**Schéma de projet**

**d’interface de la Nouvelle orientation en dotation**

L’équipe du projet d’interface de la Nouvelle orientation en dotation (iNOD) a collaboré directement avec les utilisateurs, demandeurs d’emploi, gestionnaires d’embauche et professionnels des ressources humaines (RH) pour travailler, grâce à une approche axée sur la conception, à des améliorations potentielles aux processus et outils de dotation du gouvernement du Canada (GC). Ces activités de mobilisation ont donné lieu à des exigences opérationnelles éprouvées et validées qui permettront de moderniser la dotation et le recrutement au GC. Pour ce faire, la Commission de la fonction publique (CFP) a permis à l’équipe du projet d’iNOD de mettre à l’essai divers processus, approches, stratégies et outils. Il existe une foule de renseignements pouvant faciliter la planification et la gestion d’un projet conceptuel. Le présent schéma décrit certaines démarches mises en œuvre dans le cadre du projet d’iNOD qui, en définitive, servent de complément.

Stratégies :

**Gardez votre équipe au diapason**

**Établissez le rythme**

**Pensée conceptuelle – Utilisez des images pour explorer des idées**

**Collaborez avec des utilisateurs réels**

**Utilisez les résultats**

**Gardez votre équipe au diapason**

1. Élaborer une vision claire :
   * Veillez à bien saisir la vision du partenaire;
   * Formulez vos objectifs clairement;
   * Veillez à ce que toute l’équipe comprenne ce que vous tentez d’accomplir.

Conseil iNOD : Élaborez la vision *avec* le partenaire du projet, et non *pour* lui. Il est important qu’il participe à la formulation afin de s’assurer qu’il tient compte de l’objectif.

1. Lancez le projet en réunissant les membres de l’équipe de projet principale :
   * Assurez-vous que chaque membre comprenne bien son rôle dès le début du projet. Chacun doit comprendre ce que l’équipe cherche à accomplir et le rôle qu’il doit jouer afin d’y arriver;
   * Présentez les extrants clés du projet, désignez les membres responsables de l’atteinte de ces résultats, et précisez comment les autres doivent y contribuer;
   * Décrivez le plan de gestion qui devra être suivi durant tout le projet, de même que la terminologie qui sera utilisée; ainsi, toute l’équipe pourra amorcer le projet sur la même longueur d’onde.

Conseil iNOD : Demandez au membre de l’équipe responsable de chaque extrant d’expliquer aux autres membres en quoi cela consiste. Présentez l’artefact, son utilisation, le processus qui mènera à sa création, la terminologie qui y est associée et tout autre renseignement pertinent; ainsi, toute l’équipe partagera le même point de vue.

Conseil iNOD : Idéalement, il y aurait lieu de limiter la création et la mise à jour de documents et d’outils organisationnels clés, c’est-à-dire élaborer une seule version qui serait gérée par certains membres désignés, afin de limiter les erreurs, d’améliorer l’uniformité et de permettre la communication de renseignements précis et actualisés, au besoin.

1. Établissez un processus d’intégration :
   * Lorsqu’un nouveau membre intègre l’équipe de projet, veillez à ce qu’un processus soit en place pour le mettre au parfum le plus rapidement possible. Comme il a été mentionné précédemment, assurez-vous que le nouveau membre comprend lui aussi comment le projet est géré, ce que l’équipe essaie d’accomplir, quels sont les principaux extrants et comment ils seront utilisés, et ce que le membre est censé faire pour aider l’équipe à les réaliser.

Conseil iNOD : Assurez-vous que les nouveaux membres comprennent le projet avant de se mettre au travail. Effectuez des vérifications pour veiller à ce que les (nouveaux) créateurs d’artefacts comprennent les concepts qu’ils explorent, avant de définir les extrants.

1. Mettez sur pied une équipe diversifiée et représentative :
   * Votre équipe de projet devrait avoir une variété d’antécédents, de spécialisations et de points de vue; vous augmenterez ainsi vos chances de bénéficier de différents points de vue pour régler un problème.

1. Veillez à ce qu’un chef de projet compétent soit accessible :
   * Votre équipe de projet doit avoir facilement accès aux services d’un responsable ou d’un représentant compétent; vous pourrez ainsi garantir le respect de la vision du projet et une prise de décisions selon un échéancier serré.

**Établissez le rythme**

1. Établissez un échéancier répétable :
   * L’utilisation d’un processus standard, réutilisable et prévisible facilite grandement la planification de la recherche, la conception, la mobilisation des utilisateurs et les essais.
   * Au début du projet, il ne faut pas se précipiter. Voyez ce que votre équipe peut faire suivant un calendrier déterminé, puis travaillez à l’améliorer.

