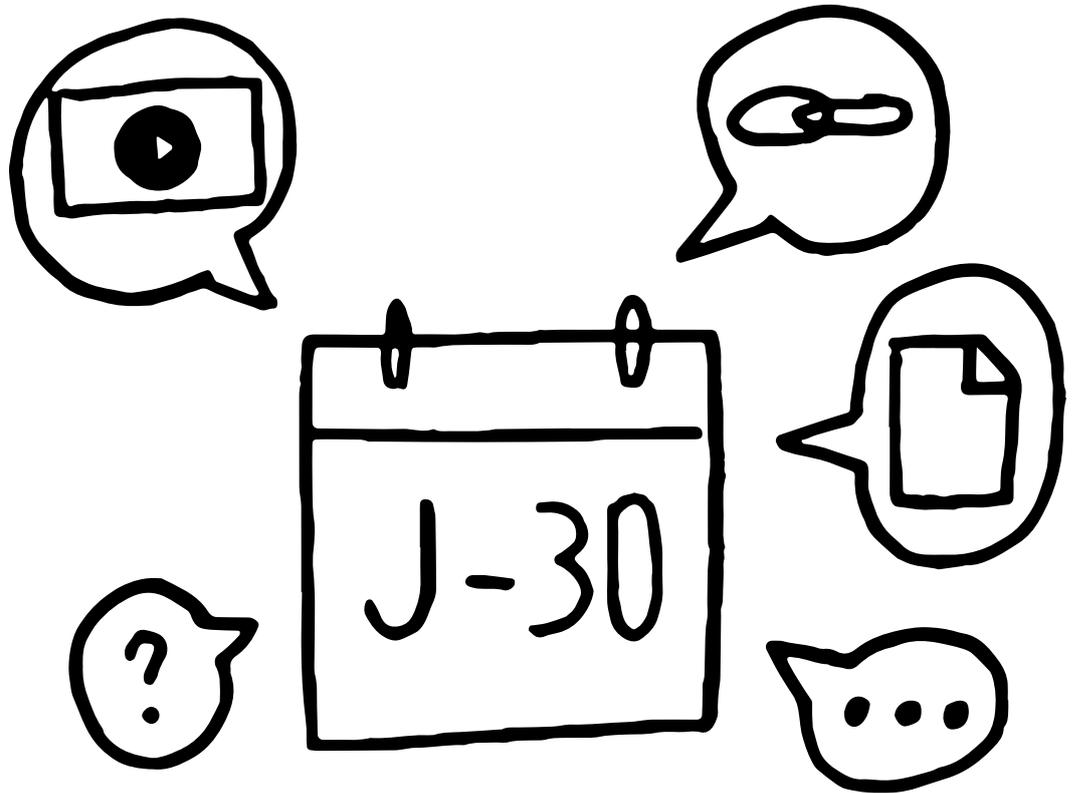
Inspirations :

- Le nom de cette piste est inspiré des purikura, ces photographies de divertissement prises dans des cabines photomaton offrant de nombreuses options de personnalisation.
- Le Qui est-ce est un jeu de société qui fait appel au raisonnement déductif pour identifier un personnage "secret" à partir de questions sur son apparence physique.
- Le Myers Briggs Type Indicator (MBTI) est le plus connu des tests de personnalité. Cet outil d'évaluation psychologique est utilisé pour identifier des dominantes psychologiques chez les individus et leur attribuer un type de personnalité parmi les 16 proposés. Les tests de personnalités sont souvent utilisés pour faciliter les processus de recrutement.

3

LE COMPAGNON

Aider les agents à bien vivre le “mode projet” au jour le jour

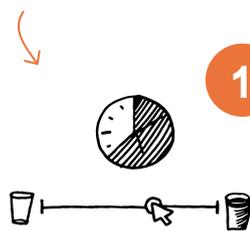


CONSTAT :

Le travail en transversalité et en mode projet est particulièrement pertinent pour le développement de services numériques, mais les cadres de travail actuels ne sont pas toujours adaptés à ce mode de fonctionnement. Lorsque l'on fait partie d'une direction métier, participer à un projet de développement numérique - que ça soit pour y amener son expertise, pour en être bêta-testeur ou autre - n'est parfois pas reconnu et doit alors se faire en marge de son travail "normal". Il peut être dur de justifier du temps dégagé pour s'y consacrer auprès de sa hiérarchie. Le risque d'isolement et de marginalisation existe si les agents ne sont pas outillés pour partager et reconnecter leur expérience individuelle au quotidien de leur service. Enfin, il n'est pas forcément évident de cadrer un début et une fin claire à ce type de mission, tout comme il est difficile de prévoir et de prendre en compte son impact sur la trajectoire professionnelle des agents qui sont amenés à intégrer ponctuellement une équipe projet.

