Documenter pour durer. Aucun outil TEM ne tient s'il ne vit que dans la tête de quelques personnes.

RÉSUMÉ

La stratégie de TEM pose une règle simple : un outil que personne ne peut maintenir est un risque, pas un acquis. Le wiki et le support cherchent à y répondre. Les guides publics des applications, les procédures et les actualités se lisent au même endroit, sans compte. Un visiteur peut chercher une réponse, puis écrire ou discuter avec l'équipe s'il ne la trouve pas. Chaque article demande en bas s'il a aidé, et les recherches sans résultat sont comptées : ces signaux servent à réécrire ce qui n'aide pas et à écrire ce qui manque. Les limites sont réelles. Il n'existe pas d'interface en malagasy, la documentation décrit un usage en ligne, et les comptes se créent sur invitation. L'effet sur l'éducation est indirect et reste à vérifier. Aucun indicateur de la stratégie ne mesure l'usage de la documentation.

Le problème

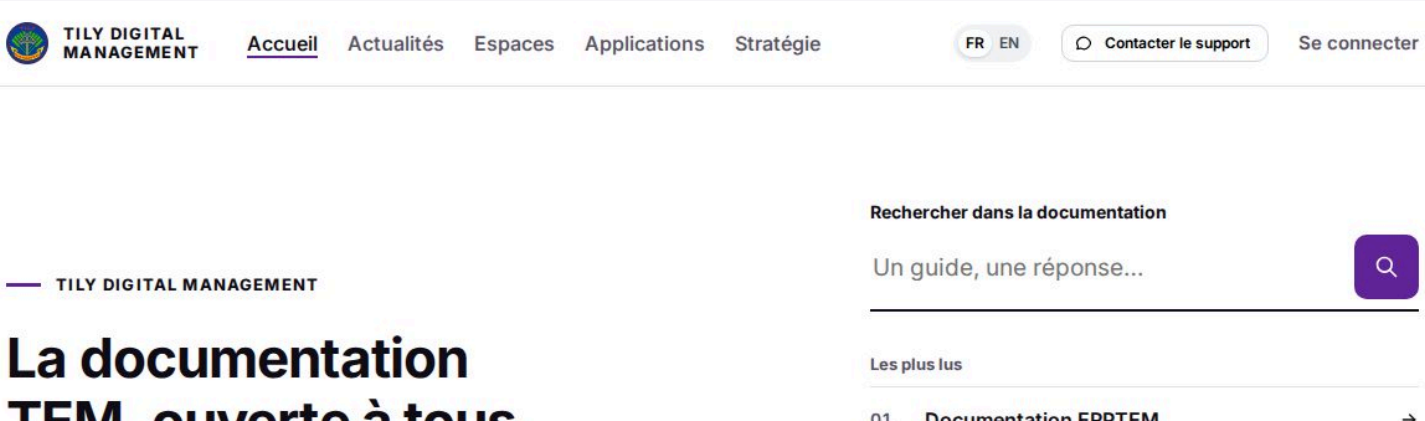
Les cadres de TEM sont des bénévoles. Un chef d'unité n'a pas plusieurs jours pour apprendre un outil. Ce que sait une seule personne disparaît quand elle part.

La stratégie nomme ce danger parmi ses risques : un dispositif qui dépend d'une personne s'arrête avec elle. Elle répond par une équipe d'appui, une documentation complète et une relève technique formée. Les retours du lancement de Tily 2.0 confirment aussi que la difficulté principale tient à l'appropriation par les cadres, à la clarté des rôles et à l'accompagnement du changement.

La réponse

Le wiki Tily est le lieu où l'équipe de la transformation digitale écrit ce qu'elle sait. Son centre d'aide public présente les guides de chaque application. Il se lit sans compte, sur ordinateur comme sur téléphone. Si la réponse manque, le visiteur discute avec l'équipe ou envoie une demande.

Une demande indique l'application et un type : problème, question, accès ou suggestion. Elle reçoit un numéro, et le membre suit son statut dans « Mes demandes ». Si elle révèle une anomalie, l'équipe technique la reprend.



Comment cela fonctionne

Des guides lisibles sans compte

Le centre d'aide présente les guides publics des applications, avec recherche, sommaire et articles liés. Certains existent aussi en anglais. Un article sans traduction reste lisible en français.

