

# LES PRATICIENS DE L'INNOVATION PUBLIQUE

PRESTATIONS RELATIVES À LA MISE EN ŒUVRE ET À L'ACCOMPAGNEMENT  
DE PROJETS DE DESIGN DE SERVICE POUR LE COMPTE DU MINISTÈRE  
CHARGÉ DE L'ÉDUCATION NATIONALE DE L'ENSEIGNEMENT  
SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE.

PROCEDURE N° MEN-SG-AOO-17004

## MÉMOIRE TECHNIQUE

Réponse portée par :

*indivisible, DTA, étrangeOrdinaire, Plausible Possible  
IRAM-Télécom Saint-Etienne et Bloom-Bureau des Possibles*



**Mandataire :**

Indivisible (COOPANAME SCOP)  
Paul Hallé (Pilotage)  
ph.indivisible@gmail.com  
06 31 63 44 43

# Préambule



*La redéfinition de services publics du Ministère de l'Education Nationale dans le contexte de transition digitale est particulièrement stratégique. En effet, les citoyens sont devenus à la fois des usagers et des consommateurs de plus en plus acculturés aux services digitaux les plus évolués (exemple : Blablacar, AirBNB, Projet Voltaire, etc). Cette acculturation rapide et massive crée, chez ces mêmes «citoyens / consommateurs», une grande exigence d'accessibilité, de qualité et de rapidité de service.*

*Par ailleurs, on constate une baisse relative de l'engagement des acteurs éducatifs locaux et plus particulièrement des parents d'élèves dans le «bien commun» que représente l'école. Ces derniers se positionnent de plus en plus comme des consommateurs de services et sont moins mobilisés dans les différents instances éducatives collectives (conseils d'école, associations de parents, etc.).*

*Cette double tendance oblige à repenser collectivement les services du Ministère par la mise en place de démarches d'innovation utilisant le design de service, l'expérience utilisateur, les innovations numériques mais aussi les modalités d'engagement de l'ensemble des acteurs éducatifs concernés.*

*En effet, la matrice méthodologique et intellectuelle propre au design de service permet de repenser les relations entre processus de conception des services et terrains de leur application. Les personnes concernées - les usagers, intermédiaires ou finaux - ont leur mot à dire et les dispositifs d'intelligence collective permettent d'accroître la pertinence, l'utilisation et la pérennité des services.*

*Le design de service permet de lier l'expérience singulière d'un service et l'utilité sociale visée. Notre grille de lecture se construit à partir des enjeux propres à l'institution Ecole ou Université - comme le principe d'égalité des chances - pour concevoir des dispositifs adaptés. Par exemple : comment mieux impliquer les parents de milieux populaires ?*

*Le design est une pensée stratégique dans laquelle le terrain fournit l'appui nécessaire à une dynamique centrifuge progressive, basé sur l'essai-erreur et l'expérimentation. Lui succède une démarche d'essaimage ayant pour vocation la généralisation de ce qui a été incubé et/ou prototypé dans des conditions spécifiques.*

*L'application des principes du design de service associée aux potentiels des outils numériques (applications, plate-formes d'appariement, de formation en ligne, etc) est un levier important d'innovation pour le pilotage des politiques nationales du Ministère. À travers la présente proposition, nous souhaitons vous accompagner dans l'émergence d'une nouvelle génération de services à forte opérativité sociale. Ceci pour contribuer à une meilleure appropriation des politiques d'éducation, d'enseignement et de recherche par ses différents acteurs (élèves, parents, enseignants, etc.).*

# Sommaire

## Préambule

p.2

## CHAPITRE 1 : QUI SOMMES NOUS ?

p.4

- 1.1 Nos partis pris
- 1.2 Un consortium pluriel centré sur la transformation des politiques publiques
- 1.2 Les acteurs du groupement
- 1.3 Un pilotage «maïeuticien», garant d'une démarche agile
- 1.5 Ils nous ont fait confiance

p.4

p.5

p.6

p.8

p.9

## CHAPITRE 2 : NOTRE INTÉRÊT POUR LA MISSION

p.10

- 2.1 Le design de service, mûrissement d'une méthode

p.10

## CHAPITRE 3 : NOTRE COMPRÉHENSION DES ENJEUX DE LA MISSION

p.12

- 3.1 La promesse du terrain : comment reconnecter le politique aux usages?
- 3.2 Processus d'idéation et prototypage : quelle place pour « les actants»
- 3.3 Quel portage de l'innovation ?
- 3.4 Comment produire de la disruption bienveillante?
- 3.5 Faire du digital un levier pour renforcer l'implication des publics
- 3.6 Concevoir des services pertinents pour répondre aux différents enjeux partagés

p.12

p.13

p.15

p.16

p.17

## CHAPITRE 4 : MÉTHODOLOGIE GÉNÉRALE

p.18

- 4.1 Faire de notre diversité, un acteur d'action collective
- 4.2 Une approche : sur mesure, du terrain à l'atelier
- 4.3 Différents prototypes, adaptés aux besoins d'innovation
- 4.3 Anticiper le déploiement

p.18

p.18

p.19

p.21

## CHAPITRE 5 : MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

p.22

- Phase 1 : Analyse stratégique (EXPLORER)
  - 1. Re-problématiser
  - 2. Enquête créative (socio-design)
  - 3. Représenter et restituer (mettre en forme)
- Phase 2 : Idéation (imaginer)
  - 1. Ateliers créatifs (Sprint, réunion action etc)
  - 2. Événements (Hackathon, REMIX...)
  - 3. Formation-action (Transfert méthodologique, formation)
  - 4. Modélisation du Parcours usager (complexe ou simple)
  - 5. Scénarisation (storytelling, scénarii)
  - 6 - Conception de l'expérience (ébauche du service)
- Phase 3 : Prototype et maquette (tester)
  - 1. Maquettage (physique ou numérique)
  - 2. Prototypage (physique ou numérique)
  - 3. Évaluation (analyse de l'existant et test d'usage)
- Phase 4 : Accompagnement et assistance (Déployer)
  - 1. Déploiement
  - 2. Appropriation interne
  - 3. Stratégie de mobilisation

p.23

p.24

p.26

p.28

p.30

p.31

p.33

p.35

p.36

p.37

p.39

p.40

p.41

p.42

p.44

p.46

p.47

p.48

p.49

## CHAPITRE 6 : PRÉSENTATION DES STRUCTURES DU GROUPEMENT

p.50

# Chapitre 1 :

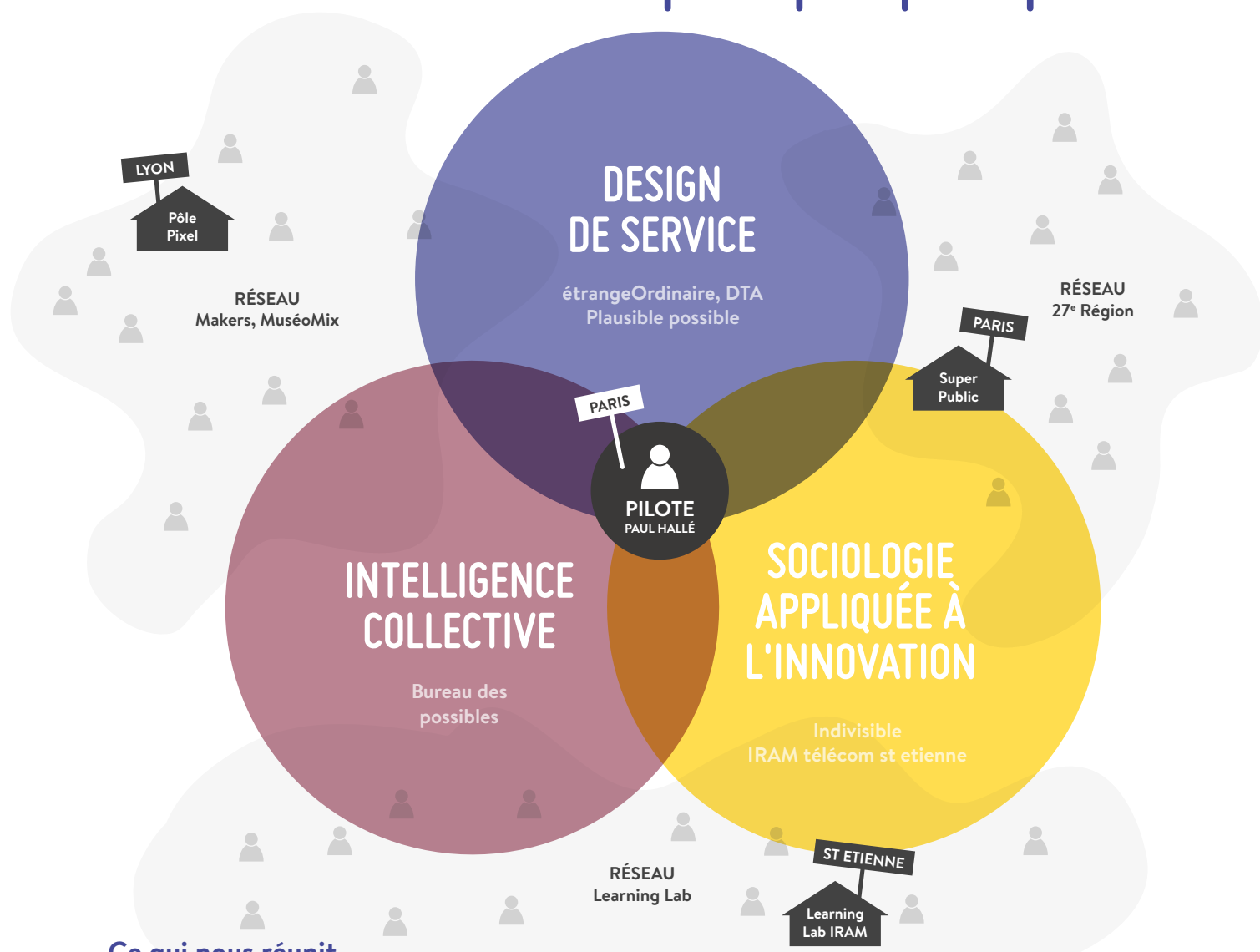


# QUI SOMMES NOUS ?

## 1.1 Nos partis pris

- 01** - *Nous croyons à une action publique pour préparer le monde qui vient.* Les écosystèmes de l'éducation et de la recherche sont aux avants-postes du monde qui advient.
- 02** - *Nous inscrivons nos pratiques professionnelles dans un cadre de valeurs communes :* humilité, convivialité, coopération, créativité, ouverture, courage, confiance.
- 03** - *Nous acceptons l'incertitude liée aux processus d'innovation.* Le risque inhérent à l'état d'incertitude représente l'opportunité de porter un nouveau regard sur des situations bien connues a priori.
- 04** - *Nous plaçons les (différents) usagers au centre de nos préoccupations.* C'est en travaillant avec celles et ceux qui la mettent en œuvre qu'on s'assure du succès d'une stratégie.
- 05** - *Nous pensons que le changement peut être désirable.* L'envie d'améliorer les services existe partout et nous prenons nos interlocuteurs au sérieux, y compris quand ils doutent.
- 06** - *Nous considérons que l'innovation publique peut être accélérée.* Dans les processus que nous facilitons, les méthodes sont mises au service des problématiques (et du sens).
- 07** - *Nous défendons une approche socio-technique.* Le numérique est pensé autant dans la dimension des changements anthropologiques que techniques.
- 08** - *Nous faisons « avec » plutôt que « pour ».* Nous avons à cœur de créer les conditions pour que chacun-e, à sa mesure, avec sa propre expérience de vie, imagine, propose, construise et contribue au bon fonctionnement de son organisation et de sa communauté.
- 09** - *Nous croyons à l'innovation comme un moyen, non pas comme une fin.*
- 10** - *Nous sommes des militants de l'innovation ouverte.* Nous souhaitons que nos démarches soient "modélisantes" pour les acteurs (inspirer les modes agiles, collaboratifs...) et que les méthodes utilisées circulent et s'articulent librement.
- 11** - *Nous sommes de différentes manières, attachés aux questions d'éducation et de citoyenneté.* La transmission et la pédagogie sont souvent au cœur de nos démarches et processus réflexifs, également constitutifs de nos manières d'être.
- 12** - *Nous mettons en place des cadres bienveillants et propices à l'émergence de controverses.* La bienveillance accompagne l'émergence de l'intelligence collective.

## 1.2 Un consortium pluriel centré sur la transformation des politiques publiques



### Ce qui nous réunit

**Un pilotage central :** un interlocuteur unique pour le Ministère. Sociologue de formation, expérimenté en design de service, il jouera un rôle de coordination entre les différents membres du groupement. Sa fonction est de veiller à la bonne articulation des diverses expertises et interventions en lien étroit avec le Ministère.

**Une diversité d'approches de l'innovation centrée-usager :** notre groupement est le fruit pluriel et complémentaire de la conception centrée-usagers. Nous collaborons depuis plusieurs années à l'élaboration de projets de services innovants en joignant nos expertises en design de service, en sociologie de l'innovation et en intelligence collective.

**Nous nous appuyons sur un réseau de lieux et d'acteurs de l'innovation publique reconnu :** Ces différents réseaux :

- **participent activement à la transformation des politiques publiques en France.** Notre réseau est implanté sur tout le territoire mais il se retrouve régulièrement à SuperPublic, un tiers-lieu de l'innovation publique porté par le 27<sup>e</sup> Région (<http://www.la27eregion.fr/>)
- **pratiquent régulièrement le design de service et l'innovation centrée-usager.** La plateforme universitaire IRAM -Télécom Saint-Etienne, située au cœur du quartier créatif de Saint-Etienne (Cité du design), est un ancrage dans les réseaux d'éducation et de recherche. IRAM est un lieu de ressources et de compétences dédiées à l'innovation par les usages et à la formation aux pratiques numériques des professionnels (ex: Casino, Crédit Agricole, MAIF, EN3S, Saint-Etienne Métropole, Région Auvergne Rhône-Alpes).
- **rassemblent un vivier de compétences et de makers.** l'implication d'Yves Armel Martin et de Christophe Monnet dans le groupement (co-fondateurs de différents REMIX comme Museomix, Gareremix et tout dernièrement Edumix), constitue un atout important pour imaginer et mettre en œuvre les différents formats de hackathon souhaités dans le marché.

# 1.2 Les acteurs du groupement

## Des expériences fondatrices partagées entre membres du groupement

Notre réponse repose sur des expériences de coopération incarnées à travers de multiples projets. Un grand nombre de références exemplaires en terme :

- de médiation créative et d'intelligence collective comme, la co-fondation des formats Mix, l'animation et l'organisation de différents Hackathons thématiques autour de l'énergie ou encore du jeu vidéo, d'animation de «Fabrique de projets» autour de l'inscription territoriale des Lycées ;
- d'écriture de notes et de guides (dont le guide de «l'innovation centrée-usager») consacrées à la pédagogie de la co-conception et la mise en place de laboratoires d'innovation au sein des collectivités et des institutions ;
- de conduite d'études socio-design autour des politiques éducatives, des dispositifs d'insertion, de la tranquillité publique, de la prévention-santé ;
- de conception de nombreux services de prototypage physiques et numériques, autour de la «tranquillité publique»... ;
- d'un travail de prospective sur les Lycées, Collèges et lieux d'apprentissage du futur.

*«Accompagner l'émergence d'une nouvelle génération de services à destination des professionnels, en s'appuyant sur l'exploration et l'analyse rigoureuse des dynamiques de terrain, pour créer les conditions qui permettent aux individus de s'impliquer dans l'évolution de leur métier et favoriser des modes de travail plus collaboratifs »*

## Indivisible

sociologues et facilitateurs mêlant enquête créative, conception et facilitation de dispositifs collaboratifs au service de la transformation des politiques publiques.

*«Réhumaniser le numérique et développer des services connectés plus proches des besoins sociaux des usagers et des professionnels : c'est sur cette idée que nous souhaitons nous investir pleinement dans la mission proposée par le Ministère pour répondre à ce défi stimulant en trouvant ensemble des solutions nouvelles, innovantes et vertueuses »*

## étrangeOrdinaire

designers de services spécialisés en conception participative et en innovation sociale, nous portons la transformation de l'action publique à travers des projets conçus avec et pour les usagers.

« Initiateur d'un learninglab universitaire et cofondateur du réseau «learninglab network», notre équipe pluridisciplinaire (enseignants-chercheurs, ingénieur en pédagogie numérique, chef de projet, ...) se propose de développer une approche réflexive des modalités d'action et/ou de réaction liées au numérique. Elle questionne autant les manières de faire qu'elle se propose de mettre en oeuvre des méthodes appropriées d'expérimentation des scénarios imaginés aux cours des ateliers d'immersion et de stratégie d'innovation par les usages.»

## IRAM Télécom Saint-Etienne

une plateforme universitaire de formation et de recherche sur la communication et les usages numériques. Lieu de pratique du design, d'expérimentation, de transdisciplinarité entre les sciences humaines et les sciences de l'ingénieur, les champs d'investigation d'IRAM sont multiples : la culture, l'éducation, la santé, la digitalisation des entreprises.

« L'ambition affichée qui consiste à partir du terrain et des usagers pour faire émerger un ensemble d'idées que l'on va ensuite matérialiser et tester «grandeur nature», dans le champs de l'éducation - que nous affectionnons tout particulièrement - est pour nous un défi extrêmement stimulant que nous souhaitons relever.»

## DéTéA,

Design Territoire Alternatives, déploie depuis 2010, pour diverses collectivités et sur différents sujets, les méthodes immersives, créatives et tangibles du design de service.

« Pensez différemment l'avenir des services proposés par et pour le ministère de l'Education Nationale est un merveilleux défi. Dans une période où l'éducation et la représentation de l'action publique est en pleine mutation, imaginer de nouveaux imaginaires et sortir des sentiers battus est un questionnement qui nous enthousiasme. »

## Plausible Possible

Agence de design des politiques publiques et de design de service, spécialisée dans les démarches de prospectives collaboratives, spécifiquement sur l'avenir de la bureaucratie.

« Les communautés éducatives recèlent un potentiel Pensez différemment l'avenir des services proposés par et pour le ministère de l'Education Nationale est un merveilleux défi. Dans une période où l'éducation et la représentation de l'action publique est en pleine mutation, imaginer de nouveaux imaginaires et sortir des sentiers battus est un questionnement qui nous enthousiasme. »

## Le bureau des Possibles

Bureau accompagnant des démarches d'innovation ouverte et s'appuyant sur la culture numérique et collaborative pour générer de nouvelles opportunités et transformer les organisations.

## 1.3 Un pilotage «maïeuticien», garant d'une démarche agile



*L'objectif est de proposer à la DelCom et à la DNE un interlocuteur privilégié qui peut intervenir dès l'émergence d'une demande, l'accompagner à l'explicitation et à structurer la demande.*

*La spécificité d'un accord-cadre consiste dans la construction d'une méthodologie déclinable à l'envie suivant les sujets à traiter dans l'échange avec le ministère. Pour être au plus proche de vos attentes, nous avons décidé de construire un pool de compétences autour du design de service. Nous avons choisi un pilotage de la mission proposée par le Ministère en la personne de Paul Hallé de l'Agence Indivisible. Sociologue et facilitateur, il a une expérience des dispositifs créatifs, des processus d'innovation et du design de service en particulier. Il a travaillé aux côtés de la plupart des designers de services et des principales agences dans le domaine (DTA, Plausible Possible, Talking Things...). Il a collaboré également avec l'IRAM et la 27e Région. Le bureau de l'Agence Indivisible est basé à SuperPublic.*

- **Le pilotage de la démarche** : il doit être garant d'un processus agile et créatif. En fonction des premières intentions de projets il associera les personnes compétentes au cas par cas. Piloter la démarche consiste à planifier nos interventions, monter des équipes pertinentes et coordonner et/ou superviser les équipes, organiser un échange structuré et permanent avec la DelCom.
- **Le pilotage opérationnel** : chacune de nos interventions pourra également être assurée par les différentes personnes ressources de l'équipe, en fonction des domaines d'expertise qui sont les leurs (Lucas Linares - Étrange Ordinaire, Yves-Armel Martin - Bureau des possibles, Jean Pouly - IRAM - Télécom Saint-Etienne, Damien Roffat - Détéa, Yoan Ollivier - Plausible Possible).
- **La composition des équipes** : les équipes vont être composées en fonction des besoins. Nous insistons sur la nécessité de prendre en compte l'aspect pluri-disciplinaire et la complémentarité des forces, y compris entre les différents designers de services qui représentent la majorité de nos intervenants.
- **Des compétences spécifiques** : au-delà des nombreuses compétences regroupées au sein de notre groupement, nous sommes également en mesure de faire appel à d'autres compétences associées, si besoin. Cette capacité de mobilisation de compétences et d'expertises est notamment facilitée par l'appartenance de plusieurs membres du groupement à trois importantes coopératives (Coopaname, Crealead et Oxalis).

# 1.5 Ils nous ont fait confiance



... et d'autres encore

## Chapitre 2 :

# NOTRE INTÉRÊT POUR LA MISSION

## 2.1 Le design de service, mûrissement d'une méthode

*Les compétences du Ministère évoluent, les publics également. Pour que les politiques éducatives continuent à jouer leur rôle sociétal de façon efficace, il s'avère nécessaire de les mettre en phase avec les besoins des usagers et de penser finement leur conception. La logique du design, alliée aux compétences des sciences humaines, permet de réinterroger les dispositifs publics du point de vue des usagers de l'ensemble de l'écosystème en passant par les registres de la créativité et l'intelligence collective.*

### Ce que nous entendons par design de service

«Le design de service s'intéresse aux fonctionnalités et à la forme des services ainsi qu'aux sous-ensembles qui les composent (objet, interface, espace, organisation, gestion et communication). Il s'assure que les services soient utiles, utilisables et désirables du point de vue des usagers-citoyens et efficaces, performants et différenciants du point de vue des fournisseurs.»

