LES ESPACES PARTAGÉS DE TRAVAIL ET DE CONVIVIALITÉ

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

1ER CAS DE FORMATION / ACTION

LA TRANSFO • OCCITANIE

La Région Occitanie Pyrénées - Méditerranée

Rédaction :

Nicolas TRILLAUD, Lucas LINARES,

Soutien et correction :

Frédérique SONNET, Emma Livet, Laure BAGNERIS, Antoine FOUCAULT

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 - étrangeOrdinaire

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 concitoyens expriment des attentes, de plus en plus fortes, d'agilité et de proximité, 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 et d'une façon repensée de mobiliser l'intelligence collective en vue d'une conception, d'une exécution et d'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 ! D'abord parce que, très rapidement, les politiques publiques, concernant les citoyens, 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 élus, qui va rapidement se mettre en place, et qui aura vocation à cibler 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 : En Occitanie, tous innovateurs !

SOMMAIRE

01

LA TRANSFO OCCITANIE

Une démarche d'innovation dans l'action publique

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

Page 8 à 15

02

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

Page 8 à 15

03

DÉROULEMENT DU PROCESSUS D'INNOVATION

Plonger dans l'expérience Transfo Occitanie

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

Page 8 à 15

04

LES PROJETS DÉVELOPPÉS

Vivez les productions des ambassadeurs

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

Page 8 à 15

05

CONCLUSIONS & SUITES

La suite du programme Transfo

1. Comment réorienter les productions vers les bons interlocuteurs ?
2. Enjeux de formation
3. Vers le développement du Lab'Occitanie
4. Les inattendus prositifs

Page 8 à 15

« ... 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 des vrais sujets de la collectivité. Il s'agit donc d'une formation-action qui vise à progresser collectivement sur nos méthodes d'innovation tout en accompagnant réellement la transformation de notre 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 Com Interne (Tous Région, intranet) mais également en Comité de Direction, seminaire 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...), la constitution d'un groupe pluridisciplinaire étant l'un des pré-requis essentiel pour construire ensemble des solutions innovantes. Trois professionnels nous accompagnent dans cette démarche (une sociologue et deux designers), mobilisés par notre partenaire La 27e Région, qui organise également des temps d'échange entre collectivités engagées dans des Transfo afin d'enrichir nos expériences mutuelles.

LA TRANSFO • OCCITANIE

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. Pour s'y préparer, la Transfo a pour objectif de faire travailler le groupe sur des cas concrets représentatifs des différentes dimensions de la Région : fonctionnement interne, relation aux usagers, déploiement de ses dispositifs d'intervention, etc. Le travail produit sur ces cas concrets a également pour objectif de démontrer la plus-value d'une approche innovante et pluridisciplinaire, aussi bien pour les Directions commanditaires de nos 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

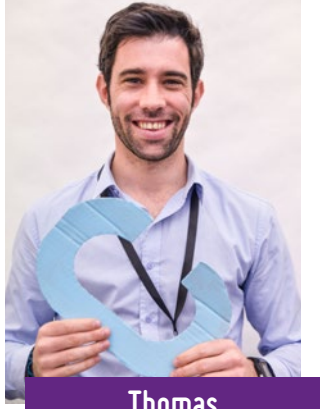
Blandine
SALTO

Anne-violaine
SIBOT

Sévrine
JOURNET

medhi
drici

Didier
salabert

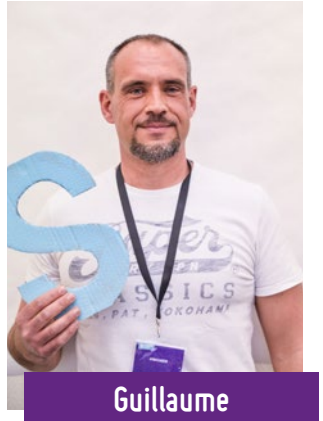


Thomas
lavaur

christophe
perrotez

Marie
terrier

Arnaud
VILLEFRANQUE



Guillaume
MARTI

Stéphane
LEROY-THERVILLE

Amélie
BEZZAT-DUPUY

Camille
MASSOL

Nicolas
leymarie

Candice
Girardet

Cédric
cordier

Emmeline
Florentin

Amandine
Long

Nicolas TRILLAUD

AGENT DU LAB'OCCITANIE

Sophie KRAWCZYK

Lucas LINARES

RÉSIDENT PRINCIPAL

Juliette BLOND

Nadège GIRAUD

RÉFÉRENTE 27E RÉGION

Camille
CHARMEY

Laure
BAGNERIS

AGENT DU LAB'OCCITANIE

Antoine
FOUCAULT

DIRECTEUR DU LAB'OCCITANIE

Frédérique
SONNET

RÉSIDENT PRINCIPAL

Emma
LIVET

RÉSIDENT PRINCIPAL

Guylène
CARLIER

Cécile
GSCHWIND

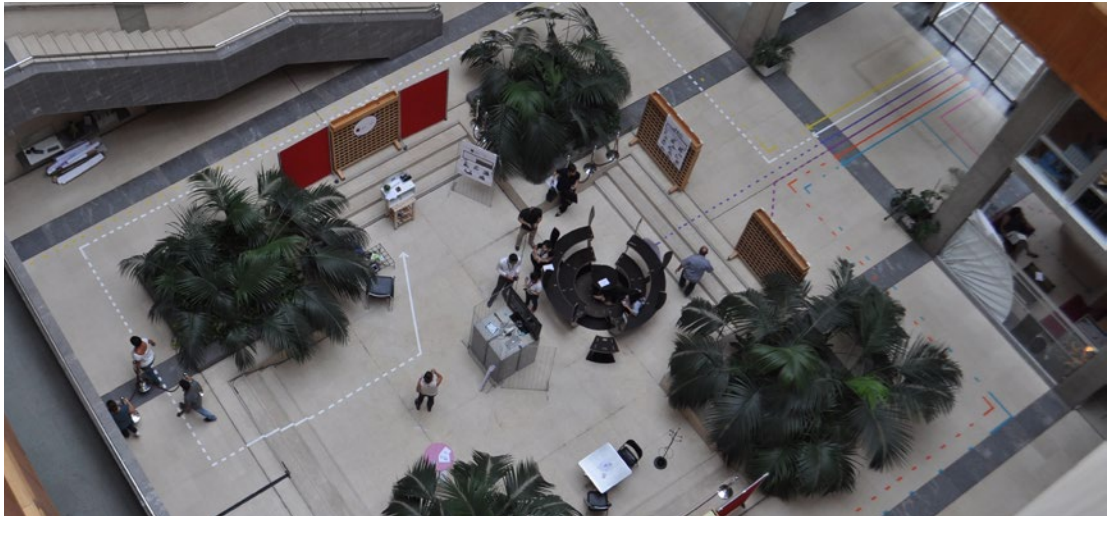
Un grand nombre d'agents se déplacent régulièrement sur l'autre site sans disposer d'espace approprié. Des espaces adaptés devront être développés pour les accueillir...