Conseil iNOD : Évaluez honnêtement ce que l’équipe de projet a pu accomplir dans les temps prévus; si l’échéancier ne convient pas, proposez un nouveau calendrier. Proposez de modifier la durée du cycle ou le nombre prévu d’extrants en conséquence. Soumettez ensuite cette proposition pour approbation, selon le cadre de gouvernance établi.

Conseil iNOD : Planifiez d’abord les réunions et déterminez ensuite qui peut y participer. Il ne sera pas toujours possible de plaire à tout le monde – il en va de même pour les réunions d’équipe internes.

Conseil iNOD : Organisez des réunions virtuelles. Si un membre ne peut s’y présenter en personne, il pourra vraisemblement y participer à distance. Les réunions virtuelles contribuent également à promouvoir et à maintenir la représentation des régions éloignées.

1. Planifiez le travail et les extrants selon une fonction, et non à l’intention d’un membre précis de l’équipe :
   * Un nouveau membre de l’équipe pourrait être appelé à remplacer un initié en cours de projet. Donnez-lui toutes les chances de réussir en veillant à ce que le travail qui lui est confié ait un sens en fonction de son rôle dans l’équipe.

1. Veillez à ce qu’un chef de projet compétent soit disponible :
   * Demandez à votre responsable (ou à un représentant compétent) de rencontrer régulièrement les membres de l’équipe pour suivre les progrès et veiller au respect de la vision du projet.

**Réflexion conceptuelle**

1. Faites connaître vos idées :
   * Une image vaut réellement mille mots. L’utilisation d’images (flux d’interface utilisateur, ébauches structurelles, maquettes et prototypes interactifs) améliore grandement la communication et la compréhension de concepts et d’idées que l’équipe de projet souhaite explorer avec les utilisateurs.
2. Créez des images ou concepts avec le responsable :

* La présence du responsable du produit ou d’un représentant compétent aux séances de recherche ou de création d’artefacts permet un alignement en temps réel avec les meilleures visions de l’équipe.

Conseil iNOD : La création de maquettes avec le responsable du produit et l’équipe principale réduit considérablement le temps nécessaire à la production d’un artefact approuvé, du fait que les allers-retours et les égarements sont réduits au minimum.

1. Ne soyez pas trop exigeant en matière d’images :
   * L’important est de collaborer et d’explorer avec les utilisateurs, et non de créer du matériel de présentation parfait.
2. Collaborez avec les utilisateurs rapidement et souvent :
   * Discutez des besoins des utilisateurs, montrez-leur ce que vous avez, recueillez leurs commentaires, raffinez vos concepts et schémas connexes, et revenez les voir pour recueillir plus de commentaires — les schémas et le matériel de présentation ne doivent pas être parfaits.

Conseil iNOD : Mesurez le rendement du capital investi et la valeur potentielle des artefacts de conception (maquettes fonctionnelles, maquettes et prototypes) avant leur utilisation. Des maquettes fonctionnelles peuvent être créées en temps réel avec les utilisateurs au moyen de papier et de stylos, ou d’un outil en ligne. Il s’agit d’une méthode peu dispendieuse et interactive qui saisit immédiatement les besoins de l’utilisateur. Les maquettes sont plus raffinées et permettent une discussion et une rétroaction plus démonstrative; elles sont idéales pour tester la convivialité dans un environnement adapté et connecté. Les maquettes prennent plus de temps à produire et, pour les utilisateurs, elles renvoient davantage à un « système » réel qu’à une idée. Enfin, les prototypes interactifs requièrent beaucoup de temps et d’argent et n’offrent pas plus de valeur ajoutée que les maquettes. Les prototypes interactifs ne devraient être utilisés que s’ils apportent une valeur ajoutée au projet (amélioration mesurable du rendement, validation de principe).

**Collaborez avec des utilisateurs réels**

1. Évitez de passer par des intermédiaires et consultez directement de véritables utilisateurs aussi souvent que possible;

1. Établissez une liste de participants (mobilisation d’utilisateurs) le plus tôt possible et utilisez-la pour augmenter le nombre de participants potentiels. On ne peut jamais avoir trop de participants intéressés;
2. Tenez vos utilisateurs au courant de l’avancement du projet; ces participants peuvent se révéler de précieux porte-parole au sein de leur organisation respective.

Conseil iNOD : L’élaboration et la publication de renseignements sur GCPédia (y compris une FAQ du projet) sont des activités importantes; elles permettent à l’équipe de l’iNOD d’épargner temps et efforts pour répondre aux questions. De nombreuses interactions sont ainsi évitées du fait d’avoir publié le projet sur la page GCPédia.

1. Mettez en place une solide équipe administrative de mobilisation des utilisateurs :
   * Veillez à ce que l’équipe dispose des outils nécessaires pour gérer la liste maîtresse des participants;
   * Veillez aussi à ce que cette équipe dispose des outils nécessaires pour planifier, coordonner et organiser toutes les séances de sollicitation, y compris la mise en œuvre et la mise à l’essai de la technologie.
2. Mettez sur pied une équipe de présentation compétente :
   * Veillez à ce que les membres comprennent les concepts et les idées dont ils traitent avant les présentations.

Conseil iNOD : On ne dispose jamais de trop de présentateurs. En fait, idéalement, tous les membres de l’équipe devraient être en mesure de présenter l’iNOD, ou de tenir une séance de mobilisation à tout moment.

1. Établissez des objectifs précis et réalisables pour vos séances de mobilisation :
   * Avant d’organiser une séance de mobilisation, déterminez ce que vous cherchez à obtenir d’un groupe d’utilisateurs et pourquoi vous souhaitez l’obtenir;
   * Réfléchissez bien à ce que l’équipe de projet fera des résultats et comment elle les utilisera;
   * Rédigez un ordre du jour concis indiquant clairement le but de la réunion et les résultats attendus, selon un horaire bien défini.

Conseil iNOD : Expliquez clairement la portée du projet au début de chaque séance de mobilisation, et répétez-la au besoin durant la rencontre. En donnant dès le départ cette information aux participants, vous favoriserez une discussion plus ciblée et contribuerez à maintenir la séance de mobilisation sur la bonne voie.

Conseil iNOD : La présence du responsable de produit ou d’un représentant compétent aux séances de mobilisation permet d’assurer le respect de la vision du projet.

1. Respectez la portée du projet lorsque vous collaborez avec les participants :
   * Maintenez le cap autant que possible;
   * Ayez le courage (ou mieux encore, demandez la permission aux participants) de mettre des questions en réserve si elles s’éloignent de l’objectif de la conversation.

Conseil iNOD : Il est très utile de créer un mécanisme permettant de mettre en réserve les questions ou les idées qui sortent du champ d’application. S’il semble y avoir un fort désir de discuter des éléments hors du champ d’application prévu, vous pourriez y consacrer un peu de temps une fois que les questions principales auront été abordées.

1. Demandez à une personne-ressource de prendre des notes pendant les séances de mobilisation.

Conseil iNOD : Si vous avez besoin qu’un utilisateur explique son commentaire, demandez-lui de le faire immédiatement. Il vaut mieux s’assurer que l’intervention a été comprise et bien consignée que d’avoir des notes vagues qui nécessiteront temps et effort à interpréter et à organiser et qui, de surcroît, ne reflèteront pas vraiment le commentaire de l’utilisateur.

**Utilisez les résultats**

1. D’entrée de jeu, déterminez à qui s’adresse la rétroaction des utilisateurs :
   * Demander aux responsables de la rétroaction d’offrir des séances de formation ou d’information à tous les membres de l’équipe, afin qu’ils comprennent bien la gestion du processus de rétroaction.
2. Établissez des lignes directrices ainsi que des structures de collecte et de gestion de la rétroaction :
   * Au début du projet, définissez les rôles de collecte de commentaires, les responsabilités, les différents types de commentaires à recueillir et leur but.
3. Prenez le temps d’évaluer les résultats, et veillez à ce que la rétroaction soit traitée promptement et rapidement;

Leçon tirée de l’expérience de l’iNOD : Prévoyez et prenez le temps nécessaire pour analyser régulièrement les commentaires avec promptitude.

1. Veillez à ce que l’analyse soit simple :
   * Organisez les commentaires selon une architecture de rétroaction élémentaire;
   * Faites en sorte que tous les membres de l’équipe comprennent très bien les critères d’analyse.
2. Conseil iNOD : Si l’architecture de rétroaction semble insuffisante, elle peut être étoffée et les commentaires déjà fournis peuvent être réexaminés. Cette démarche est plus facile si vous avez établi les éléments fondamentaux. Établir une architecture trop complexe peut conduire à un manque de compréhension des critères d’analyse, et à un raisonnement paralysant.
3. Créez un extrant d’analyse, assorti de recommandations et de mesures de suivi, aux fins d’approbation régulière, selon le cadre de gouvernance du projet.