Le design, qui fait notre spécificité dans la conception à partir d'éléments tangibles, permet de dépasser les dimensions «immatérielles» particulièrement difficiles à appréhender pour tout ce qui touche au numérique. Fort de notre expérience auprès des collectivités, des administrations et des ministères (développement durable, SGMAP...) nous sommes en mesure de porter une réflexion et des réponses nouvelles, précises, tangibles et partageables là où les réponses digitales sont parfois difficiles à appréhender par les utilisateurs. Grâce à la logique du prototypage, nous sommes en mesure d'apporter très rapidement des solutions, de les tester, de les évaluer, quelque soit la problématique, même la plus immatérielle.

### Le design des politiques publiques

«Ce que nous nommons « design des politiques publiques », c'est l'application des principes du design – ou de la « conception orientée utilisateur » – à la fabrique des politiques publiques. C'est à la fois un état d'esprit et un ensemble de méthodes qui permettent de réinterroger des problèmes de société, de mieux comprendre les situations du point de vue des bénéficiaires visés, d'associer ces derniers à des tests et des simulations, de réaliser des prototypes de solutions pouvant ultérieurement être déployées avec de meilleures chances de succès.» (27e Région)

*Dans l'esprit du design des politiques publiques, nous souhaitons faire des enjeux du ministère un terrain pour le design de service : égalité des chances, cohérence territoriale, innovation pédagogique, implication citoyenne, rôle des parents...*

## **Le prototypage : une brique méthodologique qui gagne en importance**

De plus en plus d'acteurs publics s'intéressent à la façon dont les designers de services mettent en place des phases de prototypages. Se situant à différents niveaux d'opérationnalité (du maquettage en cours de démarche à la mise en place pour plusieurs mois d'un prototype «grandeur nature» évaluable) le prototypage est en effet un moyen de :

- Rendre tangible et très accessible une démarche de concertation
- Sortir de la déclaration d'intention et vérifier la pertinence d'une idée
- Amorcer le changement et la pérennisation d'une solution nouvelle
- Proposer un aboutissement stimulant pour les acteurs de terrain d'une démarche de concertation

Nous faisons le pari que cette «brique méthodologique» va devenir une clé de voûte des démarches de design de service et de l'innovation publique dans un avenir proche. Ainsi nous sommes particulièrement attentif à vous proposer un pool de compétences en capacité d'allier concertation (immersion, ateliers de co-conception) et fabrication (conception créative et prototypage). Pour la partie fabrication, nous proposons des professionnels en capacité de gérer la conception et fabrication d'objets numériques (Interfaces, applications, mobiliers et objets connectés) mais aussi de mobiliers, d'aménagements d'espaces, de supports graphiques.

Ne sachant pas par avance quelles idées émergeront des démarches que nous conduirons, il est intéressant de pouvoir prototyper à différents niveaux.

La plupart des designers composant l'équipe sont des pionniers français du design de service et plus précisément du prototypage qu'ils mettent en oeuvre régulièrement dans leurs projets sous des formes abouties (voir références).

## **Co-concevoir les services de demain avec la DNE et la DELCOM**

Nous considérons que le numérique ne constitue pas un terrain «à part». Le design des politiques publiques permet cependant d'inscrire les outils et logiques numériques émergents - et les opportunités qui vont de pair - dans une logique d'innovation sociotechnique axée en particulier sur les nouvelles manières de créer de la collaboration et du collectif. Dans ce sens, la DNE et la DELCOM nous semblent les mieux placées pour accompagner les nouvelles transformations. Dans un esprit de dialogue continu, nous souhaitons partager notre expertise globale avec la DELCOM et la DNE et outiller les processus qui permettent d'innover, du terrain aux services numériques.



# → NOTRE COMPRÉHENSION DES ENJEUX DE LA MISSION

## 3.1 La promesse du terrain : comment reconnecter le politique aux usages?

*De par la diversité de nos missions et la nature de nos interventions, nous rencontrons une diversité innombrable de « réalités » sur nos terrains d'action. Elles nous évoquent un inépuisable bassin d'expériences d'usages qui prennent forme dans des conditions sociales, organisationnelles et culturelles spécifiques : lycées/écoles, laboratoires de recherche, territoires ruraux, services publics hospitaliers (hôpitaux, prévention santé...), éducation spécialisée, politiques culturelles, dispositifs d'insertion... Le terrain ne se limite pas à la définition classique des sciences humaines. A travers les mix et autres formats créatifs, les « tests » et prototypages nous fabriquons des dispositifs de terrains qui ressemblent, d'une certaine manière, aux terrains parcourus en mode enquête ; quelque soit le mode opératoire, nous problématisons et fabriquons en croisant regards et représentations des publics, tantôt à travers l'analyse, tantôt à travers la « mise en scène » du dialogue et de la controverse.*

Quand nous parlons d'usages, il s'agit autant des usages finaux que des usagers intermédiaires, dont les agents en contact avec les publics. Cet « échelon » de contact, positionné aux interfaces publiques/institutions (?) est crucial d'un point de vue design et de sociologie des usages. Dans une certaine mesure, les agents « font avec » des mesures et recettes qu'ils jugent le plus souvent inapplicables. Et pourtant ces mesures et recettes successives se sédimentent et prennent place dans leur travail quotidien. Malgré tout, les institutions fonctionnent. Ce constat paradoxal est aussi vieux que le « phénomène bureaucratique ».

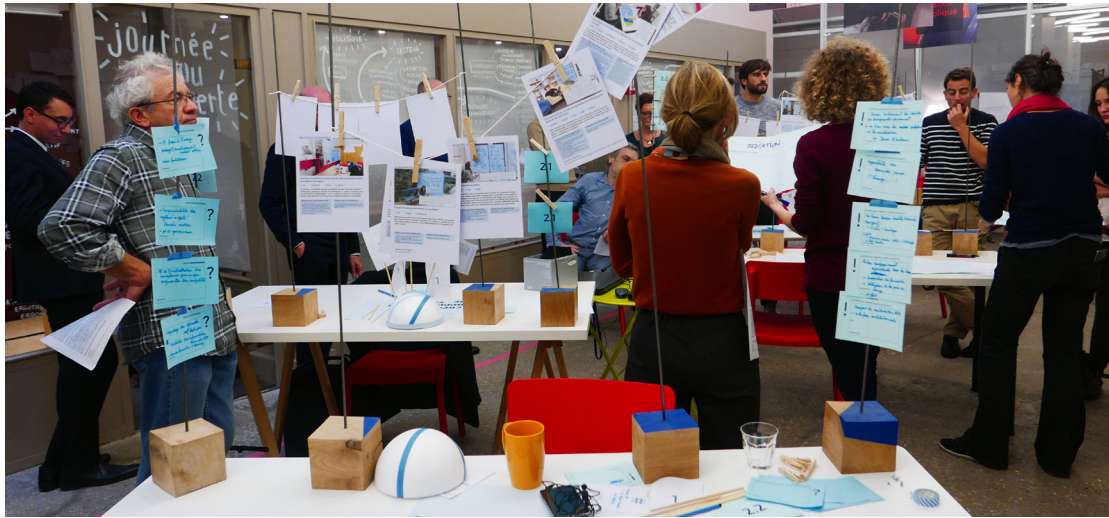
Dans le contexte actuel, avec des institutions en perte de légitimité et, dans une certaine mesure, de monopole (de transmission, d'organisation...), l'écart des représentations se creuse : qu'est-ce que les « usagers sont en droit d'attendre », qu'est-ce que qu'une « réponse » ou « solution » adéquate en termes de service ? Quelle solution l'éducateur de rue ou le conseiller de la Mission locale est-il en capacité à proposer à tel jeune sur un territoire rural ? Une mère de famille sans diplôme, est-elle en droit d'espérer que ses enfants réussissent et que l'école réponde à la promesse de l'égalité des chances ?

Notre expérience du terrain nous apprend à quel point usagers et intermédiaires considèrent que de nombreux problèmes sont « déplacés », plutôt que « solutionnés ».

Cette situation semble insatisfaisante et alimente un cercle vicieux de délégitimation de l'action publique.

Nous considérons aussi que, pour partie, changer de mode de production des services au sein d'organisations apprenantes et agiles et, avant tout, (re-) connectées à leurs terrains respectifs, peut changer la donne. Dans cette « éloge du terrain » que nous assumons, la transformation digitale de l'organisation représente, nous semble-il, la finalité (une composante de certains services) et un éléments de processus : l'infrastructure au service d'une organisation agile et collaborative.

## 3.2 Processus d'idéation et prototypage : quelle place pour « les actants »



*Les bouleversements attribués à la « révolution » numérique débordent largement du champ des inventions techniques. Les bouleversements sont d'ordre anthropologique. Les multiples effets sociétaux tangibles se caractérisent avant tout par l'incertitude qui pèse sur la suite ; comment travailler, apprendre, s'impliquer ? Si les progrès techniques ne sont pas la seule source de transformations sociétales des dernières décennies, l'enjeu digital semble cristalliser et/ou accélérer aussi bien l'évolution des moeurs que l'organisation du travail.*

Le ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche est aux premières loges de la transformation digitale. Le ministère est impacté en tant qu'organisation, avec sa complexité de structures, rôles, métiers, compétences etc. Il l'est aussi par ses publics. Les publics jeunes sont parmi les « early adopters » des usages émergent et représentent à eux seuls tous les enjeux de « transmission ».

La portée des transformations digitales impactant le ministère déborde des cours d'écoles et campus universitaires dans la mesure où les évolutions touchent au caractère structurant de « l'éducation nationale » sur les parcours des formations, l'organisation des territoires, et les représentations du « rôle sociétal » de l'éducation.

Partant des problèmes appréhendés dans leur complexité, nous cherchons à penser et à développer les outils, numériques ou autres, comme un élément traducteur dans la chaîne services/ usages. Nous sommes vigilants face au risque du « solutionnisme technologique » qui confond souvent outil et solution. Nous défendons une approche « humaniste » du numérique et cherchons à mettre les personnes au cœur des processus de conception... parce que nous considérons que cela permet de produire des changements effectifs.

## **Idéation et processus ?**

Lors de nos interventions en mode « créatif », la méthode ne remplace pas une démarche réflexive, partagée avec nos commanditaires, sur l'intention et le sens.

Nous développons et mobilisons depuis de nombreuses années, des méthodes et des outils de travail créatif, de co-conception et des pédagogies centrées sur l'apprenant, peu répandus encore et considérés comme « innovants » en soi. Pourtant, nous sommes convaincus que l'importance des processus doit primer sur la méthode.

L'« injonction à la créativité », à « l'innovation » s'avère difficile pour un certain nombre de professionnels, quelque soit l'âge ou le niveau de formation. Aussi, les limites des outils et configurations créatifs sont désormais bien identifiées. Il y a en effet un risque de réduire l'innovation, la transformation à des sprints ou des hackathons, des événements dont les effets, au final, restent le plus souvent éphémères, sans lendemain. De façon presque caricaturale on peut énumérer certaines limites : l'enthousiasme d'une journée créative fait rapidement place à l'épuisement ; la transformation de « la bonne idée » en « innovation » est une toute autre paire de manche que l'idée géniale notée sur post-it ; la masse des idées noie les participants et, parfois, les idées modestes mais intéressantes malgré tout. L'impact sur la dimension stratégique et organisationnelle illustre le manque de légitimité ressenti par des participants. La mise entre parenthèses des logiques sociales et institutionnelles est souvent de courte durée et, sinon illusoire. L'exercice créatif est facilement mis à rude épreuve des « permissions » et « interdits » portés par l'institution et/ou des responsables spécifiques.

Et pourtant, les outils et temps créatifs d'idéation constituent de formidables leviers dans des processus d'innovation. Connaître les limites des « outils-méthodes » nous permet de positionner et d'utiliser au mieux ces formats créatifs qui, souvent, produisent des effets extra-ordinaires, en premier lieu chez ceux qui y participent. Des personnes travaillant ensemble depuis longtemps refont connaissance, autrement, et se mélangent à des publics qu'ils ne rencontrent guère. Les personnes se retrouvent dans des dynamiques axées sur le « faire » leur permettant de re-découvrir des compétences et capacités parfois enfouies ou ignorées. L'objectif explicite d'une approche centrée usager permet de reconnecter avec un récit positif, les raisons d'engagement dans tel ou tel métier (l'« amour du métier »),

Il y a des conditions à respecter pour pouvoir actionner ces leviers dans une logique socio-technique de l'innovation. D'une part, il nous semble essentiel que le déploiement de ces outils soit accompagné par des personnes professionnelles qui, en plus de leur métier premier, sont de fins connaisseurs de dynamiques psycho-sociales à l'œuvre. D'autre part, nous considérons que l'innovation se pense au travers de processus plus longs, et que les dispositifs créatifs sont de formidables marqueurs structurants de ces derniers.

## **Prototyper**

Dans une perspective « humaniste », l'intérêt partagé que nous portons à la méthode du prototypage et du test prend une place prépondérante. Il réside dans le potentiel de ce dernier à produire des enseignements déterminants, souvent invisibles à l'œil nu en situation d'analyse « froide » et « distanciée ». Le prototype fait réagir car il matérialise et nous fait sortir du monde des idées. Il relie et produit, entre adhésion et critique, diverses formes d'implication. Il est révélateur et permet, dans la suite de l'idéation de produire de nouvelles configurations, de service, de travail, d'engagement...

## **Piloter les processus, un enjeu stratégique**

Le positionnement des outils, depuis la phase d'analyse, se fait avec le commanditaire. Le projet politique et la vision des décideurs constituent une première source de sens et permettent de déclencher une boucle d'analyse et d'idéation aboutissant dans l'accompagnement à la prise de décision (généraliser ou pas, essaimer, réorienter, abandonner...).

## 3.3 Quel portage de l'innovation ?



*Nous avons relevé l'enjeu de l'accompagnement des individus. Il nous paraît en effet crucial de partir des personnes, de « là où elles sont » en termes de pratiques, de compétences, de posture face à l'évolution de l'environnement. Or, être dans une posture d'accompagnateur, comporte toujours le risque d'un glissement vers des formes de prise en charge des individus « infantilisants ». Pour nous, accompagner, c'est « faire avec » plutôt que « pour ».*

Dans un contexte de restriction ou de rationalisation budgétaire, les pouvoirs publics sont de moins en moins en mesure de « prendre en charge » les individus. Alors que ces derniers sont souvent seuls : disparition des collectifs de travail, individualisation, désaffiliation... Les organisations subissent une rationalisation qui enlève certaines fonctions ou formes de travail plus « sociales » ou « conviviales » (externalisation...). Les tissus associatifs sont fragilisés. Or, quelque soit l'innovation, elle a besoin de réseau et d'un tissu organisationnel (?) pour être portée. Il faut donc repenser les innovations techniques ensemble avec le cadre social qui permet de les porter.

Avec notre posture, nous souhaitons contribuer à impulser et à modéliser des espaces où l'autonomie et l'implication peuvent se déployer. Notre posture puise en effet ses sources dans l'idée de l'empowerment (capacitation) et de la nécessité constatée de renforcer les individus et les collectifs dans leur capacité à être autonome, et porteur d'initiative.

Nous favorisons l'expérimentation, y compris celle des postures. Nous invitons les individus à tester de nouvelles attitudes dans des cadres créatifs sécurisés. Nous cherchons à favoriser des capacités d'autonomie face aux changements à venir. Des liens d'interdépendances plutôt que des liens de dépendance.

- La mixité des publics (en termes de métiers, d'organisations, point de vue sur les usages, catégories socio-professionnelles) agit comme un bol d'air frais pour les professionnels qui confrontent rarement leurs pratiques et idées à une altérité quelconque
- A passer par le « faire » ; l'implication permet de produire, de matérialiser des intentions dans un monde qui paraît insaisissable, « faire » permet de fabriquer du sens.
- A produire des services qui apportent des solutions en prenant en compte les personnes dans leur globalité. Loin d'être « utilisateur » technique d'un service, les usagers sont avant tout contraints par ...

## 3.4 Comment produire de la disruption bienveillante?



Paradoxe. La prise en compte des conditions sociales de toute innovation, nous amène - paradoxalement - à considérer celle-ci comme une nécessité sociétale. La capacité des politiques publiques à jouer son rôle nécessite d'accélérer et, parfois, de rompre avec des façons de penser et de faire.

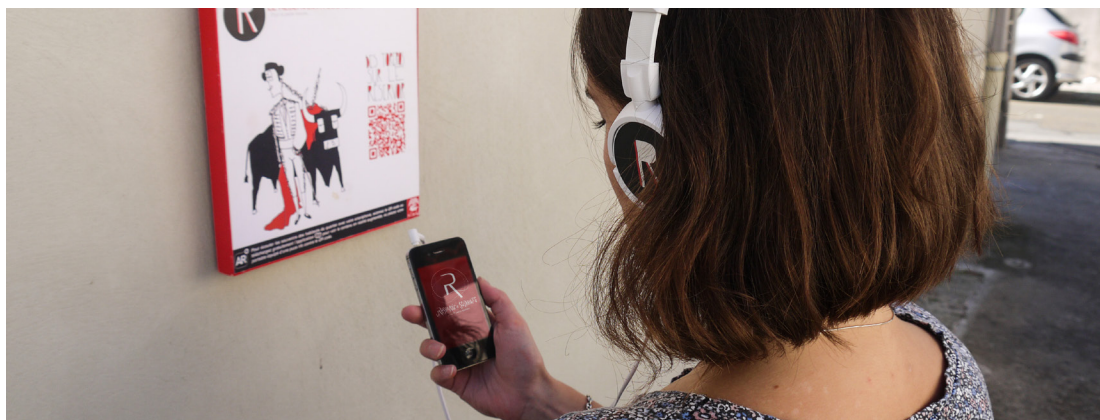
Nous portons un certain regard d'expert sur les transformations digitales, les services, pratiques et usages émergents, que nous confrontons volontairement aux terrains, tels que précisé plus haut.

En analyse, nous n'hésitons pas à avancer rapidement des hypothèses « radicales », afin de les confronter aux observations de terrains et à les insérer dans un dialogue constructif avec nos interlocuteurs.

- L'idéation est connectée aux phases d'analyse et précède le proto-, nous partageons volontairement nos analyses et nos idées et acceptons leur dé- et re-construction avec et par les parties-prenantes du processus d'idéation.
- Le prototypage dépasse la bonne idée. C'est une mise en forme du fond, des enjeux recueillis et idées exprimées. La mise en forme n'est pas neutre. Elle implique des décisions. Le processus de prototypage tranche au sens littéral du terme.

Nous jouons avec une double posture. Nous n'hésitons pas à proposer des pistes radicalement nouvelles, d'ouvrir le schmilblick. En même temps, nous cultivons une approche propice à l'innovation incrémentale...

## 3.5 Faire du digital un levier pour renforcer l'implication des publics



La démocratisation des supports numériques offre de nouvelles opportunités d'engagement et de mobilisation des citoyens sur des biens communs comme par exemple l'école.

Mais les différentes fonctionnalités nouvelles permises par le numérique ne deviennent des services efficaces et utilisés par le plus grand nombre qu'après un processus d'appropriation sociale des technologies longs et complexes. De plus, un usage numérique individuel ne participe pas forcément et directement à la production d'un bien commun. De même, un usage individuel peut recouvrir plusieurs intentions, à la fois personnelles et collectives.

Nous proposons donc de partir des pratiques de terrain et des capacités réelles des acteurs pour modéliser ce processus en différentes étapes. Nous interrogerons et testerons les capacités des technologies numériques à produire du commun à partir des utilisations individuelles que nous formalisons dans des personae.

## 3.6 Concevoir des services pertinents pour répondre aux différents enjeux partagés (systémiques) et singuliers (usagers)

Les différents personae permettront de concevoir plusieurs scénarii d'usage qui donneront une vision systémique des différents services à concevoir.

Cette méthode permettra d'utiliser pleinement les potentiels des outils numériques (basés majoritairement sur une utilisation individuelle) pour concevoir des services collectifs.

La mise à l'épreuve du terrain de ces scénarii permettra ensuite de ne retenir que les fonctionnalités les plus pertinentes et légitimes.

Cette phase permettra aussi d'ajuster les outils utilisés au plus près des besoins des utilisateurs, en fonction des possibilités d'usages réels et des attentes alors exprimées.

# MÉTHODOLOGIE GÉNÉRALE

## 4.1 Faire de notre diversité, un acteur d'action collective



S'il est nécessaire de réunir des compétences, des ressources et des savoirs pour répondre efficacement aux enjeux de la modernisation des services de l'Éducation nationale, nous avons choisi de travailler ensemble sur la base des expériences et des projets qui nous ont déjà réunis.

Ces projets précédents sont l'expression d'une capacité non seulement à « faire ensemble », mais c'est aussi en quelque sorte, pour le commanditaire, une garantie apportée

sur la manière (sur nos savoir-faire) dont nous envisageons le travail « avec d'autres ». L'ensemble du processus (Analyse stratégique, idéation, prototypage et accompagnement dans la mise en œuvre) se fonde sur un choix assumé de coopérer au service d'un projet commun et suppose une coresponsabilité. Seul ce cadre d'action (qui relève concrètement d'une organisation de la diversité) conduit à créer un nouvel acteur collectif et non pas seulement un collectif d'acteurs.

*Autrement dit, nous avons fait un réel choix de « structuration » qui nous distingue de fait du prestataire traditionnel qui reprendrait seulement les démarches design en se positionnant d'abord comme « collaborateur » avec comme sous entendu, un contexte imposé auquel il se résigne au nom d'un principe de réalité.*

A l'inverse, les méthodes et « l'acteur » que nous proposons, répondent à une démarche volontaire et « militante ». Le service public et les défis contemporains de modernisation de l'action publique constituent pour nous, une priorité de positionnement professionnel mais aussi éthique.