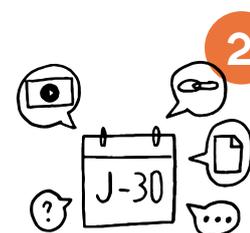
Comment développer le mode projet auprès d'un plus grand nombre d'agents sans les mettre en difficulté ?

Lorsqu'un agent "métier" apprend qu'il va être affecté à l'équipe projet en charge du développement d'un outil numérique, la DSI lui propose d'utiliser "le compagnon"



1 Création du profil

En ouvrant le compagnon, l'agent remplit son profil et précise s'il est affecté à temps plein ou temps partiel sur le projet.



2 Compte à rebours

30 jours avant le début du projet, le compagnon propose un compte à rebours sous forme d'une veille, une possibilité de parrainage, des exemples d'arguments pour expliquer à ses collègues de manière pédagogique ce qu'on va faire...



3 Lancement

Au temps zéro du lancement de projet, le compagnon me donne des astuces pour organiser un apéro et rencontrer la nouvelle équipe avec qui je vais devoir travailler.



4 Coaching quotidien

Chaque jour, le compagnon me propose des infos de nature différente pour me guider dans mon quotidien : conseils, idées, partages d'expérience avec d'autres personnes (forum/chat), journal de bord, questions décalées...



5 Sas de décompression

À la fin du projet, il y a un "sas de décompression". Le compagnon me donne des conseils, des idées sur des manières originales de documenter, de formaliser et de transmettre les savoirs acquis.

Même si le projet est terminé, l'utilisateur du compagnon peut garder son journal de bord et continuer à le remplir.

L'IDÉE :

Le compagnon des projets numériques est un assistant personnel qui, jour après jour, propose des conseils et des idées afin d'aider au mieux les agents qui vont être embarqués dans une équipe projet numérique. Il ne s'agit pas de transformer chaque agent en expert des projets agiles mais plutôt de leur fournir une aide personnalisée pour les aider à naviguer dans ce moment particulier de leur vie professionnelle.

Cette piste est frugale car elle permet de...

- créer une montée en compétences (capitalisation, limiter la perte en ligne...)
- réduire le coût du suivi de projet
- assurer une meilleure qualité de vie au travail

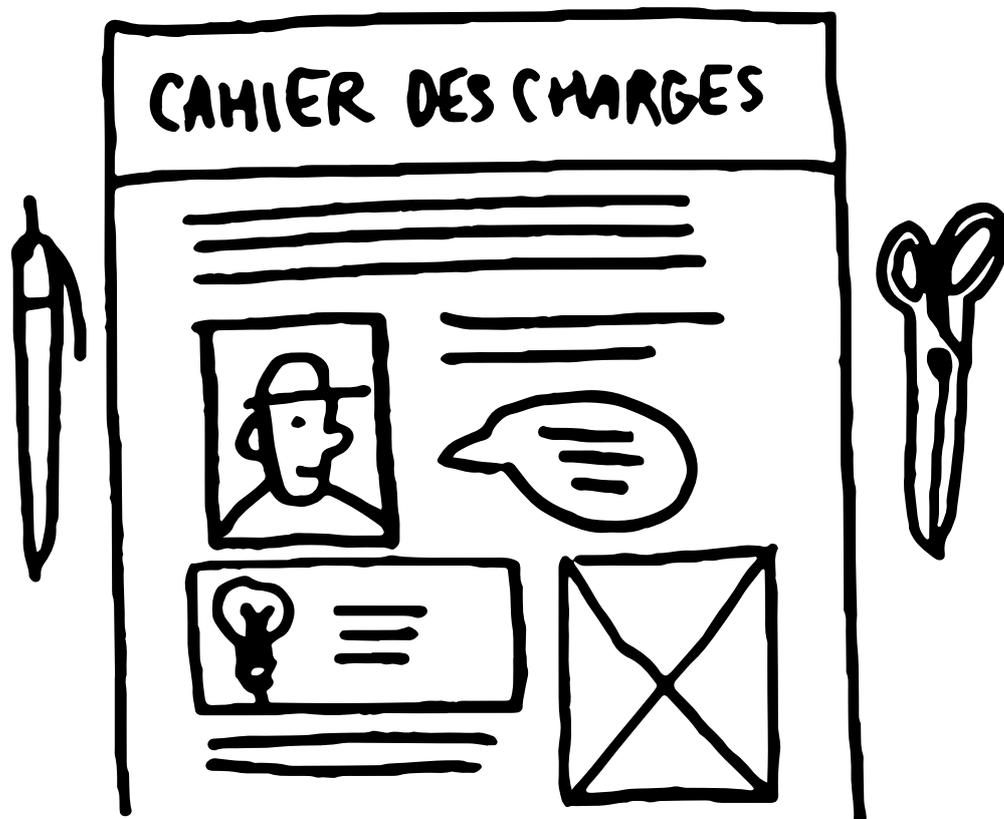
Inspirations :