02 LE CAS DE FORMATION

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

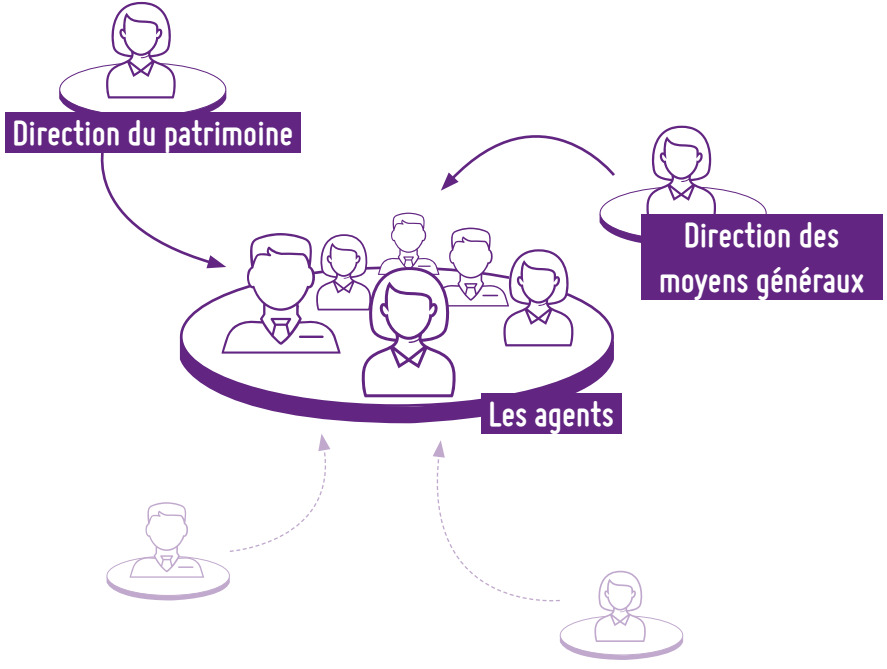
LE CONTEXTE RÉGION

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 notre 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 nos ambassadeurs, nous avons donc pu explorer le sujet du réaménagement des espaces de travail collectifs et de convivialité de la Région, dont l'un des enjeux majeurs identifiés est bien sûr 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 ? Enfin la question des modalités et des capacités à se réunir dans des lieux appropriés et accessibles ?



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. Quel que soit le sujet, le premier travail consiste à contextualiser le problème et à le définir le plus clairement possible avec la Direction commanditaire. La suite de la démarche consiste à 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 que nous avons mis en oeuvre avec la Direction du Patrimoine et des Moyens Généraux en associant deux de ses agents à toutes les étapes de nos travaux. Au cours de la démarche, il peut apparaître que d'autres Directions sont également très directement concernées par nos travaux. Il s'agit alors de les intégrer le plus tôt possible dans le processus, selon la même logique.



“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.”

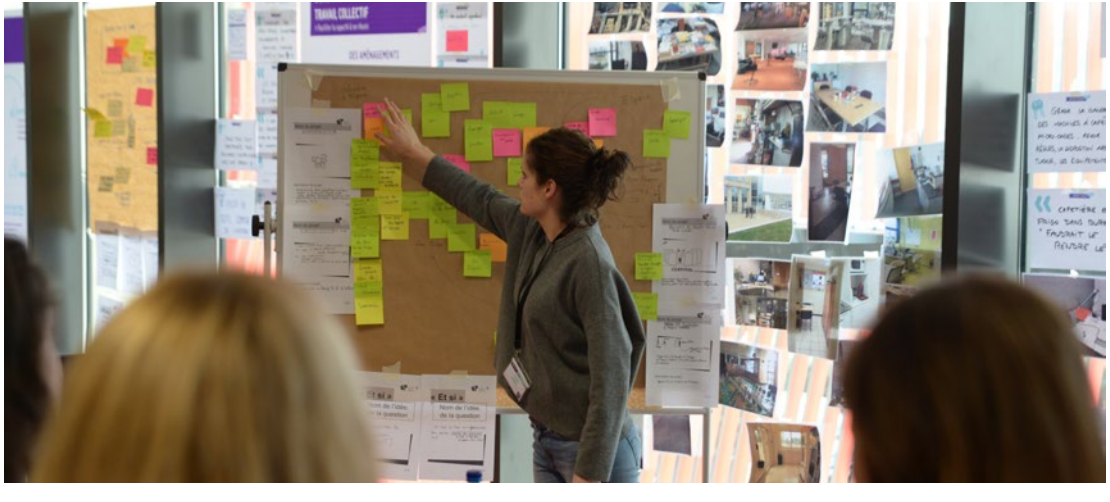
Un Ambassadeur

03 DÉROULEMENT DU PROCESSUS D'INNOVATION

Plonger dans l'expérience Transfo

LA SINGULARITÉ DE LA DÉMARCHE

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 notre 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 nos ambassadeurs, nous avons donc pu explorer le sujet du réaménagement des espaces de travail collectifs et de convivialité de la Région, dont l'un des enjeux majeurs identifiés est bien sûr 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 ? Enfin la question des modalités et des capacités à se réunir dans des lieux appropriés et accessibles ?



LE PROCESSUS EN DÉTAIL RACONTÉ PAR LES D'AMBASSADEURS >

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) sur Montpellier et Toulouse nous ont présenté leurs missions et partagé leurs besoins autours 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 partie sur le terrain pour réaliser des entretiens individuels avec des profils intéressants préalablement identifiés par les résidents et des entretiens à la volée réalisés sans rendez-vous dans les couloirs, hall, 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 les horizons 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 la ville. 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.

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, c'est-à-dire en confrontant nos idées au terrain, 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.

CONCEPTION

Passer de l'idée au projet

Par petits groupes nous nous sommes lancé dans le développement du contenu de chacun des projets. Nous avons donc "challenger" nos projets en essayant de nous poser les bonnes questions afin d'aller au delà de l'idée. En utilisant le scénarios d'usage nous avons pu nous projeter dans une simulation d'une expérience vécue et donc imaginer de nouveaux ajustements, ou dispositif complémentaire pour que l'expérience d'usage soit la plus désirable et appropriable. Chaque projet à constituer une matrice regroupant tous les éléments nécessaires et spécifiques au développement de chaque projet.

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 pour la réalisation. Nous avons appris à collaborer avec eux et à leur "passer commande" en fonction de nos besoins.

EXPÉRIMENTATION

Tester en situation pour analyser les usages

L'expérimentation a pris vie. Au cours des dernières sessions nous avons déployer l'ensemble de nos prototypes dans des espaces vacants de la région sur le site de Montpellier d'abord pendant 2 semaines puis sur Toulouse pendant 5 jours. Ce déploiement a été pour l'occasion d'expérimenter nos prototypes auprès des agents "usager" 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.

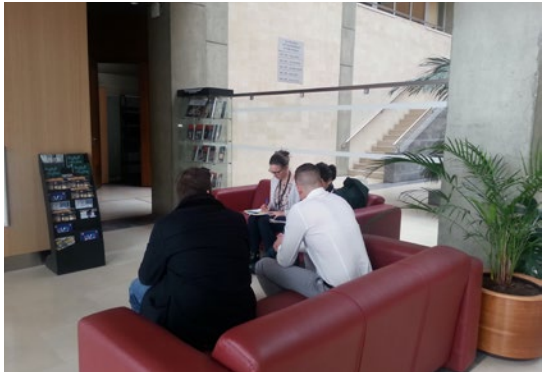
ENSEIGNEMENT

Identifier les préconisations et restituer

Notre premier cas d'étude c'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 synthèses de ses résultats. Vous retrouverez plus loin le détail de chaque projets : son fonctionnement, ses principes, son utilisation, accompagnés des différents enseignements et préconisations pour leur bon développement.

ZOOM SUR L'ENQUÊTE

2



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 sans être dans le jugement.

Le photographe : est une posture d'enquête qui doit observer et photographier le déroulement de l'entretien. Il doit également s'intéresser à observer et photographier 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 doit être curieux, attentif sans être intrusif c'est-à-dire que rien ne doit lui échapper, qu'il doit prêter attention aux détails tout en se faire 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. La posture de l'observateur doit être attentif, à l'écoute, bienveillant tout en amenant de la distance. C'est-à-dire qu'il doit prêter attention aux détails, déceler les facilités et les difficultés rencontrées dans les interactions, avoir un jugement constructif vis-à-vis du trinôme et surtout déceler les grands thèmes et les problématiques liés aux sujets enquêtés.

Les entretiens individuels : sont une forme d'enquête qualitative qui prend 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 souvent conduit par un fil conducteur de questions préparées en amont.

LA TRANSFO • OCCITANIE

ENTRETIEN INDIVIDUEL

_NOM / PRÉNOM :

_SERVICE / FONCTION DE L'AGENT :

_HORAIRE DE L'ENTRETIEN :

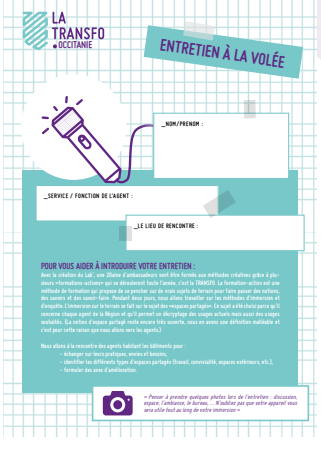
_LE LIEU DE RENDEZ-VOUS :

POUR INTRODUIRE VOTRE ENTRETIEN :

Avec la création du Lab', une 20aine d'ambassadeurs vont être formés aux méthodes créatives grâce à plusieurs «formations-actions» qui se dérouleront toute l'année, c'est la TRANSFO. La formation-action est une méthode de formation qui propose de se pencher sur de vrais sujets de terrain pour faire passer des notions, des savoirs et des savoir-faire. Nous allons travailler sur les méthodes d'immersion et d'enquête. L'immersion sur le terrain se fait sur le sujet des «espaces partagés». Ce sujet a été choisi parce qu'il concerne chaque agent de la Région et qu'il permet un décryptage des usages actuels mais aussi des usages souhaités. (La notion d'espace partagé reste encore très ouverte, nous en avons une définition malléable et c'est pour cette raison que nous allons vers les agents.) Nous venons vous rencontrer parce que nous pensons que vous avez une vision globale des espaces dans ce bâtiment et que vous pourriez nous aider à comprendre quelle est la vie de ces occupants (à ce moment vous pouvez relier avec la fonction de la personne : la sécurité, le courrier, l'accueil, etc.) Vous-même, vous êtes occupants de ce bâtiment et notre avis nous intéresse.

« Penser à prendre quelques photos lors de l'entretien : discussion, espace, l'ambiance, le bureau, … N'oubliez pas que votre appareil vous sera utile tout au long de votre immersion »

Les entretiens à la volée : sont une forme plus quantitative qui va chercher à croiser plusieurs avis captés à la volée auprès d'un public large. Les entretiens à la volée sont plus spontanés et cherchent à capter le plus de public possible.



LA TRANSFO • OCCITANIE

ENTRETIEN À LA VOLÉE

_NOM/PRENOM :

_SERVICE / FONCTION DE L'AGENT :

_LE LIEU DE RENCONTRE :

POUR VOUS AIDER À INTRODUIRE VOTRE ENTRETIEN :

Avec la création du Lab', une 20aine d'ambassadeurs vont être formés aux méthodes créatives grâce à plusieurs «formations-actions» qui se dérouleront toute l'année, c'est la TRANSFO. La formation-action est une méthode de formation qui propose de se pencher sur de vrais sujets de terrain pour faire passer des notions, des savoirs et des savoir-faire. Pendant deux jours, nous allons travailler sur les méthodes d'immersion et d'enquête. L'immersion sur le terrain se fait sur le sujet des «espaces partagés». Ce sujet a été choisi parce qu'il concerne chaque agent de la Région et qu'il permet un décryptage des usages actuels mais aussi des usages souhaités. (La notion d'espace partagé reste encore très ouverte, nous en avons une définition malléable et c'est pour cette raison que nous allons vers les agents.)

Nous allons à la rencontre des agents habitant les bâtiments pour :

- échanger sur leurs pratiques, envies et besoins;
- identifier les différents types d'espaces partagés (travail, convivialité, espaces extérieurs, etc.);
- formuler des axes d'amélioration.

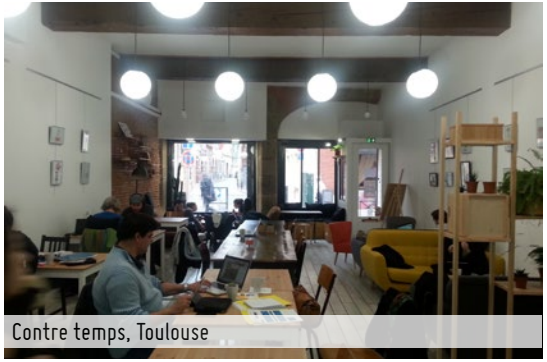
« Penser à prendre quelques photos lors de l'entretien : discussion, espace, l'ambiance, le bureau, … N'oubliez pas que votre appareil vous sera utile tout au long de votre immersion »

ZOOM SUR L'INSPIRATION

3

L'observation des espaces : est une pratique nécessaire pour comprendre l'influence des environnements sur les dynamiques humaines. Que cela soit au 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

3

L'enquête créative : est une forme d'enquête qui fait cohabiter analyse et créativité. Les idées ont tendance à émerger lors de captation d'informations "cachées" sur le terrain. L'enquête créative souhaite donc laisser 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 que dans la production d'innovation contextualisée. Cette forme d'enquête est née 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 un hypothèse sous la forme d'un "Et si ..." . Cet outil permet d'aller sur le terrain pour enquêter le public non pas de façon passive en lui demandant ce qu'il souhaiterait, mais de l'aborder de façon active en étant force de proposition. Ces cartes sont formulées d'une telle façon qu'elles vont forcément susciter une réaction qu'il convient d'observer pour capitaliser des informations sur différentes thématiques.

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

ZOOM SUR CONCEPTION

4

Les cartes challenger : sont des outils sous forme de questions 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 terme de solutions technique, esthétiques, de communication etc.

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.

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 permet de collecter des besoins matériel et humain, de communication, de calendrier et de communication pour mener à bien une expérimentation.

ZOOM SUR LE PROTOTYPAGE

5

Prototypes : un 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 preuve d'un concept en l'intégrant dans un contexte d'usage réel car le prototype permet d'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 quoi attendre et demander de compétences différentes.

« Fini la sensation d'errance et de solitude ! »

Agent

04 LES PROJETS DÉVELOPPÉS

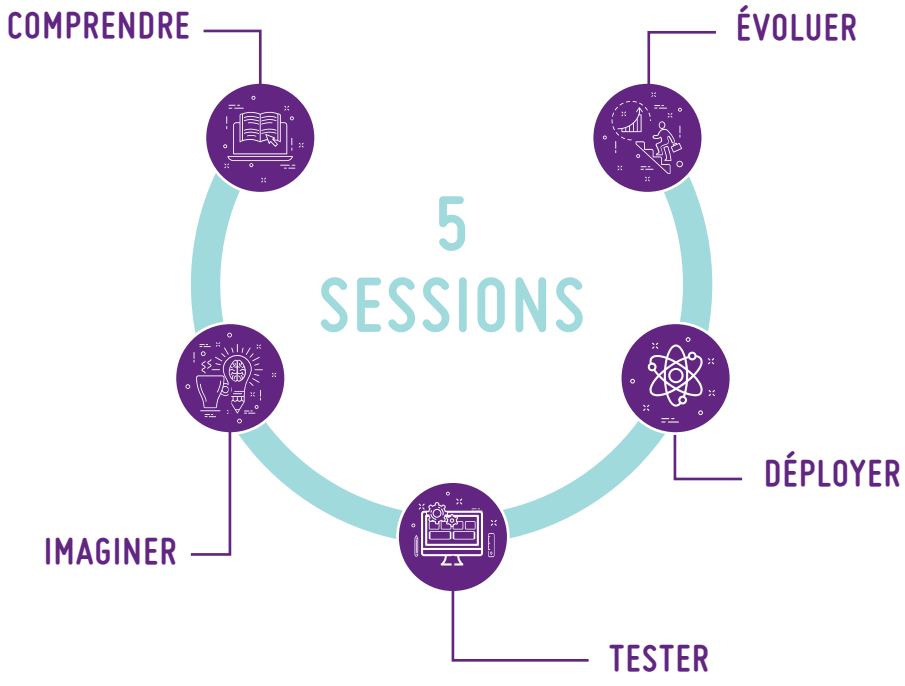
Vivez les productions des ambassadeurs.

6 PROJETS,
1 CYCLE COMPLET,
6 FORMES DIFFÉRENTES
DE PROTOTYPES ...

Pour le premier cas d'étude de notre formation/action, nous avons souhaité répondre à trois objectifs pédagogique qui nous semblait essentiel :

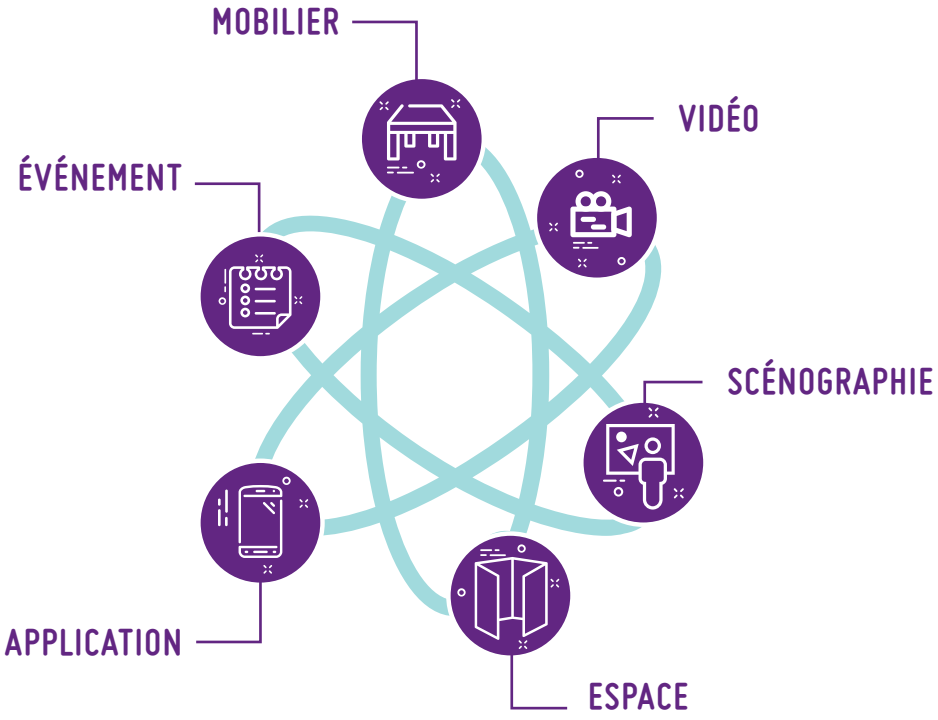
OBJECTIF 1 : LE CYCLE COMPLET

Le premier objectif a été de traiter un cycle choisi “complet” d’un “projet de design”. Proposer une vue d’ensemble du process de l’enquête d’usage jusqu’à l’expérimentation en passant par le prototypage nous a semblé essentiel pour échanger par la suite sur une expérience empirique commune. La rapidité de ce travail nous a certes obligé à traiter le sujet de façon partielle, mais elle a eu la vocation de pouvoir nous projeter rapidement dans les temps clés qui constitue des projets dont la durée peut varier entre plusieurs mois et plusieurs années.



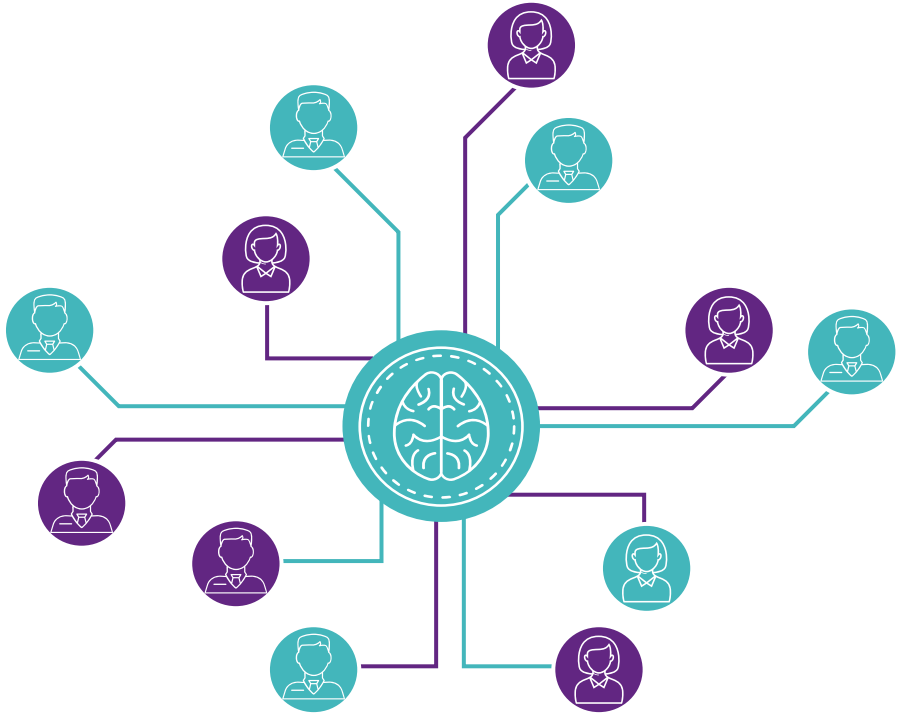
OBJECTIF 2 : PLURALITÉ DES FORMES

Le second objectif s'est concentré sur la pluralité des formes de nos prototypes. Lors du développement d'un projet de design de nombreux "artéfacts" (prototypes intermédiaires), peuvent être conçus avec des formes très différentes et des niveaux de finition très variable. L'intérêt de ces productions est de travailler sur une logique itérative ou chaque format contribuera à la constitution d'une partie de réponses ou de solutions sur certains des aspects du projet. Dans notre cas, la variété des projets que nous avons développés nous a permis d'aborder des formats très différents du scénario à la vidéo, de la maquette à l'espace physique, du croquis du mobilier à l'application mobile. La grande variété des productions possibles nous permet d'appréhender les sujets suivants avec un large spectre pour le prototypage et ainsi de varier les expériences au cours de nos prochains projets.



OBJECTIF 3 : COHÉSION DU GROUPE

Le troisième objectif a été de créer un groupe, de lui donner une cohésion. Pour cela, rien de tel que le projet, dans lequel on n'apprend beaucoup les uns des autres. Mais nous avons aussi pris le temps de faire vivre l'esprit d'équipe à travers plusieurs petites actions nous permettant de nous retrouver ou de nous quitter sur une note plus légère. Ces différents temps nous ont permis de gagner en efficacité, en communication, convivialité et en cohésion.