## 4.2 Une approche : sur mesure, du terrain à l'atelier

Afin de mener au mieux les missions rencontrées au cours du marché nous proposons une approche sur mesure afin de constituer au cas par cas des équipes charpentées pour chaque sujet. Parce que nous sommes un groupement de professionnels qui avons l'habitude de travailler ensemble et qui connaissons les domaines d'expertises et les faiblesses de chacun, nous sommes en mesure de tailler des prestations sur mesure en fonction du sujet à traiter. En effet la pluralité de nos compétences est suffisamment large pour permettre de convoquer autour de chaque besoin du ministère, les professionnels spécialisés adéquats. Nous serons donc à même de convoquer autour de chaque projet les compétences nécessaires en terme de conception d'interface, de sciences humaines, d'animation et de prototypage jusqu'au développement de solutions numériques.

## 4.3 Différents prototypes, adaptés aux besoins d'innovation



### Le prototype, pourquoi faire...

Le prototypage s'impose dans l'innovation publique comme un levier d'expérimentation rapide qui permet durant un temps de conception de faire valider des hypothèses de travail. En mettant en oeuvre à moindre coût les solutions envisagées, le prototypage permet d'accélérer la mise à l'épreuve de l'usage de solutions.

### Le prototypage remplit plusieurs fonctions.

D'une part, un prototype réalise la synthèse créative d'un service. Il permet d'incarner, dans une matérialité choisie pour le projet en question, l'expérience que propose un service.

D'autre part, un prototype est un outil transactionnel. En représentant des intentions de conception il permet une réaction riche autour d'une proposition. Dans ce cas, un prototype est un moyen riche de collecte de retours d'usagers. A ce titre, il est nécessaire de travailler en amont autant les hypothèses précises de test que le prototype en question. Il est important de faire ainsi la distinction entre un prototype formel (qui teste la mise en forme d'une proposition) un prototype de principe (qui teste les intentions d'usages minimum) un prototype fonctionnel (qui simule différentes fonctions clés du service), ...

Enfin, un prototype est un livrable en tant que tel, un support à communication qui permet de partager simplement les intentions d'un projet sous une forme visuelle et crédible.

### Jusqu'où aller dans le prototypage

Le prototypage rentre peu à peu dans le vocabulaire des administrations publiques, mais peut recouvrir des définitions très différentes en terme de degré d'aboutissement. De notre point de vue, un prototype a surtout pour vocation de simuler l'usage de nouvelles fonctionnalités. Cette simulation peut nécessiter des degrés de finalisation qui sont très variables. Certains prototypes simples (mise en forme d'une communication, création d'une page d'accueil, mise en ligne d'une vidéo de présentation d'un service simple) permettent aux usagers de se projeter dans un usage potentiel et permettra de tester l'adhésion des usagers à des hypothèses d'innovation. D'autres, plus complexes, peuvent permettre de vivre en partie des usages imaginés (mise en place d'une ligne de transport participatif sur un territoire pour une semaine, nouveaux formulaires physiques et numériques, navigation simplifiée dans une interface, test de la mise en place d'un nouvel espace d'accueil,...). Toujours est-il qu'un prototype n'a pas vocation à faire tester un usage finalisé. Sa pertinence est de révéler des enseignements avec un investissement court. Le prototype reste un moyen léger et adaptable de vérifier auprès des usagers des hypothèses.

### Trois approches, trois types de livrables

Le design de service offre de nombreuses approches méthodologiques. Notre groupement propose l'association de plusieurs structures, dont trois agences de design, qui ont des approches spécifiques dans la manière de mettre en oeuvre des supports de test pour les politiques publiques. Plus spécifiquement, notre groupement offre trois approches différentes du design de service qui aboutissent à trois typologies de prototypes aux matérialités et aux objectifs différents.



# Approche 1 : étrangeOrdinaire

EtrangeOrdinaire met en oeuvre une approche intégrant fortement la dimension design « numérique » dans sa démarche de travail. Cette approche implique des compétences en design d'interface (UI design), en design d'expérience (UX design) et en prototypage numérique (Développement, Dirty prototyping, ...). Questionnant la dimension applicative des politiques publiques, l'équipe est en mesure de mettre en oeuvre des prototypes numériques pour représenter, tester et faire vivre les expériences numériques des services de demain (Wireframe, site web, application mobile et tablette, infance in situ).

## Objectifs :

- tester des volets de simplification numérique
- interroger l'autonomie des usagers face à des étapes de projets
- améliorer les usages de dispositifs numériques existants
- incarner les services numériques dans l'espace, dans des objets
- rematérialiser le numérique

# Approche 2 : Détéa

Détéa offre une approche du design « in situ ». Partant de l'immersion pour comprendre les enjeux et proposant le test d'idées ayant émergé sur le terrain. Leur pratique aboutit à des prototypes réalisés sur place avec les parties prenantes (bénéficiaires, professionnels...). Cette démarche - aussi démonstrative que participative - propose d'ajuster les prototypes directement dans leur lieu d'usage en fonction des réactions des différents usagers. Selon les besoins, Détéa peut convoquer différentes disciplines et différents corps de métiers pour ce faire (du menuisier au sociologue des organisations). Différentes temporalités peuvent être envisagées dans ce cadre : des prototypes « quick and dirty » réalisés très rapidement, en cours de démarche créative, et servant davantage d'objets à débat et réactions avec les parties prenantes ; des prototypes grandeur nature, qui restent en place quelques mois et qui sont évalués pour envisager une forme pérenne.

## Objectifs :

- mettre en oeuvre des innovations itératives,
- partir des usages existants,
- apporter des réponses pragmatiques et démonstratives,
- mobiliser les parties prenantes.

# Approche 3 : Plausible Possible

Plausible Possible propose une approche que l'on pourrait qualifier de design « prospectif & de rupture ». Cette approche questionne les imaginaires collectifs quant aux services publics et propose de tester des scénarios alternatifs, issus d'autres secteurs d'activités ou d'autres champs d'application. Cette forme d'innovation de rupture aboutit à la réalisation de prototypes narratifs (qui mettent en scène des scénarios alternatifs de fonctionnement de service) ou disruptifs (qui proposent de tester auprès des usagers des propositions très différentes aux habitudes). Numériques, physiques ou relationnels, les prototypes en questions empruntent par leurs objectifs des formes très différentes.

## Objectifs :

- innovation de rupture,
- matérialiser des solutions hors des cadres d'usages,
- mettre en forme de manière narrative des usages impossibles à tester aujourd'hui.

*En tant que livrables, les prototypes peuvent prendre des formes différentes et nous vous éviterons ici un listing des cas de figure dans lesquels tester des formes différentes. En fonction des problématiques, notre groupement est en mesure de proposer des mises en forme relevant d'une grande palette de compétences. Depuis des prototypes graphiques, en passant par des prototypes numériques, relationnels ou spatiaux, nous restons toujours ouverts à analyser de nouveaux problèmes et à proposer en fonction des problématiques spécifiques de nouvelles formes de prototypes.*

## 4.3 Anticiper le déploiement



### Choix d'une Stratégie d'essaimage

Le prototype n'est pas une fin en soi. Il s'agit d'une étape nécessaire pour éprouver des solutions, mais cette pratique doit s'inscrire dans une logique plus large de déploiement et de passage à l'échelle. Pour faciliter ce travail, il est important d'anticiper en amont les contraintes que nous rencontrerons lors du déploiement des solutions.

### Identification des terrains d'expérimentation

En premier lieu, le choix des sites de travail et d'implantation des différents prototypes est essentiel pour permettre de créer des ponts entre les usages constatés sur des lieux (de vie, administratifs, d'espaces d'accueil, ...) et les propositions réalisées. En choisissant un territoire d'expérimentation, on crée un engouement localement qu'il faut pouvoir articuler sur la durée. Il est important de pouvoir construire sur place une dynamique de portage et de soutien à ces projets de manière à leur permettre de voir le jour. Nos interventions proposeront ainsi d'identifier avec soin des « contextes volontaires ». A ce titre, il est important de créer une forme de bienveillance à l'égard des équipes qui porteront ces initiatives. L'innovation doit prendre en compte une marge de manoeuvre, d'imprécision et d'intuition. Les terrains d'expérimentation doivent avoir un droit d'essai pour ne pas porter le poids d'une ambition nationale sans soutien.

### Donner une place aux agents dans nos interventions

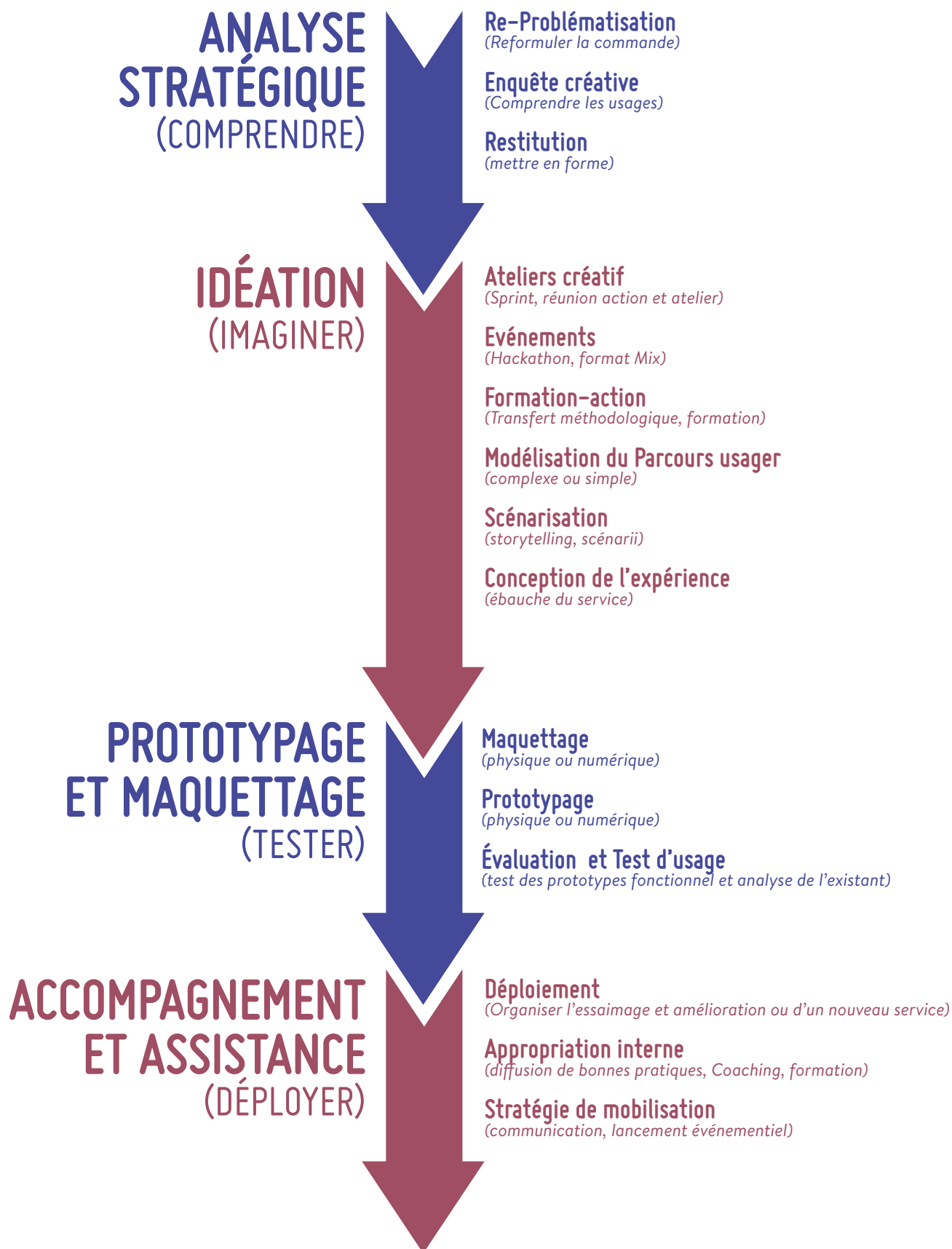
Pour faciliter le travail de déploiement des expérimentations, il nous semble important de donner une place, dès les temps de test, aux agents qui seront susceptibles de porter les projets par la suite. Notre méthodologie de travail, très empirique dans ses modes de collecte d'enseignement, doit être partagée avec les professionnels concernés par l'avenir des projets. Ils doivent pouvoir constater les usages provoqués par des prototypes, les craintes, les aspirations et les interrogations des usagers de manière à conserver de manière personnelle les indications d'usages à préserver lors des étapes de déploiement ultérieures.

Nos méthodes d'intervention participatives et ouvertes ont, dans ce sens, un intérêt pour la conduite de projet et l'accompagnement aux changements.

### Accompagnement aux changements de postures professionnelles

L'innovation peut amener à reconsidérer les relations organisationnelles lorsqu'elles sont déployées. C'est souvent à l'interconnexion entre des savoirs et des pratiques présentent dans différents services d'une institution que se trouvent les compétences à même de pouvoir faire exister dans le temps un nouveau projet. Cependant ces transformations impactent autant les individus dans leur posture de travail et leurs représentations que les modèles d'organisation. Pour porter les projets jusqu'à l'existant, il est important pour nous de vous accompagner dans l'identification des questionnements personnels. Le croisement des compétences proposées par notre groupement permet d'outiller l'analyse des changements professionnels provoqués par nos propositions.

# MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE



# PHASE 1 ANALYSE STRATÉGIQUE

(EXPLORER)

1

**Re-Problématisation**  
(Reformuler la commande)

2

**Enquête créative**  
(Comprendre les usages)

3

**Restitution**  
(mettre en forme)

## De l'exploration à l'analyse opérationnelle et stratégique

*Cette première phase d'analyse stratégique doit permettre d'explorer de nouvelles problématiques, dans une logique d'enquête. L'exploration passe - de façon privilégiée - par une démarche de terrain, tout en s'articulant avec d'autres modes opératoires tels que la réalisation d'un état de l'art, d'un benchmark, etc.*

Dans une démarche de design de service, explorer c'est reformuler les problèmes du «point de vue des usagers». Dans un premier temps, cela passe par la re-définition de l'utilisateur partant de l'analyse de ses attentes et besoins, usages et pratiques. L'analyse s'opère à partir de ce qui est exprimé et/ou observés.

Construire, à partir de l'analyse, la définition de l'utilisateur ou des groupes d'utilisateurs est un enjeu de structuration pour l'ensemble du processus d'innovation.

L'analyse qui accompagne et poursuit l'exploration permet de lancer la conception d'un service ; comment un service peut-il s'inscrire dans un cadre de pratiques et d'usages préexistants ? L'analyse doit ensuite accompagner la DelCom et la DNE dans leur processus de prise de décision stratégique ; quels sont les utilisateurs et les usages qui sont visés, en quoi il est levier d'une évolution de métier, d'une transformation organisationnelle ?

# 1. Re-problématiser

Re-problématiser consiste à produire une question qui fait le lien entre les besoins exprimés par le commanditaire recueillis en posture d'écoute active, les éléments de contexte et les besoins exprimés (ou non) des futurs usagers. Dans une perspective d'intervention, la reproblématisation consiste à rendre un problème compréhensible, de manière à ce qu'il puisse faire l'objet d'une intervention structurée.



## Types d'intervention (exemples d'outils et de méthodes)

**Relation au bordereau de prix : U.O 1.1 + U.O 4.1**

- **Note de cadrage** : première définition des objectifs, du terrain, des usagers. Cette note peut être prolongée par une première analyse stratégique, une cartographie des acteurs et publics et des premières hypothèses d'action
- **Entretiens exploratoires** : l'enjeu étant de prendre le point de vue de l'utilisateur dès la phase de problématisation et de contribuer par là même à une meilleure définition des usagers ciblés et des usages recherchés.
- **Atelier du futur interne** : Nous considérons que cet outil - nous y reviendrons en phase d'idéation - permet de problématiser de façon collective, notamment quand il s'agit de mettre plusieurs directions autour de la table. Partant d'une question précise, trois temps successifs (critique, utopique, réaliste) permettront d'explorer et de hiérarchiser les pistes d'action.
- **Etude et Benchmark** : différentes études et benchmark viennent alimenter la problématisation. Elles visent à mieux cerner le sujet en partant de l'existant ou en regardant ce qui existe ailleurs.

## Références à l'appui (voir portfolios)

- **Positionnement d'une démarche d'enquête - Maison des Haubans, maison de quartier (Ville de Nantes) :** positionnement de la démarche d'enquête et de design à partir d'un AFOM participatif dans le cadre d'un comité de pilotage (direction et élues).
- **Positionnement d'une démarche d'enquête - Vers des parcours FLE cohérents (Eurométropole de Strasbourg) :** identification des acteurs et des publics «FLE» et «FLI» à partir d'un exercice participatif visuel (Directions ville, Préfecture et Pôle Emploi).
- **Atelier d'analyse stratégique - Formation - actions usages et bibliothèque du futur (BDVO - CG Val d'Oise) :** atelier du futur avec l'équipe de direction et des référents départementaux afin d'organiser la mise en place d'une stratégie
- **Evaluation endoformative - Skillpass (Id6) :** évaluation d'un processus de conception d'un jeu sérieux (skillpass) dans le cadre d'un partenariat régional et européen (transfert d'innovation).
- **Benchmark - Lycée du Futur (Région Pays de la Loire) :** Benchmark dans le cadre du projet »Lycée du Futur«, explorant des usages différents (notamment autour des espaces communs et non-spécialisés des Lycées)
- **Veille créative - Carte Jeune de demain (Mairie de Mulhouse) :** Création d'une veille prospective pour sortir des représentations habituelles des services pour les jeunes et questionner l'accompagnement au regard de services issus d'horizons très éloignés.
- **Veille créative - Futur des offres Energetiques aux TPE (EDF - I2R) :** Constitution de veille disruptive pour sortir des paradigmes actuels dans la réflexion du futur de l'énergie pour les TPER et problématisation d'une commande pour l'aménagement d'un espace d'accueil à l'hôpital autour de la thématique de l'hospitalité à l'hôpital et plus largement les problématiques : d'orientation dans l'espace, d'organisation dans le temps, d'information et de formation et enfin d'organisation sociale des espaces communs.

## Intervenants / Compétences

- Loïc Etiembre (Sociologie de la médiation),
- Fabien Labarthe (Sociologie de l'innovation)
- Jean Pouly (Learning lab IRAM - Télécom Saint Etienne)
- Grégory Combes (Sociologue praticien)
- Baptiste Bodet (Designer de service orienté recherche)
- Vincent Wasteels (Développeur, expert en solution en ligne)
- Yoan Ollivier (Designer, prospective administrative)
- Gregoire Alix Tabeling (Designer, prospective administrative)

## 2. Enquête créative (socio-design)

Les enquêtes représentent un mode d'action privilégié dans nos approches centrées usagers. Elles permettent de comprendre le contexte réel des usagers et d'éviter ainsi toute forme d'injonction à l'innovation. Différentes manières d'enquêter co-existent au sein même de notre groupement. Toutefois, nous partageons et revendiquons une approche qualitative de terrain qui consiste à rencontrer les acteurs dans leur environnement. Aller sur le terrain vient en complément à d'autres modes d'enquête (par exemple à distance...). Aussi, nous parlons «d'enquête créative» car en binôme sociologie-design, nous explorons très tôt les possibilités de changement à travers la créativité. Nous faisons réagir les personnes rencontrées aux hypothèses formulées ensemble. Ce qui nous permet d'approfondir ensuite le dialogue avec les utilisateurs sur de potentiels scénarios.

### Types d'intervention (exemples d'outils et de méthodes)

Relation au bordereau de prix : U.O 1.2 , U.O 1.3 + U.O 1.4

- **Immersion** : l'immersion est notre cadre d'action privilégié pour «fabriquer» un diagnostic centré usager et enclencher un processus d'idéation. L'idée consiste à aller plusieurs jours d'affilée «sur le terrain» dans les lieux où nous pourrions échanger autour des services et pratiques existantes avec des usagers, des acteurs locaux, des professionnels. Lorsque l'équipe passe quelques jours en immersion, un des principaux intérêts est que l'on peut avancer pas à pas et ajuster le travail en fonction de ce que l'on découvre, des personnes que l'on rencontre, des idées que l'on récolte et que l'on fait émerger.
- **Ateliers avec dispositifs à réaction** : nous produisons des «formes» sur mesure (carrés sémiotiques, carte heuristique, AFOM...) pour inciter les acteurs à croiser les regards en collectif. Ces dispositifs interactifs sont déployés dans des lieux de flux ou dans le cadre d'un atelier.
- **Observation in situ** : observation et enquête sur les pratiques, par exemples aux interfaces d'un service. Observation des pratiques autour d'un guichet, dans une salle des professeurs, au sein d'une bibliothèque. Un des points de forts de cette approche consiste à identifier les détournements d'usages et/ou usages invisibles. Elle permet également, dans une perspective prospectiviste, de relever certains signaux faibles (pratiques émergentes...).
- **Etude de l'existant (parcours, besoin, idées...)** : l'étude d'un service existant peut prendre des formes fort différentes. Du croquis ou verbatim, à l'analyse pointue et rigoureuse d'un dispositif (d'une plateforme collaborative par exemple), nous efforçons à étudier l'existant dans une perspective systémique et dynamique (changements en cours, possibles)
- **Etude d'opportunité** : une étude qui vise explicitement à identifier les conditions de réalisation d'un nouveau service ( p.ex : est-ce qu'un serious game permettrait d'aborder les questions de compétences managériales?).
- **Enquête créative** : entretiens formels ou informels appuyés par des dispositifs à réaction («et si») et les hypothèses d'actions. Echange poussé sur les transformations possibles, les effets attendus et les obstacles.
- **Ethnographie** : description fine d'un terrain, de ses pratiques, des jeux d'acteurs en lien avec les problématiques identifiées en amont ou identifiant des blocages/dysfonctionnements en partant des usages et pratiques.
- **Entretiens semi directifs individuels ou collectifs** : échange avec les acteurs/usagers selon une trame d'entretien, librement adaptable en cours de route. La dimension collective peut stimuler la réflexivité.
- **Analyse des pratiques** : un dispositif qui permet aux professionnels de parler de leur pratiques. Un processus réflexif qui permet de prendre du recul sur sa pratique et qui permet d'identifier des améliorations.
- **Groupe de travail en ligne** : la possibilité d'instaurer des groupes de travail en mode privé sur les réseaux sociaux (fb, linkedin...) pour permettre à des acteurs éloignés de réagir et enrichir des constats ou pistes d'action.