- La décharge d'activité correspond à l'autorisation donnée à un agent d'exercer une activité syndicale en lieu et place de son activité normale. Ce système pourrait servir de modèle pour permettre à des agents d'intégrer plus facilement des équipes projets sur des temps donnés.
- Initiées en 2013, les startups d'État sont des équipes de 2 à 4 personnes financées par une administration et totalement autonomes qui ont pour objectif de développer de nouveaux services publics numériques en réponse à un problème clairement identifié sur un temps court. Depuis, d'autres administrations s'inspirent de ce modèle, qui modifie en profondeur les manières de travailler de leurs agents.
- 90jours est une application de coaching et d'accompagnement qui propose des défis quotidiens pour adapter son mode de vie aux enjeux du changement climatique. Il existe de nombreuses applications de suivi ou "compagnons". Elle permettent d'apporter facilement un suivi et un soutien quotidien sur des sujets allant de la mesure du temps passé sur différentes applications et sites web (moment, rescuetime) à mieux connaître et vivre son cycle menstruel (clue).

4

LA PARTITION COMMUNE

Ouvrir et pondérer les cahiers des charges des services numériques



CONSTAT :

Les cahiers des charges sont l'un des principaux outils du porteur de projet numérique, mais ils ne sont pas forcément adaptés à la gestion de ces projets complexes, qui impliquent de nombreuses parties prenantes. Alors qu'ils n'ont pas été conçus comme des outils de dialogue et qu'ils sont souvent assez peu partagés, ils se retrouvent pourtant à jouer le rôle de réceptacle de l'ensemble de souhaits et contraintes de chaque partie prenante. Faute de processus de décision collective clair et d'outils de priorisation adaptés, cette compilation peut mettre le porteur de projet dans une situation délicate et parfois conduire au ralentissement du projet, suscitant retards, incompréhensions et coûts supplémentaires. Dès lors, comment ouvrir le dialogue sans faire de réunionite ou tomber dans une logique d'audit et de contrôle de ses collègues ? Enfin, si c'est bien au porteur de projet d'assurer le travail de priorisation, il n'est pas toujours facile de l'assumer tout en préservant un climat de bienveillance.

Comment tenir compte des avis de l'ensemble des personnes concernées ou impactées par un projet numérique sans les mettre sur le même plan ?

Cette piste est frugale car elle permet de...

- réduire le coût du suivi de projet (on intègre les éléments dès le départ)
- assurer une meilleure qualité de vie au travail
- réduire le temps de travail / temps de réunion
- réduire le temps de décision (on a des arguments plus précis sur les besoins)

Au lancement d'un projet suite à une commande d'un élu, un binôme agent métier et agent DSI dispose d'une lettre de mission qu'ils souhaitent enrichir pour lancer leur projet sur de bonnes bases



1

Préparation de l'enquête d'expression des besoins

La DSI propose au binôme d'organiser une enquête d'expression des besoins, qui vise à faciliter la rédaction rapide d'un cahier des charges partagé, détaillant les attentes et les principes de réalité du projet. Ils préparent cette enquête lors d'un temps dédié organisé par la DSI.

Ils listent les questions à poser et identifient les personnes à rencontrer (personnes impactées par le nouveau service, personnes ayant l'expérience d'un projet similaire, personnes décisionnaires...).

Pour les aider, la DSI dispose d'un ensemble de modèles de documents d'enquête à adapter. Par exemple, la liste des objectifs communs à tout service public numérique, intégrée d'office au cahier des charges (être compatible avec les pratiques professionnelles actuelles des agents, ne pas créer de doublon de saisie, tenir compte de la diversité des publics et ne pas être excluant...).



2

Réalisation de l'enquête d'expression des besoins

Armé de ces outils d'échanges et de supports de prise de notes finalisés, le binôme part en enquête. Il collecte les exigences de ses interlocuteurs vis à vis du projet, leurs usages existants (ce qui est valorisant, ce qui est laborieux, ce qui est automatique...) et leurs craintes (ce qui pourrait rendre le projet nuisible pour les agents ou les usagers, ce qui pourrait entraver sa bonne marche, ce qui est contraire aux valeurs de l'action publique...).

