

Assistance à maîtrise d'usage pour le travail à distance chez Météo France en période de confinement



Mars 2020



Sommaire du document

Le contexte et notre compréhension de la demande	2
Notre identité, notre équipe	2
La Coopérative d'Activité et d'Emploi (CAE) Oxalis	2
Une équipe pluridisciplinaire, orientée vers l'action	2
La coordination	3
Nos compétences et nos rôles	3
Notre méthode de travail	4
Notre programme d'intervention	4
Les objectifs	4
Actions	5
Proposition tarifaire	6

Le contexte et notre compréhension de la demande

Dans le contexte du confinement généralisé rendu obligatoire par l'Etat en raison de l'épidémie COVID-19, la DSI de Météo France et son prestataire Indie.Host ont accéléré le processus de déploiement d'outils de collaboration (chat et cloud). Lors des réunions les 18 et 19 mars avec la direction de la communication et la DSI, il nous a été formulé le besoin de venir en soutien des processus de **modération du chat**.

Notre identité, notre équipe

La Coopérative d'Activité et d'Emploi (CAE) Oxalis

L'équipe en action fait partie de la Coopérative d'Activité et d'Emploi (CAE) Oxalis (oxalis-scop.fr), une entreprise mutualisée et polyvalente, qui agit dans toute la France.. Depuis plus de 20 ans, elle contribue à créer une économie au service des personnes, en favorisant un développement raisonné et respectueux de l'environnement et des individus. Point d'attention : d'autres intervenant-es pourraient venir en renfort si la mission le nécessite : notre réseau professionnel fort et agile nous permet de mobiliser des collègues compétent-es en soutien.

Une équipe pluridisciplinaire, orientée vers l'action

Notre équipe dispose de compétences et d'expériences complémentaires. Toutes et tous impliqué-es dans des projets collectifs, nous expérimentons en situation réelle des transitions d'organisations (parfois en situation contrainte, comme avec ce confinement) avec des outils numériques et des méthodes d'animation que nous transmettons. C'est dans le vivier des réussites et dysfonctionnements vécus à travers ces projets réels que nous puisons les connaissances que nous transmettons ensuite lors de nos accompagnements.

Notre posture en une phrase :

outils dont nous accompagnons l'appropriation, et nous entendons nous nourrir des expériences des participant-es autant que nous leur apporterons.

La coordination

Pour faciliter l'accompagnement (sous contrainte) et vous offrir un contact simplifié avec notre équipe, nous choisissons de donner un rôle de coordination à Louise Didier. Elle veillera à la dynamique et à la rythmique, restant attentive à vos retours pour proposer des adaptations.

Nos compétences et nos rôles

Louise Didier

- Animation par Internet de grandes communautés distribuées
- Formation à distance et animation de réunion en visioconférence

Nicolas Loubet

- Secrétariat
- Facilitation

Rieul Techer

- Secrétariat
- Facilitation

Rôles spécifiques :

- Coordination
- Pédagogie
- Suivi administratif et financier

Rôles transversaux : préparation et facilitation des réunions, suivi du chat

Au delà des domaines d'expertises complémentaires rassemblés autour de cette proposition, il est possible que des compétences non-identifiables en amont (notamment techniques) deviennent nécessaires. Dans ce cas, nous saurons identifier un-e intervenant.e ponctuel.le parmi les 15 autres membres du réseau avec qui nous partageons déjà une culture commune d'action (cf. équipe [Animacoop](#))

Notre méthode de travail

Nous prévoyons d'être en binôme sur les animations et préparation. Nous serons en relais entre nous 3 pour la présence sur le chat et la disponibilité par téléphone. Notre équipe se dote d'outils de suivi de l'intervention pour une plus grande fluidité.

Nous assurons également relais entre notre équipe de 3 et celle d'indie-host, elle-même en lien avec la DSI.

Nous sommes prêt·e·s à commencer notre mission dès **mardi 24 mars 9h**, après validation de cette proposition par vos services, et création des comptes pour nous-mêmes accéder au chat. Nos interventions s'organisent du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

Notre programme d'intervention

Les objectifs

Votre équipe est en soutien de tous les collègues de Météo France dans le besoin, en assurant l'animation / modération du chat. Nous nous proposons d'être en soutien pour vous, cette équipe de modérateurs et pour cette démarche de communication interne. Voici nos objectifs :

- Que vous vous sentiez à l'aise sur le chat au plus vite (dès la semaine du 23 mars)
- Que les échanges entre vous soient ritualisés pour que personne ne se sente isolé
- Que le processus de travail soient clairs et qu'il puisse être questionnés et améliorés
- Que cette expérience insolite soutienne une adoption durable de nouvelles pratiques

Actions

Nos actions sont de différentes natures :

Des actions de mise en place de l'accompagnement :

- **Une formation en urgence sur la prise en main du chat** pour les personnes qui sont en découverte (accélérée) de l'outil. Un temps dédié peut être pris dès le mardi 24 mars. Une prise de notes de cette formation permettra d'améliorer le tutoriel du chat.
- **Formaliser le process de travail des modérateurs** : vous aider dans la mise au point de votre fonctionnement d'équipe.

Des actions de suivi :

- **Une présence journalière de 2h sur le chat, sur votre canal modérateur**, pour saisir les enjeux et vous soutenir dans l'animation au quotidien. Il ne s'agit absolument pas d'intervenir sur les channels généraux, auprès de vos collègues, mais bien d'être en observateurs dans ces espaces et de répondre aux questions des modérateurs sur le channel qui vous est dédié.
- **Faciliter les réunions hebdomadaires par visioconf de l'équipe de modérateurs** pour faire le point sur le process et décoiner des noeuds.
- **Faire une synthèse régulière** (via un journal de bord et par mail) de l'avancée de la mission auprès de la direction de la communication et de la DSI. Cette synthèse pourra être envoyée quotidiennement par mail les premiers jours puis s'espacer

Une action de finalisation de la mission avec la **rédaction d'une synthèse finale à vocation stratégique** : rétrospective, prise de recul, et formulation de recommandations pour la période d'après crise.

Une action transversale de **coordination**

Proposition tarifaire

Grandes étapes	Actions	Durée	Nombre d'intervenant.e	Coût unitaire	Coût total HT	Coût total TTC
Mise en place	Formation en urgence sur la prise en main du chat	1h de préparation + 2h de formation à distance	2	200€/h	1200€	1440
	Formalisation du process de travail des modérateurs	2h	1	200€/h	400€	480
	Sous-total				1600€	1920€
Suivi	Présence journalière sur le chat pour soutenir l'équipe de modérateurs	10h/semaine	1	150€/h	1500€/semaine	1800€/semaine
	Organisation et facilitation d'une réunion hebdomadaire en synchrone de cette équipe de modérateurs	2h/semaine	2	200€/h	800€/semaine	960€/semaine
	Synthèse régulière de l'avancée de la mission	1h/semaine	1	150€/h	150€/semaine	180€/semaine
	Sous-total				2450€/semaine	2940€/semaine
Pour conclure la mission	Synthèse finale à vocation stratégique	Forfait			3000€	3600€
En transversal	Coordination	Forfait			2000€	2400€
TOTAL					6600€ + 2450€/semaine	7920€ + 2940€/semaine

Les temps d'échange et de travail entre nous et avec vous pour faire un pré-diagnostic et faire cette proposition sont estimés à une quinzaine d'heures. Ce temps n'est pas volontairement pas comptabilisé dans le devis.