## Types d'intervention (exemples d'outils et de méthodes)

Autres outils de terrain spécifique :

- Entretiens avec les différentes directions : pour saisir les enjeux organisationnels
- Stage immersif : pour passer de l'autre côté de l'accueil.
- Usager mystère : pour se confronter aux services.
- Entretiens focus group : pour mutualiser les rencontres et enclencher le débat
- Micro-trottoir (dans l'espace public ou au sein d'une institution)
- Atelier citoyen : pour faire collaborer les usagers et capter leur avis.
- Immersion du futur : Raconter ce que l'on observe au passage pour mettre en perspective les orientations de travail comme résolue
- Immersion prospective : présenter des tendances illustrées sous forme d'exemple incitatif pour collecter les retours liés à des orientations

## Références à l'appui (voir portfolios)

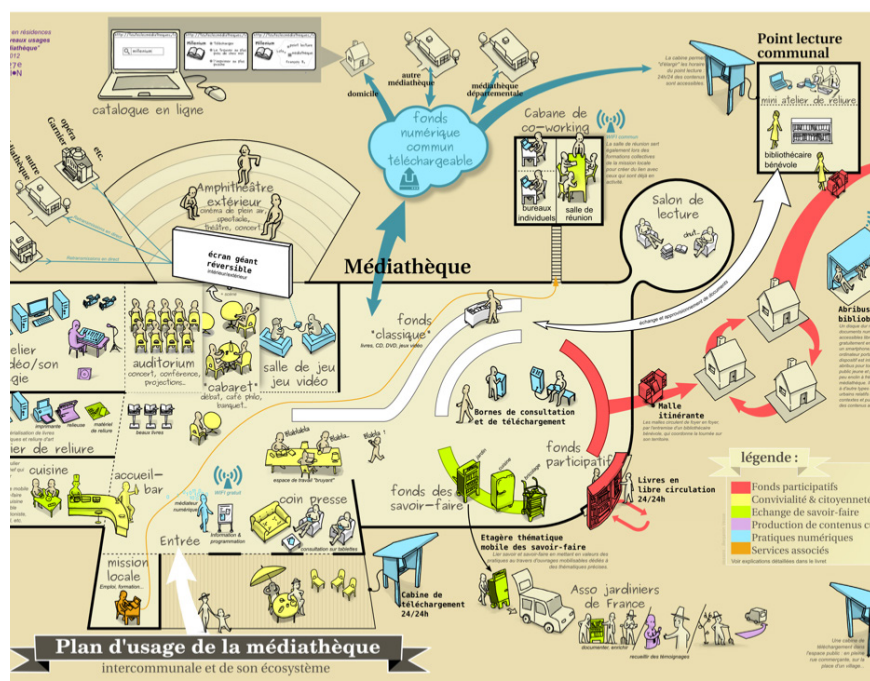
- **Immersion - Maison de la Tranquillité Publique (Ville de Nantes)** : La ville a mis en œuvre un projet d'évolution de ses services liés à la tranquillité publique en les rassemblant au sein d'un Maison de la tranquillité publique. L'objectif a été de sonder les usages des différents services de la ville pour proposer un plan d'aménagement et de collaboration entre les services. Ensuite nous nous sommes rendus auprès des usagers pour comprendre leurs attentes et faire évoluer l'action des services de tranquillité publique en fonction.
- **Analyse stratégique - Maison des Haubans (Ville de Nantes)** : Analyse des dynamiques de leadership interne/externe à la Maison des Haubans alimentée par 120 entretiens avec des usagers et des non-usagers : L'image suivante est le résultat d'une immersion dans une Maison de quartier pour la Ville de Nantes. La représentation est spatiale et située dans un environnement urbain, car cet équipement nouveau est exposé à de fortes tensions propres à l'espace public qui l'entoure (règlements de comptes, territorialisation...). Pourtant, nous avons aussi représenté et inscrit dans cet espace les trois types de leadership dans cet espace (institutionnel, psychologique et effectif, selon l'analyse organisationnelle de Berne) et la problématique des « frontières » (physiques) floues et transparente. L'amélioration des services repose sur une redéfinition des rôles des acteurs qui co-existent au sein de la MHB, des espaces communs (règles, usages) et des limites avec l'extérieur.
- **Enquête créative - Immersion Zone de Transformation Publique (Ville de Port-de-Bouc)** : L'objectif de cette immersion a été de glaner des témoignages et de comprendre les habitudes des usagers pour mettre en place un plan de réaménagement. Nous avons organisé différents formats pour capter un maximum d'usagers. voir la vidéo de l'immersion : <https://www.youtube.com/watch?v=rIAZgaV2VpA>
- **Évaluation participative d'un dispositif éducatif (4motion, Luxembourg)** : évaluation d'un dispositif de capacitation des jeunes en recherche d'emploi. Une évaluation qui implique l'ensemble des acteurs (dont le ministère de la Jeunesse, Pôle Emploi) et les jeunes concernés.
- **Immersion auprès des services jeunesse** (Ville de Mulhouse) Formation-action à des agents de différents services de Mulhouse pour leur permettre d'aller faire des rencontres sur le territoire et questionner avec des « outils martyrs » les représentations des jeunes et des partenaires sur les dispositifs publics proposés aux jeunes.
- Immersion dans les dispositifs d'accueil de l'hôpital (Assistance publique des Hôpitaux de Marseille)
- Immersion dans les prestations des aides à domicile (Réseau UNA) :
- Immersion dans les prestations d'adaptation du logement (AG2R la mondiale)

## Intervenants / Compétences :

- Romain Thévenet (Designer Enquêteur)
- Clément Bonet (Designer Challenger)
- Damien Roffat (Designer Analyste)
- Grégory Combes (Sociologue praticien)
- Paul Hallé (Sociologue-praticien)
- Loïc Etienne (Maître de conférence en sociologie et communication numérique, IRAM-TSE)
- Fabien Labarthe (Maître de conférence en sociologie et communication numérique, IRAM-TSE)
- Marion Henry Ringeval (Designer Enquêtrice)
- Swanny Serrand (Designer Enquêtrice)

### 3 . Représenter et restituer (mettre en forme)

Les données récoltées tout au long de la phase d'analyse stratégique doivent être traitées puis représentées afin qu'elles soient le plus appropriable possible par les commanditaires ou les publics visés. Pour cela, grâce aux outils de visualisation de l'information issus du design, nous travaillons à restituer des documents le plus graphiquement et visuellement possible (data visualisation, mapping, carte heuristique, architecture de l'information, graphisme, illustration etc.). Ces livrables permettent, lors des phases suivantes (notamment en phase d'idéation), de disposer des supports communs pour l'ensemble des participants n'ayant pas toujours suivis toute la démarche. De plus, les approches visuelles ou séquentielles permettent une plus grande compréhension de la complexité.



## Types d'intervention (exemples d'outils et de méthodes)

**Relation au bordereau de prix :** U.O 1.1 + U.O 4.1

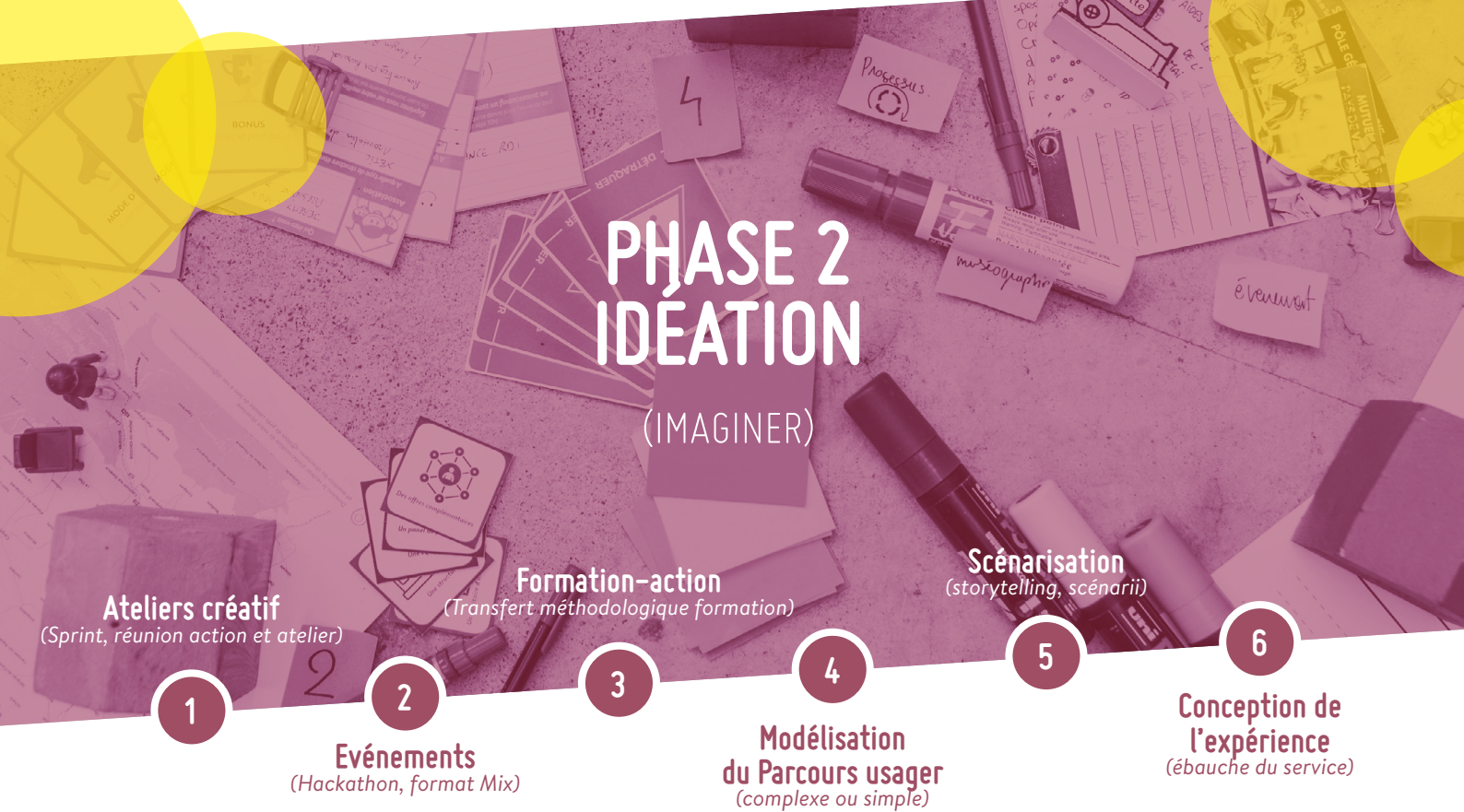
- **Atelier de restitutions :** ces ateliers peuvent par exemple prendre la forme d'une exposition qui progressivement se transforme dans une configuration de travail en plusieurs groupes.
- **Etude filmée et vidéo témoin :** Nous sommes familier des outils vidéo et sonore. Nous pouvons être amené si cela est nécessaire à faire des études filmées mais aussi à documenter le travail de terrain à travers de courtes «vidéo témoin». Ces support permet de mieux documenter et de mieux communiquer sur la démarche
- **Persona :** définition d'utilisateurs-types en partant d'exemples singuliers, complétés potentiellement par une série de «situations-clés»
- **Parcours usager :** étapes et ou situations-clés modélisant l'expérience usager en prenant en compte les obstacles potentiels.
- **La modélisation du parcours** ou cartographie de l'expérience vécue par l'utilisateur avec indication des étapes.
- **Cartographie des acteurs/usagers :** analyse des relations et / ou configurations spatiales et des zones de leadership.
- **Parcours usagers analytique :** parcours d'utilisateur complété par un calque permettant de situer les points de contacts, le freins et les leviers.
- **Identifier les problématiques :** re-problématiser en situant les questions d'usages dans leur contexte et identifier les leviers systémiques qui permettent d'accompagner la mise en place d'une innovation.
- **Formalisation des expressions et besoins :** retour synthétique de l'enquête de terrain à l'aide d'illustrations, de verbatims, structurés et hiérarchisés.
- **Rapports écrits et visuels :** articulant écriture descriptive ou analytique avec toutes formes de mapping, de carte heuristique, de visualisation de l'information et datavisualisation.

## Références à l'appui (voir portfolios)

- **Immersion Zone de Transformation Publique (Ville de Port-de-Bouc) :** voir le rapport final illustrée : [www.etrangeOrdinaire.fr/partage/LIVRET\\_Zone\\_de\\_transformation\\_publique.pdf](http://www.etrangeOrdinaire.fr/partage/LIVRET_Zone_de_transformation_publique.pdf)
- **Résidence 27e «La Mairie du Futur» :** Résidence sur la question du futur des mairies d'arrondissement : <http://mairie19.la27eregion.fr/>
- **Le Collège du 21e siècle, Département de l'Ardèche:** Immersion dans deux collèges d'Ardèche et construction d'un plan des usages pour les futurs programmes de construction du Département.
- **Vidéo Témoin** - Immersion dans la mémoire citoyenne à Port-de-Bouc : <https://www.youtube.com/watch?v=rT-VN-Rn1dPI&t=40s>
- **Cartographie des acteurs** - PÔLE GÉRONTOLOGIQUE UMV : atelier de cartographie des acteurs en vue d'un regroupement et d'une nouvelle coordination

## Intervenants / Compétences :

- Damien Roffat (Data visualisateur),
- Baptiste Bodet (Designer et architecture d'information)
- Gwenaëlle Leleu (Designer graphique),
- Grégory Combes (Sociologue praticien & artefacts cognitifs)
- Gregoire Alix tabeling (Graphiste, Stratégie de communication)



*L'idéation, c'est la promesse d'idées porteuses de possibles transformations. Il s'agit en effet de cheminer des idées vers des projets, de plus en plus opérationnels, jusqu'à imaginer les premières formes de «test». L'idéation, et en particulier les formats créatifs, permet de créer les conditions de l'inscription d'une idée dans un environnement précis, fait de contraintes et d'opportunités. C'est aussi l'opportunité d'envisager le portage social, organisationnel, faute de quoi, même la meilleure des idées s'avère insignifiante. Dès lors, l'enjeu consiste à créer les « attachements » nécessaires, entre une idée et des individus, des projets existants, des environnements de travail et cultures organisationnelles.*

L'idéation ne se limite point à un temps ou outil précis. L'idéation fait partie d'un processus créatif plus long. Les premiers éléments propres à l'idéation émergent dès la phase de l'enquête. Les liens entre ces deux phases sont multiples et complexes.

- L'enquête permet d'alimenter la phase « critique » d'un atelier du futur. La dynamique collective s'appuie ainsi sur des éléments assez fins issus d'une première analyse.
- L'enquête permet de formuler les « défis » qui positionnent un format « mix » ou hackathon.

Dans la perspective de l'idéation, l'enquête qui précède, doit permettre de positionner les problématiques de manière à ce que celles-ci soient en lien avec les interrogations de chaque partie-prenante. La pertinence d'une innovation dépend de la prise en compte des contraintes et des possibles, intrinsèques aux acteurs, usages et pratiques.

L'« outil » employé (atelier du futur, mix...) est mis au service de cet objectif (du sens). Bien évidemment, nous sommes en capacité de mettre en place certains formats avec une très grande efficacité car nous les avons testés maintes fois, y compris dans des environnements éducatifs. Cependant, nous défendons l'idée que ces formats doivent être adaptés à chaque contexte afin de garantir les meilleures conditions de mobilisation et de travail. Afin de produire des idées pertinentes parce que contextualisées.

Les modes de représentations des « idées », puis des projets, ne sont pas anodins et les parcours usagers en particulier invitent les acteurs à se décentrer et à envisager les services d'un point de vue usager. Ce dernier, intermédiaire ou final, devient un point d'ancrage important. Il permet ainsi de revisiter collectivement toute la « chaîne de production » d'un service.

Nous défendons donc une méthode qui place l'enquête empirique en amont de l'idéation.

# 1. Ateliers créatifs (Sprint, réunion action etc)

Les ateliers créatifs consistent à entrer rapidement dans une logique créative et d'idéation avec un petit ou un grand groupe. Ils permettent aussi de construire des visions communes d'un sujet et cartographier le champs des possibles. Les réunion de pilotage peuvent au besoin être organisés sous ce format afin d'enclencher avec le commanditaire une démarche créative de co-conception.



## Types d'intervention (exemples d'outils et de méthodes)

**Relation au bordereau de prix :** U.O 2.1.1 / 2.1.3

- **ProAction café :** Atelier d'échange court permettant de challenger des projets par les pairs et favoriser l'échanges de pratiques de manière dynamique. (UO2.1.3 )
- **Atelier infovis :** atelier utilisant différents modes de représentation d'un projet ou d'un service pour construire une vision commune des enjeux et étapes d'un sujet. (UO2.1.2 à UO2.1.3)
- **Atelier de codesign et prototypage rapide :** atelier d'exploration d'une thématique appliquée comprenant inspiration, identification d'enjeux communs, une phase d'idéation collective et la réalisation de scénarios d'usages (vidéoprototypes etc) à l'aide de tablettes. (UO2.1.2 à UO2.1.3)
- **Théâtre-Design Fiction :** Atelier utilisant le design fiction et le théâtre pour concevoir de manière concrète et appliquée des situations prospectives et l'implémentation de nouveaux services et outils. Après une première phase d'inspiration, une phase de jeu par équipe fait émerger des scénarios. Ceux-ci sont ensuite travaillé et interprétés par les participants. (UO2.1.13)
- **Bourses aux projets/idées/utopies :** Espace-temps, dédié à la valorisation d'idées, qui détourne les codes de la finance et des places boursières en les recyclant pour une économie de projets innovants, « cotés » entre pairs et dont la valeur augmente au regard d'une expertise que chacun détient.

## Références à l'appui :

- **Futur Libre** : Atelier de théâtre-design fiction sur les métiers de demain au Liberté Living Lab.
- **Les Imaginales de l'Habitat** : une journée de co-conception de l'habitat de demain, Est Métropole Habitat. <http://estmetropolehabitat-imaginale.fr/>
- **Ocinaee** : PIA E-Education 2. Ateliers de co-design de scénarios pédagogiques : objets connectés et enseignement des mathématiques. (conception de scénario, exploration d'interfaces innovantes, collaboration artistes-enseignants-développeurs). <http://ocinaee.blogs.laclassed.com/>
- **Editorialisation espace public - Infovis** : DSN Grand Lyon. Ateliers d'exploration de la thématique de l'éditorialisation de l'espace public
- **Atelier Worldcafé** : world café autour de la question de l'accueil de famille à l'hôpital rassemblant tous les représentants du corps médico-social de l'APHM (Assistance Publique des Hôpitaux de Marseille) : Voir la vidéo de l'atelier : <https://www.youtube.com/watch?v=niRMFNUG2-U>
- **Atelier/conférence** : Semaine de l'innovation Publique (Préfecture de l'Hérault) : Voir le dossier de synthèse : [www.etrangeordinaire.fr/partage/Restitution\\_SIP.pdf](http://www.etrangeordinaire.fr/partage/Restitution_SIP.pdf)
- **Atelier citoyen** : Maison de la tranquillité publique (Ville de Nantes) : voir fiche référence [www.etrangeordinaire.fr/annexes/1\\_references.pdf](http://www.etrangeordinaire.fr/annexes/1_references.pdf)
- **Atelier team building** : Médiation et usages en bibliothèque (Coopération 1D touch) : voir la vidéo de l'atelier : <https://www.youtube.com/watch?v=wSTmHOJnlbA>
- **Atelier prototypage** : d'Outil de médiation (CG 13) : voir la vidéo de l'atelier : [https://www.youtube.com/watch?v=ZS\\_myB--Rvw](https://www.youtube.com/watch?v=ZS_myB--Rvw)

## Intervenants / Compétences :

- Lucas Linares (designer de service)
- Yves Armel Martin ( Innovation ouverte - intelligence collective)
- Christophe Monnet ( Design de service et d'espace )
- Patrick Vincent (Design de service - accompagnement au prototypage technologique)



## 2. Événements (Hackathon, REMIX...)

Ces démarches d'innovation collectives visent à obtenir en peu de temps un prototype testable d'un produit ou d'un service. Elles permettent d'explorer différentes pistes autour d'un même sujet et de faire émerger et d'identifier des acteurs de l'innovation qui pourront ensuite être des partenaires dans la diffusion ou la réalisation d'un produit (start up, porteur de technologie, enseignant innovant, jeunes,...). Elles construisent des communautés de co-innovateurs et ont un impact fort en terme de communication.