L'IDÉE :

La partition commune est un processus de travail qui permet de rédiger, de partager et de pondérer facilement le cahier des charges d'un projet de service numérique. Il regroupe un ensemble d'outils mis au service du binôme agent métier / agent DSI pour les aider à faire remonter les attentes et les besoins (attentes non formulées, risques, lien avec les projets existants, historique du projet), à les partager et à les hiérarchiser. Il permet aussi d'intégrer des objectifs de qualité ambitieux pour un bon outil ou service numérique public.



3

Scénarisation rapide

Parallèlement, le binôme entame un premier travail d'imagination auprès de chaque interlocuteur pour incarner le projet dans une série de situations d'usages qui pourraient être facilitées par le nouveau service. Pour ce faire, la DSI les a formés à l'utilisation d'un outil d'illustration et de mise en scène qui facilite les échanges et la captation de ces nouveaux scénarios.



4

Production du cahier d'orientations pondéré et illustré

De retour de son enquête, le binôme se réunit pour mettre à plat l'ensemble des enseignements et recouper les informations collectées. À partir de cette analyse, il reformule la question de départ sous la forme d'un cahier d'orientations pondéré et illustré.



5

Présentation du cahier d'orientations et arbitrage

La matière ainsi mise en forme est partagée avec les décideurs du projet. Lors de cette présentation, le binôme accompagne les décideurs dans une série de choix tels que valider ou invalider le projet, hiérarchiser les priorités, définir les moyens donnés au projet en fonctions des ambitions choisies, calendrier de développement intégrant les étapes de test et les temps de validation...

Inspirations :

- La DINSIC a publié plusieurs listes de principes clés de la conduite des projets numériques, qui constituent de bonnes bases à intégrer à tout cahier des charges de service public numérique. Voir notamment les 9 principes-clés de la réussite des grands projets SI et les 10 principes d'une démarche en ligne exemplaire.
- Reddit est un site web communautaire de partage de contenus permettant aux utilisateurs de soumettre leurs liens et de voter pour les liens proposés par les autres utilisateurs. Le succès de ce site repose le système de classement proposé, qui s'appuie sur les votes de la communauté des redditors.
- Sli.do est outil très simple qui permet de poser des questions à une assemblée et d'observer ses réponses en temps réel.

5

LA TESTOTHÈQUE

Systematiser et mutualiser les tests utilisateurs des services numériques



CONSTAT :

De plus en plus de projets nécessitent, d'une manière ou d'une autre, le développement d'un outil ou d'un service numérique adéquat : plateforme, base de donnée, application, site internet... Parfois, certaines de leurs fonctionnalités sont similaires : gestion des identifiants, calendrier, cartes. Que l'outil ou le service soit ensuite développé en interne ou grâce à un marché public, il est utile d'en bêta-tester les fonctionnalités auprès de futurs usagers avant de le développer. Or, la pratique de ces tests, indispensables pour limiter le risque d'échec d'un projet, est encore trop peu développée, souvent par manque de temps ou d'outils adaptés.

Comment simplifier et diffuser la pratique des tests dans les administrations tout en développant une logique de mutualisation ?

Lors d'une réunion de travail entre un agent métier et un agent DSI sur un projet donné



1 Consultation du catalogue



L'agent DSI montre à l'agent métier le catalogue de la testothèque présentant l'ensemble des tests déjà réalisés : fonctionnalités testées, déroulement concret du test, modalité d'évaluation, résultats... Ensemble, ils repèrent le ou les tests utiles au projet de l'agent métier.

2 Découverte de la valise de test



L'agent DSI montre à l'agent métier une valise de test comprenant des modules à faire bêta-tester par des usagers (écran d'accueil, système de prise de rendez-vous...), mais aussi des outils guidant pas à pas l'agent métier pendant la durée du test (communication sur le lancement du test et pendant toute sa durée, aspects juridiques et administratifs du test, collecte des résultats et évaluation).

3 Mise en place du test et collecte des résultats



Un bêta-testeur découvre le nouveau site internet mis en test. En parallèle, il remplit un questionnaire sur une tablette. Le binôme agent-métier et agent-DSI peut consulter en direct les réponses au formulaire.

4 Enseignements et mutualisation



→ Retour à la DSI

L'agent métier et l'agent DSI documentent le test, permettant ainsi d'enrichir le catalogue de la testothèque. Ils discutent ensemble des suites à donner (marché public à lancer, pistes invalidées...).

L'IDÉE :

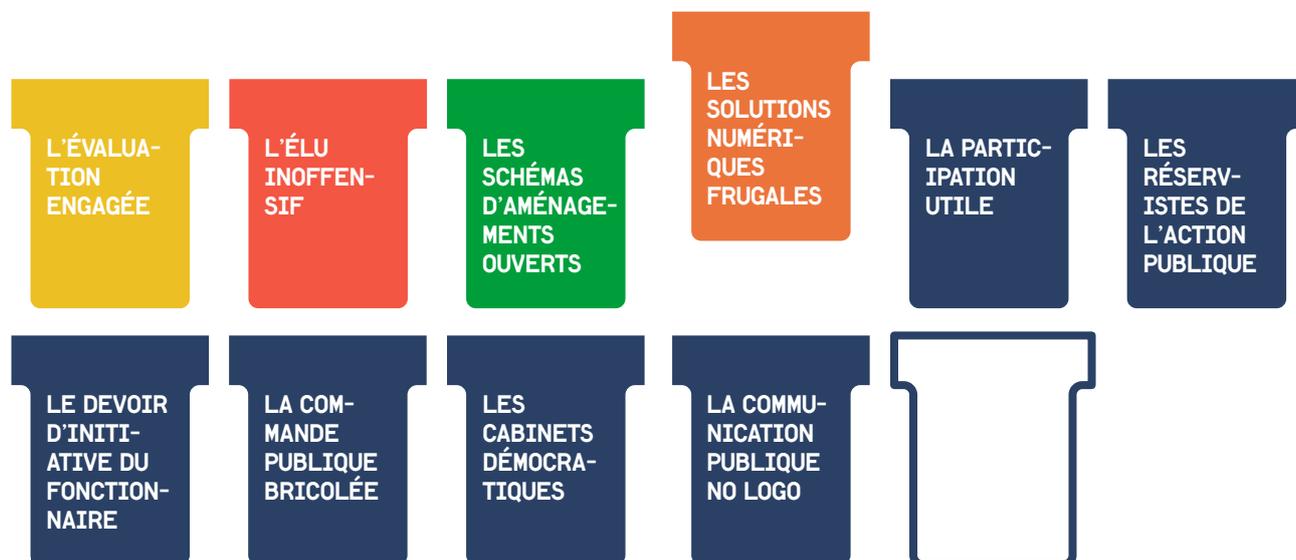
La testothèque est un catalogue de fonctionnalités simples, déjà codées et prêtes à être testées. Elle permet aux agents métier qui constateraient le besoin d'un nouvel outil numérique de ne pas lancer immédiatement de commande publique *ad-hoc*, mais de commencer par tester, avec l'aide de la DSI, les fonctionnalités imaginées. La testothèque est mutualisée entre plusieurs administrations, alimentée et améliorée collectivement dans un logique *open source*.

Cette piste est frugale car elle permet de...

- mutualiser les expériences
- réduire les temps de conception
- réduire le nombre de lignes de code (sur du numérique)

Inspirations :

- Le service web Github est un réseau permettant simplement aux 14 millions de développeurs inscrits de s'échanger et modifier ("forker") du code pour l'adapter à leurs projets. C'est devenu de facto le plus grand hébergeur de code source au monde. Pourtant, même si la DINSIC y est présente, il reste encore peu utilisé par les administrations.
- Fermée en juin 2011, Google Labs était une plateforme référençant les prototypes en phase de tests développés par Google, permettant à chacun de les tester bien avant qu'ils soient officiellement ajoutés aux services Google.



Les Éclaireurs est un programme de prospective développé par La 27e Région pour imaginer l'administration de demain.

En utilisant les outils et méthodes de la vidéo, du design et de la prospective, Les Éclaireurs revisitent de façon engagée des sujets au coeur du quotidien de travail des agents publics: évaluer une politique ou un dispositif public, faire participer les citoyens, travailler avec les élus, faire des achats publics, produire des schémas d'aménagement, concevoir des services publics numériques... et même être agent public tout simplement !

Retrouvez ce livret en version plan-séquence :)

https://youtu.be/265uFk_PKx8

Et l'explication de la toute la démarche sur le site web de [La 27e Région](https://www.la27eregion.fr)

CONTACTS:

Magali Marlin

Anna Lochard

Lilas Ozanne

infos@la27eregion.fr

www.la27eregion.fr/prospective

 #leseclaireurs #prospective