Une aide à portée de clic

Un visiteur discute avec l'équipe depuis « Contacter le support ». Un membre ouvre « Nouvelle demande » dans le menu Aide. Des articles proches s'affichent pendant la saisie.

Des avis qui corrigent les guides

Sous chaque article, un vote anonyme dit s'il a aidé. Les recherches sans résultat sont comptées sans nom. L'équipe s'en sert pour réécrire ou écrire des articles.

Une documentation qui se contrôle

Une page peut avoir un propriétaire et une date de revue, puis la mention « À revoir ». Une validation par des relecteurs donne la marque « Vérifié ».



Guides publics des applications



Recherche dans tous les articles



Actualités de la transformation digitale



Centre d'aide public



Discussion avec l'équipe



Demandes suivies par numéro



Articles en français et en anglais



Pages relues et marquées Vérifié

Quel impact sur l'éducation ?

Le wiki ne s'adresse pas d'abord aux jeunes. L'hypothèse est la suivante : si un cadre trouve seul sa réponse, il se forme sans quitter sa région et garde du temps pour les jeunes. Ce lien n'est pas démontré. La stratégie pose elle-même la question : les cadres gagnent-ils du temps avec le système commun, ou en perdent-ils ?



Apprendre un outil seul

Un cadre se forme avec le guide, à son rythme, sans attendre un stage.



Ne pas dépendre d'une personne

Ce qui est écrit reste après le départ de son auteur. Une page peut avoir un propriétaire chargé de la revoir.



Garder une trace

L'historique permet de revenir en arrière. Les demandes numérotées montrent ce qui a été signalé.



Écouter les lecteurs

Les avis et les recherches sans résultat disent aux rédacteurs ce qui manque.

Ces effets sont attendus, pas mesurés. Aucun des dix indicateurs de la stratégie ne mesure l'usage de la documentation.

Au service de la stratégie

La stratégie digitale 2025-2030, soumise au Comité National, rattache la documentation et l'assistance aux piliers 1 et 2.

1

Éducation digitale et autonomisation des jeunes

Ce pilier comprend la formation des cadres.

2

Leadership et gestion

Ce pilier vise une gestion simple, de l'unité au national.

Deux indicateurs de la stratégie sont voisins de son usage : les cadres formés au numérique, et la satisfaction des chefs d'unité sur l'utilité et la simplicité des outils. Ils ne mesurent pas la documentation elle-même.

Les limites à connaître

- Il n'existe pas d'interface en malagasy. Les articles sont en français, certains aussi en anglais, alors que la stratégie veut des contenus en malagasy.
- Le wiki se lit en ligne, alors que la stratégie demande un usage possible hors connexion.
- Pas d'inscription libre : un administrateur invite chaque personne. Seule la lecture reste sans compte.
- Dans un espace publié, une page n'est lisible sans compte que si elle est classée « Public », non restreinte, non archivée, avec des pages parentes publiques. Le classement « Restreint » seul n'est qu'une indication : seul « Partager » limite l'accès.
- L'outil n'écrit pas la documentation. Un guide absent ou périmé reste un manque.

Qui fait quoi

Lecteur	Lit les guides sans compte et contacte l'équipe.
Membre	Commente, envoie et suit ses demandes.
Rédacteur	Écrit et modifie les pages d'un espace.
Administrateur	Invite les membres et publie les espaces.
Équipe support	Répond aux demandes et transmet les anomalies.

Ce qu'il reste à faire

La stratégie prévoit la définition des indicateurs en 2026, la mesure de départ début 2027, la validation des cibles par le Comité National à mi-2027 et une revue annuelle au 4e trimestre.

Coûts récurrents à prévoir : maintenance, hébergement, assistance, formation. Le chiffrage suivra le bilan du pilote.

Pour y accéder

support.tily-digital.com. Lecture libre, sans compte. Pour commenter ou suivre ses demandes, un administrateur invite par e-mail : tilydigital100@gmail.com.

Un outil que personne ne peut maintenir est un risque, pas un acquis.

support.tily-digital.com · Stratégie complète : tily-digital.com/#documents · tilydigital100@gmail.com