### Types d'intervention (exemples d'outils et de méthodes)

Relation au bordereau de prix : U.O 2.1.4 - 2.1.16

- **Remix (Edumix, Museomix) :** il s'agit de sprints collaboratifs se déroulant au sein d'un établissement public (musée, collège, gare...) impliquant ses parties prenantes (agents, usagers, décideurs) et des volontaires créatifs (designers, artistes, communicants, développeurs, chercheurs). Ils intègrent des phases de construction de communauté, d'intelligence collective, de co-design, de prototypage et d'expérimentation ouverte. Ils se déroulent généralement sur 1, 2 ou 3 jours. Ils sont précédés d'un appel à participation, d'une sélection des participants (pour garantir des profils complémentaires) et de rencontres préalables. Ils sont documentés en ligne en temps réels et rayonnent sur les réseaux sociaux. Suivant la durée et le nombre de participant le niveau des livrables varie : du vidéoprototype (en 1 journée) au prototype testable (en 3 jours). Ils intègrent une dimension fabrication (atelier carton, électronique, fablab) pour travailler aussi sur l'espace et les postures. Les participants sont accompagnés de professionnels de l'intelligence collective, du design interactif et de la fabrication numérique. Le bordereau de prix comprend l'intégralité de la prestation, y compris les repas des participants midi et soir (lors de plusieurs journées).
- **Challenge/hackathon :** ce sont des sprints d'innovation autour d'une commande précise, accueillant des équipes en partie préconstituées en ligne, ou par cooptation, et accélérées par des coaches. Ils sont moins pluri-disciplinaires que les remix et plus technologiques. Ils peuvent intégrer une dimension d'étude de modèle économique suivant le sujet souhaité. (UO 2.1.8 à UO 2.1.16).
- **Le world-café :** est une méthode qui peut servir d'atelier de discussion, de groupe de travail dans toutes les phases d'animation, de concertation avec tout type de citoyens. Il peut s'adapter à tout type de public, puisqu'il vise à créer à la fois de la surprise (changement de cadre d'une salle de travail ou d'un lieu, ton décalé, changement de posture de l'animateur qui devient serveur, etc.) et de la convivialité, tout en restant un outil très productif d'intelligence collective au final, dont le travail de restitution fait partie intégrante. (UO2.1.2 à UO2.1.3)

## Références à l'appui :

- **Museomix** (Conception et animation de 7 éditions dans différents musées en France et à l'étranger, animation de la communauté et dissémination du format). [www.museomix.org](http://www.museomix.org)
- **Edumix** (collège Elsa Triolet, Vénissieux, Février 2017. Conception du format, réalisation). [www.edumix.fr](http://www.edumix.fr)
- **Alcotra** Innovation et Ardèche Mix Camp. <http://ardechemixcamp.org/>
- **BiblioMIX** : Marseille : <http://bibliomix.etrangeordinaire.fr/>
- **Fabrique des projets** ( Ci'T Lycées) Détéa / Indivisible
- **Hackathon Jeu vidéo** : Game JAM 2014, 2015, 2016 : organisé par étrangeOrdinaire et CreaJeux pour le Festival NOGA Nîmes Open Game Art et la ville de Nîmes : <http://www.gamejam2015.etrangeordinaire.fr/>
- **Ateliers du Futur**

## Intervenants / Compétences :

- Yves Armel Martin ( Innovation ouverte - intelligence collective)
- Christophe Monnet ( Design de service et d'espace )
- Patrick Vincent (Design de service - accompagnement au prototypage technologique)
- Damien Roffat (designer challenger)
- Lucas Linares (designer challenger)
- Clément Bonet (designer challenger)
- Paul Hallé (sociologue, facilitateur)
- Sandra Lalanne (Ingénieure en pédagogie numérique, IRAM-TSE)
- Anne cécile coulet (direction administrative, IRAM-TSE)
- Jean Pouly (Conseiller au numérique, chargé de développement, IRAM-TSE)
- Yoan Ollivier (designer challenger)
- Marion Henry Ringeval (designer challenger)
- Swanny Serrand (designer challenger)



# 3. Formation-action (Transfert méthodologique, formation)



## Types d'intervention (exemples d'outils et de méthodes)

Relation au bordereau de prix : U.O 2.1.17

- **Séminaire d'innovation ouverte** : sur 2 jours permettant de concevoir un format créatif dédié aux personnels du Ministère.
- **La co-conception de ce format sur-mesure** : permettra à chaque participant de s'impliquer et de se former à l'innovation ouverte. Le groupement fournira un appui méthodologique et aidera les participants à formaliser leur production.

## Références à l'appui :

- **Formation action et sensibilisation à la co-conception CNFPT** : Accompagnement du CNFPT à la co-conception pour le CFI (Centre de Formation Interne) Sous forme de formation action le plus souvent sur des cas concrets, mêlant résolution de problèmes et apports d'expertise par le faire sur la co-conception (Plausible Possible, Indivisible)
- **La transfo Formation action Transfo Mulhouse** : Transfo Bourgogne Accompagnement d'un groupe d'agents de la collectivité à la création d'un laboratoire d'innovation interne sous la forme d'un réseau d'innovation (entre 20 et 40) (Plausible Possible)
- **BDVO - La bibliothèque de demain** : Adapter ses services aux usagers (Indivisible, DTA)
- **Auvergne Rhône Alpes - La place numérique** : Mise à place d'ateliers de coproduction de contenus de formation en ligne à destination de professionnels de la médiation et de formateurs (IRAM - TSE)
- **Campus Casino** : Transfert de la méthodologie de production d'un MOOC (basé sur le MOOC «Comprendre l'économie collaborative» co- produit par IRAM-TSE en 2016)
- **Réseau des Learning Labs** : Transfert de la méthodologie des MIX pour concevoir le format EDUMIX - Bureau des possibles - Juillet 2016

## Intervenants / Compétences :

- Romain Thévenet (designer de service, spécialité politique publique)
- Clément Bonet (designer de service, orientation enseignement)
- Vincent Wasteels (formateur solution numérique)
- Paul Hallé (sociologue, facilitateur)
- Fabien Labarthe (MCF, sociologue IRAM-TSE)
- Yoan Ollivier (designer de service, spécialité Innovation administrative)
- Gregoire Alix Tabeling (designer de service, spécialité Innovation administrative)

## 4. Modélisation du Parcours usager (complexe ou simple)

Modéliser le parcours usagers permet d'appréhender la complexité d'un service, d'un système ou d'une organisation à travers le processus de prise en charge des usagers. Ce parcours peut également être celui du gestionnaire ou de l'agent en charge de l'accueil des usagers. Que cela soit un parcours existant, suite à l'analyse d'un service déjà en fonctionnement ou bien que cela soit un service imaginé et co-conçus lors d'un atelier, la modélisation du parcours usages a pour vocation de rendre visible l'ensemble des points d'interactions qui doivent être pris en compte lors de la conception ou de l'amélioration d'un service. Cette approche séquentielle est importante car elle permet d'imaginer les services comme des ensembles cohérents et de constituer des enchaînements de procédure fluides du point de vue de l'utilisateur.

### Types d'intervention (exemples d'outils et de méthodes)

**Relation au bordereau de prix :** UO2.2.1 ou UO2.2.2, + UO2.1.2 ou UO2.1.3

- **Atelier parcours usager (approche séquentielle et collective) :** en rassemblant professionnels et usager et en s'appuyant sur leur expertise, nous mettons en place des cadres de collaboration pour modéliser le plus finement possible le parcours usager.
- **Plan des usages (approche spatiale du parcours) :** Un plan des usages décrit des zones dédiées à différentes pratiques et différents services ainsi que leurs interactions. Il permet de rendre visible et tangible des idées nouvelles et des changements de paradigmes, des nouvelles façons d'aborder un équipement, des missions de services publics, etc. Il constitue une porte d'entrée globale pour développer un ensemble de propositions concrètes et cohérentes entre elles autour de l'orientation, de l'accueil, de l'utilisation des espaces, de l'organisation des services entre eux et de l'expérience usager. Un outil devient efficace lorsqu'un service a une incarnation spatiale forte. Par exemple : les maisons de l'Etat, la maison de la tranquillité publique, etc. C'est une vision d'ensemble illustrée permettant de présenter et d'exposer l'ensemble des propositions de services, de postures d'accueil et de signalétiques, qui sont retenues, hiérarchisées entre elles et regroupées par principes forts.
- **Mapping heuristique (approche arborescence du parcours) :** un mapping heuristique permet d'appréhender le parcours usager sous la forme d'une arborescence. L'avantage est de donner vie à différents cas de figure sur le même support. Avec un point de départ unique (une demande ou un besoin), différentes branches se créent, se séparent et se rejoignent et autour de points de contact clés. Cela permet d'établir plusieurs parcours parallèles et complémentaires sur un même support.

### Références à l'appui :

- **Atelier parcours usagers - Réseau UNA coordination de l'aide et du soin à domicile :** voir fiche référence étrangeOrdinaire : [www.etrangeordinaire.fr/annexes/1\\_references.pdf](http://www.etrangeordinaire.fr/annexes/1_references.pdf)
- **Plan des usages - Maison de la tranquillité publique de Nantes (DTA, étrangeOrdinaire, Indivisible) :** réalisation d'une étude pour préfigurer les nouveaux usages de la Maison de la tranquillité publique à Nantes et production d'un plan des usages : [http://www.etrangeordinaire.fr/partage/MTP/Plan\\_des\\_usages.png](http://www.etrangeordinaire.fr/partage/MTP/Plan_des_usages.png)
- **Améliorer le RSA - Val d'oise :** rédaction et formalisation de l'ensemble du parcours usagers actuel et réver. Identification de points d'amélioration collectif (Plausible Possible)
- **Accueillir la retraite CNAV-SGMAP :** Réalisation d'un parcours usager multicanal uniformisé pour expliciter le parcours de la demande de retraite (Plausible Possible)

### Intervenants / Compétences :

- Damien Roffat (UX designer)
- Lucas Linares (UX designer)
- Baptiste Bodet (UX designer)
- Gregoire Alix tabeling (UX designer)
- Swanny Serrand (UX designer)

## 5. Scénarisation (storytelling, scénarii)

*Raconter une histoire, c'est le premier pas pour rendre tangible un concept. Le scénario d'usage a de nombreux atouts pour les concepteurs. En se projetant dans l'histoire vécue par l'utilisateur, nous sommes en capacité d'imaginer ses réactions et donc, d'imaginer les outils d'interaction et les infrastructures de prise en charge nécessaires pour que l'expérience de l'usager soit la plus désirable et la plus utilisable possible. Les scénarios d'usages ou le storytelling sont aussi de très bons outils de communication. En effet, un lecteur projeté dans une histoire qu'il peut lui-même vivre, pourra d'autant plus se projeter et adopter une posture empathique. Le scénario d'usages est donc un outil de communication efficace. C'est aussi un outil dont la vocation est de faire réagir pour éprouver un concept en vue de son amélioration.*



### Types d'intervention (exemples d'outils et de méthodes)

**Relation au bordereau de prix :** UO2.2.1 ou UO2.2.2, + UO2.1.2 ou UO2.1.3

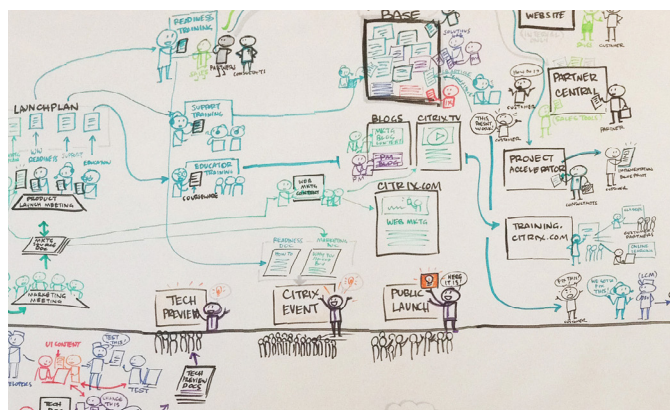
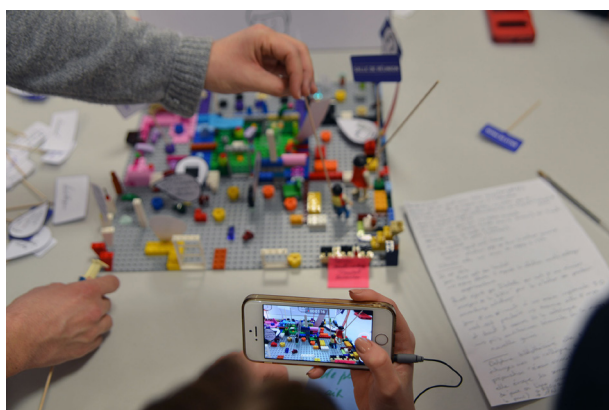
- **AStoryboard** : permet de séquencer une histoire à travers quelques images clés. Ce principe appliqué au design de service est rarement aussi poussé qu'au cinéma, mais il est accompagné de textes et d'annotations permettant de définir au mieux la narration d'un scénario. Lorsque nous développons des scénarios, nous pouvons proposer plusieurs storyboards qui sont ensuite sélectionnés et retravaillés avec le client avant de passer à la production d'une vidéo qui représente plus de travail. Le storyboard est donc un travail de scénarisation préalable à la production d'une vidéo.
- **Storytelling vidéo** : il a pour objectif de rendre tangible un concept de service à travers l'expérience d'un utilisateur. Il s'agit de mettre en scène rapidement le service à travers quelques situations clés (exemple : découverte, interaction, utilisation, retours d'expériences). La vidéo storytelling permet d'avancer dans la conception du service en établissant un scénario de fonctionnement générique, sur lequel l'équipe projet et les commanditaires peuvent débattre pour améliorer et faire évoluer un concept.
- **Atelier scénario d'usage** : nous proposons d'organiser des ateliers dédiés à la scénarisation afin de générer plusieurs points de vue simultanément pour le même service. L'avantage de ces ateliers est de créer dans un temps limité différentes propositions de scénarisation autour du même concept. Cela permet de confronter les différentes approches du service, de les fusionner et de les réorienter ensemble vers un scénario commun le plus désirable.
- **Atelier Vidéo croquis (vidéo cagette)** : en complément des ateliers de scénarisation et grâce à l'outil « vidéo cagette » ou « vidéo croquis », nous sommes en capacité d'accompagner plusieurs groupes de travail, de la scénarisation jusqu'à la production de vidéos. Nous avons l'habitude de ce type de challenge qui permet de matérialiser rapidement sous forme de vidéo, plusieurs scénarios d'usage.
- **Roman photo** : c'est une autre approche du storyboard. Il permet d'incarner une narration à travers une série de photos permettant de se projeter dans l'expérience d'un usager, confronté à un service tout en intégrant facilement les échanges grâce à des bulles de dialogue. L'avantage du roman photo est de permettre la participation de personnes qui ne se sentent pas à l'aise avec le dessin. permet aussi de mieux représenter des situations complexes lorsqu'elles peuvent être prises en photo.
- **Le scénario Plan séquence** : consiste à organiser dans un seul cadre, l'ensemble d'une histoire.

## Références à l'appui :

- **Vidéo croquis - Sofa-sofar** : scénario vidéo réalisé avec l'outil vidéo cagette en 1/2 journée par étrangeOrdinaire lors d'une formation / action : <http://www.etrangeordinaire.fr/annexes/exemple/scenario/sofa-sofar.mp4>
- **Storytelling - Mobilité active (ADEME)** : Dans le cadre du DEFInnovation porté par l'ADEME et la FING, nous avons accompagné 3 porteurs de projet dans la scénarisation de concepts novateurs en terme de mobilité active :
  - VELOPTIMO : <http://www.etrangeordinaire.fr/partage/definnovation/VELOPTIMO.mp4>
  - GEOVELO&CO : <http://www.etrangeordinaire.fr/partage/definnovation/GEOVELO-CO.mp4>
  - CYCLO HUB : <http://www.etrangeordinaire.fr/partage/definnovation/CYCLOHUB.mp4>
- **Storyboard - PASS URBAIN GrandLyon** : scénarios storyboard réalisés sous forme de poster pour le compte du Grand Lyon lors d'une étude pour la conception du PassUrbain : [http://www.etrangeordinaire.fr/annexes/exemple/scenario/posters\\_scenarios\\_grandlyon.pdf](http://www.etrangeordinaire.fr/annexes/exemple/scenario/posters_scenarios_grandlyon.pdf)
- **Scénarios concernant l'évolution de l'offre de service autour de la Maison des Haubans** : évolution des services et de la gouvernance ville-associations selon 9 scénarios créatifs
- **Scénario Plan séquence** - Exemple réalisé par la 27e région : [www.youtube.com/watch?v=IF5\\_KFBLDKc](http://www.youtube.com/watch?v=IF5_KFBLDKc)
- **Social Fiction (La fabrique des futurs)** Mise en place d'une démarche d'idéation et de narration d'un futur positif pour le territoire rural du Pays combrailles en marche en utilisant la vidéo comme média de travail. Les habitants ont été à la fois acteurs, scénariste, réalisateurs de films racontant des visions enviables des services publics ruraux de demain
- **Vidéo Didactique Grand Lyon**, réalisation d'une vidéo permettant de se représenter les modifications apportées par la ville intelligente dans la manière de considérer les ressources de données publiques (Plausible Possible)

### Intervenants / Compétences :

- Clément Bonet (Designer scénariste de petites histoires)
- Lucas Linares (Narrateur visuel, graphique et animé)
- Sandra Lalanne (Ingénieure pédagogique, IRAM-TSE)
- Yoan Ollivier (Narrative designer)
- Marion Henry Ringeval (Narrative designer)



# 6 – Conception de l'expérience (ébauche du service)

L'ébauche d'un service commence par l'élaboration d'une expérience. À partir des scénarios et des parcours usagers co-conçus et souhaités, les designers commencent à traduire ces concepts sous la forme d'expériences complètes. Il s'agit alors de concevoir de façon globale et complémentaire l'ensemble des infrastructures, des espaces, des objets, des interfaces et de la communication afin d'avoir un ensemble cohérent, désirable et compréhensible pour l'utilisateur.

## Types d'intervention (exemples d'outils et de méthodes)

### Relation au bordereau de prix : 2.2.1 , 2.2.2

- **Atelier design de service** : les ateliers de design sont une forme de design participatif qui consolide les méthodes de collaboration créatives en proposant des séances dans lesquelles plusieurs participants peuvent travailler avec les membres de l'équipe de design. Ils permettent de concevoir des services nouveaux ou d'améliorer les services actuels avec des acteurs de l'écosystème et des partenaires existants. Les ateliers de design constituent un moyen efficace, stimulant et plaisant d'obtenir la confiance et l'implication créative des parties prenantes par le biais d'une recherche basée sur des activités.
- **Customer journey map** : c'est un graphique qui décrit le parcours d'un utilisateur étape par étape en représentant les différents points de contact qui caractérisent son interaction avec le service. Dans ce type de visualisation, l'interaction est décrite par étapes successives comme dans le plan classique. Mais il y a une plus forte accentuation sur certains aspects comme le flux d'information et les dispositifs physiques impliqués. Dans le même temps, il y a un niveau de synthèse plus élevé que dans le plan.
- **Blue print** : c'est un outil opérationnel qui décrit la nature et les caractéristiques de l'interaction du service en détail afin de vérifier et de mettre en œuvre. Il est basé sur une technique graphique qui affiche les fonctions de processus au-dessus et en dessous de la ligne de visibilité pour le client. Les points de contact et les processus de back-stage sont documentés et alignés sur l'expérience utilisateur.

## Références à l'appui :

- **Cité 2030 Scénario prospectif horizon 2030 (GDF Suez)** : conception d'expérience pour un projet de prospectivedont l'objectif est d'imaginer les produits et services de la ville de demain. Ce travail mené avec GDF Suez a consisté à développer quatre axes prospectifs très différents. étrangeOrdinaire a travaillé sur un scénario nommé «Castel City» pour une ville au développement économique et à l'autonomie politique forte. <http://cite2030.com/castle-city.php>
- **PASS URBAIN GrandLyon** : formalisation d'un travail issu de différents ateliers sous forme de poster pour le compte du Grand Lyon lors d'une étude pour la conception du PassUrbain : [http://www.etrangeordinaire.fr/annexes/exemple/scenario/posters\\_scenarios\\_grandlyon.pdf](http://www.etrangeordinaire.fr/annexes/exemple/scenario/posters_scenarios_grandlyon.pdf)
- **Améliorer le RSA Vald d'oise** : Déconstruction de l'ensemble des processus d'accompagnement du RSA pour créer un parcours utilisateurs simplifié.
- **ACCUEILLIR LA RETRAITE CNAV/SGMAP** : amélioration des processus d'accueil et d'information lors de la demande de retraite. Création d'un parcours utilisateurs simplifié donné à tous les demandeur. (Plausible Possible)

## Intervenants / Compétences :

- Damien Roffat (designer de service)
- Lucas Linares (designer de service)
- Paul Hallé (sociologue, facilitateur)
- Yoan Ollivier (designer de service)
- Gregoire alix tabeling (designer de service)
- Marion Henry Ringeval (designer de service)
- Swanny serrand (designer de service)

# PHASE 3

## PROTOTYPE ET MAQUETTE

(TESTER)

1

**Maquettage**  
(physique ou numérique)

2

**Prototypage**  
(physique ou numérique)

3

**Évaluation et Test d'usage**  
(test des prototypes fonctionnel  
et analyse de l'existant)

*Un bon prototype vaut mille mots, ou mille slide. Pour nous le prototypage est un état d'esprit, une philosophie de conception, un moyen de fabriquer et tester rapidement nos intuitions. Tout au long d'un projet le prototype agit comme accélérateur de conception et il va prendre de nombreuses formes (maquette, interface, objet, espace échelle 1, jusqu'à la pré-série).*

Véritable façon de penser, de mettre en débat et de construire le projet, la logique du prototypage dans le design de services s'applique à tous les éléments tangibles (points de contact) du service à concevoir. Que cela soit un guichet d'accueil, un écran d'information, une borne interactive, notre force est de penser le service dans sa globalité à travers les détails de chaque objet qui le constitue. Notre équipe est suffisamment outillée pour être capable de prototyper le service dans son ensemble, tout en développant, en cohérence, chacun des éléments qui le composent.