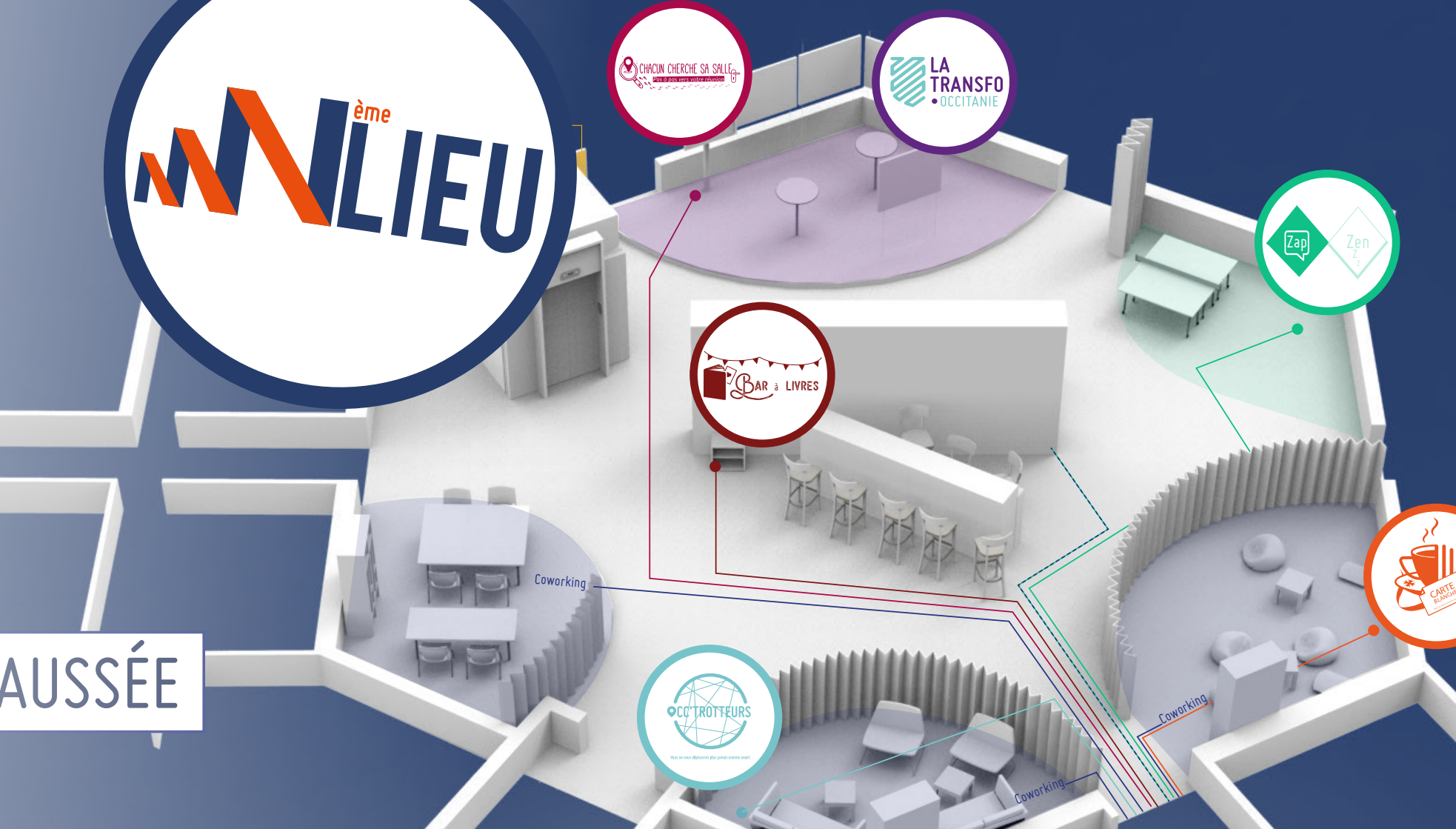
Nous vous présentons dans la suite de votre lecture le détail de chacun des projets > > >

PROJET 1 : PROTOTYPE ESPACE

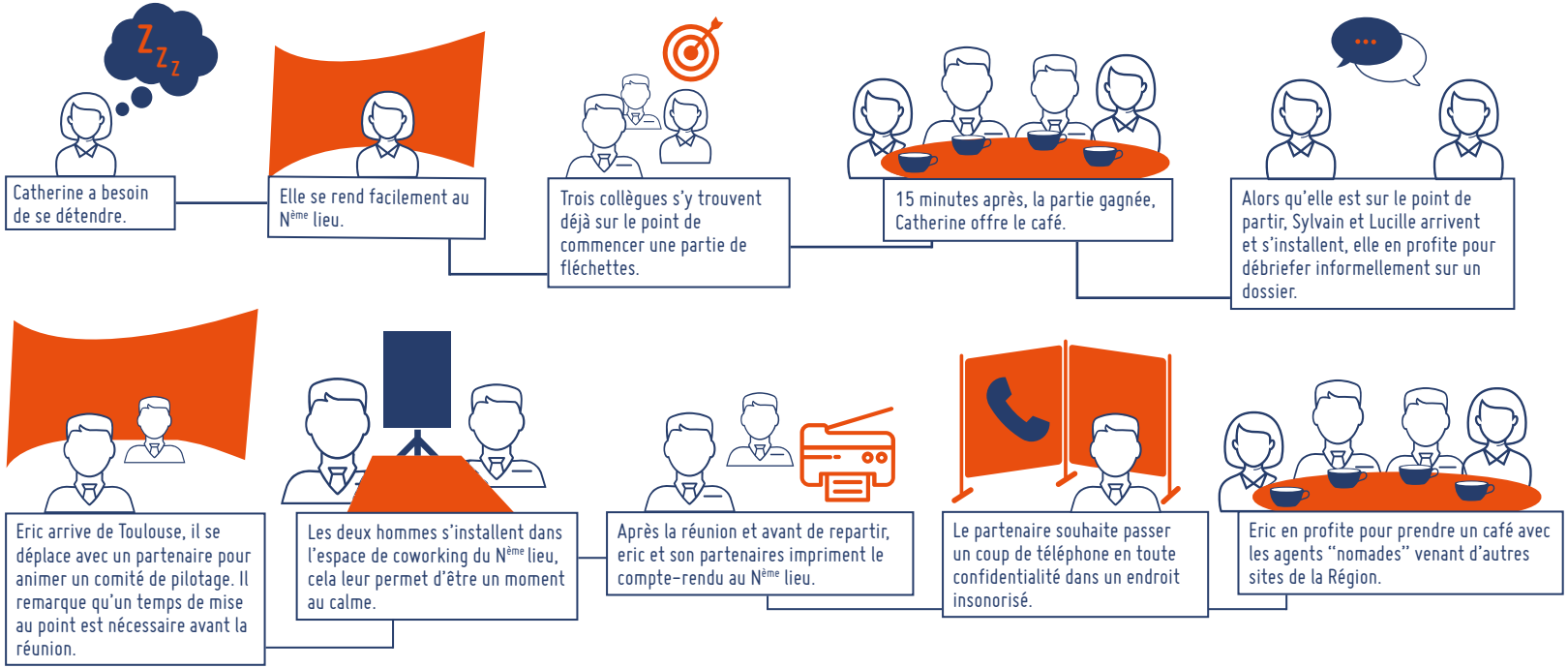
LE N^{ÉME} LIEU

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...

> 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.


ème
LIEU
CHACUN CHERCHE SA SALLE
Pas à pas vers votre réunion
LA TRANSFO
OCCITANIE
Zap
Zen
BAR à LIVRES
Coworking
CC'TROTTEURS
Coworking
Coworking
AUSSÉE

SCENARIO D'USAGES



ENSEIGNEMENTS
SUITE À L'EXPÉRIMENTATION

Les tests réalisés à Montpellier et Toulouse nous ont confirmé le besoin de ce type de lieu 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 des 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 "partages" 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 eu 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 Nième 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

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 Nièmes 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 permis des réunions dans ces 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 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... »

une des remarques relevées dans ce sens, sur les murs d'expression mis en place pendant les tests.

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 cet espace. 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 ses outils reste ouverte.

GESTION & ANIMATION

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 ».

Une gestion partagée du lieu pourrait être testée. D'autres avis préconisent qu'un-e professionnelle 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,
- développé 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

PROJET 2 : PROTOTYPE APPLICATION

OCC'TROTEURS

Occ'Trotteurs est l'un des services que pourrait offrir un futur réseau social d'entreprise. Il permet de faciliter les déplacements des agents et élus. Il propose une diversité de solutions de mobilité (train, navette, voiture, covoiturage, ...), de restauration et d'hébergement, de donner des avis sur des services lors de déplacements et de créer des communautés d'intérêts libres. Occ'trotteurs 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.

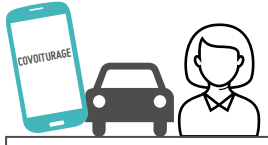
- > Faciliter les déplacements et les rendre plus conviviaux
- > Favoriser l'économie du partage
- > Créer de la transversalité
- > Minimiser la fatigue
- > Réduire les consommations d'énergie et les émissions polluantes
- > S'inscrire dans un projet de santé publique
- > Améliorer le taux de remplissage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

CC'TROTTEURS

SCENARIO D'USAGES

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

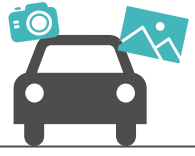
Elle se rend sur l'appli Occ'Trotteurs afin de trouver le moyen de déplacement le plus adapté. Pour l'aller, elle réserve une place dans la navette.



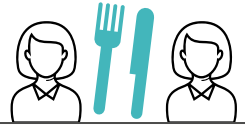
Pour le retour, elle doit récupérer sa fille Jeanne à Montpellier à 17h. L'application lui propose plusieurs solutions, elle choisit de covoiturer avec Karim qui avait réservé une voiture de service pour une arrivée à 16h30 et dans laquelle il reste 2 places.

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

En fin de repas, Nathalie et Julie postent un avis sur le restaurant.



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.



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), par véhicules de service, par train ou par véhicules personnel. Si les déplacements prévus à l'avance permettent de disposer d'une palette de solutions, les déplacements de dernière minute sont très difficiles voire impossible 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'trotteurs 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'trotteurs 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'trotteurs s'inscrit dans un Réseau social de la collectivité plus vaste, permettant de mettre en relation les agents dans différents types de situation : 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'trotteurs 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.Le côté modulaire et la coopération transparente de ces modules favorise l'utilité graduelle afin d'obtenir une expérience utilisateur enrichie. 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

PROJET 3 : PROTOTYPE VIDÉO

CHACUNS CHERCHE SA SALLE

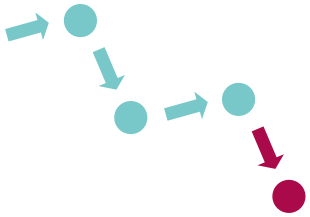
Chacun cherche sa salle est un moteur de recherche permettant de trouver une salle adaptée à ses besoins (localisation, capacité d'accueil, équipement etc.), de voir leur disponibilité et de réserver à distance. L'outil permet de se repérer dans les bâtiments jusqu'à la porte de sa salle en flashant les QR codes de repère 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, description des salles et signalement 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

CHACUN CHERCHE SA SALLE
CHACUN CHERCHE SA SALL
Pas à pas vers votre réunion

SCENARIO D'USAGES

Un Moteur de recherche intelligent...



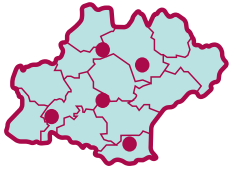
Une interface unique pour tous les sites.

...qui vous accompagne...

...pour la location et la réservation ...

jusqu'à votre salle

en gestion participative



Carte de la région

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 atomisée (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

ENSEIGNEMENTS
SUITE À L'EXPÉRIMENTATION

(***« Même au dernier moment, je peux trouver des solutions de repli »***). 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 un même outil (***« 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).

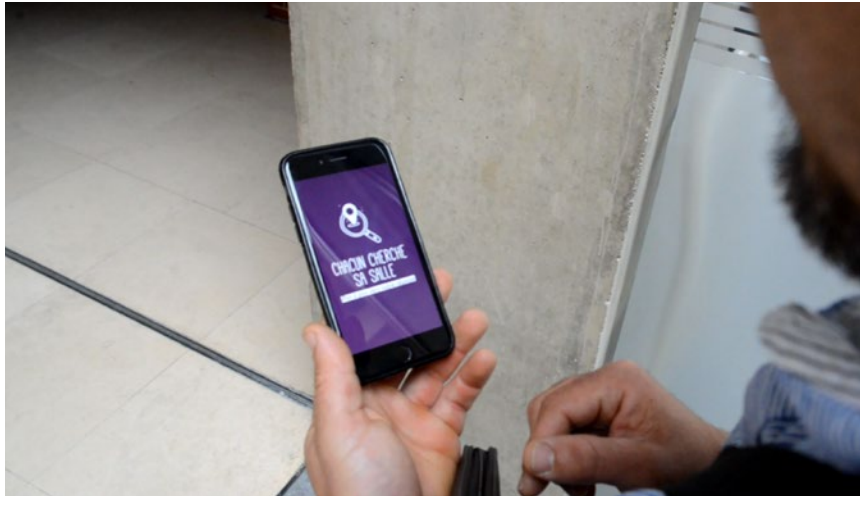
Par ailleurs, les agents travaillent de plus en plus en multi-sites. Ils se trouvent confrontés à deux problèmes d'errance lorsqu'ils ne sont pas sur leur lieu de travail :

- 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! »***

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…), étudier plus en profondeur 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.

VOUS ÊTES ICI


CHROM CHERCHE
SA SALLE

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,
- 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 le pas laisser l'usager le 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 fonctions 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 réunions du jour).
- accompagner l'auto-responsabilisation des agents, et réduire les réservations non consommées (formation/information aux managers…)
- étudier la possibilité d'une modération qui ne nuise pas à la fluidité du process de réservation mais permette un contrôle sur les commentaires, les descriptifs de salle, la validité de l'ajout de salles…(se loguer comme contributeur responsabilise…)
- penser à recenser, dès le lancement, des espaces pouvant être utilisés en co-working, différents des usages de salles de réunion classiques ne nécessitant 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

PROJET 3 : PROTOTYPE ESPACE & MOBILIER

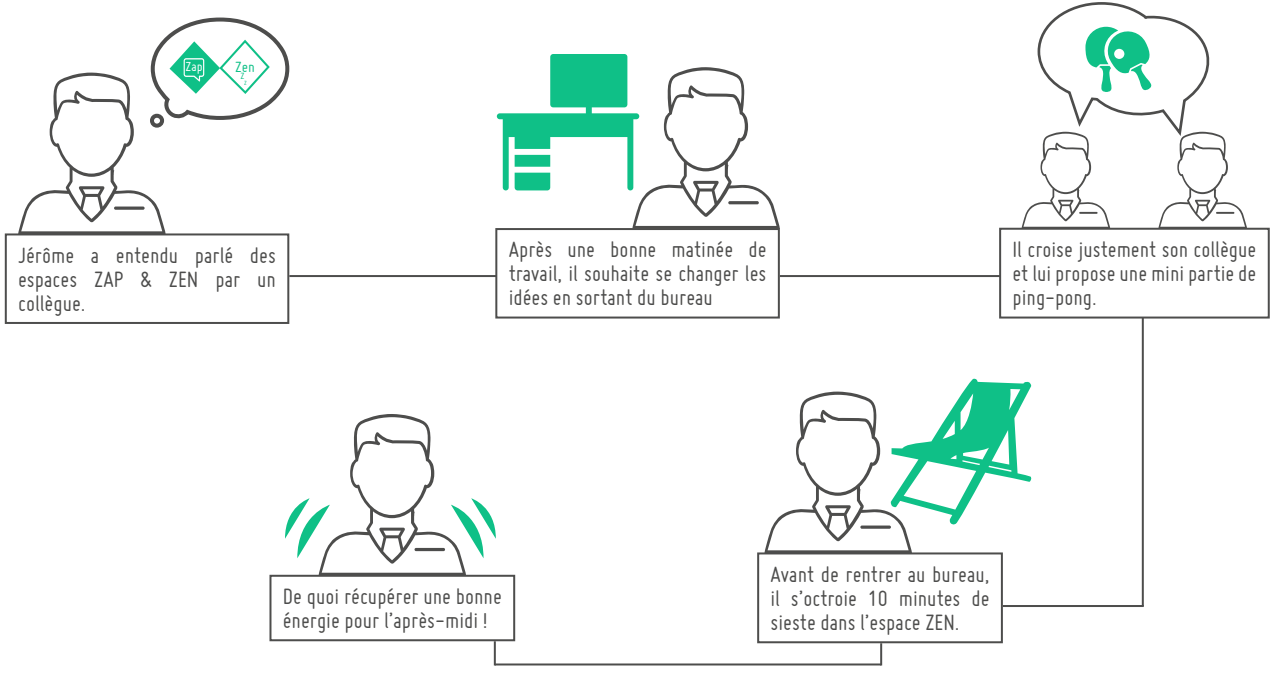
ESPACE ZAP / ZEN

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 beaux esthétiquement > 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.

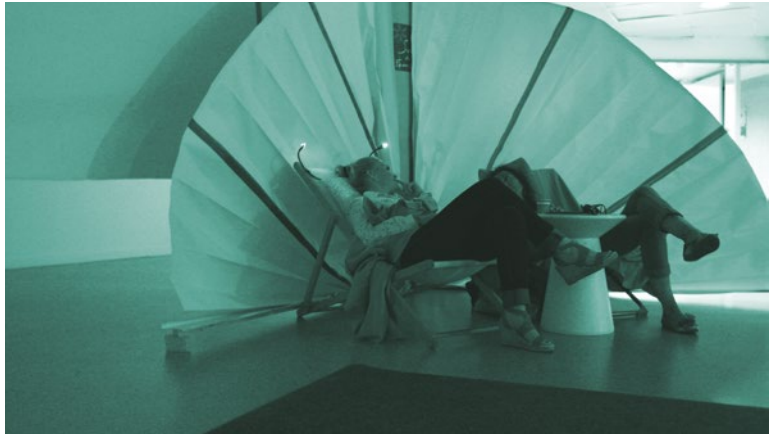
Zap
Zen
Z
Z
Z

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 jugées 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.

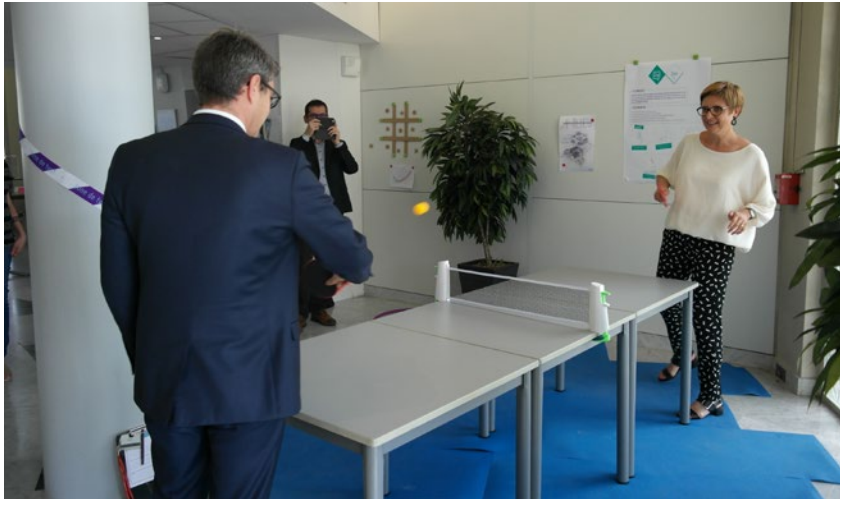
- **Les espaces ZAP :** espaces de pause visibles de tous, y compris des visiteurs, ont interpellé certains agents qui ont recommandé de les localiser dans des lieux moins passants. La table de ping-pong et l'espace avec gazon et coussins colorés ont particulièrement fait réagir (« je ne comprends pas 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 et 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 pour permettre la mise en place de ces espaces dans les maisons de région, les lycées… pour transmettre 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 Com Interne

PROJET 4 : PROTOTYPE D'ÉVÉNEMENT

CARTE BLANCHE À UNE DIRECTION

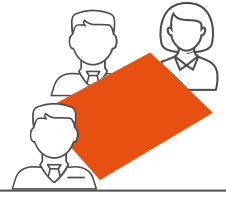
Carte blanche est un challenge inter-direction. C'est un moment convivial pour se rencontrer et créer du lien en découvrant les missions et activités d'une Direction. Les Directions acceptent de relever les challenges qui leur sont lancés pour leur présentation : proposer une forme originale et/ou drôle,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

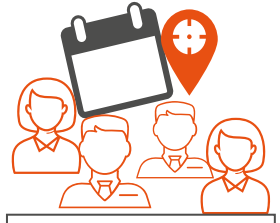
CARTE
BLANCHE
Faites une pause, rencontrez une direction
RÉGION
MIDI-PYRÉNÉES
la Région

SCENARIO D'USAGES

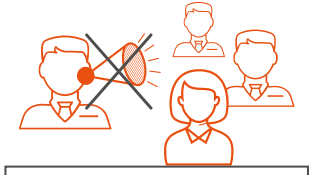
La direction de l'innovation interne vient de recevoir le «Challenge Carte Blanche» dans sa boîte courrier.



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'accronymes, 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 !

Il propose 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 publics.

ENSEIGNEMENTS
SUITE À L'EXPÉRIMENTATION

Les tests réalisés avec le service Com 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 Com 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 Com 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 à la fois sur 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 indiqués 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 bien 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 le côté informel de la rencontre, mais ne vise 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 par mois environ 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 aux travers des canaux habituels de la Com Interne. Des propositions de supports de communication ont été produits, s'inspirant des portraits des Directions réalisés par le service Com 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 "référent Carte Blanche" peut par exemple recueillir le défi du public et récupère les évaluations à la fin de la présentation.
- Après : le référent 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 Com 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 de la Com Interne et du Lab', ainsi que des deux 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.

COM'

LES PRÉCONISATIONS

- créer une équipe-projet constitué de la Com Interne, partenaire privilégié pour le déploiement de cette opération, et de membres du Lab', de la Transfo, voire de correspondants Com Interne intéressés,
- arrêter 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 Com 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

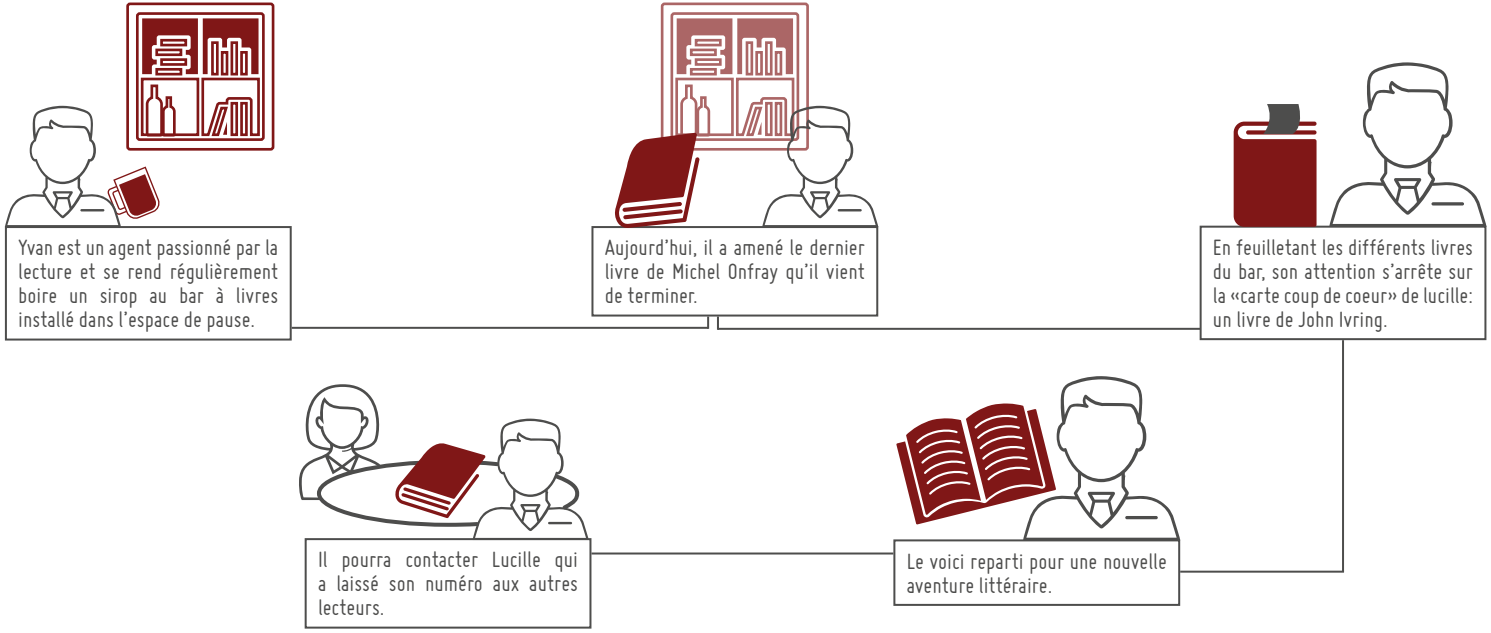
LE BAR À LIVRE

Le Bar à livres est un système d'échange de livres informel. 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. 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 sur 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 espace de pause des lycées, pour créer du lien entre les ARL, souvent coupées 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’Education 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 Com Interne

... Aborder n'importe quel sujet de façon globale & transversale au service de l'administration...

05 CONCLUSIONS & SUITES

La suite du programme Transfo

COMMENT RÉORIENTER LES PRODUCTIONS VERS LES BONS INTERLOCUTEURS ?

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 et d'enquête créative et d'analyse des besoins agit sur le projet comme un levier d'ouverture permettant d'appréhender les enjeux du projet de façon globale.

Ici les enjeux de base autour des espaces partagés de travail et de convivialité ont été traités bien au delà des enjeux spatiaux, en intégrant des notions numériques, événementielles pour répondre à de nouveaux enjeux issus de l'analyse comme 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 au changement d'approche de la conception et à l'innovation dans les 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 interlocuteur permettant d'interroger d'autres services comme le Com. interne ou encore le 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.

Au sein de cette posture qui favorise à la fois conception de projet et accompagnement au changement, nous nous sommes formés collectivement à de nouvelles méthodes de travail. Notre équipe de vingt ambassadeurs a pu mettre à contribution ses compétences et en révéler de nouvelles. Dans 18 mois, à la fin de la Transfo nous aurons développé plusieurs projets, nous aurons découvert de nouvelles méthodes, nous aurons acquis de nouvelles compétences. Mais après ?

Il s'agira de pouvoir continuer à mettre à contribution les compétences apprises lors de la formation pour l'évolution et le développement de notre administration. Plusieurs questions se posent : comment les qualités de notre équipe d'ambassadeurs pourront se déployer dans les missions du lab ? Quel temps nos directions pourront mettre à disposition pour contribuer à des projets d'administration ou de nouvelles politiques publiques ? Comment le lab pourra prendre le relais de la transfo pour continuer un travail de réseaux auprès de directions pour glaner de nouveaux ambassadeurs ? Comment s'organisera le travail collectif comme nous l'avons appris à la transfo à la fin de cette formation ?

Autant de questions qu'il nous reste à régler avec les décideurs politiques pour que le Lab'Occitanie et son réseau d'ambassadeurs sur le territoire soient en capacité d'innover dans l'action publique et d'accompagner le changement dans toutes les couches de l'administration.

MISE EN GARDE SUR LE CARACTÈRE PARTIEL DE NOS PRODUCTIONS

Il est encore une fois nécessaire de rappeler le caractère partiel de nos productions. En effet nous sommes dans une démarche de formation, certes action, mais bien une formation. Nous avons réalisé un cycle de design en 6 sessions de 2 jours alors qu'il pourrait prendre plusieurs mois à temps plein pour un équipe de prestataire. Même si l'aspect "fini" de nos prototypes pourrait sous entendre que nos productions sont "exhaustives" nous n'avons traité que partiellement un sujet très complexe. Mais nous revendiquons cette approche qui laisse place à l'erreur, nous sommes dans une démarche itérative qui cherche à concevoir pour penser plutôt qu'à trop penser avant de concevoir. Aujourd'hui nous avons effectué la première itération nécessaire pour un tel développement. Notre cadre de formation nous pousse à passer à d'autres sujets pour explorer d'autres méthodes, mais 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.

LES THÈMES IDENTIFIÉS AUXQUELS NOUS N'AVONS PAS TOUCHÉ

Au cours du projet nous avons identifié de nombreuses problématiques avec des premières idées de solutions. Notre nombre étant restreint nous avons dû faire des choix pour sélectionner et développer les six concepts présentés dans ce document. Voici donc une petite liste de pistes que nous n'avons pas touché 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 voir sur mesure à produire avec les lycées PRO 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 avec par exemple le concours d'équipement clandestin

LES ENJEUX DE LA FORMATION

Rappelons encore une fois que la Transfo est une formation/action : au delà des objectifs de production propre à chaque projet, la Transfo a des objectifs de formations spécifiques à son format. Pour ce premier cas le choix d'un cycle complet de design déroulé rapidement n'est pas anodin. En effet, ceci étant nos premiers pas dans une approche de la conception et de l'innovation centrée usager, effectuer un cycle complet nous à permis :

- de comprendre rapidement le fonctionnement général d'une démarche de design et d'innovation dans l'action publique ;
- d'avoir une vue d'ensemble du déroulement, du phasage type de ces projets ;
- de repérer les compétences des ambassadeurs dans les différentes phases du projet et d'identifier les appétences dans la formation ;
- de découvrir un maximum d'outils d'enquête créatifs différents ;
- et d'appréhender différents terrains d'enquête (internes et externes).

De plus, au cours de ce projet nous avons souhaité diversifier au maximum les projets afin de produire différentes formes (événement, espace, objets, interface et vidéo) et donc de prototyper des "objets" avec des incarnations variées nous permettant d'explorer un maximum de techniques de prototypage.

Ces premières sessions nous ont permis de nous rencontrer et de nous connaître autant à l'échelle individuelle que collective. Nous avons pu constituer un groupe singulier, fédéré autour d'objectifs communs tout en répondant aux interrogations de chacun vis-à-vis de la place de la transfo dans l'administration.

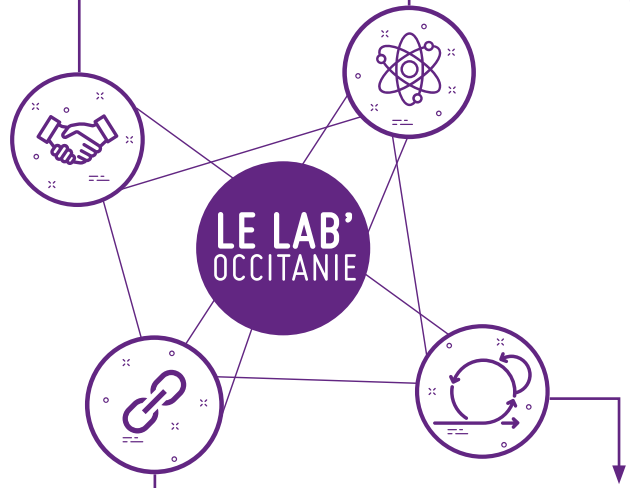
Enfin nous avons surtout pu faire preuve de notre efficacité à traiter des sujets complexes et sensibles en apportant des débuts de solutions tangibles à tester et à expérimenter grandeur nature au sein de la région.

VERS LE DÉVELOPPEMENT DU LAB'OCCITANIE

Ce 1er cas pratique de la Transfo sur les espaces partagés de travail et de convivialité nous a permis d'avoir les premiers enseignements nécessaire 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 enseignement 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 voir 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'approprier les outils et être en capacité de les contextualiser à des demandes spécifiques, voir d'en créer de nouveaux.

Le Lab'Occitanie comme lien en citoyens/habitants et politique publique : 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 voir 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.

LES INATTENDUS POSITIFS

L'approche de la Transfo à eu la vertu d'appréhender un sujet apparemment "sans enjeux" 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 questionne de nombreux enjeux organisationnels, de communication, de cohésion d'équipe voir de légitimité de la pause et de la négociation avec la hiérarchie. Toutes ces nouvelles problématiques nous ont révélé de nombreux inattendus positifs, nous 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 semblerai "appropriés" sans lien avec la problématique initiale. Ces inattendus positifs nous 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 service com)
- 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 des usages nouveaux dans l'administration (photo de la réunion improvisé dans le salon du Tripode à Montpellier.)

LA TRANSFO • OCCITANIE