

LES ESPACES PARTAGÉS DE TRAVAIL ET DE CONVIVIALITÉ

Retours d'expérience sur les 5 premières sessions de la Transfo Occitanie

1^{ER} CAS DE FORMATION / ACTION

Rédaction :

Lucas LINARES et Nicolas TRILLAUD.

Soutien, relecture et correction :

Frédérique SONNET, Antoine FOUCAULT, Emma LIVET, Laure BAGNERIS.

Avec la participation des ambassadeurs :

Stéphane LEROY-THERVILLE, Mehdi DRICI, Elsa BOYER-CROQUETTE, Emmeline FLORENTIN, Thierry LAVIALE, Nicolas LEYMARIE, Didier SALABERT, Blandine SALTO, Amélie BEZIAT-DUPUY, Arnaud VILLEFRANQUE, Cedric CORDIER, Candice GIRARDET, Thomas LAVAUR, Camille MASSOL, Christophe PERROTEZ, Séverine JOURNET, Amandine LONG, Marie TERRIER, Guillaume MARTI, Anne-Violaine SIBAUD.

Mise en page et illustrations :

Camille CHARMEY et Lucas LINARES - www.étrangeOrdinaire.fr



**Bloomberg
Philanthropies**

L'EDITO DE SIMON MUNSCH



Dans un monde en profonde mutation, la question du sens de l'action publique et de la manière dont les agents du service public peuvent mieux y contribuer, est profondément réinterrogée, alors même que nos concitoyen.n.es expriment des attentes, de plus en plus fortes, d'agilité, de proximité et d'efficacité, et que les ressources susceptibles d'être mobilisées pour y parvenir sont de plus en plus contraintes. C'est la raison pour laquelle la Région Occitanie, à l'instar d'un certain nombre d'autres collectivités publiques, en France et dans le monde, a choisi de s'engager dans un programme de formation-action destiné à jeter les premières bases d'une nouvelle organisation au travail. Cette façon repensée de mobiliser l'intelligence collective favorisera une conception, une exécution et une évaluation plus efficiente des politiques publiques. En choisissant comme premier axe les questions relatives aux espaces collectifs et partagés de vie au travail, la Transfo a démontré que les agents, pour être plus performants au service de l'intérêt général, devaient, eux-aussi, être considérés comme des usagers, et qu'ils ne manquaient pas d'idées pour y parvenir. Mais, bien sûr, l'objectif sera de ne laisser personne au bord du chemin de cette formidable aventure collective qui s'engage ! Ainsi très rapidement, les politiques publiques, concernant les citoyen.n.es, vont à leur tour faire l'objet d'une exploration dans ce cadre. Ensuite, parce qu'au-delà d'un premier cercle d'ambassadeurs, c'est tout un écosystème interne d'innovation, impliquant également les élu.e.s, qui va rapidement se mettre en place, touchant l'ensemble des domaines d'intervention de la collectivité. Enfin, la Région devra pleinement jouer son rôle d'ensemblier de toutes les énergies présentes sur le territoire, de manière à ce qu'en matière d'innovation publique, chacun puisse dire : « Occitanie : Région de l'innovation ! »



SOMMAIRE

01

Page 7 à 17

LA TRANSFO OCCITANIE

Une démarche d'innovation dans l'action publique

1. Qu'est-ce que la Transfo
2. Les objectifs de la Transfo
3. L'équipe Transfo Occitanie : les ambassadeurs & les résidents

02

Page 18 à 25

LE CAS DE FORMATION / ACTION N°1

1er sujet d'étude : les espaces partagés de travail & de convivialité

1. Le contexte Région
2. Les directions concernées impliquées dans le processus
3. Cas n°1 : un cycle complet de design, six projets et six formes différentes de prototypes

03

Page 26 à 37

DÉROULEMENT DU PROCESSUS D'INNOVATION

Plonger dans l'expérience Transfo Occitanie

1. La singularité de la démarche
2. Le processus en détail, raconté par l'équipe de résidents et d'ambassadeurs
3. Zoom sur les différentes phases

04

Page 38 à 81

LES PROJETS DÉVELOPPÉS

Vivez les productions des ambassadeurs

1. Le N^{ème} lieu
2. Occ'trotteur
3. Chacun cherche sa salle
4. Zap/Zen
5. Carte Blanche
6. Le bar à livres


05

Page 82 à 89

CONCLUSIONS & SUITES

La suite du programme Transfo

1. Bilan de ce premier cas de travail : des inattendus positifs
2. Les suites : orienter les productions vers les bons interlocuteurs
3. Vers le développement du Lab' de la Région



*“... la Transfo a démontré que les agents,
pour être plus performant au service de
l'intérêt général, devaient, eux-aussi,
être considérés comme des usagers...”*

Simon Munsch



01

LA TRANSFO OCCITANIE

Une démarche d'innovation
dans l'action publique.



QU'EST CE-QUE LA TRANSFO ?

La Transfo est un programme expérimental développé par l'association La 27e Région, afin d'accompagner des administrations dans la création de leur fonction « innovation » ou « laboratoire » interne d'innovation. Sa mise en oeuvre, au sein de la Région Occitanie, est pilotée par la Direction de Projet Innovation. Ce programme est conçu comme une formation collective de 18 mois au cours desquels les méthodes et le fonctionnement du Lab' vont être co-construits et testés sur de vrais sujets de la collectivité. Il s'agit donc d'**une formation-action qui vise à progresser collectivement vers des méthodes d'innovation intégrées**

tout en accompagnant réellement la transformation de l'administration. Pour y parvenir, un groupe de 20 agents volontaires, représentatif de la diversité du personnel de la Région, a été constitué début mars 2017, suite à un appel à candidatures diffusé par les canaux de la Communication Interne (Tous Région, intranet) mais également en Comité de Direction, séminaire encadrants et par des réunions d'informations. Parmi les 68 candidatures reçues, ces 20 agents ont été sélectionnés au regard de leurs motivations et de la complémentarité de leurs profils : agents des lycées, assistantes, cadres dans des fonctions supports ou opérationnelles,

encadrants, gestionnaires, etc. Trois professionnels accompagnent cette démarche : une sociologue et deux designers. Ils sont mobilisés par La 27e Région, qui organise également des temps d'échanges entre collectivités engagées dans des Transfos afin d'enrichir les expériences mutuelles.



LES OBJECTIFS DE LA TRANSFO ?

La Transfo vise à former conjointement les ambassadeurs et les membres de la Direction de Projet Innovation à une approche commune et partagée de l'innovation afin de constituer ensemble le Lab' d'innovation de la Région. Le Lab' a vocation à devenir **une nouvelle ressource pour les autres Directions** afin de les accompagner sur de nouvelles approches, au caractère exploratoire, favorables à la production d'idées innovantes sur les problèmes qu'elles rencontrent. Au sein du programme Transfo, le groupe éprouve ces méthodes nouvelles sur des cas concrets représentatifs des différentes dimensions de la Région : fonctionnement interne, relation aux usagers, déploiement de dispositifs d'intervention, etc. Le travail produit sur ces cas a également pour objectif de démontrer la plus-value d'une démarche innovante et pluridisciplinaire, aussi bien pour les Directions commanditaires des travaux, que pour les agents, afin de convaincre le plus largement possible de l'intérêt de cette approche, quel que soit le sujet.





LE TROMBINOSCOPE DES AMBASSADEURS >



Thierry
LAVIALE



Elsa
BOYER-CROQUETTE



Blandine
SALTO



Anne-violaine
SIBAUD



Sévrine
JOURNET



medhi
DRICI



Didier
SALABERT



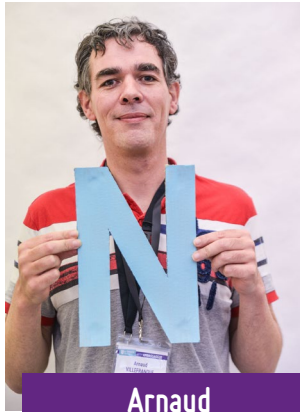
Thomas
LAVAUUR



christophe
PERROTEZ



Marie
TERRIER



**Arnaud
VILLEFRANQUE**



**Guillaume
MARTI**



**Stéphane
LEROY-THERVILLE**



**Amélie
BEZIAT-DUPUY**



**Camille
MASSOL**



**Nicolas
LEYMARIE**



**Candice
GIRARDET**



**Cédric
CORDIER**



**Emmeline
FLORENTIN**



**Amandine
LONG**

INVITÉES

La Direction du Patrimoine et des Moyens Généraux a accepté de tenir le rôle de commanditaire sur le cas des espaces de travail et de convivialité. Guylène et Cécile ont accompagné les travaux du groupe en tant qu'experte et facilitatrice.



Guylène
CARLIER



Cécile
GSCHWIND

DIRECTION DE LA DPMG

TRANSFO OCCITANIE

LE TROMBINOSCOPE DES
RÉSIDENTS >

RÉSIDENTS TRANSFO



**Nicolas
TRILLAUD**

AGENT DU LAB'OCCITANIE



**Sophie
KRAWCZYK**

RÉSIDENTE SOUTIEN



**Lucas
LINARES**

RÉSIDENT PRINCIPAL



**Juliette
BLOND**

STAGIAIRE LAB'OCCITANIE



**Nadège
GUIRAUD**

RÉFÉRENTE 27E RÉGION

OCCITANIE



**Camille
CHARMEY**

STAGIAIRE ÉTRANGEORDINAIRE



**Laure
BAGNERIS**

AGENT DU LAB'OCCITANIE



**Antoine
FOUCAULT**

DIRECTEUR DU LAB'OCCITANIE



**Frédérique
SONNET**

RÉSIDENT PRINCIPAL



**Emma
LIVET**

RÉSIDENT PRINCIPAL

« *Un grand nombre d'agents se déplace régulièrement sur l'autre site sans disposer d'espace approprié. Des espaces adaptés devront être développés pour les accueillir...* »

Un membre de la Direction du Patrimoine & des Moyens Généraux





02

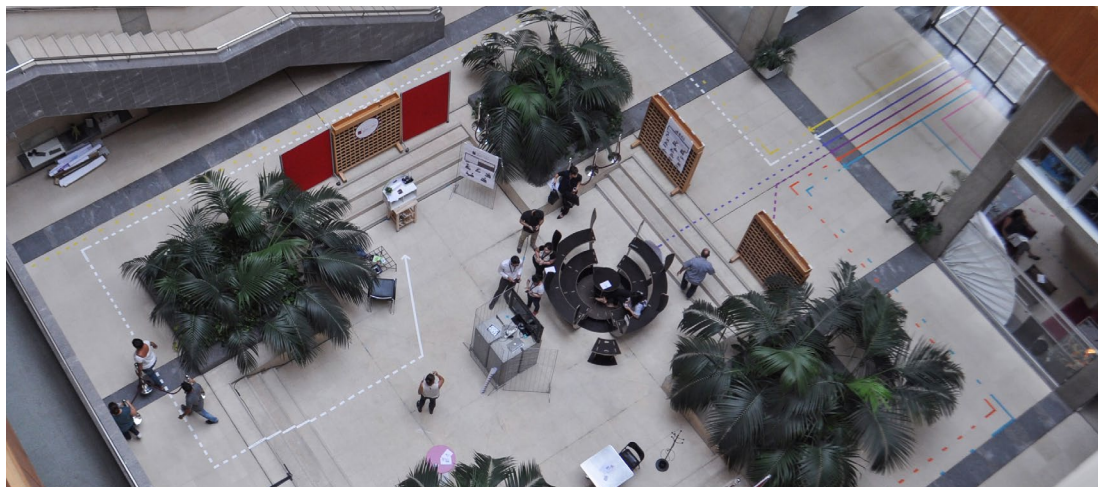
LE CAS DE FORMATION

1er sujet d'étude : les espaces partagés
de travail et de convivialité

LE CONTEXTE RÉGION

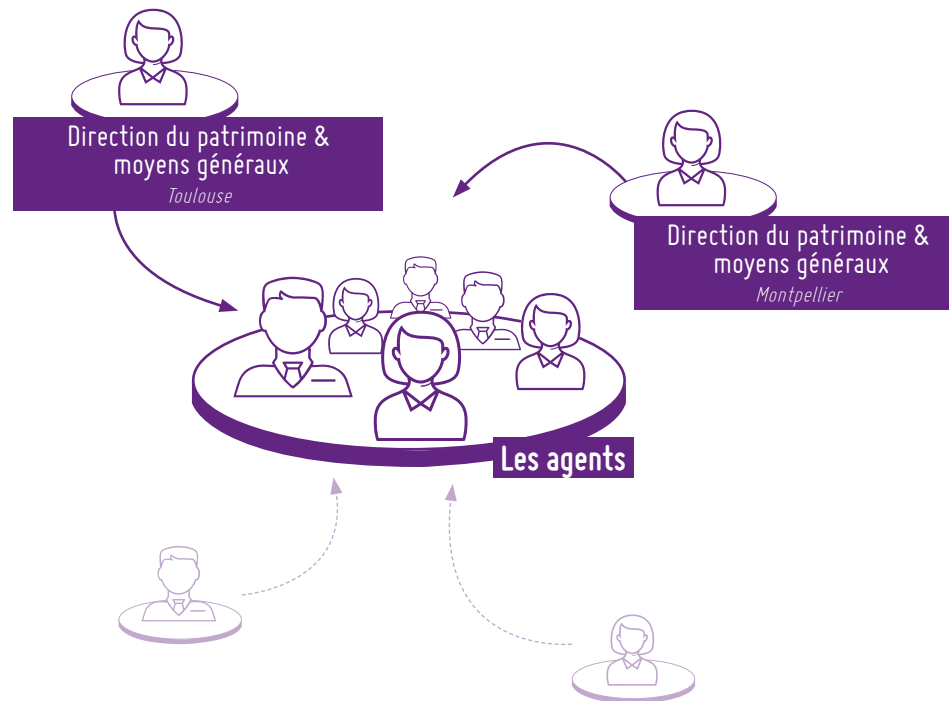
La Présidente de la Région souhaitait que le premier cas étudié dans le cadre de la Transfo, soit un sujet interne afin de contribuer au processus de construction de la nouvelle Région. Après réflexion, l'équipe de la Direction de Projet Innovation a identifié le sujet des «espaces partagés de travail et de convivialité» comme ayant un potentiel intéressant d'un point de vue pédagogique pour le groupe tout en répondant à la commande de la Présidente, mais également aux attentes exprimées par les agents concernant le travail en commun, la convivialité, le travail sur différents sites, etc. Avec la Direction du Patrimoine et des Moyens Généraux, qui a accepté de jouer le jeu du «commanditaire» pour les ambassadeurs, l'exploration a porté sur le réaménagement des espaces de travail collectifs et de convivialité de la Région, dont l'un des enjeux majeurs identifiés est la notion de «bi-site». Mais la question des espaces collectifs de travail et de convivialité revêt d'autres aspects plus classiques mais tout autant cruciaux : quels sont les espaces de

convivialité actuels ? Sont-ils appréciés et/ou utilisés par les agents ? Qu'en est-il du lieu de travail ? Partagé ou individuel ? Et cette fameuse question du télétravail : le domicile peut-il être un lieu secondaire de travail ? Y en aurait-il d'autres ? Quelles sont aujourd'hui les possibilités pour se réunir dans des lieux appropriés et accessibles, et selon quelles modalités ?



LES DIRECTIONS CONCERNÉES IMPLIQUÉES DANS LE PROCESSUS (RÔLE DE LA DPMG DANS LA TRANSFO)

Le Lab' a pour mission d'accompagner d'autres Directions dans la recherche de solutions innovantes et le premier travail consiste à contextualiser le problème et à le définir le plus clairement possible avec la Direction commanditaire. Tout au long de la démarche, il est essentiel de garder au maximum le contact avec les conditions réelles de travail de la Direction concernée, et par conséquent de travailler main dans la main avec celle-ci tout au long du processus. C'est ce qui a été proposé à la Direction du Patrimoine et des Moyens Généraux en associant deux de ses agents à toutes les étapes des travaux. Au cours de la démarche, il peut apparaître que d'autres Directions soient également très directement concernées. Il s'agit alors de les intégrer le plus tôt possible dans le processus, selon la même logique.



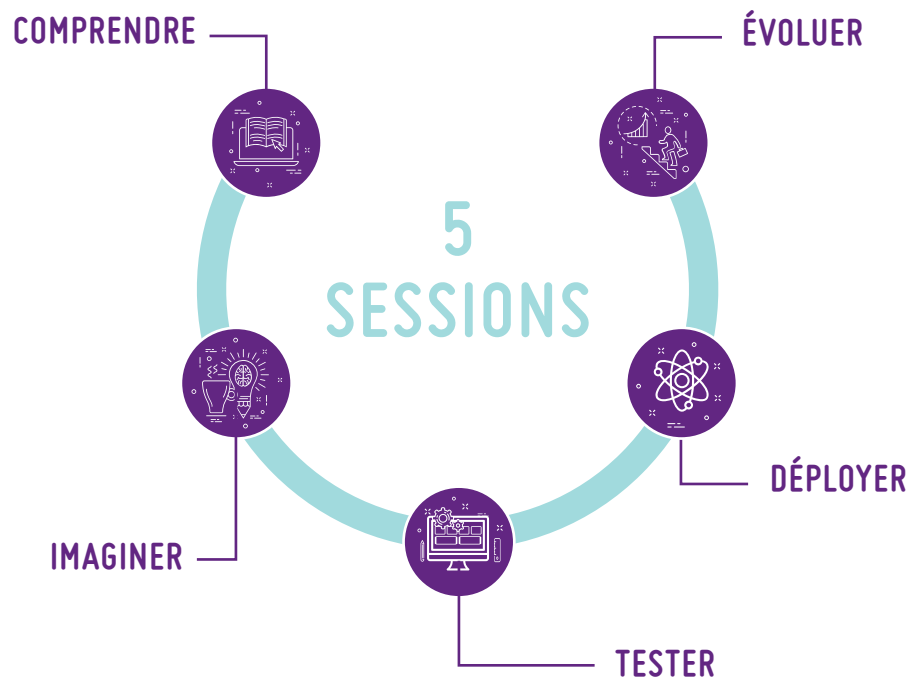
CAS N°1

UN CYCLE COMPLET DE DESIGN,
SIX PROJETS,
SIX FORMES DIFFÉRENTES
DE PROTOTYPES

*POUR LE PREMIER CAS D'ÉTUDE DE LA FORMATION/ACTION,
TROIS OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ONT PRÉVALU :*

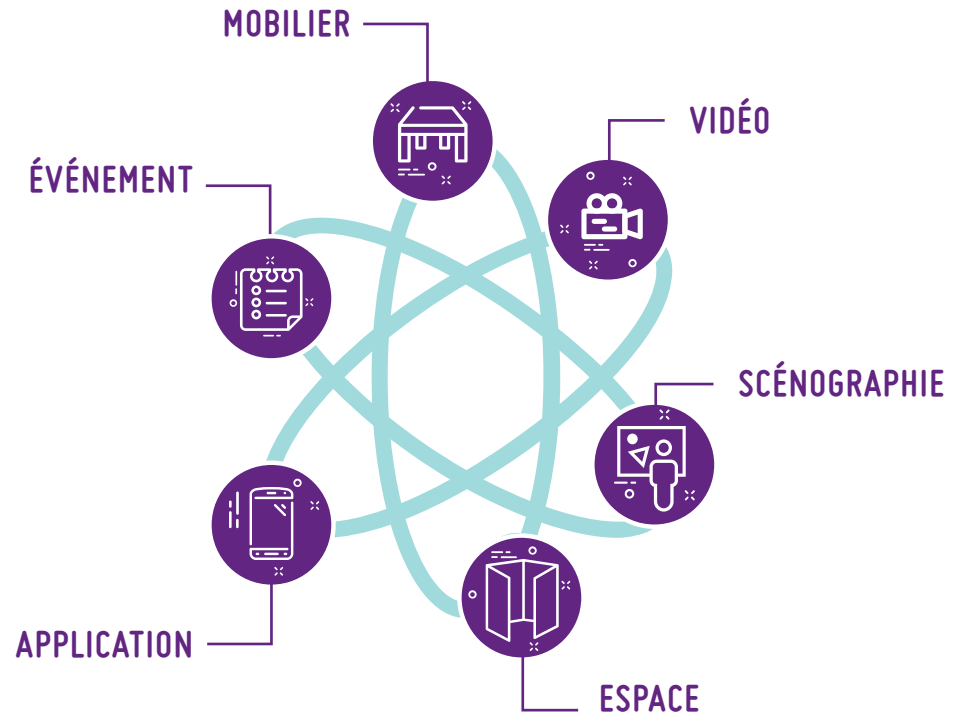
OBJECTIF 1 : LE CYCLE COMPLET

Le premier objectif a été de traiter un cycle «complet» d'un «projet de design» en proposant une vue d'ensemble du processus de l'enquête d'usage jusqu'à l'expérimentation en passant par le prototypage. Si le sujet a été traité partiellement, il a conduit l'équipe à se projeter rapidement dans les temps clés qui jalonnent des projets dont la durée peut varier de plusieurs mois à plusieurs années. Grâce à cette expérience empirique commune, les ambassadeurs sont en mesure d'identifier rapidement différentes «briques» méthodologiques interdépendantes. Les prochains cas d'études viseront à les autonomiser sur l'agencement de ces étapes.



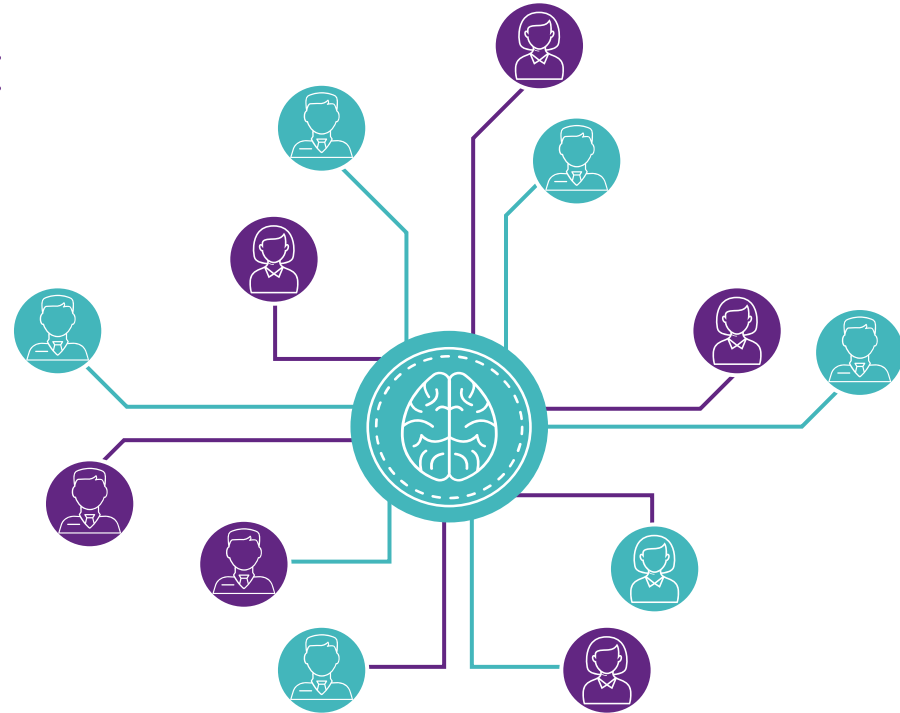
OBJECTIF 2 : PLURALITÉ DES FORMES

Le second objectif s'est concentré sur une démonstration de la pluralité des formes de prototypes. Lors du développement d'un projet de design, de nombreux «artéfacts» (prototypes intermédiaires), peuvent revêtir des formes différentes et des niveaux de finition très variables. L'intérêt de ces productions est de travailler sur une logique itérative ou chaque format contribue à la constitution d'une partie de réponse ou de solution sur certains des aspects du projet. Dans le cas présent, la diversité des projets développés a permis d'aborder des formats allant du scénario à la vidéo, de la maquette à l'espace physique, du croquis de mobilier à l'application mobile. Les prochains sujets de formation pourront bénéficier de ce large spectre initial pour adapter au mieux les propositions de formes.



OBJECTIF 3 : COHÉSION DU GROUPE

Le troisième objectif s'est concentré sur la cohésion du groupe. Si le mode projet est particulièrement intéressant pour identifier des complémentarités dans les compétences des coéquipiers, il est aussi construit grâce à des travaux de groupe intenses. Dans ce cadre, il convient de laisser à chacun des espaces individuels d'expression tout en maintenant des productions collectives adaptées et de qualité. Ainsi, différents temps de vie de groupe ont permis de gagner en efficacité, en fluidité, en convivialité et en cohésion.



Nous vous présentons dans la suite de votre lecture le détail de chacun des projets >

“ *J’ai bien aimé rencontrer les collègues de Toulouse à travers l’immersion. Aller vers les autres agents des autres services, c’est quelque chose qu’on fait trop rarement.* ”

Un Ambassadeur





03

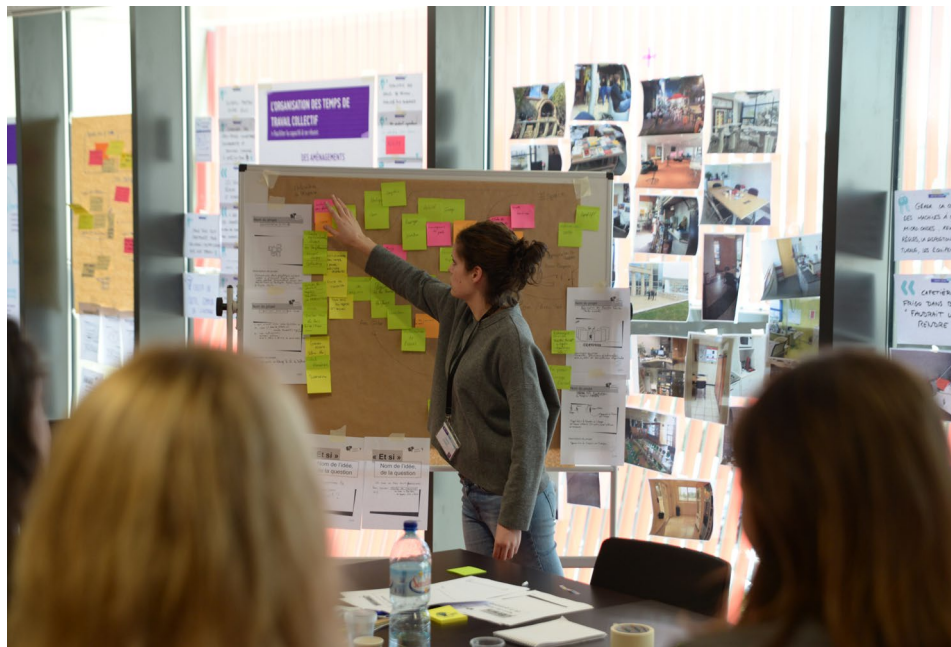
DÉROULEMENT DU PROCESSUS D'INNOVATION

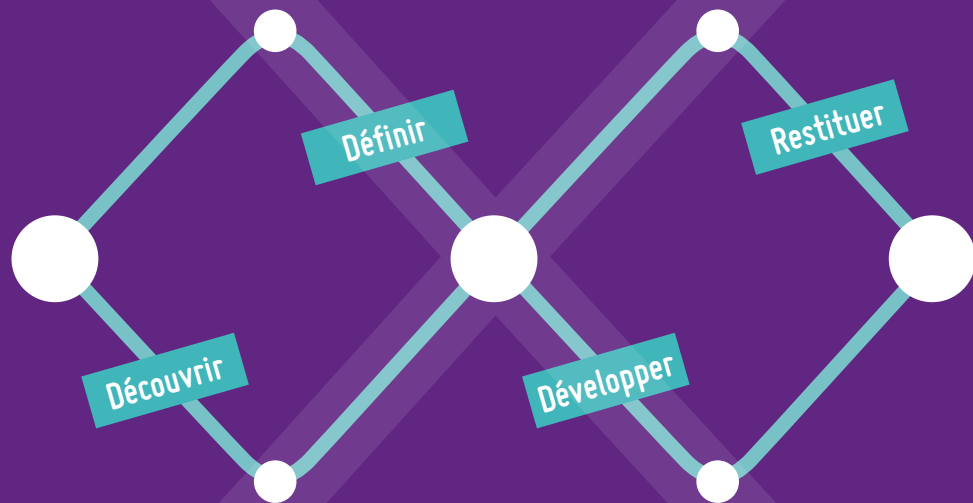
Plonger dans l'expérience Transfo

LA SINGULARITÉ DE LA DÉMARCHE

Si la démarche en design peut s'assimiler à un mode projet, elle est particulièrement orientée vers la définition de solutions singulières. Chaque étape du processus y compris la phase plus classique de diagnostic s'inscrit dans une logique de production ou de tests d'idées dans le contexte. Et pour ce faire, on fait appel à l'expertise d'usage qui caractérise la connaissance des utilisateurs de l'expérience qu'ils vivent dans l'optique de l'adapter, l'améliorer, la faire évoluer en fonction des besoins. Ainsi, dès le commencement d'une démarche, le repérage des enjeux et la formulation des problématiques questionne de premières idées qui seront intégrées à la «synthèse créative», c'est-à-dire le moment où l'on peut recombinaison des idées et former un concept plus abouti.

Chaque processus de projet va prendre un chemin différent en fonction du contexte, des acteurs en présence, de l'ensemble de l'écosystème caractérisant le sujet. Tout l'enjeu est de bannir le «copier-coller» pour conserver cette singularité à même de répondre au mieux à ce qui se passe réellement.





LE PROCESSUS EN DÉTAIL

raconté par l'équipe de résidents et d'ambassadeurs

Ce premier sujet d'étude de la Transfo Occitanie a eu pour intérêt pédagogique d'explorer l'ensemble du processus d'innovation, des phases d'analyse et de créativité à l'expérimentation et le prototypage de solutions.





LA COMMANDE

zone d'émergence
du projet

Pour ce premier cas, nous avons demandé à la DPMG de jouer le jeu de commanditaire. Deux agents (Guylène et Cécile) de Montpellier et Toulouse nous ont présenté leurs missions et partagé leurs besoins autour de la problématique des espaces partagés tant sur les aspects du travail que de la convivialité. Nous avons pu interroger les commanditaires pour affiner notre compréhension du contexte et des objectifs.



L'ENQUÊTE

Explorer le sujet
en immersion

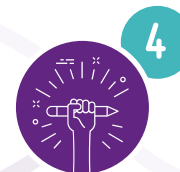
Une fois les enjeux posés, un travail de terrain a été mené pour nous former aux méthodes d'enquête. Chaque groupe, composé d'un «journaliste», d'un «photographe» et d'un «observateur» est parti sur le terrain pour réaliser des entretiens individuels avec des personnes au profil intéressant préalablement, identifiées par les résidents. Dans un second temps, des entretiens à la volée ont été réalisés sans rendez-vous dans les couloirs, halls, et autres salles des différents sites de la Région. Ce travail nous a permis de reformuler la commande initiale autour de cinq problématiques afin de traiter le sujet dans sa complexité en abordant : **le statut de la pause, la cohésion dans l'administration, la prise en charge de l'errance induite par le bi-site, la capacité à se réunir et la négociation avec les règles.**



L'INSPIRATION

Ouvrir l'horizon
des possibles

Après avoir observé et analysé l'existant, nous sommes sortis de notre zone de confort pour aller **observer des espaces inspirants** aux quatre coins de Toulouse. Huit groupes ont été formés pour aller à la rencontre de différents espaces (co-working, fablabs, lieux semi-publics, librairie, cafés aux concepts originaux et novateurs). Cette aventure en dehors des murs de la Région a été une petite révélation pour beaucoup d'entre nous, nous faisant apercevoir un futur désirable pour nos espaces partagés de travail et de convivialité.



L'IDÉATION

la créativité pour produire
de nouvelles idées

L'analyse du travail d'enquête a débouché sur un temps créatif pour imaginer des solutions répondant aux différentes problématiques. Par petits groupes nous avons imaginé des dispositifs, des outils, des supports de communication, sous la forme de «**cartes à réaction**» afin d'aller sur le terrain interroger la perception et les représentations de nos collègues. Ce travail **d'enquête créative** nous a permis d'enrichir certains de nos **concepts**, d'en écarter définitivement d'autres et de prioriser nos idées. Cette session s'est conclue par la sélection de six concepts phares, corrigés et augmentés des idées de nos collègues.



5

LA CONCEPTION

Passer de l'idée
au projet

Par petits groupes, nous nous sommes lancés dans le développement du contenu de chacun des projets. Nous avons donc «challengé» nos projets en essayant de nous poser les bonnes questions afin d'aller au delà de l'idée. En utilisant le **scénario d'usage**, nous avons pu nous projeter dans une simulation d'une expérience vécue et donc imaginer de nouveaux ajustements, ou dispositifs complémentaires pour que l'expérience d'usage soit la plus désirable et appropriable.



6

LE PROTOTYPAGE

Passer du projet à une
mise en réalité

Chacun de nos projets s'est traduit matériellement de façon très différente. Cela nous a permis d'explorer des formats variés de **prototypes**. Certains d'entre nous ont prototypé une application, une vidéo, un événement, une communication ; d'autres ont développé du mobilier, une signalétique, des espaces physiques. Au cours de ce travail, nous avons été accompagnés par des designers pour bénéficier de certaines compétences techniques indispensables à la réalisation. Nous nous sommes essayés à collaborer avec eux et à leur «**passer commande**» en fonction de nos besoins.



7

L'EXPÉRIMENTATION

Tester en situation pour
analyser les usages

L'expérimentation a pris vie. Au cours des dernières sessions nous avons déployé l'ensemble de nos prototypes dans des espaces vacants de la région sur le site de Montpellier d'abord, pendant 2 semaines, puis à Toulouse, pendant 5 jours. Ce déploiement a été l'occasion d'expérimenter nos prototypes auprès des agents qui sont passés pour tester notre travail. Lors de ces nombreux échanges, nous avons pu analyser leurs utilisations et capter leurs avis sur les propositions.



8

L'ENSEIGNEMENT

Identifier les préconisations
et restituer

Notre premier cas d'étude s'est conclu par un travail réflexif d'analyse des retours d'usages captés lors de l'expérimentation afin de formaliser des préconisations et d'en tirer des enseignements. Puis nous avons livré un retour d'expérience global sur l'ensemble de la démarche ainsi qu'une synthèse de ses résultats. Vous retrouverez plus loin le détail de chaque projet : son fonctionnement, ses principes, son utilisation, accompagnés des différents enseignements et préconisations pour leur bon développement.



2

ZOOM SUR L'ENQUÊTE



Le journaliste : est une posture d'enquête qui doit introduire les entretiens, présenter le contexte, poser les questions, prendre les notes. Le journaliste est très actif au cours des entretiens, il doit entretenir le lien et garder un contact visuel avec l'interlocuteur. Il doit être à l'écoute et s'adapter au flux de la personne interrogée en lui laissant le temps de s'exprimer sur d'autres questions, même si elles ne correspondent pas à l'ordre prévu. Enfin le journaliste doit être bienveillant et empathique, en mettant à l'aise ses interlocuteurs en toute neutralité.



Le photographe : est une posture d'enquête dont l'objectif est de garder les traces physiques marquantes de l'entretien. Il observe et photographie l'environnement, les indices croisés, les traces d'actions existantes apportant des informations sur le sujet, que ce soit sur les lieux d'immersion ou durant les trajets entre les entretiens. Le photographe est curieux, attentif sans être intrusif, rien ne doit lui échapper. Il prête attention aux détails tout en étant discret car la présence de l'appareil photo ne doit pas gêner les échanges.



L'observateur : est une posture d'enquête qui vise à observer les pratiques, les lieux et les liens avec les objectifs globaux de la démarche tout en faisant une prise de notes globale et un retour critique sur le déroulé de l'entretien aux autres membres du trinôme. L'observateur est attentif, à l'écoute, bienveillant, tout en gardant une distance. Il prête attention aux détails, décèle les facilités et les difficultés rencontrées dans les interactions, porte une opinion constructive vis-à-vis du trinôme d'enquêteurs et surtout aide à déceler les grands thèmes et les problématiques liés aux sujets.

Les entretiens individuels : sont des éléments majeurs de l'enquête qualitative. Durant ces entretiens semi-directifs, les enquêteurs prennent le temps d'interroger finement un interlocuteur souvent choisi pour sa connaissance d'un sujet ou pour son implication dans celui-ci. Un entretien individuel peut durer plus d'une heure. Il est guidé par une grille d'entretien préparée en amont.



LA TRANSFO ASSOCIATIVE

ENTRETIEN INDIVIDUEL

UN / UNES / UNES

...PRINCIPALES / FONCTIONS DE L'ACTE :

...JOURNAUX DE L'ENTRETIEN :

...LES LOGS DE BENEVOLES :

POUR INTRODUIRE VOTRE ENTRETIEN :
 Bonjour, je m'appelle [nom] et je suis étudiante en Master 2 à l'Université de Bourgogne. Je suis actuellement en stage à la Transfo associative et je suis en train de réaliser un mémoire de recherche sur le bénévolat associatif. Je suis très intéressée par votre expérience et j'aimerais vous interviewer sur ce sujet. L'entretien durera environ 30 minutes et sera enregistré. Les données recueillies seront utilisées à des fins académiques. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me contacter. Je vous remercie de votre accueil et de votre participation.

POUR VOUS AIDER À INTRODUIRE VOTRE ENTRETIEN :
 Voici un exemple de grille d'entretien que vous pouvez utiliser pour structurer votre entretien. Elle est basée sur les principes de la méthode de l'entretien semi-directif. Vous pouvez l'adapter à votre sujet de recherche et à votre public cible. N'oubliez pas de préparer des questions de suivi et de approfondissement en fonction des réponses que vous obtiendrez.

LA TRANSFO ASSOCIATIVE

ENTRETIEN INDIVIDUEL

UN / UNES / UNES

...PRINCIPALES / FONCTIONS DE L'ACTE :

...JOURNAUX DE L'ENTRETIEN :

...LES LOGS DE BENEVOLES :

POUR INTRODUIRE VOTRE ENTRETIEN :
 Bonjour, je m'appelle [nom] et je suis étudiante en Master 2 à l'Université de Bourgogne. Je suis actuellement en stage à la Transfo associative et je suis en train de réaliser un mémoire de recherche sur le bénévolat associatif. Je suis très intéressée par votre expérience et j'aimerais vous interviewer sur ce sujet. L'entretien durera environ 30 minutes et sera enregistré. Les données recueillies seront utilisées à des fins académiques. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me contacter. Je vous remercie de votre accueil et de votre participation.

LA TRANSFO ASSOCIATIVE

ENTRETIEN INDIVIDUEL

UN / UNES / UNES

...PRINCIPALES / FONCTIONS DE L'ACTE :

...JOURNAUX DE L'ENTRETIEN :

...LES LOGS DE BENEVOLES :

POUR INTRODUIRE VOTRE ENTRETIEN :
 Bonjour, je m'appelle [nom] et je suis étudiante en Master 2 à l'Université de Bourgogne. Je suis actuellement en stage à la Transfo associative et je suis en train de réaliser un mémoire de recherche sur le bénévolat associatif. Je suis très intéressée par votre expérience et j'aimerais vous interviewer sur ce sujet. L'entretien durera environ 30 minutes et sera enregistré. Les données recueillies seront utilisées à des fins académiques. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me contacter. Je vous remercie de votre accueil et de votre participation.

Les entretiens à la volée : sont une forme d'enquête plus diffuse qui va permettre de croiser plusieurs avis captés à la volée auprès d'un public large. Les entretiens à la volée sont plus spontanés et intuitifs même s'ils bénéficient également d'une préparation préalable sous la forme de questions ou de propositions formelles comme les cartes à réactions.



LA TRANSFO ASSOCIATIVE

ENTRETIEN À LA VOLÉE

...PRINCIPALES / FONCTIONS DE L'ACTE :

...LES LOGS DE BENEVOLES :

POUR VOUS AIDER À INTRODUIRE VOTRE ENTRETIEN :
 Voici un exemple de grille d'entretien que vous pouvez utiliser pour structurer votre entretien. Elle est basée sur les principes de la méthode de l'entretien semi-directif. Vous pouvez l'adapter à votre sujet de recherche et à votre public cible. N'oubliez pas de préparer des questions de suivi et de approfondissement en fonction des réponses que vous obtiendrez.

LA TRANSFO ASSOCIATIVE

ENTRETIEN À LA VOLÉE

...PRINCIPALES / FONCTIONS DE L'ACTE :

...LES LOGS DE BENEVOLES :

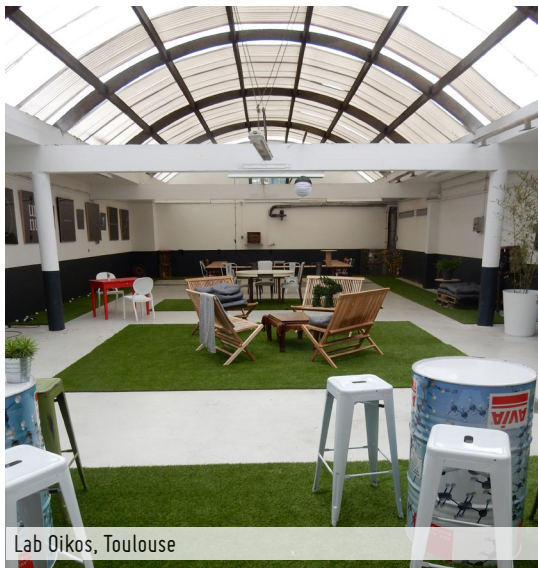
POUR VOUS AIDER À INTRODUIRE VOTRE ENTRETIEN :
 Voici un exemple de grille d'entretien que vous pouvez utiliser pour structurer votre entretien. Elle est basée sur les principes de la méthode de l'entretien semi-directif. Vous pouvez l'adapter à votre sujet de recherche et à votre public cible. N'oubliez pas de préparer des questions de suivi et de approfondissement en fonction des réponses que vous obtiendrez.



3

ZOOM SUR L'INSPIRATION

L'observation des espaces : est une pratique nécessaire pour comprendre l'influence des environnements sur les dynamiques humaines. Que cela soit sur le lieu de travail, dans l'espace public ou dans l'espace personnel, les espaces conditionnent toute une série d'usages qu'il convient d'interroger par l'observation.



Lab Oikos, Toulouse



Contre temps, Toulouse



Imaginations fertiles, Toulouse



Le quai des savoirs, Toulouse



Harry Cow, Toulouse

ZOOM SUR L'IDÉATION



L'enquête créative : est une forme d'enquête qui fait cohabiter analyse et créativité. Les idées ont tendance à émerger lors de captations d'informations «cachées» sur le terrain. L'enquête créative laisse pleinement sa place à l'émergence d'idées nouvelles et cherche à en faire une force créative à la fois dans l'analyse d'un contexte précis et dans la production d'innovations contextualisées. Cette forme d'enquête est le fruit de la rencontre de deux disciplines à priori très différentes : la sociologie et le design, qui, lorsqu'ils travaillent conjointement sur le terrain, font systématiquement ce travail d'itération entre production de solutions, test et analyse.



Les cartes à réaction : permettent de formaliser une hypothèse sous la forme d'une proposition commençant souvent par «Et si ... ?». Cet outil permet d'enquêter auprès d'un public non pas de façon passive en lui demandant ce qu'il souhaiterait, mais de façon active en étant force de proposition. Ces cartes sont formulées de telle façon qu'elles vont susciter une réaction qu'il convient d'observer pour capitaliser des informations.



Un concept : est à mi-chemin entre l'idée et le projet. Le concept est donc un projet en devenir qui se construit généralement par le croisement de plusieurs idées. Le concept est essentiel dans la pratique du design car c'est la substance même du projet, son ADN, le fil conducteur qui le suivra tout au long de son développement. Généralement un concept doit pouvoir s'expliquer en quelques phrases, voire quelques mots.



5

ZOOM SUR LA CONCEPTION



Les cartes «challenge» : sont des questions sous forme de cartes de jeux permettant de forcer la réflexion pour aller au-delà de la simple idée. L'objectif est de confronter rapidement les concepteurs à toutes les questions «gênantes» pour les pousser à imaginer les réponses en termes de solutions techniques, esthétiques, de communication, etc.



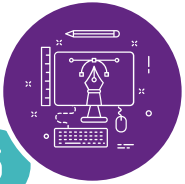
Le scénario d'usage : est un outil qui permet de faire comprendre le fonctionnement d'un objet, d'un service ou d'une interface à travers l'expérience vécue d'un utilisateur. L'avantage du scénario d'usage, au delà de sa forme, est de permettre au lecteur de facilement se projeter dans l'usage du produit ou service et ainsi comprendre très rapidement, sans tout dire, les tenants et aboutissants d'un concept.



La matrice projet : permet de cadrer et de standardiser la production collective d'un cahier des charges. Dans le cadre de la Transfo, la matrice projet nous a permis de collecter l'ensemble des besoins de chaque projet sur un même support. Cette matrice collecte des besoins matériels et humains, de calendrier et de communication pour mener à bien une expérimentation. Elle va plus loin que le cahier des charges dans le sens où elle décrit la forme finale du projet très finement.

ZOOM SUR LE PROTOTYPAGE

6



Le prototype : est un objet/support physique ou numérique permettant de rendre compte d'une idée, tant sur sa forme que sur son fonctionnement et ses particularités. C'est également un moyen de faire la preuve d'un concept en l'intégrant dans un contexte d'usage réel car le prototype permet l'expérimentation et le test en situation.



Savoir passer commande : est la capacité à formuler une demande spécifique à un corps de métier précis. Cela permet une meilleure transdisciplinarité car les parties prenantes savent comment collaborer et ce qu'elles peuvent attendre des partenaires.



“ *Fini la sensation d’errance
et de solitude !* ”

Un agent





04

LES PROJETS DÉVELOPPÉS

Vivez les productions des ambassadeurs.

PROJET 1 : PROTOTYPE ESPACE

LE N^{ÈME} LIEU

Le «Nème lieu» est un tiers-lieu dédié aux agents et aux visiteurs de la Région. Il regroupe plusieurs fonctions avec une même philosophie d'ouverture. On peut s'y détendre et boire un café, conduire des réunions moins formelles dans des espaces modulables, travailler dans l'espace de coworking, etc.

- > Proposer aux agents des espaces partagés favorisant des échanges pour une organisation plus souple et innovante.
- > Favoriser une appropriation des espaces par les agents.
- > Répondre à la diversité des besoins en imaginant plusieurs fonctions au lieu.
- > Favoriser l'ouverture de la collectivité en permettant des échanges avec l'extérieur.
- > Imaginer un lieu pour les agents en déplacement et les partenaires extérieurs.



REZ-DE-CHAU

ANIMÉ LIEU

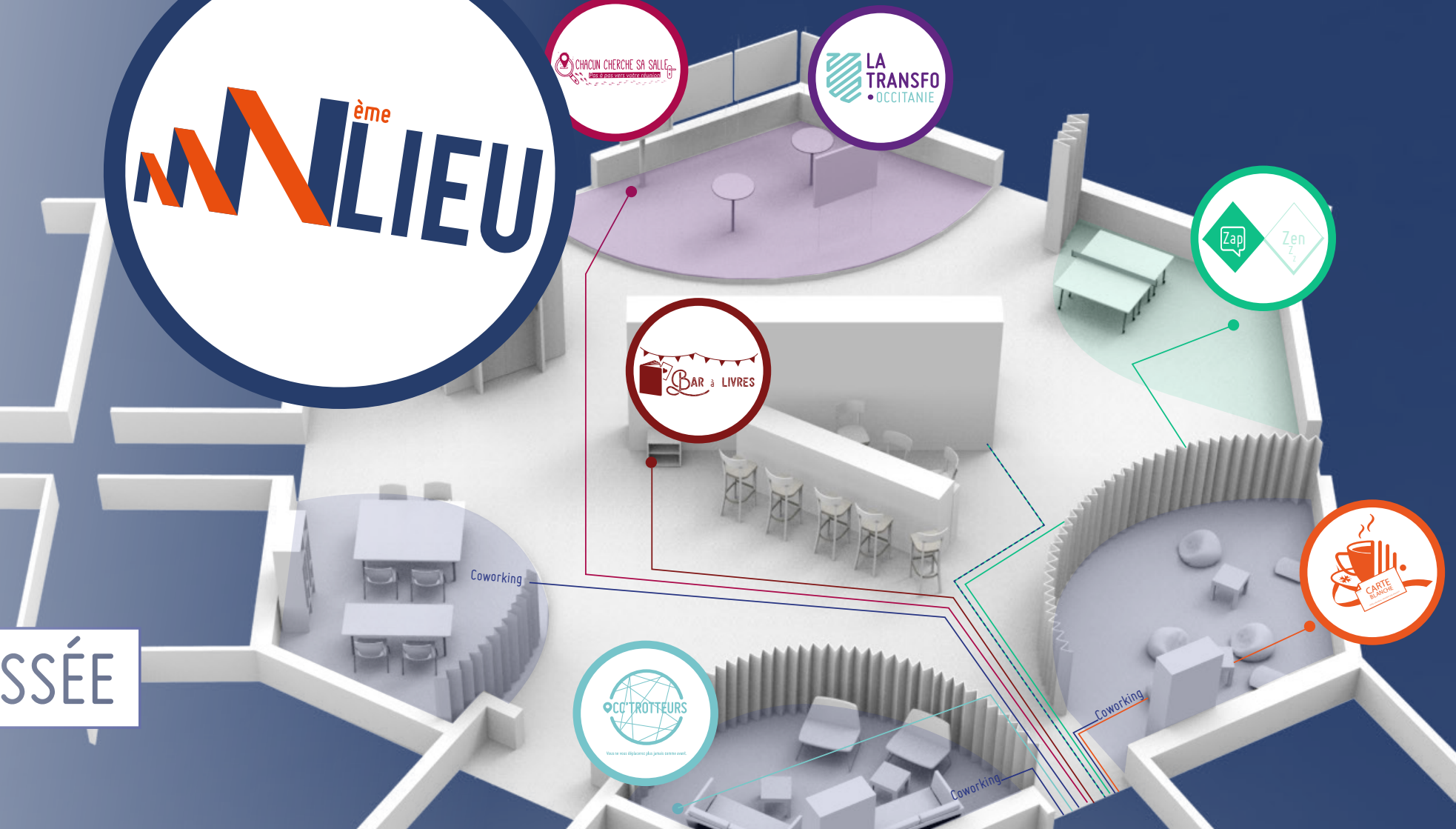


SSÉE

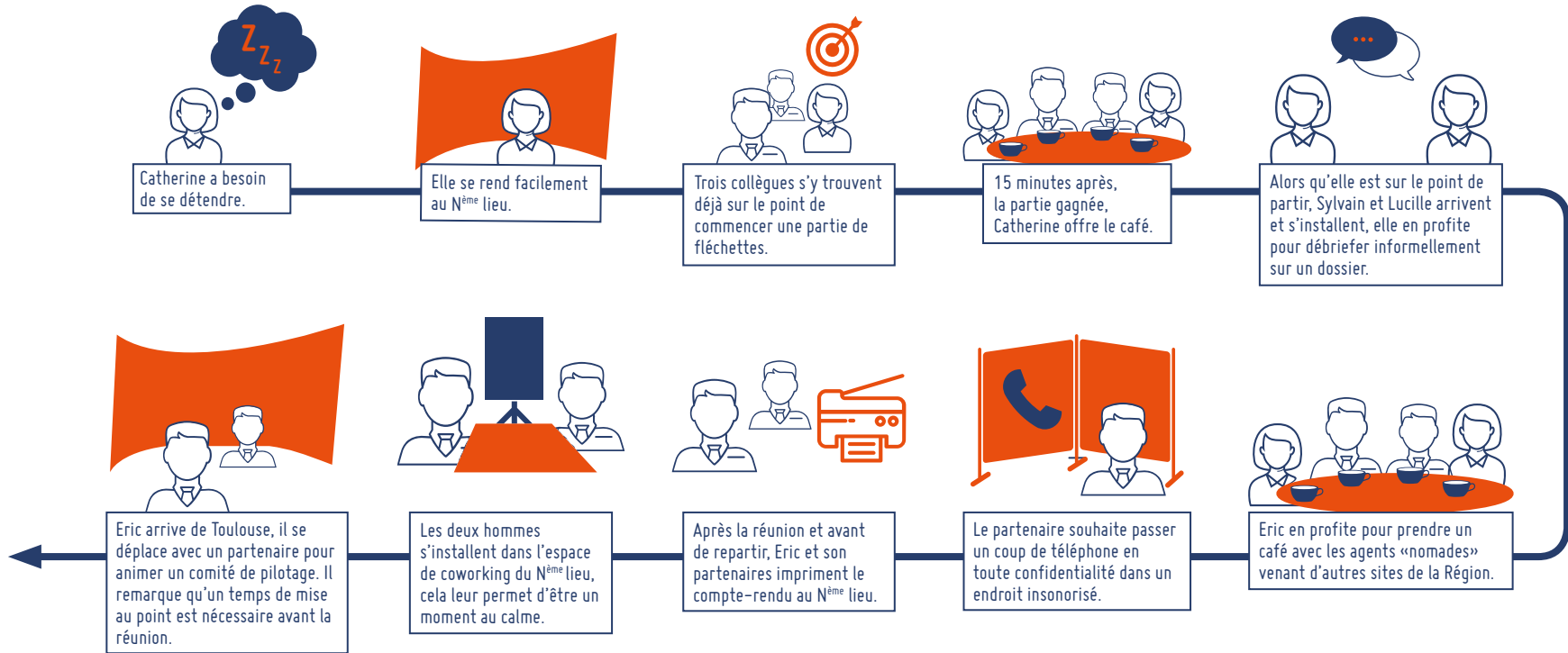
Coworking

Coworking

Coworking



SCENARIO D'USAGES



ENSEIGNEMENTS SUITE À L'EXPÉRIMENTATION

Les tests réalisés à Montpellier et Toulouse nous ont confirmé le besoin et l'intérêt de ce type de lieux qui permet à la fois :

- > de tenir des rendez-vous prévus ou imprévus ailleurs que dans le bureau pour ne pas déranger le/la collègue avec lequel/laquelle on le partage (constaté à plusieurs reprises lors de nos tests),
- > d'organiser des réunions spontanées dans un autre cadre et de s'adapter par exemple à l'absence de salles disponibles (également constaté lors de nos tests),
- > d'accueillir de petits événements internes ou réunions d'information (testé et confirmé avec le projet Carte Blanche),
- > d'accueillir sur des lieux de coworking, des extérieurs qui veulent travailler entre deux rdv (*« Lorsque je viens à la Région, je patiente sur un fauteuil en attendant mon rdv. S'il y avait un endroit pour travailler, je l'utiliserais »*, une partenaire de la Région),
- > de se retrouver simplement entre collègues pour une pause.

La cohabitation de ces différents usages est un marqueur de ce lieu, qui favorise les échanges dans un esprit positif (*« Ça fait du bien, c'est beau »*). La notion de « partage » au sens large (de compétences, d'expériences, de talents, de bons plans, « Agents qui partagent des savoirs ») est régulièrement revenue dans les échanges que nous avons eus durant les tests, ainsi que la notion de bien-être au travail, favorisée par ce type de lieu selon certains agents (*« C'est super, on devrait avoir ça depuis longtemps »*).

Mais la réussite et l'appropriation du Nème lieu, implique une démystification/déculpabilisation des façons de travailler de manière collaborative et de la pause. Nous avons besoin d'une *« hiérarchie ouverte et qui le permette »*. Pour le favoriser, nous préconisons d'intégrer l'usage de ce type de lieux aux réflexions sur la Charte des Temps, les séminaires management, le projet d'administration.

METTRE EN VALEUR DES LIEUX EXISTANTS

L'emplacement de ce type de lieux est stratégique. Les retours préconisent de les localiser dans des lieux de passage, faciles d'accès, qui favorisent les rencontres et la proximité. «J'ai vu de la lumière» : une collègue de la DirMer en réunion à Toulouse, qui cherchait un endroit pour travailler avant sa réunion, est venue s'installer spontanément dans un de nos espaces de test. La mise en place de N^{èmes} lieux permettrait d'animer des lieux auparavant peu valorisés (halls d'accueil par exemple), voire « abandonnés » («On peut vite s'habituer à ce type d'aménagement», un agent pendant le test dans le hall du bâtiment tripode). Les nacelles testées à Toulouse ont été très appréciées, en particulier celles du patio et du parvis, qui ont projeté l'idée de réunions dans des espaces extérieurs habituellement non dédiés à ces usages.

« Il faut absolument une machine à café dans ce type de lieux pour créer du passage. » (Une ex-Directrice d'un espace de coworking).

La mise à disposition de boissons (thé, café, jus de fruit), voire de nourriture, semble indispensable pour la convivialité du lieu et susciter sa fréquentation. Des besoins ont été exprimés sur la mise à disposition d'une nourriture saine dans ces lieux.

« Un distributeur de fruits frais locaux, meilleurs pour la santé que les chips et les mars... » (remarque anonyme sur le mur d'expression)

Il faudra veiller à créer une ambiance conviviale dans ces lieux, par l'aménagement, le mobilier, la lumière, l'acoustique, etc., et en s'adaptant au contexte. Idéalement, l'ambiance sonore devra être soignée en portant une vigilance particulière sur l'acoustique du lieu.

« La qualité sonore et la luminosité sont des choses importantes. À ne pas négliger. La lumière des néons peut être agressive, une lumière tamisée invite à parler plus bas, une sorte de calme nous relaxe. » (un agent).

L'enjeu peut être de faire cohabiter des espaces aux ambiances sonores différentes : quasi silence pour travailler au calme, discussions calmes, activités plus bruyantes.



« Une ambiance sonore favorise les discussions, s'il n'y a pas de bruit du tout, les gens ne se sentent pas en sécurité pour discuter » (une ex-Directrice d'un espace de coworking).

Une compartimentation de l'espace peut être recherchée, par exemple à l'aide de cloisons mobiles ou paravents. Un espace dédié aux conversations téléphoniques, sous la forme d'une cabine bien isolée, serait un «plus» dans ces espaces.

Plus globalement, une attention particulière devra être portée aux services rendus dans ces lieux. Des agents nous ont fait part des propositions suivantes : présence de magazines professionnels, de la presse, tableaux d'affichage avec petites annonces (se servir des cloisons comme tableaux de travail et d'affichage ?), outils de travail tels qu'un ordinateur en accès libre, un téléphone avec annuaire interne, une pieuvre pour des réunions téléphoniques si l'isolation du lieu le permet. La question de la gestion de ces outils reste ouverte.

GESTION & ANIMATION DU N^{ÈME} LIEU

Un grand nombre d'agents a exprimé le souhait que les tests donnent lieu à une pérennisation des installations. Certains ont cependant bien identifié que l'animation des lieux était liée à la présence des agents de la Transfo ou du Lab'. La question de la gestion et de l'animation des lieux sur le long terme se pose donc pour garantir le succès de ces espaces (au delà du lien social, il est nécessaire de garantir des lieux bien tenus, vivants et « bien achalandés »). Une piste a été envisagée avec les agents questionnés : ils seraient tous prêt.e.s à être gardiens du lieu ; pas un seul refus n'a été enregistré à ce sujet sur une vingtaine d'agents interrogés.

« Je serais prête à y consacrer quelques heures par mois ». (Un Agent)

Une gestion partagée du lieu pourrait être testée. D'autres avis préconisent qu'un-e professionnel-le dédié.e soit le/la référent.e du lieu. Une animation au sens événementiel, est également envisagée par certains agents, mais les avis sont partagés sur ce point (envisager des animations ponctuelles ? organiser des afterworks ? C'est-à-dire des rdv en fin de journée pour partager un moment convivial). Afin de faire vivre ces lieux, et en l'absence d'un restaurant administratif, certains agents de Montpellier ont également émis l'idée de faire venir des traiteurs, par exemple deux fois par semaine (1 le mardi et 1 le jeudi).

Enfin, une Charte d'usage du lieu pourrait être mise en œuvre pour communiquer sur les bonnes pratiques dans celui-ci.



LES PRÉCONISATIONS

- > Intégrer l'usage de Nièmes lieux dans les réflexions managériales en cours,
- > Identifier des espaces propices à la mise en place de Nièmes lieux dans les différents bâtiments de la Région (*« le nième lieu, très bien mais vu l'éclatement des bâtiments, on n'ira pas selon l'endroit (trop loin) »*).
- > Bien intégrer la multiplicité d'usages possibles de ces lieux,
- > Associer des agents des services situés à proximité, prêts à devenir des « gardiens des lieux », et les membres de la Transfo, dans les choix d'aménagement et d'animation de ces espaces,
- > Porter une grande attention à la dimension conviviale de ces lieux (machine à café, nourriture saine à disposition), mais également aux conditions de travail (mobilier chaleureux, accueillant et adapté, lumière, acoustique...),
- > Tester une gestion partagée des lieux avec les agents motivés

et l'appui du Lab' et de la DPMG,

- > Développer des animations dans ces lieux avec ces équipes,
- > Créer des chartes d'usage des lieux.



LES DIRECTIONS CONCERNÉES À METTRE EN LIEN

- > Direction du Patrimoine et des Moyens Généraux
- > Direction des relations publiques et du protocole
- > Directions situées à proximité des lieux concernés
- > Direction des ressources humaines

PROJET 2 : PROTOTYPE APPLICATION

OCC'TROTTEUR

Occ'Trotteur est un des services d'un futur Réseau Social propre à la collectivité. Il permet de faciliter et d'enrichir les déplacements des agents et élus. Sur une interface unique, et s'appuyant sur la compréhension du besoin de l'utilisateur, Occ'Trotteur propose une diversité de solutions de mobilité (train, navette, voiture, covoiturage, ...), mais aussi de donner des avis sur des services lors de déplacements. Occ'trotteur fait le pari d'une meilleure qualité de vie au travail et d'une plus grande convivialité pour les agents et élus de la Région.

- > Faciliter les déplacements et les rendre plus conviviaux
- > Favoriser l'économie du partage
- > Créer de la transversalité
- > Minimiser la fatigue
- > Réduire les consommations d'énergie et les émissions polluantes
- > S'inscrire dans un projet de santé publique
- > Améliorer le taux de remplissage du parc de véhicules et de la navette
- > Générer des économies pour la collectivité



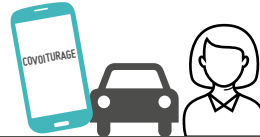
SCENARIO D'USAGES



Nathalie travaille à Montpellier, elle doit passer deux jours à Toulouse et sa première réunion est à 10h.



Elle se rend sur l'appli Occ'Trotteur afin de trouver le moyen de déplacement le plus adapté. Pour l'aller, elle réserve une place dans la navette.



Pour le retour, elle doit récupérer sa fille Jeanne à Montpellier à 17h. L'application lui propose plusieurs solutions, elle choisit de covoiturer avec Karim qui avait réservé une voiture de service pour une arrivée à 16h30 et dans laquelle il reste 2 places.



Nathalie prend contact avec Karim pour convenir des modalités de départ et attend sa confirmation.



Le lendemain, pendant le trajet retour, Nathalie et Karim s'aperçoivent d'un intérêt commun pour la photographie et décident de créer une communauté dans le réseau social.



Le jour J, en fin de repas, Nathalie et Julie postent un avis sur le restaurant.



Nathalie prend ensuite contact avec Julie, une autre Occ'trotteuse, pour partager un repas dans un bon restaurant proche de son hôtel.



En fin de réservation, l'application propose la liste des Occ'trotteurs qui seront sur place et acceptant d'être localisés.

ENSEIGNEMENTS SUITE À L'EXPÉRIMENTATION

Certains agents et élus de la collectivité sont amenés à faire et/ou à organiser de nombreux déplacements. Si la plupart d'entre eux concernent des trajets entre Montpellier et Toulouse, l'ensemble du territoire régional est concerné par ces déplacements quotidiens, qui peuvent se faire par navette (entre les deux sites principaux), véhicule de service / personnel, ou bien en train. Si les déplacements prévus à l'avance permettent de disposer d'une palette de solutions, les déplacements de dernière minute sont très difficiles voire impossibles à organiser. Les systèmes actuels de réservation (navette, véhicules, Internet pour les trains) ne sont pas intégrés et ne permettent pas de disposer d'une lisibilité d'ensemble des moyens disponibles.

Occ'trotteur veut améliorer l'expérience de la mobilité, en permettant de visualiser, en fonction de la date, de la destination et des horaires du déplacement, les moyens de locomotion les plus adaptés et d'en faciliter la réservation. L'option covoiturage permet d'optimiser le remplissage des véhicules de la région et la réservation inclut un système de rappel et de gestion de désistement. Au-delà des déplacements strictement professionnels, il propose de mettre en relation également les agents pour leurs trajets quotidiens domicile-travail.

Occ'trotteur a vocation à faciliter le quotidien des agents et élus lors de leurs déplacements. Il permet de disposer d'adresses de lieux d'hébergements ou de restauration, recommandés par les autres utilisateurs. Il permet également la mise en relation des personnes en déplacement pour leur permettre de se retrouver et partager un repas.



ENSEIGNEMENTS

SUITE À L'EXPÉRIMENTATION

Enfin, Occ'trotteur pose la première pierre d'un réseau social de la collectivité plus vaste, permettant de mettre en relation les agents dans différents types de situations : petites annonces, troc, communautés d'intérêts, échanges de services, échanges de biens, échanges de bonnes pratiques, ... L'idée est de créer du lien, tout en facilitant le quotidien des uns et des autres *«cela permettra d'installer plus de lien, plus d'humanité»*.

La solution Occ'trotteur repose sur l'instauration d'une confiance numérique qui devra être intégrée dans des supports garantissant son respect. L'interface devra être soignée, l'adéquation des services avec les besoins et la facilité d'usage étant des enjeux majeurs pour le succès de l'application. Occ'Trotteurs, et plus globalement le Réseau Social de la collectivité, devra être souple et évolutif, nécessitant un suivi et une

animation permanente. Les dimensions modulaire et collaborative de l'outil permettront d'en enrichir progressivement le contenu et l'usage. C'est-à-dire qu'on propose de premières fonctionnalités dont l'usage en appelle d'autres progressivement. Au même titre, le profil utilisateur et son partage

entre modules a été identifié comme une clef de succès. Enfin, la solution devra être accessible sur tout type de supports, en particulier les PC fixes qui représentent la majorité des unités de travail des agents, via intranet comme toutes les autres applications.



LES PRÉCONISATIONS

- > Définir les règles de confidentialité dans un cadre permettant la souplesse
- > Co-concevoir les règles d'usages
- > Développer dès le lancement les services autres que celui de la mobilité
- > Prévoir l'animation du Réseau Social de la Collectivité
- > Identifier des nouveaux usages pour développer les services correspondants
- > Lancer l'application lors d'un évènement marquant et mobilisateur (ex : séminaire des managers)



LES DIRECTIONS CONCERNÉES À METTRE EN LIEN

- > Direction du Patrimoine et des Moyens Généraux
- > Directions des Ressources Humaines
- > Direction des Systèmes d'information
- > Service de la communication interne

PROJET 3 : PROTOTYPE VIDÉO

CHACUN CHERCHE SA SALLE

Chacun cherche sa salle est un moteur de recherche permettant de trouver une salle adaptée à ses besoins (localisation, capacité d'accueil, équipement etc.), de voir les disponibilités et de réserver à distance. L'outil permet de se repérer dans les bâtiments jusqu'à la porte de sa salle en flashant les QR codes de repères répartis dans les bâtiments, en accédant à des plans, une signalétique adaptée et en utilisant la géolocalisation. Il favorise la contribution des agents pour alimenter la connaissance des salles, leur description et signaler des problèmes.

- > Harmoniser les systèmes de réservation de salle sur l'ensemble des sites
- > Faciliter la vie au travail pour les agents et leurs partenaires
- > Prendre en compte les modes de travail nomades
- > Utiliser la connaissance des agents pour mieux travailler ensemble

SAMSUNG

CHACUN CHERCHE SA SALLE

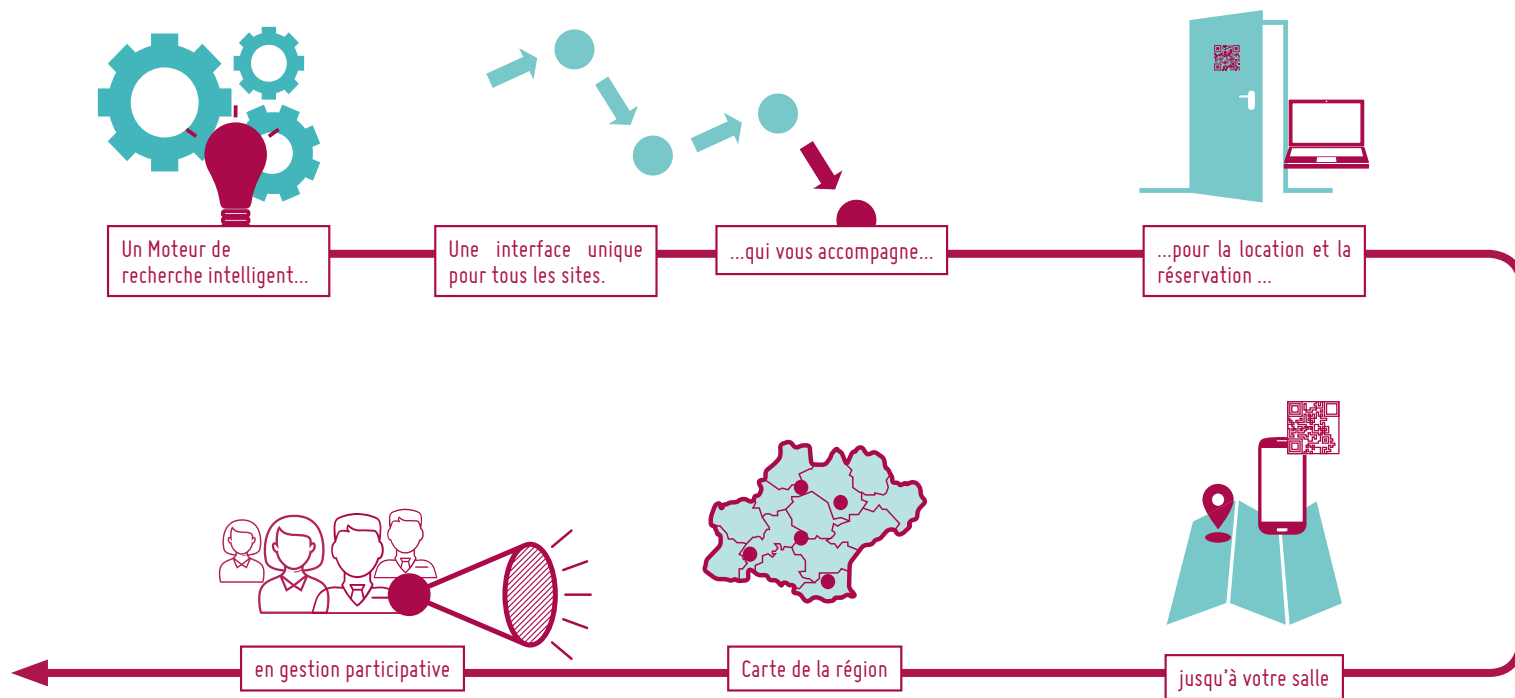
Salle visio
10 places
Video pr



CHACUN CHERCHE SA SALLE

Pas à pas vers votre réunion

SCENARIO D'USAGES



ENSEIGNEMENTS SUITE À L'EXPÉRIMENTATION

Aujourd'hui, les agents de la collectivité ont du mal à connaître les ressources en salles sur le territoire. Pour les salles situées dans les services généraux, deux systèmes de réservation cohabitent : l'un en télé-procédure avec étapes d'autorisation, l'autre en réservation directe via un logiciel. De plus, de nombreuses salles sont hors de vue de ces dispositifs et la connaissance précise des salles et de leurs caractéristiques est dispersée (sur chaque site, seuls quelques agents la maîtrisent).

Chacun cherche sa salle répond à un besoin de visualisation la plus exhaustive possible des salles de réunions existantes sur tout le territoire régional, et pas seulement au sein de bâtiments de la Région. **«Je me déplace beaucoup pour des réunions. Avec cet outil, je vois enfin où il est possible de se réunir dans toute la Région.»** La visualisation en temps réel répond à des besoins de dernière minute. **« Même au dernier moment, je peux trouver des solutions de repli »).**



ENSEIGNEMENTS SUITE À L'EXPÉRIMENTATION

L'outil permettrait d'harmoniser les procédures en un seul processus automatisé et sans validation intermédiaire. Idéalement, il évite de naviguer entre différents outils (messagerie, intranet, doodle...) en intégrant l'ensemble dans une même solution (**« Enfin, tous les agents sont logés à la même enseigne sur ce besoin essentiel pour travailler ensemble », « Fini le chemin de croix pour se réunir ! »**, réactions d'agents questionnés sur cette fonctionnalité).

De plus, Chacun Cherche Sa Salle agrège et enrichit cette connaissance via le mode contributif. Chaque agent peut saisir de l'information pour la collectivité (**« Je me sens utile, mes renseignements sont valorisés », « Rien ne vaut l'information de terrain ! »**, réactions d'agents questionnés sur cette fonctionnalité).

Par ailleurs, les agents travaillent de plus en plus en multi-sites. Ils se trouvent confrontés à deux problèmes d'errance lorsqu'ils ne sont pas sur leur lieu de travail :

- > ils se perdent, ont du mal à se repérer dans les bâtiments qu'ils ne connaissent pas,
- > ils ne trouvent pas d'endroits où s'installer entre deux réunions.



Chacun Cherche Sa Salle répond à ces besoins en permettant de trouver des solutions de repli, non seulement en recensant des zones de co-working où l'on peut s'asseoir et travailler, mais également en proposant un guidage pas à pas vers les salles grâce au système de QRcode lié à des plans. **« Fini la sensation d'errance et de solitude ! »**

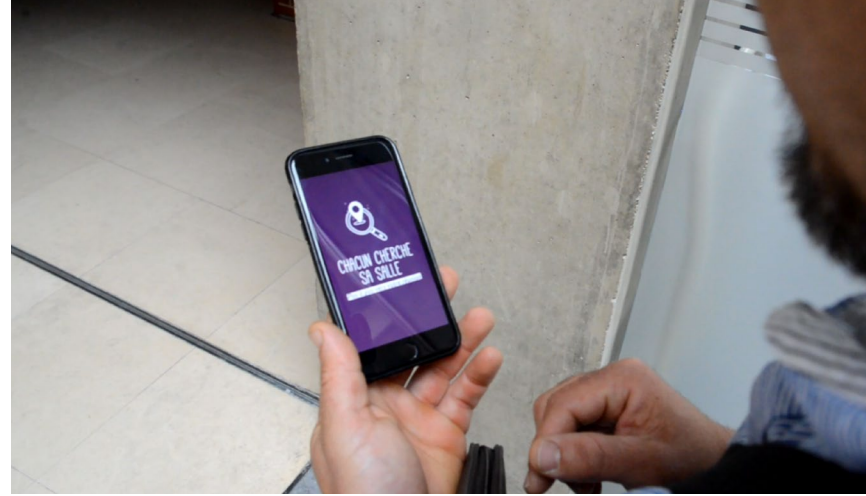


Pour être mise en œuvre, la solution Chacun Cherche Sa Salle implique un accompagnement au changement, à la fois des équipes qui gèrent les salles de réunions, mais également des agents. Concernant les équipes, il s'agit de développer l'outil avec elles et pour elles afin qu'elles puissent le gérer efficacement en intégrant de nouvelles approches (la modération des contributions par exemple). Concernant les agents, nous conseillons de démarrer par une version simple de l'outil, regroupant un maximum de salles dès le démarrage, en ne cherchant pas à déployer toutes les potentialités dès le début mais plutôt en phasant son développement au regard des retours utilisateurs. Certaines fonctionnalités suggérées demandent en effet à être creusées : échange de bureaux lors d'absences ou congés (clés, anonymat, volontariat...), étude plus en profondeur de la partie QRcode/plans qui risque de

nécessiter une lourde charge, interfaces avec les outils existants (Outlook...), extension à d'autres usages (protocole, restauration, mise en place des salles), respect des horaires et propreté des lieux, système visant à réduire les réservations abusives (envoi d'alerte la veille / mail, SMS...). Sur ces derniers points, l'accompagnement

des agents dans l'appropriation de l'outil devra intégrer un volet « responsabilisation collective ». Enfin, la solution devra être accessible sur tout type de supports, en particulier les PC fixes qui représentent la majorité des unités de travail des agents, via intranet comme toutes les autres applications.





LES PRÉCONISATIONS

- > Associer les différents acteurs aujourd'hui impliqués dans le processus de réservation de salles,
- > Faire en particulier le lien avec le projet actuel de cartographie des salles prévue pour la sortie du nouvel intranet, et qui recouvre un grand nombre des fonctionnalités évoquées ci-dessus,
- > Rester vigilant sur la conception des interfaces devant impérativement être simples et ergonomiques (par exemple essayer d'intégrer le lecteur de QRcode dans l'appli et ne pas laisser l'utilisateur télécharger lui-même).
- > Phaser le développement des principales fonctionnalités pour qu'une version, même simplifiée, soit mise en œuvre rapidement, quitte à prévoir des versions ultérieures plus riches en fonction des retours utilisateurs.
- > Veiller à un nombre maximal de salles dès le lancement, et à l'enrichissement régulier via le mode contributif.
- > Prévoir des interfaces multi-supports : PC de bureau, smartphone android/iphone (+ bornes ou écrans d'accueil, avec affichage des réunions du jour).
- > Accompagner l'auto-responsabilisation des agents, et réduire les réservations non consommées (formation/information aux managers...)
- > Etudier la possibilité d'une modération qui ne nuise pas à la fluidité du processus de réservation mais permette un contrôle sur les commentaires, les descriptifs de salles, la validité de l'ajout de salles...(se loguer comme contributeur responsabilisé...)
- > Penser à recenser, dès le lancement, des espaces pouvant être utilisés en co-working, qui soient différents des usages de salles de réunion classiques et qui ne nécessitent pas de réservation.



LES DIRECTIONS CONCERNÉES À METTRE EN LIEN

- > Direction du Patrimoine et des Moyens Généraux
- > Direction des Relations publiques et du protocole
- > Directions des Ressources Humaines
- > Direction des Systèmes d'information
- > Service de la communication interne
- > Directeur de projet «projet d'administration»
- > Directrice de projet «coordination de l'information»

PROJET 3 : PROTOTYPE ESPACE & MOBILIER

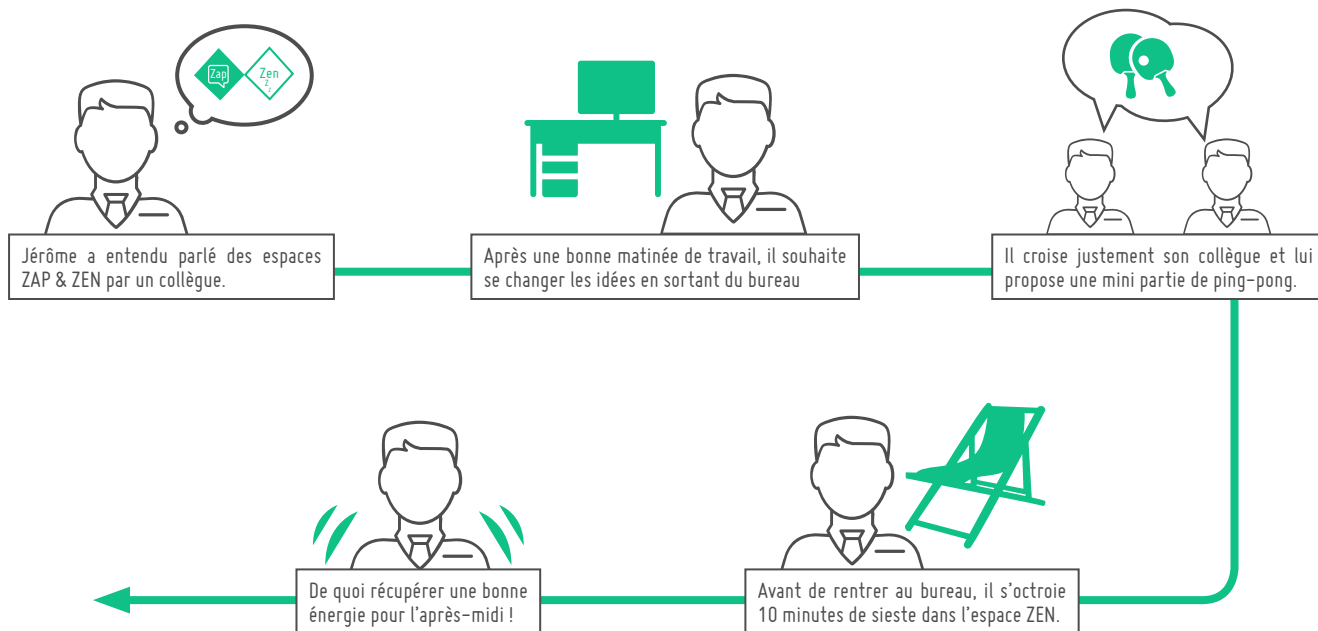
ESPACE ZAP / ZEN

Zap & Zen sont des espaces de détente et de partage. Zap est un lieu pour se divertir et amener de la convivialité au travail, tandis que Zen offre des possibilités pour se détendre et se reposer dans le calme sous des lumières tamisées avec des canapés, des livres, des magazines, tout téléphone éteint !

- > Encourager les agents à faire une pause que ce soit sur la pause méridienne ou au moment d'une pause dans son travail
- > Proposer plusieurs activités selon les besoins
- > Aménager des lieux de pauses accueillants et esthétiquement plaisants
- > Favoriser la contribution des agents à la vie de l'espace
- > Proposer des espaces de pause modulables et pratiques inspirant de nouveaux usages.



SCENARIO D'USAGES



ENSEIGNEMENTS

SUITE À L'EXPÉRIMENTATION

« Une bouffée d'oxygène. » L'aménagement du hall du bâtiment Tripode, habituellement inoccupé, a créé un sentiment de vie et d'animation jugé très positivement par les agents (*« super idée d'aménager ce hall si impersonnel et triste et froid », « arrivée au travail plus accueillante »*). En particulier, le fait de pouvoir rencontrer des collègues, connus ou non, grâce à ces espaces de pause conviviaux installés dans ce lieu de passage a été perçu très positivement.



- > **L'espace ZEN** : a été très apprécié mais nécessite un travail particulier sur l'aménagement et l'ambiance. L'isolation visuelle, voire phonique, doit être prise en compte pour assurer un minimum d'intimité. *« C'est chaleureux et confortable, on pourrait prévoir davantage de plantes et de magazines »*, mais également des diffuseurs d'huiles essentielles, une fontaine, des lumières tamisées, une musique de détente... Le développement d'activités de détente est également attendu dans cet espace (*« Ce qui me ferait du bien, c'est un petit massage »*) : activités corporelles, yoga, sophrologie, réflexologie... ce qui implique de prévoir des petits équipements de massage ou encore des tapis de sol.
- > **Les espaces ZAP** : espaces de pause visibles de tous, y compris des visiteurs, ont interpellé certains agents qui ont recommandé de les localiser dans des lieux moins passants. La table de ping-pong et l'espace avec gazon et coussins colorés ont particulièrement fait réagir (*« je ne comprends pas cet espace, c'est pour les enfants ? »*). Il a fallu plus de temps mais après plusieurs jours, certains ont « osé » y faire une pause. *« Au début on pensait qu'on n'avait pas le droit de s'y installer, et quand on a compris qu'on pouvait, on n'osait pas. Mais maintenant on ne veut pas que ça reparte ! »*. Puis ces espaces ont trouvé leur public : *« Cela fait du bien de se défouler avec les collègues et en toute décontraction. », « Partager avec mes collègues un moment de jeux et de rire. »*

Afin de faciliter la venue des agents, il serait intéressant de préciser les bonnes règles d'usage de ces lieux, par exemple au travers d'une future charte des temps (*« C'est sûr que si on ne sait pas précisément dans quelles conditions ce lieu peut être utilisé, cela peut faire un peu peur »*). Les expérimentations nous ont enseigné l'importance de légitimer cette pause par des messages officiels, une communication hiérarchique, sur les possibilités d'utiliser ces espaces (*« Ce n'est pas évident de montrer que l'on joue alors que l'on est sur son temps de travail ; alors que se reposer, chacun comprend bien que cela permet d'être plus efficace en début d'après-midi »*). Cette communication pourra être alimentée par des éléments chiffrés, des résultats d'études, afin de porter des messages sur l'actualité du bien-être au travail.

Le test nous enseigne donc une attente réelle vis-à-vis de ce type d'espaces et de leur essaimage dans les différents bâtiments régionaux (*« Tripode c'est bien, je veux la même chose à l'Hôtel de Région », « Il faut que l'on arrive à trouver ce type d'endroits un peu partout dans la collectivité »*). Attention cependant à ne pas multiplier les lieux, en les aménageant de manière uniforme. *« Ce qu'il faudrait c'est avoir des espaces présentant des caractéristiques différentes (son, lumière, services), il en faut pour tous les goûts ! »*. Une étude d'usage peut permettre de caractériser les besoins plus finement autour d'un lieu choisi, et adapter leur mise en scène en fonction du contexte. Par exemple, pour les espaces ZAP il faut choisir des lieux relativement cachés du public mais étant tout de même des lieux de passage des agents. *« Il ne faut pas que ce soit à l'accueil principal, ni dans un placard », « Il faudrait utiliser davantage les espaces extérieurs »*.

De plus, ces lieux doivent être choisis de manière à ne pas déranger les agents dans leur travail *« Soyez discrets ! Quand j'entends le bruit de la balle de ping-pong, j'ai envie de lui faire manger sa raquette »*. Enfin, il faudra veiller à la qualité des investissements dans ces lieux pour une bonne qualité de service. *« Les transats, c'est pas confortable, quitte à installer du mobilier de détente, autant qu'il soit confortable »*.

Pour un essaimage vers d'autres bâtiments régionaux, un guide de conception regroupant de grandes orientations, pourrait être produit afin de permettre la mise en place de ces espaces dans les maisons de région, les lycées... Cela permettrait de transmettre plus largement les valeurs et les bonnes pratiques auxquelles ils sont associés.



LES PRÉCONISATIONS

- > Identifier des lieux propices à la création d'espaces Zap et Zen,
- > Les aménager en tenant compte du contexte et des besoins des agents,
- > Soigner l'ambiance et les aménagements dans les espaces Zen,
- > Bien réfléchir à la localisation des espaces Zap,
- > Faciliter la fréquentation de ces lieux par des règles de bon usage et une communication, notamment hiérarchique,
- > Légitimer la pause par des messages officiels, des éléments chiffrés, des résultats d'études pour faire évoluer la culture administrative,
- > Développer un guide de conception de ces lieux à l'attention de tous les bâtiments régionaux.



LES DIRECTIONS CONCERNÉES À METTRE EN LIEN

- > Direction du Patrimoine et des Moyens Généraux
- > Direction des relations publiques et du protocole
- > Directions des Ressources Humaines
- > Service de la communication interne

PROJET 4 : PROTOTYPE D'ÉVÉNEMENT

CARTE BLANCHE À UNE DIRECTION

Carte blanche est un challenge inter-direction. C'est un moment convivial pour se rencontrer et créer du lien en découvrant les missions et activités d'une Direction. Les Directions acceptent de relever les challenges qui leur sont lancés pour leur présentation : proposer une forme originale et/ou drôle, dans un lieu convivial, ne pas utiliser d'acronymes, respecter les mots «tabous» et «mystères» qui leur sont proposés, relever les défis des agents venus les rencontrer.

Pour ces derniers, c'est l'occasion de faire une pause en faisant la connaissance de nouveaux collègues, afin de développer leur réseau interne et partager une culture commune. A l'issue de la Carte Blanche, le public reçoit la carte «totem» de la Direction.

- > Décloisonner les directions
- > Favoriser la transversalité par la rencontre
- > Partager une culture commune
- > Développer son réseau interne
- > Avoir une vision d'ensemble des politiques régionales
- > Informer de manière conviviale



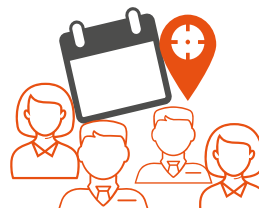
SCENARIO D'USAGES



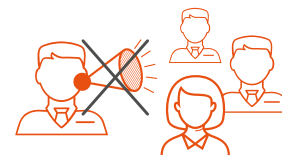
La direction de l'innovation interne vient de recevoir le «Challenge Carte Blanche» dans sa boîte courrier.



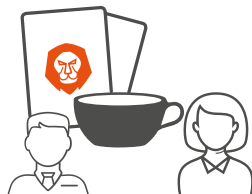
Avec l'équipe, ils se disent que c'est l'occasion de retravailler sur leur communication et s'inscrivent au challenge.



Une date de présentation leur est donnée, à eux de proposer un lieu original.



Les organisateurs du challenge leur remettent également la liste de leurs défis: pas d'acronymes, un mot tabou: «innovation»... pas facile dite donc !



Le moment café qui s'ensuit est vraiment sympa. Chacun reçoit la carte «TOTEM» de la Direction de l'innovation et en profite pour récupérer les cartes de visite des collègues.



Au terme de leur présentation, le public d'agents leur lance un petit défi: citer toutes les directions de la Région en moins de 3 minutes. Pari tenu !



Ils proposent d'organiser leur session sur l'esplanade et organise un grand jeux de rôle sur les postures de l'innovation publique en intégrant des membres du public.

ENSEIGNEMENTS

SUITE À L'EXPÉRIMENTATION

Les tests réalisés avec le service de la communication interne, le 19 mai à Montpellier et le 26 juin à Toulouse nous ont confirmé que cette opération Carte Blanche répond à un besoin de rencontres, d'échanges et de partage, en particulier entre agents de services différents. **« Mettre un visage sur un nom »** dans un cadre différent car sinon les rencontres se font principalement en réunions ou en se croisant dans les couloirs ou pendant une pause cigarette. **« Action très sympa et conviviale qui aura permis de découvrir l'équipe et ses missions. On vous connaît maintenant ! »** (un agent pendant le test à Toulouse).



Pour certains, l'action est représentative d'un nouvel état d'esprit **« Brasser les catégories, laisser les non-cadres s'exprimer. »** (un cadre pendant le test à Montpellier) plus décloisonné, et qui permet de se créer un réseau interne transversal, sur la base de moments conviviaux partagés.

Le lieu choisi doit offrir un cadre informel et convivial à l'image de cet état d'esprit : **« S'installer par terre casse la hiérarchie. Il y a un changement de perspective, une ouverture, un effet de groupe. »** (un agent suite au test à Montpellier).

Le service de la communication interne, avec lequel nous avons testé cette opération, est le partenaire privilégié pour la déployer. Une équipe projet pourrait être constituée de membres de la communication interne et du Lab', ainsi que des ambassadeurs qui ont développé ce concept. Le réseau des correspondants Com Interne aura également un rôle clé à jouer pour la mise en oeuvre des préconisations ci-dessous.

Communication : un effort particulier devra être porté sur la communication de l'opération et ses valeurs (cf. besoins de pauses, de rencontres, de transversalité), mais aussi sur les Cartes Blanches elles-mêmes le moment venu pour attirer des agents. En amont, il s'agit d'identifier des équipes volontaires pour réaliser des Cartes Blanches (**« éviter l'exercice imposé »**, un ambassadeur). La campagne de communication devra bien préciser le cadre de cette opération en rappelant ses objectifs et ses valeurs, comme indiqué précédemment. Elle devra également poser un cadre rassurant pour les futurs participants, en rappelant notamment que :

- › il s'agit bien d'**un temps court correspondant à un temps de pause** (10/15 minutes maximum), se déroulant durant les horaires de travail puisqu'il s'agit de favoriser la connaissance des agents sur les activités des autres services et les relations humaines entre services. En ce sens, une stratégie de communication à l'attention des encadrants devra être définie afin d'assurer aux agents de bonnes conditions de participation.
- › les défis imposés par l'équipe visent à assurer l'aspect informel de la rencontre, et non pas à mettre les participants en difficulté. La communication devra bien mettre en avant la **disponibilité de l'équipe organisatrice pour aider les équipes volontaires** à organiser leur Carte Blanche (cf. point suivant Accompagnement des équipes).

Une fois les équipes identifiées, il s'agirait de programmer une Carte Blanche à intervalles réguliers selon les attentes exprimées par les agents interrogés (dans l'hypothèse où l'opération ne rencontrerait pas complètement son public au démarrage, et que les équipes manqueraient, l'idée de solliciter directement certaines équipes en charge de projets complexes et/ou d'actualité a été évoquée) et de communiquer sur ces rencontres afin d'en faire la promotion auprès des agents au travers des canaux habituels du service de la communication interne. Des propositions de supports de communication ont été produits, s'inspirant des portraits des Directions réalisés par le service de la communication interne et publiés sur l'intranet.

Les correspondants Com Interne auront un rôle important à jouer dans ces opérations de communication, tant en amont afin de relayer l'information pour favoriser la création d'équipes, que sur l'étape de promotion des Cartes Blanches qui seront organisées afin d'assurer la bonne information des agents de leurs Directions. Enfin, il est proposé de filmer les premières Cartes Blanches afin de les publier sur l'intranet pour ceux qui n'auraient pas pu participer, mais également pour inspirer les équipes suivantes. Mais ce format vidéo pourrait également être pérennisé.



Accompagnement des équipes : Les retours sur les tests réalisés à Montpellier et Toulouse ont fait émerger un besoin d'accompagnement des équipes avant, pendant et après la réalisation d'une Carte Blanche.

- > **Avant :** chaque équipe devra être briefée par des membres de l'équipe projet Carte Blanche, pour lui rappeler l'état d'esprit de l'opération et les défis qui lui sont lancés (lieu original, accueil convivial, mot tabou, etc. Cf. plaquette). Un petit guide pour la préparation des Cartes Blanches pourrait être produit par l'équipe projet en guise de support.
- > **Pendant :** la présence d'un membre de l'équipe-projet est conseillée au moment de la Carte Blanche afin d'assurer l'accueil et d'introduire en donnant des explications au public sur le format. Ce «réfèrent Carte Blanche» peut par exemple recueillir le défi du public et récupérer les évaluations à la fin de la présentation.
- > **Après :** le réfèrent Carte Blanche peut faciliter la mise en réseau à l'issue de la présentation, et assure le «SAV», ainsi que toute l'équipe, en répondant aux mails envoyés après coup par des participants qui voudraient en savoir plus pour organiser à leur tour une Carte Blanche, ou avoir les coordonnées d'un participant dont ils n'auraient pas retenu le nom par exemple.

Comme indiqué pour la communication, ici aussi les correspondants Com Interne pourraient être associés afin d'aider l'équipe projet dans la mise en oeuvre de ces préconisations.

Lieux : La réalisation de Cartes Blanches réussies est conditionnée à l'accès à des lieux originaux permettant d'accueillir les agents dans un cadre convivial et adapté à la fois. Un travail avec la Direction du Patrimoine et des Moyens Généraux sera donc nécessaire pour garantir l'accès à ces lieux dans de bonnes conditions, voire valoriser des lieux peu utilisés.

Le service de la communication interne, avec lequel nous avons testé cette opération, est le partenaire privilégié avec lequel nous préconisons de la déployer. Une équipe projet pourrait être constituée de membres du service de la communication interne et des ambassadeurs qui ont développé ce concept. Le réseau des correspondants Com Interne aura également un rôle clé à jouer pour la mise en oeuvre des préconisations ci-dessous.



LES PRÉCONISATIONS

- > Créer une équipe-projet constituée du service de la communication interne, partenaire privilégié pour le déploiement de cette opération et de membres de la Transfo, voire de correspondants Com Interne intéressés,
- > Définir la stratégie de communication et la déployer,
- > Faire passer le message aux encadrants en Comité de Direction,
- > Accompagner les équipes prêtes à relever le défi Carte Blanche,
- > Créer un petit guide à cette attention,
- > Identifier, voire mettre en valeur, des lieux adaptés à l'esprit de l'opération,
- > Filmer les premières réalisations au moins.



LES DIRECTIONS CONCERNÉES À METTRE EN LIEN

- > Service de la communication interne et son réseau de correspondants
- > Direction du Patrimoine et des Moyens Généraux et Direction des relations publiques et du protocole, pour les lieux
- > Direction de Projet Digitalisation de la Relation Usagers, pour la réalisation de films

PROJET 6 : PROTOTYPE MOBILIER

LE BAR À LIVRE

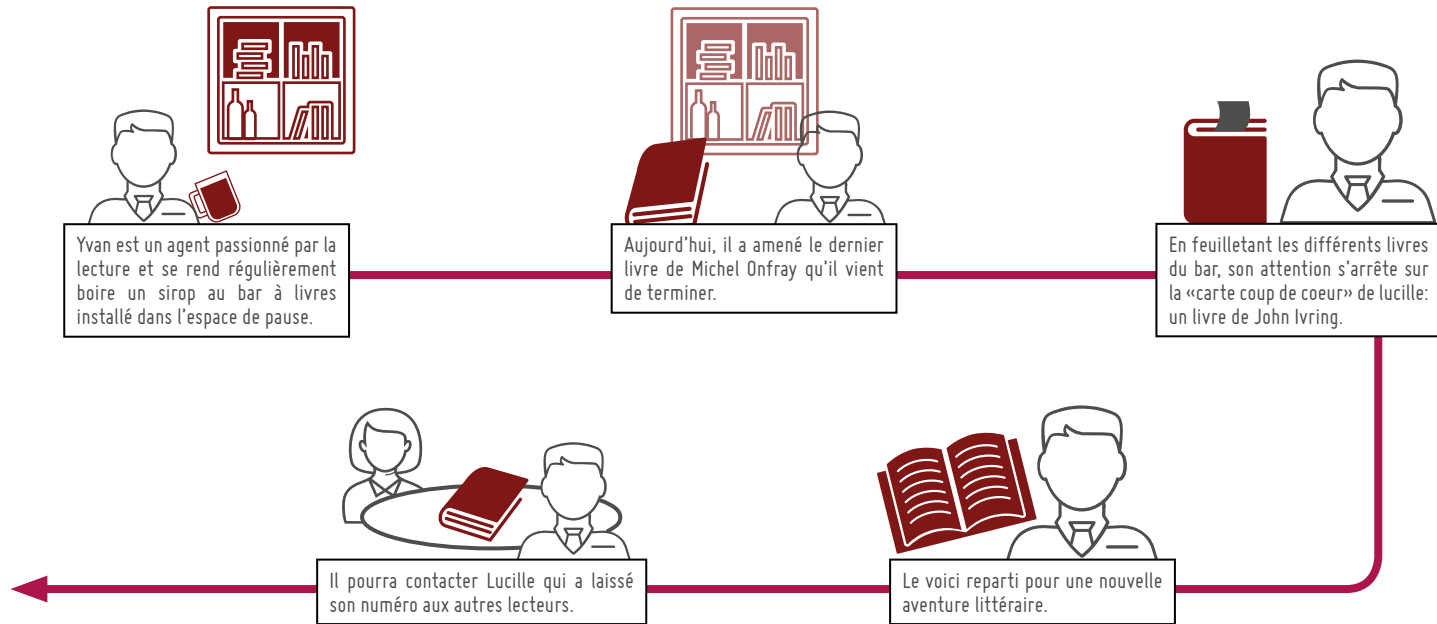
Le Bar à livres est un système informel d'échange de livres. Il s'installe dans les espaces d'accueil et de pause des bâtiments régionaux et permet aux agents de donner ou bien de prendre un livre. Ces petits équipements peuvent également s'installer à l'accueil des Maisons de la Région. Dans le concept, les «gardiens des livres» sont les agents volontaires qui ont un rôle de modération des livres déposés et de veille sur la bonne utilisation du bar à livres.

- > Créer du lien social et culturel entre les agents
- > Proposer une activité sympathique pour l'accueil en Maison de Région

Bar à Livres



SCENARIO D'USAGES



ENSEIGNEMENTS

SUITE À L'EXPÉRIMENTATION

Le Bar à Livres est apprécié pour son côté «informel» : *«C'est super car je peux venir lire une quatrième de couverture ou prendre un livre à n'importe quel moment de la journée, sans contraintes, ni formulaire à remplir»* (un agent). Pour tirer le projet par le haut, il est nécessaire de désigner des «gardiens des livres» ou modérateurs de contenus, enthousiastes et communicatifs, ayant un bon réseau en interne. Le rôle de modérateur est important pour que le bar conserve une ouverture sur de nombreux sujets, une certaine neutralité politique et globalement une bienveillance partagée.

M. Thierry Charmasson, Directeur de projet d'administration, a accepté de tester cette fonction pour nous, à Toulouse :
«Il y a assez peu de passage dans l'Atrium mais la collection des livres présentés tourne bien et se diversifie. Majoritairement, le Bar à Livres se compose de romans et polars».

L'idée a rapidement essaimé et s'est développée par exemple à la Direction de la Transition Écologique et énergétique, avec d'autres objets en échanges (CD, DVD, graines à planter, boutures...). *«La Grainothèque, c'est très bobo mais ça nous plait bien !».*



ENSEIGNEMENTS

SUITE À L'EXPÉRIMENTATION

Quelques idées semblent intéressantes à retenir pour améliorer le concept :

- > Il faudrait veiller à associer et faire interagir ce projet avec les **autres initiatives existantes** (Club lecture, bibliothèques du CASSC...) : «C'est dommage si ce projet reste au sein d'un réseau interpersonnel d'initiés».
- > Les agents suggèrent également des fauteuils détente pour consulter sur place les ouvrages.
- > Il est également proposé de produire et diffuser un **guide des bonnes pratiques**, quelques règles de base sur une plaquette, pour que les Directions s'approprient le concept et créent des Bars à Livres.
- > Une **communication** la plus large possible permettra de faire connaître l'idée (articles dans l'Intranet, affiches, photos, médiation par les Ambassadeurs dans les bureaux, correspondants Com Interne, article dans le Tous Région, etc.)
- > Ce guide pourrait aussi ouvrir d'autres pistes. Quid d'un bar à confitures ? bar à jeux de société ? ...

La diffusion dans d'autres sites est attendue : *« Il faut que le Bar à Livres fasse des petits ! Ailleurs que dans l'Atrium de Toulouse et le Tripode de Capdeville. »*, tels que les Maisons de la Région (captation de publics en local, *« faire venir les gens dans les Maisons de Région »*) et les espaces de pause des lycées, pour créer du lien entre les ARL, souvent coupés des équipes enseignantes.

Des contacts ont été pris avec la Direction de l'Education et de la Jeunesse et la Direction de l'Emploi et de la Formation, pour le lancement d'un appel à projets « Mobilier » auprès des sections apprentissage des Lycées, afin de produire des bars à livres pour ces différents sites.

La localisation des Bars à livres devra être validée avec la Direction du Patrimoine et des Moyens Généraux. Des gardiens des livres devront être identifiés parmi les agents localisés à proximité. Le service Com Interne devra être informé du développement de ces propositions pour assurer la communication en interne.

LES PRÉCONISATIONS

- > Fédérer, mettre en réseau, les initiatives autour du livre, en interne,
- > Produire un guide pour promouvoir la création de Bars à Livres dans les différents bâtiments de la Région,
- > Communiquer sur le concept et le guide
- > Développer un appel à projets «mobilier» avec les lycées et les sections d'apprentissage pour leur faire produire des Bars à Livres originaux et uniques.
- > Identifier des sites d'accueil de ces Bars à Livres et des «gardiens des livres» à proximité.



LES DIRECTIONS CONCERNÉES À METTRE EN LIEN

- > Comité des Oeuvres Sociales pour les actions autour du livre en interne
- > Direction de l'Éducation et de la Jeunesse, pour les lycées, et Direction de l'Emploi et de la Formation, pour les sections d'apprentissage
- > Direction du Patrimoine et des Moyens Généraux
- > Service de la communication interne

*“ ... Aborder n’importe quel sujet
de façon globale & transversale au
service de l’administration... ”*





05

CONCLUSIONS & SUITES

La suite du programme Transfo

BILAN DE CE PREMIER CAS DE TRAVAIL : DES INATTENDUS POSITIFS

L'approche de la Transfo a eu la vertu d'appréhender un sujet apparemment «sans enjeu» avec une certaine naïveté nous permettant d'intégrer l'inattendu. Les ambassadeurs se sont rapidement rendu compte qu'au delà des aspects spatiaux et de mobilier, la problématique des espaces partagés de travail et de convivialité questionnait de nombreux enjeux organisationnels, de communication, de cohésion d'équipe, voire de légitimité de la pause et de la négociation avec la hiérarchie. Ces nouvelles problématiques ont révélé des inattendus positifs permettant d'aborder la problématique sous un autre angle. C'est comme cela que sont nés des projets comme Occ'trotteur, ou Carte Blanche, détaillés précédemment et qui sembleraient «a priori» sans lien avec la problématique initiale. Ces inattendus positifs ont donc permis :

- de réinterroger les pratiques de façon active,
- d'inclure dans le projet des directions qui ne semblaient pas concernées au départ mais qui ont vu leurs pratiques enrichies ou questionnées (verbatim de Mathieu du service de la communication interne),
- de créer du dialogue entre les agents de toutes les directions confondues autour de projets qui sont des sujets à discussion autant que des sujets à développer
- de créer de nouveaux usages dans l'administration



LES THÈMES IDENTIFIÉS QUE NOUS N'AVONS PAS APPROFONDIS

Au cours du projet, le groupe a identifié de nombreuses problématiques avec des premières idées de solutions. Les effectifs et les temps de formation étant limités, il a fallu faire des choix pour sélectionner et développer les six concepts présentés dans ce document. Voici donc une petite liste de pistes non explorées mais qui peuvent présenter un intérêt aux yeux de certains :

- > Harmoniser l'accueil notamment par une identité régionale forte
- > Travailler sur la place de l'agent d'accueil, notamment sur sa polyvalence dans des espaces partagés de travail, d'accueil et de convivialité
- > Harmoniser le badge au niveau régional
- > Développer du mobilier plus adapté voire sur mesure à produire avec les lycées professionnels de la région
- > Accompagner le nomadisme des agents avec des systèmes d'ordinateurs portables en libre service sur les différents sites de la région.
- > Valoriser les savoir-faire des agents lors de journées portes ouvertes
- > Mettre en place une monnaie alternative pour l'échange de services entre agents
- > Améliorer les fonctionnalités de la navette, travailler sur des espaces de travail mobile
- > Créer des concours de créativité au sein de la région autour des lieux de pause formels et informels (bureaux ou espaces improvisés en salle de pause «clandestine» par exemple)

LES SUITES: ORIENTER LES PRODUCTIONS VERS LES BONS INTERLOCUTEURS

Il est encore une fois nécessaire de rappeler le caractère partiel de nos productions principalement orientées vers le souhait de transmettre des éléments de méthode aux ambassadeurs. Le cycle de design a été réalisé en 5 sessions de 2 jours alors qu'il pourrait prendre plusieurs mois à temps plein pour une équipe de prestataires. Même si l'aspect «fini» des prototypes pourrait suggérer des propositions «exhaustives», nous n'avons traité que partiellement un sujet très complexe. Toutefois, même dans une démarche plus aboutie, c'est bien l'essai-erreur qui est revendiqué par la démarche en design. Son caractère itératif invite à concevoir pour penser face à la tendance classique de trop penser avant de concevoir. Ainsi, le groupe a effectué la première itération nécessaire pour un tel développement. Si le cadre de formation nous amène à passer à d'autres sujets pour explorer d'autres méthodes, nous invitons les directions identifiées pour chaque projet à s'emparer de nos travaux, à les démonter puis à les remonter dans cette logique d'essai-erreur.

Il s'agit donc d'alimenter les réflexions en cours, en particulier celles de la Direction du patrimoine et des Moyens Généraux, mais également celles des autres directions identifiées au cours des recherches et expérimentations. C'est une des finalités de ce livrable, mais l'appropriation des conclusions et leur intégration dans les démarches en cours nécessitera des rencontres et des échanges directs pour la mise en oeuvre de solutions opérationnelles.

C'est pourquoi, alors que nous allons nous concentrer sur un nouveau sujet (celui des Maisons de Région, avec ses dimensions territoriales et grand public), l'équipe du Lab' et ses ambassadeurs restent à la disposition des Directions concernées par ces mises en oeuvre opérationnelles.

VERS LE DÉVELOPPEMENT DU LAB' DE LA RÉGION

La démarche que nous avons menée a la vertu de nous positionner dans une approche créative pour la conception du service public. La flexibilité nécessaire à la créativité nous a permis d'intégrer dans le projet des inattendus, des éléments non-identifiés en amont. En effet, le travail de reproblématisation, d'enquête créative et d'analyse des besoins agit sur le projet comme un levier d'ouverture permettant d'appréhender les enjeux de façon globale. Ici les notions de base autour des espaces partagés de travail et de convivialité ont été traités au delà des enjeux spatiaux, en intégrant des aspects numériques ou événementiels, tout en traitant de questions aussi sensibles que le statut de la pause, la cohésion au sein de l'administration, la facilité à se réunir etc. C'est dans cette notion de reproblématisation à partir du travail de terrain que réside l'ouverture et la créativité nécessaires à la conception des politiques publiques.

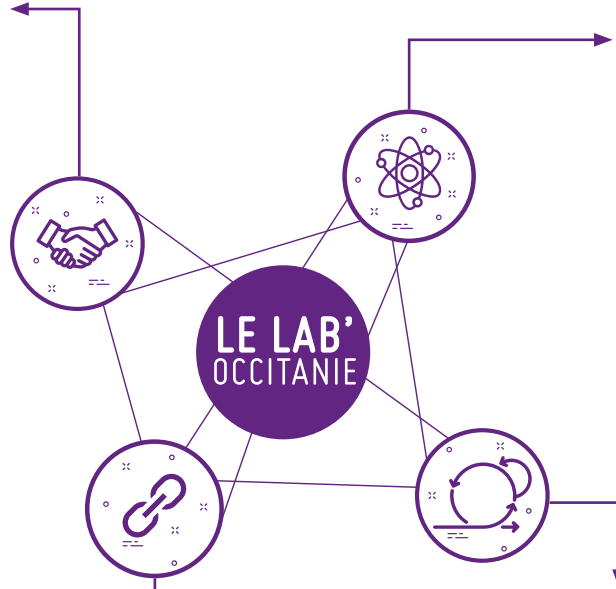
Cette posture nous permet d'aborder n'importe quel sujet de façon globale et transversale au service de l'administration. C'est ainsi que nous avons pu réorienter en cours de route nos productions vers les bons interlocuteurs permettant d'interroger d'autres services comme la communication interne ou encore la DINSI. Cette démarche de conception

comporte aussi l'avantage de rompre avec la culture en silo en invitant les services à collaborer autour d'enjeux et d'objectifs communs. La Transfo apporte donc autant une nouvelle façon de concevoir la politique publique qu'elle facilite et accompagne le changement des administrations.

Ce premier cas pratique de la Transfo sur les espaces partagés de travail et de convivialité nous a permis de tirer les premiers enseignements nécessaires pour le développement et la structuration du Lab' Occitanie. Que cela soit sur les apports méthodologiques ou sur la posture et sur les missions du Lab', nous avons pu à travers cet exercice de formation/action, expérimenter le rôle du Lab'Occitanie, de son directeur et de ses agents.

Ces enseignements nous amènent à préfigurer l'organisation du Lab'Occitanie comme un service à part entière avec ses missions, ses outils et ses méthodes d'animation et de développement de projets. Au vu de ces éléments, nous pouvons identifier les axes de travail centraux pour le développement du Lab'Occitanie.

Le Lab'Occitanie comme outil de mobilisation des partenaires et des usagers : c'est-à-dire qu'il doit être en capacité, pour chacun des projets qu'il sera amené à gérer, de rassembler les acteurs pertinents autour de sessions de travail collectives ; mais aussi d'entretenir une logique de réseau, pour faciliter la mobilisation des futurs contributeurs, la cheville ouvrière des projets d'innovation.



Le Lab'Occitanie comme réservoir méthodologique et outil innovant : les premiers apports méthodologiques de la Transfo ont permis aux équipes du Lab de découvrir un processus d'innovation complet dans les politiques publiques. Même si nous avons traité le sujet très rapidement, la vision d'ensemble du processus est un apport méthodologique important pour mener les futurs projets que va développer le Lab'. De plus, le Lab'Occitanie doit s'appropriier les outils et être en capacité de les contextualiser à des demandes spécifiques, voire d'en créer de nouveaux.

Le Lab'Occitanie comme lien entre citoyens/habitants et politiques publiques : il s'agit ici de développer sa capacité à sortir de ses murs et à aller à la rencontre des habitants / citoyens / contribuables, pour lier les projets des politiques publiques avec les besoins des bénéficiaires. Le Lab doit donc pouvoir mettre en place des outils permettant d'impliquer les usagers sur les différentes échelles de la concertation, de la co-conception voire de la co-décision.

Le Lab'Occitanie comme outil pour réinterroger les commandes : nous avons appris au cours de ce premier exercice de la Transfo l'importance de questionner les commandes initiales, de les reformuler afin d'être en capacité de faire le pas de côté nécessaire à l'innovation. Il semble donc indispensable que le Lab'Occitanie se positionne dans la collectivité comme un acteur permettant la réintégration des commandes publiques en lien avec les besoins du territoire. Il devra donc cultiver cette position permettant aux projets politiques et aux projets des autres directions de se construire autrement en réinterrogeant les commandes initiales du point de vue des usagers.



Contact : pour joindre l'équipe du Lab' de la Région,
un seul mail : lelaboccitanie@laregion.fr