Le prototype est donc un mode opératoire itératif, qui permet de faire évoluer le projet pas à pas, mais toujours de façon globale et systémique pour laisser place à l'expérimentation et au test d'usage en situation.

Dans le prototypage et l'expérimentation tout est question d'expérience. C'est un outil qui permet de projeter un usage en situation et de contextualiser et d'éprouver une solution.

Les vertus d'une approche de la conception par le prototypage sont nombreuses, nous sommes convaincus qu'elle permettent, entre autre, de :

- passer à l'action et en finir avec les discussions à rallonge : C'est-à-dire «fabriquer pour réfléchir» plutôt que «trop réfléchir avant de fabriquer». En effet, les mots ne sont pas interprétés de la même façon par tous et peuvent être limitant pour incarner des concepts complexes. Le prototype devient alors un langage commun à l'équipe projet.
- construire la pensée et la cohésion d'une équipe projet : le prototype incarne et synthétise les idées, crée une vision partagée et facilite les prises de décision, puisqu'on peut en tirer les conséquences rapidement.
- incarner le projet à chaque étape et documenter son évolution : le prototypage permet d'illustrer l'avancée des travaux et ses versions successives indiquent l'avancée d'un projet jusqu'à l'aboutissement et la fabrication «grand public» et/ou «en série»

# 1. Maquettage (physique ou numérique)

Lorsque nous conduisons des démarches de design de services, beaucoup d'idées émergent et circulent. Celles des acteurs et usagers rencontrés, celles étant «dans les cartons» depuis quelques temps mais jamais réalisées, celles que nous trouvons en cours de route grâce aux échanges collectifs. Maquetter permet de cristalliser l'attention sur les idées semblent les plus pertinentes et de les approfondir en les rendant tangibles.



## Types d'intervention (exemples d'outils et de méthodes)

Relation au bordereau de prix : 3.2.1 - 3.2.7

### Maquettage Physique :

- **Maquette d'espace ou d'objet** : en carton, en papiers, en toutes sorte de matériaux légers les maquettes sont des outils pour représenter nos idées en volumes. Source de communication et de débat les maquettes se sont des objets martyrs permettant la déconstruction, la transformation et l'évolution d'un concept.
- **Interface papier** : Les interfaces papiers consistent à dessiner une série d'écrans (mobile, tablette ou écran) permettant de comprendre l'ensemble des vues du back ou du front office, et d'organiser un scénario de navigation dans l'application imaginée.

### Maquettage Numérique :

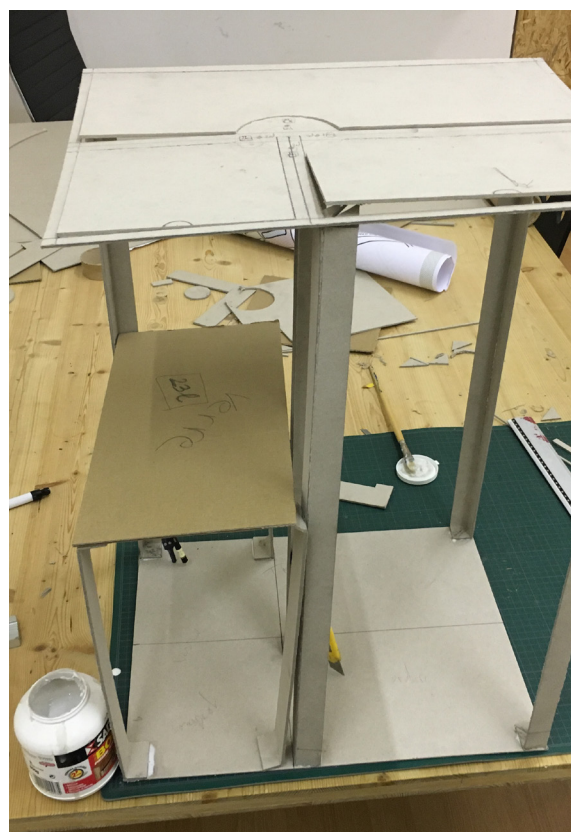
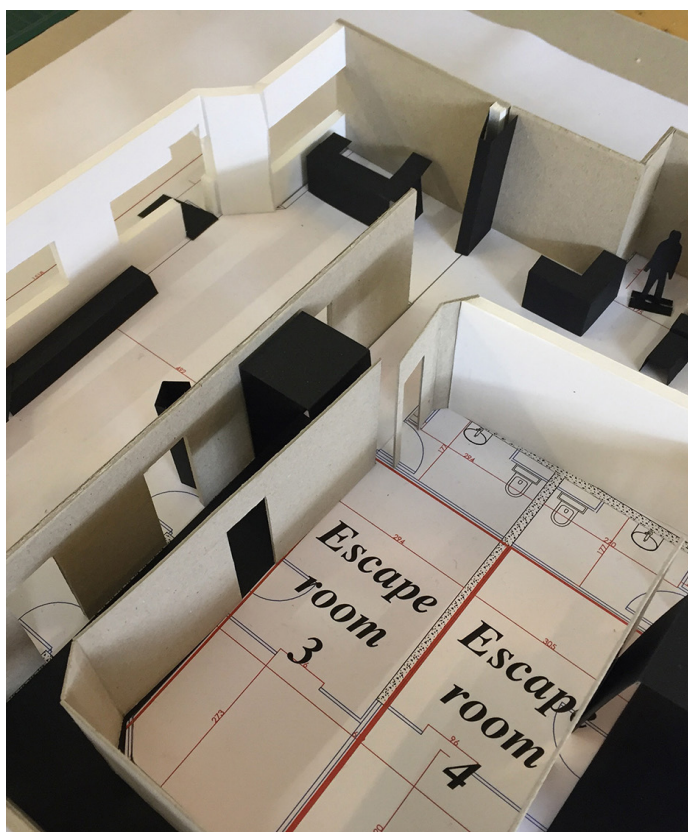
- **Architecture numérique** : élaboration d'une architecture web dans sa globalité. L'architecture doit comprendre tous les écrans (front end et back end) de façon sommaire afin d'établir le fonctionnement globale du service ou d'un outils numérique.
- **Maquette wireframe** : Conception des maquettes fil de fer, non-interactive, permettant de préparer le terrain pour l'expérimentation sur support numérique.
- **Maquette d'interface utilisateur** : Conception graphique des différents interfaces utilisateur et élaboration des interactions homme-machine.

## Références à l'appui (voir portfolios)

- **Maquette d'objet - projet PICA** : maquettage et développement d'une poubelle connecté
- **Maquette d'espace - projet CORTEXSCAPE** : Aménagement d'un espace d'accueil du public pour un espace de jeux d'évasion. réalisation de différentes maquette d'un espace de 400m2.
- **Interface papier - projet LE RÉSERVOIR À SOUVENIRS** : Développement d'une maquette papier d'une application et de interface de gestion web pour l'association du Réservoir à souvenirs.
- **Architecture numérique - Projet WASTE CONNEXION** : Arborescence complète d'une interface de gestion des données issu d'un boîtier connecté pour composteur (CO2, Azote, Ammoniac, température, humidité)

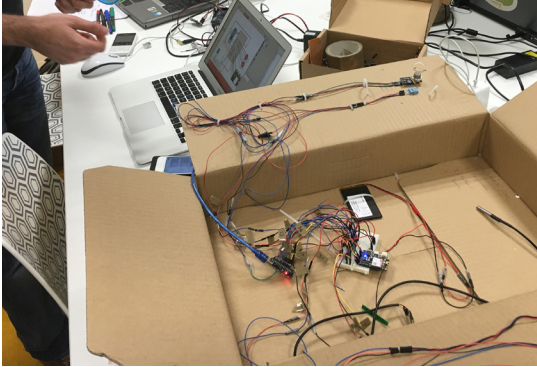
## Intervenants / Compétences :

- Clément Bonet (designer «Fast & furious»)
- Baptiste Bodet (designer «Maquettiste»)
- Romain Thévenet (designer «quick & dirty»)
- Damien Roffat (designer «Low Tech»)
- Lucas Linares (designer interactif et intégrateur front office)
- Vincent Wasteels (Développeur quick and Dirty)
- Amélie Mancebo (technicienne multimédia et numérique, IRAM-TSE)
- Yoan Ollivier (designer interactif)
- Gregoire Alix Tabeling (designer interactif)



## 2. Prototypage (physique ou numérique)

Plus poussé qu'une maquette mais toujours construit dans un esprit «Quick and dirty» et à faible coût, les prototypes à réaction sont des versions échelle 1 et fonctionnels ou partiellement fonctionnels d'interfaces, de services, d'objets etc. Ces prototypes ne peuvent pas fonctionner de façon autonome. La présence d'un médiateur-enquêteur à proximité lors du test est indispensable car l'objectif est de donner à voir et à tester partiellement pour recueillir les réactions des acteurs et usagers rencontrés.



### Types d'intervention (exemples d'outils et de méthodes)

Relation au bordereau de prix : 3.2.1 - 3.2.7

#### Maquettage Physique :

- **Prototype d'aménagements espace** : En traçant au sol et en utilisant des volumes simples nous pouvons simuler des espaces d'accueil, de travail etc. Cela permet très rapidement de passer d'une hypothèse d'aménagement à sa mise en situation dans l'espace.
- **Prototypes Low tech** : Conception d'objets faciles à travailler et à configurer avec des matériaux facilement travaillable : bois, carton, impressions de supports etc. Ce prototype à vocation à être expérimenté dans des situations d'usages encadrées par un intervenants.
- **Prototypes opérationnel** : Réalisé de façon beaucoup plus solide (aciers, bois, PVC etc.) par des artisans, un prototype opérationnel bénéficie d'une résistance suffisante pour une autonomie d'usage complète. Cela permet de laisser le prototype en situation d'usage sur de plus longue période sans un référent encadrant l'usage du prototype.
- **Campagne de communication**

#### Maquettage Numérique :

- **Wireframe interactif** : Conception numérique des maquettes fil de fer interactives représentant les différentes vues et interactions conçues au préalable sur papier. Permet une entente finale sur le mode de fonctionnement de la proposition technologique avant le développement d'une application bêta.
- **Applications bêta (web et/ou mobile et/ou native)** : Développement des fonctionnalités primaires et critiques d'une application, sans se soucier du détails dans un premier temps. Permet la validation de l'approche technologique.
- **Informatique embarqué** : Afin de développer des prototypes de Bornes et mobiliers interactifs nous pouvons investir l'espace avec des prototypes informatique et électronique. Cela permet une confrontation des propositions avec des usagers non impliqués dans le processus de conception. Le choix technologique dépendra du besoin, allant d'une simple page web, à des système électronique plus complexe (Arduino / RaspberryPi / etc.)
- **Film d'animation interactif** : pour simuler la navigation sur une interface ou une application web nous pouvons réaliser des films interactif de ses interface décrivant l'usage de l'outils imaginé.
- **Campagne de communication**

## Références à l'appui (voir portfolios)

- **Prototype d'aménagements espace - Gares BZh** : Résidence en Gare, conception et test de différents aménagements pour obtenir le retour des utilisateurs.
- **Prototypes opérationnel espace urbain - MR COMPOSTEUR** : Développement d'un prototype de composteur collectifs et des services associés pour la mise en place de l'expérimentation grandeur nature d'une filière citoyenne de gestion des bio déchets (ADEME 6 mois).
  - Voir La vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=Elby7PKppGY>
  - Le compte rendu : [http://www.etrangeordinaire.fr/annexes/exemple/prototype/restitution\\_experimentation\\_ademe.pdf](http://www.etrangeordinaire.fr/annexes/exemple/prototype/restitution_experimentation_ademe.pdf)
- **Prototype opérationnel espace d'accueil - SALON DES FAMILLES, un espace d'accueil hospitalier (APHM assistance publique des hôpitaux de Marseille)** : Mise en place d'une démarche d'innovation centrée usager pour la conception d'un prototype de salon des familles :
  - Le prototype : <http://fr.ap-hm.fr/site/salon-des-familles/resultat>
  - La démarche : <http://fr.ap-hm.fr/site/salon-des-familles>
  - La méthode : <http://fr.ap-hm.fr/site/salon-des-familles/methode>
- **Wireframe interactif - Maison de la Tranquillité Publique de Nantes** : Développement d'un wireframe animé pour le futur site application de la MTP : [http://www.etrangeordinaire.fr/partage/MTP/prototype\\_site.mp4](http://www.etrangeordinaire.fr/partage/MTP/prototype_site.mp4)
- **Bornes et mobiliers interactifs - La machine à souvenirs** : dispositif muséal interactif pour capter la mémoire des visiteurs. Réalisé avec de l'informatique embarqué (Raspberry PI) l'outil imprime les messages puis les aspirent dans un caisson suspendu au plafond : [https://www.youtube.com/watch?v=jG9AZLgqP\\_4](https://www.youtube.com/watch?v=jG9AZLgqP_4)
- **Bornes et mobiliers interactifs - Tram expression nord** : dispositif d'échange urbain pour faciliter l'usage d'un nouveau dispositif de transport lourd
- **Film d'animation interactif - VIRÉO application mobile** : Développement d'un film animé pour présenter l'application viréo : <http://www.etrangeordinaire.fr/video/vireo-video.mp4>
- **Campagne de communication** - La fabrique des futurs communication sur l'avenir d'un territoire
- **Prototypes numériques** : Musette numériques prototypage d'un site de collecte et de traitement des informations professionnelles
- **Prototypes numériques** : Carte jeune de demain Prototypage d'un wireframe navigable permettant de comprendre l'expérience d'un système donnant donnant à destination des jeunes nulousines

## Intervenants / Compétences :

### Conception d'objet et d'espace

- Baptiste Bodet (Designer produit)
- Damien Roffat (Design produit, design d'espace)
- Lucas Linares (Design d'espace, signalétique)
- Romain Thévenet (Design produit, design d'espace)
- Gregoire Alix-Tabeling (Graphisme, Signalétique)
- Marion Henry Ringeval (Graphisme, scénographie)

### Faiseurs d'objet numérique :

- Vincent Wasteels (développeur et explorateur numérique)
- Olivier Paradeise (programmeur et maker d'objets numériques)
- Lucas Linares (Design numérique et interactif)
- Yoan Ollivier (Design numérique et interactif)
- Gregoire Alix Tabeling (Design numérique et interactif)

### Faiseurs d'objet physique :

- Le Râtelier (Menuisier ébéniste chez Crealead)
- Transfer (Métallier serrurier chez Crealead)
- Boris Beuland (chez Oxalis)

# 3. Évaluation (analyse de l'existant et test d'usage)

Le test grande nature est la version la plus aboutie du prototypage. Il s'agit de mettre en place un prototype pour plusieurs mois en capacité de fonctionner de façon autonome. Le temps de conception et de fabrication est plus long mais doit tout de même s'inscrire dans une temporalité courte pour garder un droit à l'erreur. Il ne s'agit pas de concevoir une expérimentation sur plusieurs années qui, une fois mise en place, ne pourra pas être abandonnée ou ajustée car elle aura impliquée trop de personnes et de temps de travail. Il est possible de concevoir des prototypes modulables, réutilisables sur d'autres territoires ou contextes.

Afin de faire un bon usage d'un prototype, il est important d'accorder une grande attention à son évaluation. Rencontre-t-il un succès d'usage ? Est ce qu'il est fonctionnel ? Est ce que les agents et professionnels impactés par le prototype sont satisfaits ? Quelles modifications opérées pour exploiter pleinement le potentiel révélé par le prototype ? sont autant de questions qu'il convient de nourrir lors d'une phase test. Une fois l'évaluation terminée nous pouvons assurer le passage de relais avec les professionnels en charge de la mise en place des solutions pérennes.



## Types d'intervention (exemples d'outils et de méthodes)

Relation au bordereau de prix : U.O 3.2.1 - U.O 3.2.7

- **Learning Lab** : Mobilisation de publics cibles pour une série de beta-test réalisés au sein de différents learning labs.
- **Atelier de test utilisateur** : Organisation d'un cadre de test collectif pour expérimenter différentes interface, couplé avec un temps créatif pour imaginer des améliorations.
- **Définition d'un protocole d'évaluation** des prototypes expérimentés associant à la fois des outils et des méthodes de design et de sciences humaines (cf - Guide de l'innovation centrée usagers co-produit avec Fabien Labarthe et Lucas Linares, membres du groupement. Télécharger le document : [http://doc.openfing.org/PACALABS/GuideInnovationCentreeUsager\\_Pacalabs.pdf](http://doc.openfing.org/PACALABS/GuideInnovationCentreeUsager_Pacalabs.pdf))
- **Entretiens utilisateur** : série d'entretiens individuel rapide pour tester une ou plusieurs fonctionnalité spécifique d'un outil.
- **Mobilisation et pilotage d'une équipe rassemblant différentes compétences techniques de conception** (architecture d'intérieure, graphisme, design numérique, design de mobiliers), de fabrication (programmation numérique, électronique, menuiserie, ferronnerie etc.) de RH (sociologue des organisations, coaching etc.) pour réaliser un ensemble de prototypes pouvant fonctionner et être animer plusieurs mois.
- **Mise en place d'un cadre de test** permettant de tirer des enseignements pour envisager des solutions pérennes

Relation au bordereau de prix : U.O 3.1.1 - U.O.3.1.6

- **Formulation d'hypothèses test** / Conception d'un cadre logique d'évaluation : production de grilles d'évaluation spécifiquement adaptées à la logique du prototypage / expérimentation
- **Evaluation endoformative** : accompagner l'innovation à travers un processus d'accompagnement et de formation des actions. Garantir l'implication des parties-prenantes dans le développement.

## Références à l'appui (voir portfolios)

- **Reconception de l'expérience d'accueil dans le bâtiment «Solidarités» du Val de Marne** : Immersion et test d'aménagement physiques, d'outils numériques, de postures différentes par les agents d'accueil et de nouveaux mobiliers pour améliorer l'expérience des bénéficiaires des politiques sociales.
- **Réaménagement de la gare de Landivisiau** : Les aménagements et services imaginés grâce à un temps d'immersion et d'atelier créatif sur le terrain sont testés pendant 5 mois. L'équipe pluridisciplinaire vient régulièrement sur le terrain pour observer la façon dont les usagers s'approprient les espaces et nouveaux services et dont les acteurs locaux s'impliquent.
- **Développement d'un serious game - Evaluation endoformative (ID6)** - Skill Pass constitue une démarche globale de sensibilisation et d'identification des compétences-clés donnant lieu à un serious game. Paul Hallé a accompagné le développement de ce dispositif mené pendant trois ans entre huit partenaires basés en France et en Europe à travers une évaluation centrée sur les processus d'innovation.
- **Atelier de test d'usage - Outil de médiation en bibliothèque musique indépendante (CG13 et 1D lab)** : Co-conception d'un outil «serious game» pour la médiation en bibliothèque : [http://www.etrangeordinaire.fr/annexes/exemple/prototype/fiche\\_prototype\\_scrash\\_disque\\_dor.pdf](http://www.etrangeordinaire.fr/annexes/exemple/prototype/fiche_prototype_scrash_disque_dor.pdf)
- **Atelier de test d'usage - Outil de financement de l'ESS (caisse des dépôt)** : Elaboration d'une stratégie et expérimentation d'outil de communication des solutions de financement de l'ESS (économie social et solidaire) : [http://www.etrangeordinaire.fr/annexes/exemple/prototype/fiche\\_prototype\\_financement\\_ESS.pdf](http://www.etrangeordinaire.fr/annexes/exemple/prototype/fiche_prototype_financement_ESS.pdf)
- **Expérimentation d'outil de communication - J'entreprends dans mon quartier** : Prototype d'outils de communication mis à disposition des Maisons des habitants et des ADL de Grenoble (Agent de développement Local) pour une période d'expérimentation de 2 mois. [http://www.etrangeordinaire.fr/annexes/exemple/prototype/fiche\\_prototype\\_j\\_entreprends\\_dans\\_mon\\_quartier.pdf](http://www.etrangeordinaire.fr/annexes/exemple/prototype/fiche_prototype_j_entreprends_dans_mon_quartier.pdf)
- **La place numérique** : Séries de Beta test de 3 semaines sur les parcours de formation en ligne <http://lpn.univ-lyon1.fr/>
- **Comprendre l'économie collaborative** : Beta test du MOOC - Institut Mines Telecom, Juillet 2016
- **Tram Expression nord express** : test de 3 semaines sur place des différents modules d'information avec une évaluation quotidienne
- **Le Collège du 21e siècle, Département de l'Ardèche** : Immersion dans deux collèges d'Ardèche et construction d'un plan des usages pour les futurs programmes de construction du Département
- **Reconception de l'expérience d'accueil dans le bâtiment «Solidarités» du Val de Marne** : Immersion et test d'aménagement physiques, d'outils numériques, de postures différentes par les agents d'accueil et de nouveaux mobiliers pour améliorer l'expérience des bénéficiaires des politiques sociales. Test des prototypes pendant 2 mois avant généralisation
- **Réaménagement de la gare de Landivisiau** : Les aménagements et services imaginés grâce à un temps d'immersion et d'atelier créatif sur le terrain sont testés pendant 5 mois. L'équipe pluridisciplinaire vient régulièrement sur le terrain pour observer la façon dont les usagers s'approprient les espaces et nouveaux services et dont les acteurs locaux s'impliquent.

## Intervenants / Compétences :

### Conception d'objet et d'espace

- Damien Roffat (évaluation de la satisfaction usagers, amélioration des prototypes)
- Romain Thévenet (évaluation de la satisfaction usagers, amélioration des prototypes)
- Paul Hallé (effets sur les organisations et les changements de postures professionnelles)
- Lucas Linares (Beta test numérique)
- Fabien Labarthe (MCF, sociologue IRAM-TSE)
- Grégory Combes (sociologue)

# PHASE 4 ACCOMPAGNEMENT ET ASSISTANCE (DÉPLOYER)

1

## Déploiement

(Organiser l'essaiage et amélioration ou d'un nouveau service)

2

## Appropriation interne

(diffusion de bonnes pratiques, Coaching, formation)

3

## Stratégie de mobilisation

(communication, lancement événementiel)

*L'accompagnement du commanditaire est un travail sur mesure dont les modalités seront co-construites. L'objectif est de créer les conditions propices à l'innovation et à sa diffusion. Nous nous inspirons des principes de recherche-action, des principes psychosociaux, de diverses méthodes créatives et prospectives afin de proposer des cadres structurants à des collectifs de travail. L'accompagnement permet de maîtriser et réguler des processus complexes et de faire avancer le contenu des services mis en chantier.*

Nota : à partir d'un groupe de 12 personnes à accompagner, nous proposerons systématiquement une co-animation en binôme, de préférence socio-design. (U.O 4.2 , 4.3)

# 1. Déploiement

Accompagner le déploiement consiste à organiser l'essaimage et implantation d'une amélioration ou d'un nouveau service, d'un point de vue stratégique et méthodologique notamment.



## Types d'intervention (exemples d'outils et de méthodes)

**Relation au bordereau de prix :** U.O 4.2 et U.O 4.3

- **Méthodes :** Échanges avec les usagers et les agents, observation d'usages, éléments quantitatifs et statistiques
- **Réunions de travail avec les professionnels** en charge de la pérennisation des solutions testées.
- **Modèles stratégiques :**
  - planifier le changement d'échelle ; diversification, duplication, fertilisation, coopération, fusion
  - modèles de dynamiques du changement (individuel, interpersonnel, institutionnel, idéologiques)

## Références à l'appui :

- **Améliorer le RSA -Val d'oise :** Accompagnement sur 7 mois des équipes projets pour mettre en place 12 expérimentations sur différentes améliorations imaginées
- **Cartes Jeune de demain - Mulhouse :** Accompagnement sur 6 mois de l'équipe projet dans les prochaines étapes de développement de l'application (en cours)
- **Accueillir la retraite CNAV -** Mise en place d'une méthodologie de test en ligne de l'ensemble de services proposé. Les éléments nécessaires aux tests sont disponibles en ligne en téléchargement et les retours d'expériences sont collectés et partagés sur la même plateforme.
- **Reconception de l'expérience d'accueil dans le bâtiment «Solidarités» du Val de Marne :** Immersion et test d'aménagement physiques, d'outils numériques, de postures différentes par les agents d'accueil et de nouveaux mobiliers pour améliorer l'expérience des bénéficiaires des politiques sociales. Test des prototypes pendant 2 mois avant généralisation
- **Les bibliothèques du Val d'Oise :** mise en place d'une stratégie d'accompagnement et de formation des acteurs sur 3 ans

## Intervenants / Compétences :

- Yoan Ollivier (design stratégique)
- Lucas Linares (Design d'espace)
- Romain Thévenet (Design produit, design d'espace)
- Fabien Labarthe (MCF, sociologue IRAM-TSE)
- Paul Hallé (sociologue, facilitation)

## 2. Appropriation interne

*L'appropriation s'inscrit dans une boucle d'essai-erreur et permet à la fois de contribuer aux conditions favorables à un changement et d'ajuster les prototypes.*



### Types d'intervention (exemples d'outils et de méthodes)

**Relation au bordereau de prix : 4.2 - 4.3**

- Séminaires de direction
- Team Building :
- Atelier inter-directions
- Atelier/conférence :
- Session de laboratoires
- Session d'appropriation ou de co-construction de la stratégie
- Formation-action
- Coaching et régulation en équipe projet (centré projet)

### Références à l'appui :

- **Transfo Mulhouse** : Accompagnement de 40 agents à la création d'un corpus méthodologique commun à l'innovation visant la création en 2018 d'un laboratoire interne d'innovation.
- **Atelier/conférence** : design des politiques publiques (GrandLyon métropole) : voir le dossier de restitution de la journée : [www.etrangeordinaire.fr/partage/Restitution\\_DDPP.pdf](http://www.etrangeordinaire.fr/partage/Restitution_DDPP.pdf)
- **Accompagnement à la co-conception CNFPT** : Accompagnement de formation action des Responsable Formation du CNFPT pour monter en compétence sur la co-conception
- **Plateforme EDF** : accompagnement de la direction R&D de EDF dans la mise en place d'une plateforme d'innovation partagée transversale
- **Atelier team building** : Médiation et usages en bibliothèque (Coopération 1D touch) : voir la vidéo de l'atelier : <https://www.youtube.com/watch?v=wSTmHOJnlbA>

### Intervenants / Compétences :

- Yoan Ollivier (designer des politiques publiques)
- Gregoire Alix Tabeling (Designer des politiques publiques)
- Paul Hallé (sociologue formateur et pilote)
- Lucas Linares (Designer des politiques publiques)

# 3. Stratégie de mobilisation

Les événements et séminaires constituent des « rituels » que nous intégrons dans nos démarches tout en leur donnant une touche qui rompt avec des formats habituellement passifs. Dans les grands formats événementiels, nous cherchons à combiner temps formels et temps de contributions et de fertilisation croisée. La convivialité peut également contribuer à des échanges fructueux et à un environnement globalement favorable à l'accueil de nouvelles idées.



## Types d'intervention (exemples d'outils et de méthodes)

### Relation au bordereau de prix : 4.2 - 4.3

- **Séminaire** : format d'appropriation, voire de co-construction visant plutôt les décideurs et /ou relais d'une politique
- **Forum ouvert** : format de co-construction et d'appropriation ouvert. A partir d'une question ouverte, les participants décident des sujets traités en petits groupes et deviennent contributeurs.
- **Événement participatifs** : des événement entièrement ou partiellement participatifs, au travers des outils de débat mis en place dans des formats grands ou petits groupes et/ou dans des temps/espaces informels

## Références à l'appui :

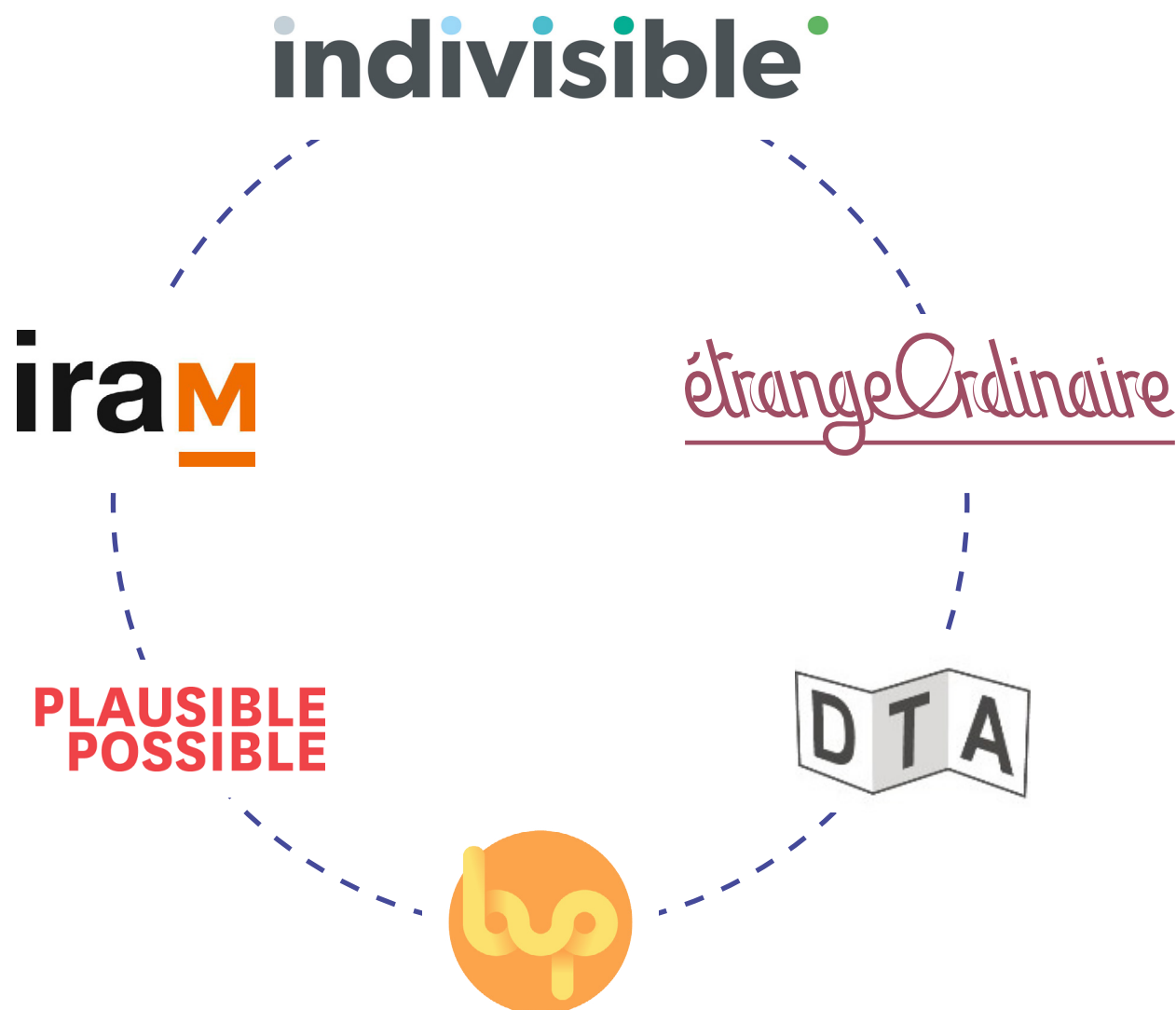
- Organisation et animation de multiples événements participatifs et séminaires (voir CVs)

## Intervenants / Compétences :

- Yoan Ollivier (designer des politiques publiques)
- Gregoire Alix Tabeling (Designer des politiques publiques)
- Paul Hallé (sociologue formateur et pilote)
- Yves Armel Martin (Bloom- Bureau des possibles) / Innovation ouverte - codesign
- Grégory Combes (Sociologue, facilitateur)

Chapitre 6 :

# → PRÉSENTATION DES STRUCTURES DU GROUPEMENT



# indivisible

## Transformation organisationnelle des territoires

L'Agence Indivisible est dédiée à l'accompagnement des transformations organisationnelles, collaboratives, territoriales et numériques. Co-crée par Grégory Combes et Paul Hallé, l'Agence Indivisible développe une ingénierie collaborative sur-mesure pour co-concevoir la transformation, faciliter l'appropriation et dynamiser l'essaimage. Nous considérons que l'implication de toutes les parties prenantes permet de stimuler l'innovation et les nouveaux modes de travail collaboratif tout en tenant compte de la complexité grandissante de l'environnement.

Nos outils s'appuient sur une approche sociologique et réflexive tout en étant ouverts aux autres disciplines des sciences humaines et à des démarches complémentaires (design de service, coaching, études vidéo...). Indivisible est basée à Paris, au sein de Superpublic, tiers lieu dédié à l'innovation publique et propice à l'échange entre disciplines et approches.

### Modes d'intervention et métier :

- Etudes et évaluations axées sur les processus d'innovation de projets
- Co-construction d'outils, de méthodes, de process, de produits ou de services avec les parties prenantes
- Accompagnement à la transformation des organisations et des équipes par les méthodes collaboratives : stratégie, coopération interne/externe, mise en place de micro-expérimentations, diagnostics partagés, élaboration d'un projet de structure...
- Facilitation de temps participatifs et créatifs : séminaires, réunions de travail, colloques...
- Formation dans le domaine du management collaboratif de projet, de la co-conception, de la communication collaborative, de l'expérimentation sociale, du management collaboratif des idées, de l'intelligence collective ...



**Paul Hallé (pilote)**

Sociologue, facilitateur de démarches participatives et formatives.

Sociologue et facilitateur, j'accompagne les transformations (organisations, équipes, services). J'ai cocrée l'agence Indivisible en juin 2016, agence basée au sein de l'écosystème SuperPublic, tiers lieu de l'innovation publique. Seul ou au sein d'équipes pluridisciplinaires, j'interviens au travers des démarches collaboratives, formatives et de design de service – toutes centrées sur l'action – pour favoriser l'autonomie des acteurs et renforcer la capacité d'agir des équipes. Depuis une quinzaine d'années, j'ai participé au montage et au développement de plusieurs structures en France et en Europe, bénéficiant ainsi d'une large sphère d'inspiration à la croisée de plusieurs champs : pédagogie active, innovation sociale, environnement, inclusion, community organizing. Aux manettes de nombreux projets, j'ai coordonné des interventions auprès d'acteurs forts divers (Conseil Régionaux, Villes, DG Culture - CE, Communautés de Communes, Ministère de la Justice, Fonds d'Expérimentation à la Jeunesse, la banque éthique NEF, réseaux de l'ESS, développeur de «serious game», équipes associatives...) sur des enjeux d'innovation, de fonctionnement, de formation et de stratégie. Face aux enjeux croissants de «ruptures» (sociales, technologiques, territoriales...) rencontrés par les organisations et services publics en particulier, il est important pour moi de partir du terrain et de croiser notre regard externe avec le point de vue des usagers, habitants et praticiens et d'en faire une ressource dans les processus d'idéation et de changement.



**Grégory Combes**  
Sociologie appliquée

Grégory Combes : Sociologie appliquée - Conception de dispositifs collaboratifs sur-mesure et facilitation Sociologue praticien de l'intelligence collective, Grégory conçoit et anime des démarches collaboratives et participatives auprès de divers types d'organisations (entreprises, collectivités, associations, start up). Au fil de son parcours il a pu utiliser diverses méthodes collaboratives sur plusieurs thématiques telles que l'innovation numérique (France Télévision, Axa, ...), l'organisation collaborative du travail (Axa Banque, La CSF, ...), l'éducation par le numérique (Canopée, Essec, ...), la concertation citoyenne (Ville de Bobigny, EPAMSA, ...), l'insertion (4motion, la Caf, ...), etc. Dans un souci d'efficacité, les méthodes des sciences humaines ont été traduites dans des outils opérationnels pour stimuler la créativité et l'innovation en coopérant le plus directement possible avec l'utilisateur final (client, prospect, bénéficiaire, futur bénéficiaire, collaborateur, manager, etc.) et l'ensemble des parties prenantes concernées y compris dans des écosystèmes partenariaux complexes. Il a été formé aux méthodes des sciences humaines à Lyon 2, UWO et à l'ENS-Lyon.



**Gwanëlle Leleu**  
designer graphique

Gwanëlle Leleu : Designer graphique, j'oriente mon travail vers des projets porteurs de sens, en faveur de l'action publique, sociale ou culturelle. Mon Diplôme Supérieur en Arts Appliqués (en graphisme) à la Marinière à Lyon m'a ouvert sur des méthodes de conception en pluridisciplinarité. Envieuse d'approfondir cette démarche, j'ai effectué un Service Civique en tant que designer graphique de décembre 2015 à juin 2016 avec La 27<sup>e</sup> région. Cette association vise à transformer l'action publique au travers de programmes innovants de «recherche-action». J'ai participé à une résidence et à la production de supports de communication et de livrables à l'occasion de cette collaboration. Également, au cours de l'année 2016 j'ai animé un atelier participatif avec le Ministère de l'Écologie et de Développement Durable au cours duquel j'ai fait de la facilitation visuelle.



**Janet Looney**  
Experte associée

Janet Looney (experte associée) : Janet Looney est la directrice de l'Institut Européen d'Éducation et de Politique Sociale et co-éditrice du «European Journal of Education». Mme Looney a travaillé à l'international en tant que consultante auprès de plusieurs organismes du secteur public et privé. Entre 2002 et 2008, elle a travaillé à l'OCDE, à la tête de deux grandes études internationales sur «l'évaluation formative: Pour un meilleur apprentissage dans les classes secondaires» et «l'enseignement, l'apprentissage et l'évaluation des adultes : pour de meilleures compétences de base». Elle a été directrice adjointe de l'Institut for Public Policy and Management de l'Université de Washington (1996 - 2002), où elle s'est intéressée au développement communautaire et aux réformes de l'éducation en milieu urbain. À l'Institut, elle a également dirigé le «Progress Project», développé en vue de participer à la réflexion générale sur la manière de définir, encourager et mesurer le progrès. Elle a commencé sa carrière en qualité d'analyste au département de l'éducation du U.S. Office of Management and Budget, Bureau exécutif du Président (1994-1996). Parmi les projets récents, mentionnons le MENTEP (Mentoring Technology Enhanced Pedagogy) et le TeachUP (Teacher Upskilling Policy Experimentation), une plateforme numérique de développement professionnel avec European SchoolNet.

# étrangeOrdinaire

## Design de service & conception participative



Créée en 2013 par Clément Bonet et Lucas Linares, étrangeOrdinaire est une agence de design de service spécialisée dans la conception participative. En 2014 étrangeOrdinaire est incubée chez Alter'Incub, (l'incubateur de l'économie sociale et solidaire) pour accompagner et promouvoir les projets d'innovation sociale qu'ils développent, mais aussi pour valoriser la méthodologie de design centrée sur des usagers/citoyens. En 2015 l'équipe d'étrangeOrdinaire s'agrandit avec l'arrivée de deux nouveaux salariés pour répondre au mieux aux demandes des collectivités et des entreprises qui souhaitent mieux intégrer les usagers et les bénéficiaires dans la création ou l'amélioration de leurs produits et de leurs services.

Notre métier chez étrangeOrdinaire c'est imaginer et concevoir des dispositifs (service, interface, produit, expérience, ...) au plus proche des besoins sociaux. L'idée n'est pas simplement de créer des systèmes qui répondent à des problématiques, mais plutôt de concevoir des dispositifs qui ré-enchantent l'expérience utilisateur. Aujourd'hui l'activité d'étrangeOrdinaire s'oriente autour de 8 sphères d'interventions dans lesquelles nous accompagnons nos clients :

- Praticiens du CARE > Sphère médico-sociale (AP-HM...)
- Façonneur d'avenirs > Sphère prospective (GDF suez...)
- Pilotes d'entrepreneuriat > Sphère entreprendre autrement (Caisse des dépôts...)
- Concepteurs durables > Sphère développement durable (ADEME...)
- Génies des lieux et du vivre ensemble > Sphère lien social (Mairie de Port-de-Bouc...)
- Déclencheurs de politiques innovantes > Sphère design des politiques publiques (L'Hérault...)
- Explorateur numérique > Sphère développement numérique (Région Lozère)
- Médiateurs de créativité > Sphère «accompagnement à la créativité» (1D touch...)

### Métiers et savoir-faire de notre équipe :

- |                                                                                             |                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| → Pilotage de projets dans le champs de l'action publique                                   | → Création de scénarios et illustration                      |
| → Design de service                                                                         | → Modélisation et fabrication d'espace public                |
| → Immersion créative centrée usagers                                                        | → Analyse de situation et conseil stratégique ;              |
| → Animations d'ateliers et de groupes de travail                                            | → Élaboration de plan d'animation et d'outils pédagogiques ; |
| → Création de supports de restitution synthétiques et visuelles                             | → Gestion d'équipe et animation de groupe ;                  |
| → Formateur au méthode du design de service                                                 | → Création et animation de Théâtre-Forum ;                   |
| → Déclinaisons techniques et opérationnelles de scénarios issus de démarches participatives |                                                              |
| → Prototypage rapide                                                                        |                                                              |



### Lucas Linares

Designer de service, consultant formateur, et co-fondateur de l'agence étrangeOrdinaire.

Lucas Linares : Conscient de l'importance de repartir des modes de vie et des expériences des usagers/citoyens pour donner du sens à tout projet de conception, Lucas Linares sait solliciter toutes sortes de méthodes d'observation, de collaboration et de conception. C'est en mettant le pas dans celui de l'utilisateur et en collaborant avec lui que les concepteurs sont en capacité d'imaginer des dispositifs et des services en phase avec les besoins et les modes de vie du bénéficiaire. En tant que designer, Lucas Linares est attaché à la production de solutions concrètes permettant de passer rapidement sur des phases de test qui accélèrent la conception des projets de façon itérative. Soucieux de l'intérêt général et souhaitant devenir un acteur de la transformation de l'action publique, il oriente son expertise autour de problématiques de société et mobilise ses compétences auprès des collectivités. Soucieux du détail, il a aujourd'hui un profil polyvalent entre design graphique, design d'espace et design de service et il sait mettre en oeuvre ses qualités à travers de nombreux projets.



### Clément Bonet

Designer de service, consultant formateur, et co-fondateur de l'agence étrangeOrdinaire.

Clément Bonet : Designer de service, consultant formateur et co-fondateur de l'agence étrangeOrdinaire. Diplômé du master «Design Innovation et Société» de l'université de Nîmes et d'un master «Métier de l'éducation et de la formation» spécialité Arts Appliqués, Clément fonde étrangeOrdinaire avec Lucas Linares après avoir enseigné en Lycée Professionnel. En 2013 il crée le Réservoir à souvenirs, une plateforme de souvenirs géolocalisés qui permet de découvrir des territoires au travers de petites histoires racontées par les habitants d'un quartier. Il pratique son métier de designer de façon engagé avec une vision politique et éthique de la profession de concepteur, avec pour objectif principal : «rendre notre monde plus habitable». Une approche plus durable qu'il transmet aux étudiants de l'université de Nîmes et de l'université de Bordeaux où il est intervenant depuis 2016. Il est en charge de la direction R&D où il développe des outils spécifiques et sur mesure aux différents projets. En constant travail de veille sur ce qui nous entoure, passionné par l'innovation il est capable de proposer des solutions intelligentes adaptées à toutes situations.



### Vincent Wasteels

Prototypage et développement d'applications - Responsable numérique chez étrangeOrdinaire.

Vincent Wasteels - Du développement d'applications numériques, aux expérimentations électroniques, Vincent a les bagages et l'expérience pour mettre à plat les besoins d'un projet, les structurer, et en tirer le meilleur parti technologique. Fort de ses 5 années d'expérience comme directeur technique de l'agence Tractr à Montréal, et formé à l'école Polytechnique de Montréal, il a acquis une vision systémique des projets, mettant les problématiques usagers au coeur de son travail. Ces derniers travaux orientent sa carrière vers le social et le culturel, il rejoint ainsi l'équipe d'étrangeOrdinaire qui partage sa vision du monde.

#### Savoir faire :

- développement d'application web/mobile : html5/css3/javascript/php/node
- développement électronique sous raspberryPi : python/node/debian
- conception technologique de solutions
- mise en place de services tiers (newsletter, paiement sécurisé, services web,...)
- mise en place d'outil en ligne pour la communication interne
- relation client et gestion d'équipe technique



**Baptiste Bodet**

UX design et design produit

Baptiste Bodet : Designer produit de formation, Baptiste a orienté sa vision du design vers une approche proche du design de service et centrée usager. Il a pu compléter ses compétences dans l'agence étrangeOrdinaire durant son stage de fin de master. Il occupe aujourd'hui une place de designer de service au sein de cette même structure. Il est titulaire d'un DSAA design Global ( Citée scolaire Raymond Loewy, La Souterraine ) et d'un master Design Transdisciplinaire : culture et territoire ( Université Jean Jaures, Toulouse ). Passionné par la recherche par le Design, il prépare un travail doctoral pour fin 2017 avec pour thématique le design comme facteur d'innovation dans le système du service à la personne.



**Caroline Combes**

Conseillère en communication, médiation créative et comédienne

Caroline Robineau : Sensible aux partages des expériences et aux besoins de chacun pour construire un projet commun, Caroline Robineau jongle avec différentes techniques et outils pédagogiques pour organiser des ateliers, qu'il s'agisse de formation ou de processus de réflexion. C'est au processus qu'elle s'intéresse particulièrement, avec l'envie que chacun prenne part, s'y retrouve et puisse se sentir partie-prenante de ce qui est en train de se construire. Après un Master en Stratégie de communication à l'Université Jean Monnet à St Etienne et en partenariat avec l'Université de Montréal, et forte de nombreuses expériences en organisation d'événements, elle est habituée à travailler avec de nombreux partenaires. Après 10 année de vie à Montréal (Canada) à développer différentes activités de Théâtre-Forum Caroline Robineau, adepte de la CNV (Communication Non Violente) apprend à travailler avec différents publics. Soucieuse de l'intérêt général, et partageant son temps entre création, communication et animation, elle propose aujourd'hui des solutions créatives pour de développement de projets artistiques et sociaux.



DTA, un collectif de designers de services spécialisés dans l'innovation publique et le développement local : Notre structure accompagne les collectivités territoriales et les acteurs des territoires dans leurs réflexions prospectives et leurs projets de nouveaux services impliquant citoyens, acteurs du monde associatif et de l'ESS, entreprises, etc.

Nous ne considérons pas le design comme une discipline mais comme une démarche ouverte et collaborative qui permet de faire le lien entre le dessin et le dessin, c'est-à-dire entre des finalités et les formes qui les portent. Vers quoi voulons nous tendre ? Comment y allons-nous ? Comment cela peut-il s'incarner ?

Nous sommes implantés en Bretagne, en Limousin et en Bourgogne. Nous alternons entre milieu urbain et rural, entre activités de conception, de conseil, d'enseignement et de formation. Notre démarche créative de conception de services ou de dispositifs privilégie une approche sensible et qualitative, l'observation et l'analyse des usages et des pratiques, l'expérimentation et le prototypage, une vision «écosystémique» de la complexité, le visuel pour provoquer le débat et faciliter la co-élaboration de situations désirables. Nous aidons à concevoir l'ensemble des outils nécessaires (diagnostic, projection, conception, expérimentation) et travaillons les interactions entre les acteurs impliqués, pour instaurer et/ou dynamiser des pratiques locales répondant aux enjeux actuels de la vie en collectivité (lien social, environnement, biens communs, accès à la culture, etc.).



**Damien Roffat**

Designer de service et consultant

Damien Roffat : Damien pratique une approche transversale du design avec une prédominance pour le design de services. Le fil rouge de sa démarche étant l'exigence d'innovation, c'est-à-dire la capacité à générer de nouveaux usages d'une part, et de nouvelles façons de travailler d'autre part. Pragmatique, il tient à toujours à formuler des propositions concrètes : la pratique et la théorie se croisant sans cesse pour s'enrichir réciproquement. Son expérience et sa «boîte à méthodes et outils» sera précieuse pour faire émerger, rendre tangible et hiérarchiser les différentes idées qui émaneront des différentes démarches. Sa capacité à s'immerger dans des contextes et situations variées seront particulièrement utile lors des temps immersifs. Il pourra également aider à concevoir et installer des prototypes «grandeur nature» et cadrer leurs évaluations.

- Pilotage de projets dans le champs de l'action publique
- Design de service
- Immersion créative centrée usagers
- Animations créatives d'ateliers et de groupes de travail
- Création de supports de restitution synthétiques et visuels
- Prototypage



**Romain Thévenet**

Designer de service et consultant

Romain Thévenet : Designer de services, consultant Après la construction de son projet de diplôme sur le croisement des problématiques de «design et de développement local», Romain a participé à la fondation et au développement de la 27e Région, premier laboratoire d'innovation pour les Régions françaises. Durant 6 ans, il a piloté les différents programmes de cette structure, en s'intéressant particulièrement à la place que peuvent prendre les méthodes d'innovation développées par l'industrie, dans la conception de services publics. Partant du postulat que le design est une façon de rendre le monde plus habitable, et considérant que les politiques publiques sont devenues inhabitables, il défend la nécessité d'un «design des politiques publiques». Romain Thévenet est depuis janvier 2014, membre de DTA et est basé à Cluny en Saône et Loire.

- Pilotage de projets dans le champs de l'action publique
- Design de service
- Immersion créative centrée usagers
- Animations créatives d'ateliers et de groupes de travail
- Création de supports de restitution synthétiques et visuels
- Formateur au design des politiques publiques
- Déclinaisons techniques et opérationnelles de scénarios issus de démarche participative
- Prototypage rapide



**Adrien Demay**

Designer, Co-fondateur de DTA

Adrien Demay : Co-fondateur de DTA avec Damien Roffat, il utilise ses compétences en design pour revisiter les modes de faire des acteurs publics et des territoires. En rendant accessible ses méthodes de travail et ses outils, il permet aux acteurs locaux et aux habitants d'explorer de façon créative leurs problématiques. Ses compétences graphiques seront précieuses si l'on doit réaliser des supports de communication visuelle lors des phases de prototypage Son savoir-faire en design mobilier pourra également être sollicité notamment si des prototypes sont nécessaires.

- Design graphique
- Création de supports de restitution synthétiques et visuels
- Design mobilier
- Prototypage rapide



**Olivier Paradeise**  
Designer interactif

Olivier Paradeise - Designer diplômé de l'École Nationale Supérieure de Création Industrielle, Olivier est un «maker numérique polyvalent». Abordant la conception d'interfaces web, mobile ou pc pour le compte de grands groupes industriels tels que Orange, Pages Jaunes, Schneider - mais également pour la cité de l'Architecture à Paris ou le musée de la tapisserie d'Aubusson, il collabore régulièrement avec DTA. Attiré par les possibilités offertes, par le code informatique dans le champs de la création, il se forme de manière autodidacte à plusieurs langages de programmation. Il développe entre autres au sein du studio Pixtil plusieurs outils logiciels, pour repenser le dessin textile et son industrialisation.

- Design UX / UI
- Prototypage numérique
- Animations créatives d'ateliers et de groupes de travail



**Boris Beulant**  
Ebeniste

Boris Beulant : Ebéniste autodidacte et passionné, Boris conçoit et réalise toutes ses créations avec le même soucis de rigueur. Il s'efforce de répondre aux demandes de ses clients en leur proposant un projet qui soit autant agréable à regarder que pratique à utiliser.

- Conception
- Fabrication de mobilier en bois
- Animations créatives d'ateliers autour du bois



## Bureau des possibles

L'association My Art Blooms développe deux activités : l'une de production et diffusion d'œuvres de new media art sous la marque Bloom et l'autre d'accompagnement de l'innovation sous la marque le Bureau des Possibles.

Croisant le design thinking, les démarches participatives et le prototypage numérique, le Bureau des possibles a développé différents formats originaux pour accélérer l'innovation dans les organisations. L'équipe de BuP assure une veille sur les technologies numériques et les pratiques sociales émergentes. Elle anime un réseau d'innovateurs de différentes disciplines (scientifiques, artistiques, technologiques) mobilisables autour des projets de ses clients.

Plusieurs membres de cette équipe sont co-fondateurs de Museomix, événement annuel d'innovation ouverte dans les musées et communauté réunissant plus d'un millier de membres. En novembre 2016, 16 musées dans 5 pays ont accueilli museomix et plus de 170 prototypes ont été produits depuis le lancement de Museomix en 2011.

Une variante de ce format vient d'être lancée dans l'éducation, Edumix, avec le remix d'un collège REP+ à Vénissieux par plus de 100 innovateurs en février 2017. Ce format est porté par Erasme et le réseau des LearningLab.





### Yves-Armel Martin

Diplômé de l'école polytechnique et de Télécom Paris, Yves-Armel Martin intervient comme consultant au sein de Bloom-Bureau des possibles. Il est cofondateur d'Edumix, de Museomix et directeur d'Erasmus, living lab de la métropole de Lyon. Il conduit depuis 25 ans des projets innovants dans le secteur public et en particulier dans le champs de l'éducation. Il a ainsi lancé le premier ENT français, laclasse.com, et conduit les stratégies numériques éducatives du Département du Rhône et de la Métropole de Lyon. Il connaît ainsi très bien les outils proposés par l'éducation nationale et les problématiques de services numériques éducatifs. Depuis la diffusion massive des technologies numériques dans la société, il mène des programmes d'actions visant à mobiliser les dynamiques issus de la culture numérique au service des politiques publiques. Il s'est spécialisé dans l'innovation ouverte et les démarches participatives.



### Christophe Monnet

Résolument tourné du côté des utilisateurs, Christophe Monnet accompagne l'émergence d'usages innovants du numérique dans le champs de l'éducation et de la culture. Il assure des missions de conseil et de formation auprès d'acteurs publics et conduit de projets innovants. Il a conduit de nombreux projets numériques auprès de collèges et d'écoles primaires. Il est aussi cofondateur de Museomix et d'Edumix, et contribue à l'animation et au développement de ces communautés d'innovation.



### Patrick Vincent

Diplômé de l'INSA de Lyon, Patrick Vincent associe expertise technologique (développement informatique et intégration technologique) et design de service. Il intervient dans des ateliers créatifs et sprints d'innovation pour accompagner l'émergence des idées et leur transformation rapide en prototype testable et implémentable au meilleur coût. Il assure la conduite de projets informatiques avec une forte participation des utilisateurs dans la co-conception du service. Il intervient comme formateur auprès de collectivités et d'acteurs publics sur la mise en oeuvre de démarches agiles au sein d'un contexte administratif. Familier des hackathons et remix, il assure la jonction entre les équipes et les ressources technologiques mises à leur disposition.



IRAM (International Rhône-Alpes Media) est une plateforme socio-technique universitaire rattachée à l'école d'ingénieurs Telecom Saint-Etienne. Cette plateforme est dédiée à la compréhension des enjeux sociétaux technologiques et anthropologiques liés au numérique.

Conjointement au développement d'une réflexion indispensable sur le numérique et son opérativité sociale et symbolique (humanités numériques), l'équipe s'attache à répondre aux demandes économiques et sociales d'accompagnement au changement de plus en plus manifeste sur son territoire d'inscription (Région Auvergne, Rhône-Alpes).

Le monde des collectivités territoriales comme celui des entreprises vivent la transition numérique de façon « brutale » et ses conséquences sur le travail, la réorganisation de leurs relations avec leurs clients ou leurs administrés.

Nous menons un travail de formation initiale et continue ainsi que de certification de compétences pour des publics et usagers très différents (Cf. projet « Place numérique », MOOC « transition numérique ») aux problématiques diverses (nouveaux métiers, reconversion, développement et acquisition de compétences spécifiques). Nous partageons avec d'autres acteurs du territoire le souci et l'enjeu d'une socialisation et d'une acculturation au numérique.

Le choix de l'expérimentation : un learning lab et un réseau de transfert technologique et des bonnes pratiques

Ouvert fin 2012, à l'initiative de l'Université Jean Monnet avec le soutien du département de la Loire et de la Région Rhône-Alpes, IRAM-Télécom est unique en son genre. Ce projet considéré comme exemplaire et salué par ses usagers et de nombreux visiteurs tient à sa double caractéristique de lieu ouvert et d'être « habité et pratiqué » par une équipe pluridisciplinaire revendiquant un positionnement sciences humaines inscrit au sein d'une grande école d'ingénieur. Ce contexte institutionnel, fait d'IRAM-Télécom un projet ambitieux nourri par une intention forte de devenir un acteur de la transformation et du développement de sa propre institution universitaire entendu au sens large (du local au global). Le parti pris est celui de lui (re) donner une place et un rôle d'acteur politique de premier plan.

Dans un souci d'efficacité pragmatique, nous avons doté la structure d'un LearningLab que nous définissons comme un « espace transitionnel d'expérimentation ». Ce laboratoire d'apprentissage de 500 m<sup>2</sup> a été conçu à partir de nos propres expériences professionnelles et de l'échange avec d'autres porteurs de projets similaires (Ecole centrale et EM Lyon). IRAM est co-fondateur du réseau des LearningLabs (LearningLab Network) qui compte près de 60 membres actifs en France et à l'étranger.

Parfaitement équipé et agencé, IRAM-Télécom pourra accueillir dans des conditions optimales des ateliers de conception créative ou différents type de hackathon. Sa configuration exceptionnelle en tant que cadre et situation d'inscription au sein d'un écosystème orienté design, apporte une légitimité reconnue aux expérimentations qui s'y déroulent.



### Jean Pouly

Chargé du développement de la plate-forme IRAM et des relations avec le monde économique, Jean Pouly est un expert de la transition numérique des organisations. Il pilote la plateforme «La place numérique» pour la Région Auvergne Rhône-Alpes et le développement du réseau des Learning Labs, soutenu par la MIPNES (Mission de la pédagogie et du numérique pour l'enseignement supérieur).



### Loïc Etiembre

Directeur de la plate-forme IRAM, Loïc Etiembre est un sociologue enseignant chercheur, spécialisé sur les dispositifs de médiation et des usages du numérique. Rompu à la conception de différentes formations à la communication numérique, il maîtrise les méthodes de transfert de compétences. Il pratique quotidiennement les pédagogies actives et les dispositifs de formation hybrides (classes inversées, MOOC, ENT).



### Fabien Labarthe

Sociologue de l'innovation par les usages, Fabien Labarthe est le co-concepteur du «Guide de l'innovation centrée usager». Il accompagne actuellement un projet de recherche, soutenu par l'Agence Nationale de la Recherche sur le renforcement des capacités numériques des publics éloignés. Il est co-fondateur du réseau des Infolabs et spécialisé sur les dispositifs de médiation et de services autour des datas.



### Sandra Lalanne

Ingénieure pédagogique, Sandra Lalanne coordonne le réseau des 60 Learning Labs autour d'un plan d'action ambitieux visant à partager les bonnes pratiques d'innovation pédagogique. Elle vient de participer à l'organisation du premier EDUMIX qui a pris place au Collège Elsa Triolet de Vénissieux et pilote celui qui se déroulera en octobre 2017 à Telecom Saint-Etienne.



### Amélie Mancebo

Technicienne multimédia, Amélie Mancebo gère le plateau technique du LlearningL lab d'IRAM et teste différents produits et services numériques avec les publics étudiants et professionnels.

# PLAUSIBLE POSSIBLE

Plausible Possible est une agence de design de service fondée en 2012 par Grégoire Alix-Tabeling et Yoan Ollivier. Basée à Paris, cette agence intervient dans toute la France pour accompagner collectivités territoriales et acteurs privés dans la conception et l'amélioration de leurs services aux habitants d'un territoire.

Plausible Possible propose des méthodes créatives inspirées des outils de conception du design pour solutionner les problématiques d'usage d'un service. Depuis la prospective territoriale en passant par la conception de services d'accueil, l'agence – composée de designers de services, de consultants et de chargés de production – développe des méthodologies d'intervention sur mesure pour impliquer l'ensemble des acteurs intervenant dans un service à destination du public.

Si la servicialisation de l'action publique est en marche, la valeur ajoutée de Plausible Possible réside dans sa capacité à faire coïncider intention stratégique et approche centrée utilisateurs pour concevoir des services qui répondent aux attentes de chacun, du décideur public à l'utilisateur.

Plausible Possible développe les conditions humaines et techniques visant au développement de solutions publiques innovantes et performantes. L'agence propose de questionner les orientations globales au regard des usages du terrain et apporte des méthodes de médiation pour co-construire des solutions qui répondent aux contraintes techniques et budgétaires, aux usages réels et aux intentions politiques. En explicitant de manière visuelle et didactique l'ensemble de ces enjeux, elle optimise la productivité des temps d'échanges entre les acteurs d'un service pour arriver à des solutions partagées.

Plausible Possible est membre du réseau des veilleurs du Grand Lyon. Au travers de différentes missions réalisées pour la DPDP, elle possède une bonne connaissance des enjeux actuels de la métropole en termes d'action publique et de modernisation de ses services.



**Yoan Ollivier**  
Designer co-fondateur

Yoan Ollivier : Co-fondateur de Plausible Possible, Yoan cherche à créer les contextes d'apparition de nouvelles relations. Son domaine de prédilection : les services et les organisations humaines. Que ce soit dans la conception de services privés ou dans l'accompagnement d'entrepreneurs, d'entreprises privées ou dans la création de nouveaux services Yoan déploie sa virtuosité pour inventer le futur des échanges interpersonnels. Yoan Ollivier est designer de service. Spécialiste de la maîtrise d'usage, son expertise porte sur la mise en place de méthodologies collectives de co-conception de services répondant aux besoins des usagers et aux intentions stratégiques de ses clients. En 2011, il fonde Plausible Possible avec Grégoire Alix-Tabeling. Au sein de cette agence, il accompagne notamment de nombreuses institutions et entreprises dans le développement de logiques d'innovation. Il a des compétences de co-crédation de projets avec des acteurs d'horizons différents (marketing, ingénierie, usagers, sociologues).

- Design de service et de politiques publiques
- Design Prospectif
- Innovation Outils & Contextes de travail



**Grégoire Alix-Tabeling**  
Designer co-fondateur

Grégoire Alix-Tabeling Co-fondateur de Plausible Possible, Grégoire travaille le design comme vecteur d'échange et de lien social. Pionnier dans le design de service public, il allie compréhension des problématiques des services publics et créativité. Grégoire Alix-Tabeling est designer de Communication. Spécialiste de l'usage de la communication formelle et informelle, son expertise porte sur l'observation et le questionnement des pratiques d'échange d'information entre un service et ses utilisateurs. En questionnant les pratiques professionnelles et amateurs des usagers, il cible des solutions légères et adaptées aux besoins de chacun. Formé en Angleterre à la communication, il possède une forte expérience dans les démarches d'enquête en France et Outre-Manche. En 2012, il fonde Plausible Possible avec Yoan Ollivier. Au sein de cette agence, il accompagne notamment de nombreuses institutions ou entreprises dans le développement de logiques d'innovation. Il a des compétences de co-crédation de projets avec des acteurs d'horizons différents (marketing, ingénierie, usagers, sociologues).

- Design de service et de politiques publiques
- Outil de communication publique
- Design Graphique
- Innovation Outils & Contextes de travail



**Marion Henry-Ringeval**  
Designer de service

Marion Henry-Ringeval : Marion Henry-Ringeval est designer de service au sein de Plausible Possible. Après avoir collaboré ponctuellement avec l'équipe sur différents projets, elle est depuis Juin 2015 designer intégrée dans l'agence. Sensible aux parcours d'usages, elle accompagne les étapes d'immersion et les ateliers, dans l'étude de la distribution des points de contacts. Elle met en forme des solutions concrètes, de la modélisation à la maquette in situ, pour permettre la projection vers la création de prototypes testés et adaptés auprès des utilisateurs. Dans le groupement, elle sera en charge de la conception et de l'animation des ateliers usagers, la conception de prototype et de leurs protocoles de suivi.

- Accompagnement à la maîtrise d'usage de services et de dispositifs territoriaux
- Scénarisation et modélisation de parcours aménagés
- Prototypage des points de contact



**Swanny Serrand**  
Designer

Swanny Serrand Formée à l'école de design de Nantes, Swanny Serrand est designer de service au sein de Plausible Possible depuis Juillet 2012. Elle travaille au développement de projets. Elle prend en charge la production des outils de travail et le production de fond. Elle est fortement impliquée dans les phases de recherche d'idées, d'animation des ateliers et de prototypage. Elle est également présente dans la réalisation des livrables graphiques, dans le développement des méthodes et outils d'animation. Dans le groupement, elle sera en charge de la conception et de l'animation des ateliers usagers, la conception de prototype et de leurs protocoles de suivi.

- Accompagnement à la maîtrise d'usage de services et de dispositifs territoriaux
- Scénarisation et cartographie de services
- Prototypage de concept

# LES PRATICIENS DE L'INNOVATION PUBLIQUE

PRESTATIONS RELATIVES À LA MISE EN ŒUVRE ET À L'ACCOMPAGNEMENT  
DE PROJETS DE DESIGN DE SERVICE POUR LE COMPTE DU MINISTÈRE  
CHARGÉ DE L'ÉDUCATION NATIONALE DE L'ENSEIGNEMENT  
SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE.