

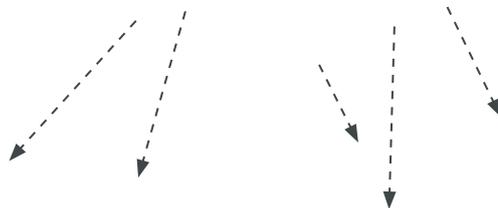


## MARCHÉ DE PRESTATIONS DE SERVICES

*Sensibilisation, formation et action expérimentale  
design de service pour promouvoir l'activité physique du  
quotidien au sein des résidences autonomie.*

## NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Réponse portée par l'entreprise :  
étrangeOrdinaire



**PILOTAGE :**

Baptiste Bodet - Designer de service, consultant formateur  
Responsable de la sphère santé chez étrangeOrdinaire  
Mail : [baptistebodet@etrangeordinaire.fr](mailto:baptistebodet@etrangeordinaire.fr)  
Tel : 06 37 74 52 57

# PRÉAMBULE

*Nous sommes une agence de professionnels issus du design des politiques publiques, porteurs d'une démarche de conception créative centrée sur les usagers-citoyens. Nous travaillons depuis plusieurs années avec des collectivités territoriales afin de les accompagner dans la mise en place de démarches de design et plus largement d'innovation centrée-usager dans la conception et l'amélioration de leurs services rendus aux habitants.*

*Nos méthodologies issues du design de service et de la sociologie s'appuient sur une ingénierie participative conviviale centrée sur le point de vue usagers/citoyens permettant de l'intégrer dans nos projets de conception. En effectuant un travail de terrain en immersion, en faisant des allers-retours constants entre analyse et propositions concrètes, en orchestrant rapidement des phases de prototypage et d'expérimentation, notre démarche souhaite revaloriser les services publics en les rendant plus accessibles. Nous avons, de ce fait, développé une connaissance élargie sur le pilotage et la mise en place de méthodologie design dans les collectivités territoriales.*



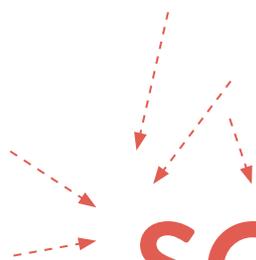
*Nous avons par exemple mené à bien des projets pour : l'Assistance Publique des Hôpitaux de Marseille (APHM) avec l'aménagement d'un accueil des familles dans le service de chirurgie thoracique ; pour la Métropole de Lyon avec le projet de pass urbain pour explorer les nouveaux usages de la mobilités urbaine ; pour la ville de Nantes avec la Maison de la Tranquillité Publique ; pour le Pôle Service à la Personne (PSP) avec qui nous avons appuyé le Gérontopôle d'Avignon dans la structuration de ses offres de services, ou encore avec le Réseau UNA (vacluse) avec lequel nous avons travaillé sur la valorisation des métiers de l'aide à domicile.*

*Les thématiques du “vieillessement”, tant pour des questions de recherche que pour la production (ou le design) de solutions concret nous intéresse particulièrement. De ce fait, nous développons également en interne un projet numérique et humaniste que nous avons appelé le Réservoir à Souvenirs Embarqué et pour lequel nous avons gagné un financement de l’appel à projet développement durable de la ville de Nîmes. Ce projet permet de découvrir un territoire au son de la voix de personnes âgées interviewées en Ehpad ou en résidences autonomie. L'utilisateur de l'application est donc guidé de lieu-étape en lieu-étape, et peut écouter à chaque lieu identifié un souvenir en lien avec l'architecture se trouvant en face de lui.*

*Nous avons aussi acquis, au cours de nos projets, une certaine connaissance et compréhension sur les problématiques et les enjeux liés à “l'adaptation de la société française au vieillissement” (ref : Luc Broussy : Dix mesures pour adapter la société française au vieillissement), et plus largement dans “le mieux vivre à domicile” notamment en travaillant pour le Pôle service à la personne de la région Paca, le Gérontopôle d'Avignon et le réseau UNA. De plus, nous portons un certain regard sur l'évolution des différentes méthodes thérapeutiques non-médicamenteuses émergentes telles que la thérapie par reminiscence, hortithérapie, zoothérapie, ludothérapie, art-thérapie, car nous sommes désireux d'innover dans ces domaines en lesquels nous croyons. Nous veillons aussi sur les évolutions des méthodes du prendre soin des personnes âgées et sommes particulièrement attentifs à la gestion des syndromes cognitivo-mnésiques et comportements d'agitation pathologique par les pratiques inspirées de “l'humanité” et développé par Yves Gineste et Rosette Marescotti.*



*Ainsi, grâce à nos savoir-faire en design de service, en design des politiques publiques et design (graphisme, design de produit, design d'espace et design d'interface numérique) et grâce à notre connaissance sur le vieillissement et les enjeux que soulèvent l'adaptation de notre société au vieillissement des femmes et des hommes, nous sommes en mesure de vous présenter une méthodologie d'intervention sur mesure pour répondre au mieux à vos objectifs et aux besoins de cette consultation.*



# SOMMAIRE

1	PRÉAMBULE .....	p.2
2	COMPRÉHENSION DE LA MISSION .....	p.5
3	NOS PARTIS-PRIS MÉTHODOLOGIQUE.....	p.8
4	CE QUE NOUS ALLONS VOUS LIVRER.....	p.10
5	DÉROULEMENT DU PROJET ET MÉTHODOLOGIE.....	p.15
	→ CALENDRIER ET PHASAGE	
	→ PHASE 1 : CADRAGE DE LA MISSION ET SENSIBILISATION DES ACTEURS	
	→ PHASE 2 : CO-CONCEPTION SUR LE TERRAIN ET RÉSIDENCE	
	→ PHASE 3 : EXPÉRIMENTATION DES PROTOTYPES EN SITUATIONS	
	→ PHASE 4 : ANALYSE DES RÉSULTATS ET RESTITUTION	
	→ PHASES OPTIONNELS	
6	L'ÉQUIPE PROJET.....	p.34
7	PROPOSITION FINANCIÈRE.....	p.41



## 2 | COMPRÉHENSION DE LA MISSION

- **1 - Un projet innovant s'inscrivant dans un plan de modernisation de notre système national de santé :** La pratique du sport est intégrée comme dispositif thérapeutique dans la loi de modernisation de notre système de santé adoptée le 26 janvier 2016. Ainsi, la promotion de l'activité physique du quotidien au sein des quatre résidences autonomie du CCAS de Villeurbanne s'inscrit dans un plan national d'innovation pour "le bien vieillir" pour lequel, aussi humblement soit-il, nous souhaitons participer.
- **2 - Une suite d'un travail organisé par le SGMAP impliquant une douzaine d'agents de la ville et du CCAS de Villeurbanne:** Les différents résultats et analyses produits lors de ce travail seront distillés afin que nous puissions y appuyer notre futur travail.
- **3 - Un travail d'étude ethnographique dans les quatre résidences autonomie pour comprendre les barrières à l'adoption de l'activité physique au quotidien :** Ce temps d'étude ethnographique permettra de trouver des freins à l'adoption des comportements souhaités, mais aussi des points d'ancrage sur lesquels nous pourrions nous appuyer pour promouvoir la pratique physique au quotidien.
- **4 - Des temps de terrain pour développer le projet de quatre "cartes du quartier" et trouver de nouvelles idées de nudges pour promouvoir l'activité physique au quotidien :** Nous utiliserons les temps des résidences pour développer le projet des quatre cartes du quartier en vue de favoriser le déplacement à pied des personnes âgées, mais aussi pour trouver d'autres solutions pour la promotion de l'activité physique.
- **5 - Une méthode de projet inspirée de la méthodologie du nudge :** Les solutions d'incitation pour faire de l'activité physique au quotidien seront en partie créées à partir des leviers d'influences comportementales reconnus et pouvant être appliqués au présent projet. Ces solutions devront aussi être facilement traitées et assimilables par les personnes âgées, apparaître aux bons moments (principe du bon timing) et durer dans le temps.
- **6 - Un champ d'intervention comprenant quatre résidences autonomie particulières :** Notre territoire d'intervention de ce présent marché comprend les quatre résidences qui ont chacune des particularités. Nous serons donc attentifs pour les résidences du Château-Gaillard et Jean-Jaurès à leurs offres médicalisées de type Ehpad. Nous tenterons aussi de faire en sorte d'utiliser le potentiel induit par l'aspect intergénérationnel de la résidence Tonkin.
- **7 - Un territoire d'expérimentation hors les murs :** Afin de bien comprendre l'environnement extérieur des résidences autonomie, une partie de notre travail d'immersion et d'observation prendra corps dans l'espace urbain gravitant autour de ces structures. Ce temps d'immersion urbaine sera aussi destiné à relever l'ensemble des éléments pouvant favoriser l'activité physique du quotidien, que cela soit des zones pour se reposer lors d'un trajet à pied, les offres sportives, les offres commerciales de proximité, les offres de divertissement, les espaces verts, les places publiques où il est agréable de flâner et autres zones permettant de favoriser l'activité physique.
- **8 - Impliquer dans le processus de l'innovation les principaux concernés : les résidents :** C'est donc en donnant la parole aux résidents, en les suivant dans une partie de leur quotidien et en les intégrant à des séances de créativité collectives que nous serons à même de proposer des solutions.
- **9 - S'appuyer sur l'intelligence collective de groupes hétérogènes de travail :** Durant l'intégralité du projet, nous tenterons d'intégrer au projet et de mélanger une multitude de personnes aux profils très variés afin de créer des groupes les plus hétérogènes possibles.

- **10 - Rencontrer les nombreux acteurs du milieu médico-social local afin de les intégrer au projet :** Ces acteurs, de part leur expérience et leur proximité avec les résidents ainsi que leur pratique de l'espace urbain de Villeurbanne, nous seront précieux. Nous les intégrerons au projet via des entretiens individuels ou en les invitant à participer à des ateliers de co-conception.
- **11 - Faire de l'innovation frugale afin de prototyper rapidement et avec peu d'investissement le ou les projets co-imaginés lors des résidences :** Nous prototyperons des solutions faciles à mettre en oeuvre et peu coûteuses, car s'appuyant sur des ressources de proximité.
- **12 - Déployer, expérimenter et tester les prototypes dans les quatre résidences autonomie :** Ces expérimentations grandeur nature seront des moyens d'utiliser les prototypes des quatre cartes du quartier et d'autres concepts dans différentes situations et surtout par des profils d'utilisateurs variés afin de relever certains points à améliorer et à adapter.
- **13 - Restituer les livrables finaux du projet nécessaire pour déployer les solutions vers d'autres localités :** Les livrables finaux seront des supports permettant de communiquer et de diffuser le projet, son déroulé et les différents résultats des temps d'immersion, d'idéation et de co-conception. Nous construirons aussi des fiches synthétiques pour chaque solution prototypée et développée, permettant ainsi à un agent de CCAS et de la ville de pouvoir se les approprier et ainsi devenir prescripteur de ces dernières.

## Objectifs pour chaque acteur

L'accompagnement et les résultats que nous vous proposons doivent apporter des réponses concrètes en vue de participer à la création et au déploiement de solutions favorisant la pratique quotidienne d'activité physique au sein des résidences autonomie. Notre méthode doit aussi générer un formidable élan collaboratif local autour de cette thématique. De ce fait, nous pouvons formuler trois niveaux d'objectifs :

### Point de vue des résidents de résidences autonomie :

- Créer des supports de promotion et de guide pour faire de l'activité physique au quotidien ;
- Déployer des services permettant aux résidents de faire de l'activité physique au quotidien notamment en favorisant la marche et les sorties extérieures ;
- Produire des nudges pour rendre l'environnement gravitant autour des résidences adaptés aux besoins de résidents (besoins de pouvoir se reposer en chemin, de se sentir en sécurité, d'être guidé, informé, encouragé, rassuré, etc.).

### Point de vue des agents des résidences:

- Faire en sorte que les agents puissent s'approprier les solutions déployées ;
- Transformer les agents en prescripteurs des solutions imaginées et prototypées.

### Point de vue du COPIL et des élus :

- Déployer des solutions pour améliorer le bien-être des personnes âgées locales ;
- Tester et évaluer les solutions afin de les dupliquer vers d'autres territoires.

# 3 | NOS PARTIS PRIS MÉTHODOLOGIQUE



Transfo Paca, formation action des agents de la fonction publique aux méthodes du design des services.

- **Former et sensibiliser les agents aux principes du design des politiques publiques et utiliser ce temps de formation :** pour entrer dans l'action afin d'anticiper le futur projet.
- **Inclure un maximum de personnes au projet :** afin de trouver des complices locaux actifs dans le projet (assistant d'enquête, médiateur du projet, rabatteur de participants, etc).
- **Prendre le temps pour questionner de multiples manières ce que signifie l'activité physique au quotidien pour les résidents des quatre résidences autonomie du CCAS :** afin de repositionner certains enjeux du projet.
- **S'appuyer sur la méthodologie du nudge :** afin de produire de petites solutions d'incitation comportementale à forte valeur ajoutée .
- **S'inspirer sur des nudges mis en place dans des contextes pouvant être proches de celui dans lequel prend corps ce présent marché :** afin d'agir de façon agile et rapide.
- **Produire le plus tôt possible des résultats sous forme de livrables intermédiaires :** afin de créer rapidement des temps de restitution sous forme de forum-expo et pour pouvoir confronter les résultats auprès d'autres personnes.
- **Proposer des temps d'immersion individuels et collectifs :** pour suivre les agents comme les personnes âgées dans des actions concernant leur quotidien et en lien avec la thématique du projet.
- **S'appuyer sur les résultats de l'atelier LAB, organisé par le SGMAP :** afin de ne pas reproduire ce qui a déjà été fait et de se confronter à des problématiques et enjeux qu'y auraient été soulevés.
- **Organiser un cycle d'atelier cohérent :** pour co-développer les 4 cartes du quartier et balayer avec des équipes de participants divers et variés d'autres thématiques qui nous semblent pertinentes par rapport aux enjeux du projet.

- **Favoriser la diversité dans les typologies des participants** : pour avoir des ateliers les plus fertiles possibles. Nous sommes habitués à faire travailler ensemble des profils et personnalités qui n'ont pas forcément l'habitude de travailler ensemble voire de se côtoyer.
- **Prototyper les quatre cartes du quartier ainsi que de possibles autres concepts et valider ces derniers par un ou plusieurs échanges avec le COPIL, voire une équipe projet élargie** : pour notamment créer des solutions au plus près des besoins des principaux bénéficiaires.
- **Mettre en place un protocole d'évaluation des prototypes pouvant fonctionner en autonomie** : pour permettre d'étendre le temps de la phase de test.
- **Faire en sorte que les agents puissent s'appropriier les résultats produits et devenir prescripteur de ces derniers** : pour favoriser le déploiement de la ou des solutions développées.
- **Favoriser la propagation des résultats en utilisant différents médias de communication.**
- **Prendre en compte l'aspect évolutif du vieillissement individuel** : pour proposer des solutions adaptées aux pertes physiques et cognitives.
- **Conclure le projet par une exposition pérenne dans chaque résidence et dans un lieu public du quartier comme le CCAS, la Médiathèque du Tonkin ou encore la maison du livre, de l'image et du son, notamment** : pour médiatiser le projet dans et hors les murs.



Forum exposition de fin de projet pour présenter les résultats et capter de nouveaux avis.

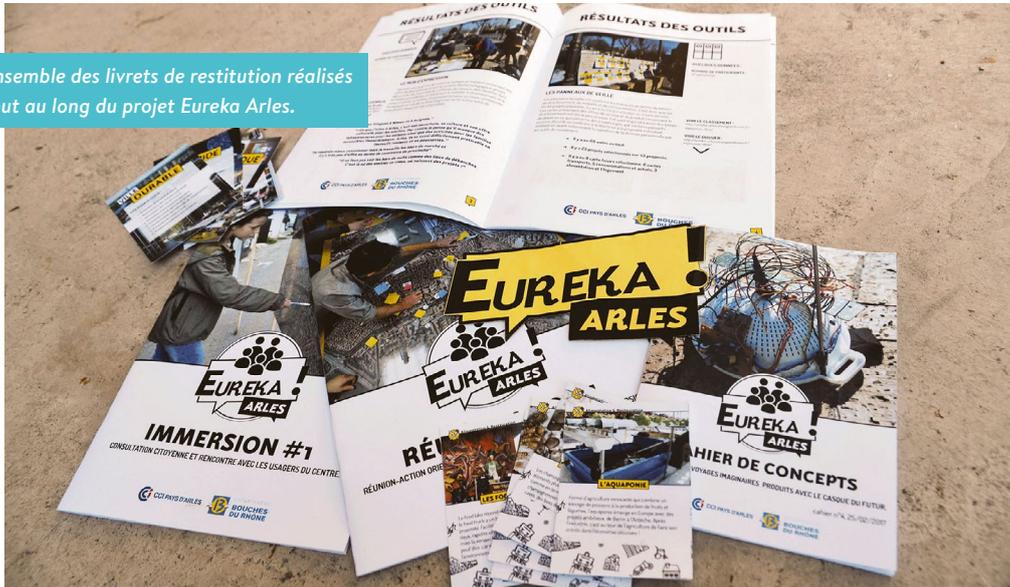
# Ils nous ont fait confiance ...



... et d'autres encore

# 3 | CE QUE NOUS ALLONS VOUS LIVRER

Ensemble des livrets de restitution réalisés tout au long du projet Eureka Arles.

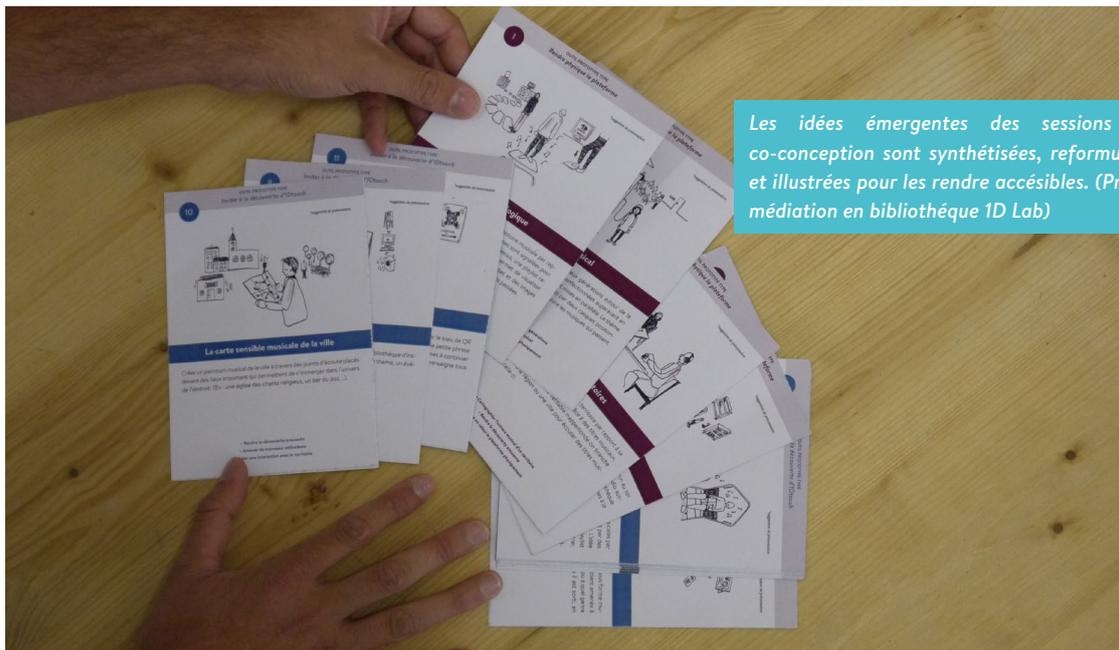


Même s'il est complexe de déterminer avec précision l'aboutissement d'une démarche qui n'a pas encore commencé, il nous semble important d'être le plus clair possible sur les objectifs et la finalité de la démarche. Dans le Cahier des Charges vous exprimez le besoin d'explorer à travers une démarche de design de service (immersion, parcours d'usage, idéation, co-conception, prototypage et test d'usage) la promotion de l'activité physique du quotidien au sein de quatre résidences autonomie de Villeurbanne. Il nous semble donc pertinent de focaliser l'attention et de nourrir la réflexion sur cinq aspects importants

- La consultation citoyenne autour de l'idée de l'activité physique, des résultats de la démarche engagée en 2016 par la Ville et le CCAS de Villeurbanne avec le SG-MAP, et le projet des quatre cartes du quartier ;
- La co-conception d'idées de nudge pour favoriser la promotion de l'activité physique au sein des résidences autonomie ;
- Le développement et la mise en place du projet des quatre cartes de quartier et d'autres concepts. Nous pouvons imaginer intégrer des idées au projet des quatre cartes de quartier ;
- L'expérimentation en situation et l'évaluation des prototypes afin de les finaliser par la suite ;
- La production de livrables finaux permettant de communiquer et de diffuser le projet, les résultats des différentes étapes et les solutions développées et potentiellement déployables et déployées sur le territoire de Villeurbanne.

## Les livrables finaux devront donc permettre :

- **au(x) commanditaire(s)** : d'avoir un ensemble de documents synthétiques permettant de communiquer sur ce qui a été fait, d'enclencher facilement les chantiers pour ancrer les solutions sur le territoire et de convaincre pour passer ainsi du prototype à des solutions durables.
- **Aux agents publics** : d'avoir un support clair présentant le projet et surtout les solutions déployées afin qu'ils puissent devenir des prescripteurs de ces dernières.
- **Aux résidents des quatre résidences autonomie** : d'avoir un document pour comprendre le projet, les actions faites, les résultats et surtout les solutions prototypées et déployées qu'ils peuvent utiliser.
- **À tous les participants du projet** : d'avoir des supports de restitution clairs et synthétiques de l'ensemble du travail fait à chaque étape et de suivre l'avancée de la réflexion collective, mais aussi de savoir les solutions qui vont être produites et qu'ils pourront éventuellement utiliser.
- **Aux acteurs médico-sociaux locaux** : d'avoir des supports pour comprendre le projet et les solutions mises en place afin de les communiquer aux personnes âgées qu'ils sont amenés à rencontrer.
- **À toutes personnes désirant comprendre le projet** : d'avoir une vision globale de ce qui a été fait et de comprendre le projet et son devenir ainsi que les solutions en ayant écos.



De plus, il nous semble essentiel que les participants qui auraient été mobilisés sur la réflexion ait la “preuve” que ce qu'ils ont formulé a été pris en compte et que leur contribution aura eu pour résultat la production de solutions potentiellement déployées sur le territoire de Villeurbanne. Ces personnes ayant participé à une comme à toutes les étapes du projet seront les futurs leaders d'opinion et feront la promotion du projet et des solutions à d'autres parties prenantes et habitants locaux. En parallèle il faut que la démarche participative se transforme rapidement en actions tangibles et concrètes et ne reste pas au stade des livrables présentant des concept et des prototypes de solutions.

## Liste de propositions de livrables finaux pour la démarche.

De nombreux livrables seront produits tout au long de la démarche, que l'on soit en phase d'immersion, en phase de co-conception, en phase de prototypage. Au cours de ces grandes étapes, nous veillerons à rassembler les données et à les formaliser pour vous les restituer de la façon la plus claire et lisible possible notamment en utilisant nos savoir-faire en facilitation graphique et en design. Afin de vous montrer ce que nous comptons faire, il nous semble pertinent d'identifier dès maintenant un ensemble d'objectifs de production permettant d'orienter, de concevoir et de construire ensemble les solutions envisagées.

→ **Un cahier des définitions de ce que signifie l'activité physique au quotidien pour les résidents comme pour les agents, les aidants et autres.** Nous pensons qu'il est important de redéfinir ce que signifie l'activité physique au quotidien, et de poser la question à divers acteurs. Ce livrable présentera donc la définition dite par une partie des personnes rencontrées dans le projet.



→ **Des scénarios vidéos des parcours résidents.** Ce sont de courts reportages vidéos que nous construirons en accompagnant caméra à la main des résidents dans leurs sorties. Les objectifs de ce premier livrable sont de spécifier plusieurs parcours utilisateurs et types de déplacement mais aussi de dialoguer avec les résidents afin de repérer avec eux des éléments qui leur semblent manquer pour favoriser leur déplacement.



→ **Un carnet d'observation :** ce document permettra de regrouper l'ensemble des données récoltées lors des temps d'immersion. Ce document comportera aussi des verbatim entendus. Ce carnet se conclura par une liste de problématiques émanant de différentes données captées et recensées dans ce dernier. Ces questions constitueront des piliers de réflexions pour les temps d'idéation et de co-conception.



→ **Un cahier de concepts proposant de nouvelles idées pouvant être prototypées.** Nous sommes convaincus que notre intervention fera émerger de nouvelles idées pour favoriser la promotion de l'activité physique au quotidien. Donc, afin que ces concepts soient présentés, sauvegardés et possiblement prototypés, nous restituerons un cahier d'idées illustré. Nous pouvons aussi envisager hybrider le concept des quatre cartes du quartier avec d'autres idées émergentes.



→ **les prototypes des quatre cartes du quartier :** Les quatre cartographies sensibles des territoires gravitant autour des résidences présenteront des parcours, des lieux agréables, des espaces de repos présents (banc public, bar de proximité, petit muret, etc.) ou manquants, des commerces de proximités, des zones de divertissement, des structures d'offres sportives, et bien d'autres choses que nous identifierons lors des résidences. Si nous nous appuyons sur le rapport de la Mission Interministérielle sur l'adaptation de la société française au vieillissement de sa population, et notamment sur le fait que "le périmètre de vie de nombre de personnes âgées n'excédait pas un rayon de 500 mètres", nous pourrions travailler sur des périmètres de cette dimension.

Bibliomix, session de co-conception pour imaginer la future médiathèque de la Grogarde à Marseille.



- **Les autres artefacts facilitant les sorties en extérieur et facilitant de façon générale les pratiques physiques au quotidien.** C'est-à-dire la globalité des artefacts nécessaires pour la mise en place du ou des services prototypés. Par exemple pour les cartes de quartier, il y aura les supports cartographiques mais aussi des éléments d'orientation tels qu'une signalétique, des marquages aux sols orientant les résidents, une potentiel labellisation des commerces adaptées pour les personnes âgées, des panneaux zone calme ou zone de repos, des éléments graphiques pour rassurer comme "plus que 50 mètre avant le parc et ses bancs", etc.
- **Des fiches synthétiques de présentation des solutions prototypées et déployées.** Nous produirons aussi des fiches synthèses très visuelles, sorte de flyers présentant les solutions déployées sur le territoire.
- **Une vidéo témoin de la démarche.** Ce teaser permet de présenter de façon ludique et fluide le projet, les actions faites et les résultats. Voici un exemple d'une vidéo de valorisation d'une démarche d'atelier pour le département d'Isère : [http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet\\_MDD/Video\\_presentation\\_MDD.mp4](http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet_MDD/Video_presentation_MDD.mp4)
- **Un dossier de synthèse du projet présentant les actions et les résultats.** Ce bilan présentera l'intégralité du projet, c'est à dire les actions menées, les résultats et les solutions prototypées. Ce bilan fonctionnera comme un récapitulatif global présentant et hiérarchisant l'intégralité des documents de livrables produits lors des différentes étapes du projet.

*Cette liste de livrables n'est pas définitive, elle vous montre cependant, un peu plus en détails, ce que nous pensons produire pour ce projet afin que celui-ci soit facilement communicable et que les résultats de cette expérimentation, aussi humbles soient-ils, puissent améliorer le bien-être des résidents et plus globalement des personnes âgées.*

# 5 | DÉROULEMENT DU PROJET ET MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

Pour mieux vous présenter nos différentes interventions, nous avons réorganisé le déroulement du projet en quatre phases distinctes afin de bien différencier la phase d'immersion et co-conception sur le terrain avec la phase d'expérimentation des solutions issues de ce travail de co-conception. Voici donc ci dessous le phasage globale du projet en lien avec une proposition de calendrier semaine après semaine.



# PHASE 1

## CADRAGE DE LA MISSION ET SENSIBILISATION DES ACTEURS



Réunion de cadrage avec des partenaires pour l'organisation d'un groupement pour un marché publique avec le Grand Lyon.



### 1 - Réunion de cadrage de la mission

La phase 1 débutera la deuxième quinzaine de septembre, elle aura pour objectif de cadrer la mission, de clarifier les objectifs et d'organiser une session de sensibilisation type formation-action pour sensibiliser les acteurs du projet aux démarches de design de services. Le copil d'amorçage devra donc permettre de spécifier certains points du projet encore flous et de définir de façon précise les objectifs de la mission. Nous profiterons aussi de ce temps pour organiser l'immersion dans les différentes résidences, et ainsi prévoir le lieu de commencement de la mission, les moyens techniques, logistiques et humains à solliciter ainsi que les événements et lieux où nous devons être présents. Nous organiserons cette première rencontre comme une réunion/atelier pour pouvoir répondre à tous ces objectifs. Pour cela nous aurons préparé en amont des outils d'animation de la séance et une trame "martyr" comportant les différentes étapes pressenties à travailler lors du copil. Le tout sera matérialisé sur un support papier facilitant le dialogue et la coopération. Enfin, la réunion de cadrage permettra aussi de se mettre d'accord sur les moyens de communication du projet, afin de sensibiliser et de réunir un maximum de participants pour les actions collectives et individuelles que nous allons mener.



## 2 - Session de sensibilisation des acteurs : une formation-action

Nous utiliserons également cette réunion pour clarifier avec vous les attentes de la formation afin d'organiser la journée de sensibilisation des acteurs sur les démarches de design des politiques publiques. Nous souhaitons dès aujourd'hui vous proposer un format d'animation type formation-action afin d'éviter l'aspect assommant d'une journée purement théorique. Pour cela nous avons plusieurs formats à vous proposer, que nous pourrons ajuster pour convenir au mieux aux publics et aux besoins.

Cette formation-action de sensibilisation au design des politiques publiques sera active et animée par deux designers pour répondre au dimensionnement du groupe de participants (20 à 30). Nous découperons la matinée en deux grandes étapes qui comprendront une conférence de deux heures sur le design des politiques publiques comprenant ses commencements et balbutiements, son évolution, ses applications, ses résultats et répercussions sur les politiques publiques en s'appuyant notamment sur des exemples de projets tels que la transfo-occitanie, l'accompagnement au montage de la MDE (maison de l'état) de Limoux ou encore la MDD (maison du département) de la COMCOM du pays du Grésivaudan. Puis nous séparerons en deux groupes les participants afin de créer un débat mouvant sur ce qu'ils viennent d'entendre, comment ils imaginent s'approprier les principes du design des politiques publiques, ce qu'ils aimeraient tester dans leurs quotidiens, etc. Nous resterons après le déjeuner à Villeurbanne afin de faire un travail d'observation sur le terrain et ainsi amorcer le travail de résidence. Nous inviterons donc les agents le désirant à nous suivre dans notre travail de relevé et d'enquête.



Atelier / formation : pour la sensibilisation des agents de la préfecture de l'Herault aux méthodes du design de service et de politiques publiques.

Nous imaginons aussi utiliser ce temps de formation pour amorcer les résidences à venir et former les agents à une des pratiques capitales du design des politiques publiques : l'observation et l'analyse in-situ du territoire d'intervention. Enfin, nous aimerions pouvoir repartir de cette journée avec un carnet d'adresses des personnes qui vous sembleraient pertinentes d'intégrer au projet que cela soit en les interviewant sur des thématiques ou en les invitant à participer à des ateliers de co-conception.



## 3 - Préparation de l'immersion

Suite à la réunion de cadrage et à la formation-action, nous serons en mesure de spécifier nos actions-terrain et de construire l'intégralité des éléments nécessaires pour mettre en place ces dernières. Grâce au carnet d'adresses élaboré lors d'échanges avec le copil et avec les agents rencontrés lors de la journée de formation, nous programmerons la logistique de nos immersions notamment en prenant des rendez-vous avec des résidents, agents et acteurs qu'il semble pertinent de rencontrer, en précisant les moyens à solliciter, nos possibilités d'action dans les résidences autonomie (installer un petit stand de 2m2, mettre en place des temps de rencontre dans les restaurants des résidences, partager des repas avec les résidents, etc.).

# Déroulement de la phase 1

1. Comité de pilotage : réunion de cadrage
2. Production de la note de cadrage
3. Préparation des outils et des supports d'enquête pour l'immersion
4. Préparation et organisation de la journée de sensibilisation
5. Animation de la journée de sensibilisation
6. Restitution de la journée sous la forme d'une synthèse illustrée

## Livrables

- Note de cadrage du projet
- Planning d'immersion (actions à mener, acteurs, lieux)
- Livret de restitution de la journée de sensibilisation
- Carnet de pré-immersion
- Annuaire de contact des acteurs

## Exemple de journée de sensibilisation et d'atelier de formation-action

- **Préfecture de l'Hérault : Journée de sensibilisation au design des politiques public, atelier et conférence** : Semaine de l'innovation Publique :  
→ voir le dossier de synthèse : [annexes.echangeordinaire.fr/Projet\\_Semaine\\_IP/Dossier\\_JIP.pdf](https://annexes.echangeordinaire.fr/Projet_Semaine_IP/Dossier_JIP.pdf)
- **GrandLyon métropole : Journée de sensibilisation au design des politiques public, atelier et conférence** : design des politiques publiques :  
→ voir le dossier de restitution de la journée : [annexes.echangeordinaire.fr/Projet\\_GrandLyon/Livret\\_DDPP.pdf](https://annexes.echangeordinaire.fr/Projet_GrandLyon/Livret_DDPP.pdf)
- **Transfo Occitanie, Formation-action d'agent de la fonction publique** : programme de 18 mois porté par la 27e région.  
→ Consulter le blog de la formation-action : <http://latransfo.la27eregion.fr/category/transf-4/>
- **Coopérative 1D Lab, Formation-action team building rencontre PRO** : Médiation et usages en bibliothèque  
→ voir la vidéo de l'atelier : [https://www.youtube.com/watch?v=G-3TC\\_igqWY](https://www.youtube.com/watch?v=G-3TC_igqWY)
- **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)
- **Formation pour la direction de la cohésion territoriale et de la coopération européenne** : fusion d'entreprise européennes

## Récapitulatif : les facteurs clés de réussite de la phase 1

- Aborder l'ensemble des points nécessaires à la réussite de la mission lors de la réunion de cadrage
- La construction précise du programme des résidences
- L'écriture des protocoles d'atelier que nous allons mener
- Des échanges téléphoniques pour prévoir quelques rendez-vous importants avec des acteurs locaux comme les acteurs du secteur médico-social, les acteurs de la vie associative, les commerces locaux et les structures proposant des offres de divertissement
- La production des différents outils d'atelier et des outils d'enquête
- La validation de plusieurs éléments de logistique tels que le lieu d'installation de la résidence, les lieux de restauration (possibilité de réserver des repas dans les différents restaurants des résidences), le déplacement, l'accompagnement d'agents publics, etc.

# PHASE 2

## Co-conception sur le terrain et immersion dans les quatre résidences

Session d'idéation dans la ville pour la co-conception de nouveaux services urbains.



Après avoir spécifié le programme des résidences en nous appuyant sur les résultats de la réunion de cadrage et du premier état des lieux, nous choisirons les méthodes d'animation et d'immersion les plus adaptées pour rendre accessible à chacun l'enjeu des ateliers et des étapes du projet, et ainsi tirer le meilleur de l'intelligence collective. Le programme de nos interventions dans les résidences présentera aussi le temps et les localisations de nos interventions, notre travail dans les quatre résidences autonomie et notre travail hors les murs. Nous avons songé à un parcours cohérent d'interventions ponctué de temps d'entretiens, de suivi et d'ateliers organisés en deux résidences de trois journées. Nous identifierons trois grands types d'interventions : les sessions d'immersion active ; le cycle d'atelier de co-conception réparti sur les quatre résidences et la réunion de retour d'expérience à chaud.



**SESSION D'IMMERSION N°1** (3 jours, 2 designers) atelier de co-conception scénario parcours de vie, mini expo-apéro, focus group aidants, stage agents etc.



**Résidence n° 1** (1,5 jours à deux designers)  
observation, enquête, focus group agents, balade immersive etc.



Atelier de co-construction de la carte spécifique à la résidence  
+ Exploration de la thématique transversale



**Résidence n° 2** (1,5 jours à deux designers)  
observation, enquête, focus group agents, balade immersive etc.



Atelier de co-construction de la carte spécifique à la résidence  
+ Exploration de la thématique transversale



**SESSION D'IMMERSION N°2** (3 jours, 2 designers) atelier de co-conception scénario parcours de vie, mini expo-apéro, focus group aidants, stage agents etc.



**Résidence n° 3** (1,5 jours à deux designers)  
observation, enquête, focus group agents, balade immersive etc.



Atelier de co-construction de la carte spécifique à la résidence  
+ Exploration de la thématique transversale



**Résidence n° 4** (1,5 jours à deux designers)  
observation, enquête, focus group agents, balade immersive etc.



Atelier de co-construction de la carte spécifique à la résidence  
+ Exploration de la thématique transversale



**Copil de fin de résidence** : retour d'expérience à chaud  
cadrage de l'expérimentation



Immersion à Arles pour imaginer les futures services urbains (outil cartographie participative)



## 1 - Les sessions d'immersion

Nous proposons d'organiser notre travail sur le terrain autour de deux sessions d'immersion nous permettant, lors de chacune d'entre elle, de nous focaliser sur deux résidences autonomie. Pour cette étape, nous utiliserons plusieurs méthodes sociologiques (entretiens, entretiens collectifs, micro-entretiens, observations, observations participantes) mais aussi des méthodes plus implicatives avec différents ateliers de co-conception pour impliquer les usagers dans la réflexion. Ces sessions d'immersion seront donc des temps de terrain au cours desquels nous allons à la fois nous imprégner des enjeux perçus, des représentations et des pratiques, mais aussi repérer et imaginer de potentielles solutions à soumettre lors des temps de co-conception. Durant ces temps in situ, nous co-construirons les prototypes des quatre cartes du quartier, via un cycle d'ateliers récurant aux quatre résidences et centré sur le prototypage de ce projet, mais comportant aussi des sous-thématiques différentes bien que transversales à toutes les résidences.

Au cours de l'immersion ethnographique, nous produirons une première analyse des attentes et des besoins des divers publics et des agents pour chaque résidence. L'immersion doit aussi être un temps d'ouverture nous permettant de glaner des idées nouvelles pouvant amener au développement d'autres solutions ou de compléter les prototypes des cartographies. Nous irons pour cela à la rencontre de l'ensemble des parties prenantes, c'est-à-dire les résidents, les agents et les gestionnaires mais aussi les commerçants et les acteurs du quartier afin de développer des dynamiques d'inclusion qui nous semblent primordiales pour le projet. Ces rencontres nous permettront de recueillir les éléments clés que constituent le parcours et l'expérience des usagers afin d'identifier des premières pistes d'amélioration ou de nouvelles solutions. Nous convertirons ces données sous la forme d'hypothèses et de scénarios qui pourront être éprouvés et expérimentés lors de la phase suivante. Différents livrables peuvent être envisagés (vidéo, storyboard, fiche concept etc.) afin de rendre plus lisibles et plus accessibles les résultats de l'immersion.

Balade sonore pour créer une cartographie affective avec les habitants du quartier gambetta à Nîmes (Réservoir à souvenirs)



## Proposition d'actions à mener lors de l'immersion

À la lecture de votre consultation et fort de notre expérience nous avons souhaité vous proposer différentes actions à mener lors des sessions d'immersion pour répondre aux enjeux du projet. Nous avons déjà expérimenté ces méthodes d'enquête créative sur d'autres projets et nous savons qu'elles peuvent fonctionner dans ce contexte, néanmoins, la phases de cadrage pourra permettre de réajuster ces interventions au vu de votre connaissance fine du contexte et en fonction de vos attentes et de vos besoins. Nous mènerons trois grands types d'action lors de l'immersion : des entretiens avec des résidents et les agents des résidences autonomie, des moments d'accompagnement des résidents lors de leurs sorties en extérieur et des entretiens individuels avec des acteurs locaux.



Entretiens en fin de repas chez des bénéficiaires d'aides à domicile

→ **ACTION 1 - Les repas-entretiens** : pour capitaliser sur l'expérience d'un résident - Le temps du repas est un moment privilégié pour partager avec les résidents, en vue de faire connaissance et d'envisager par la suite des entretiens individuels plus poussés (45 min à 1h). Nous développerons ainsi un questionnaire afin de les interroger sur leurs habitudes, leurs désirs et besoins en terme de sortie, et pour capter ainsi des signaux faibles sur les éléments clés dans leurs déplacements ou encore dans leurs accès à l'information en terme d'animation et d'offres de divertissement.



Stage immersif avec le service Allo Nantes

→ **ACTION 2 - Stage immersif** : pour accompagner les professionnels dans une partie de leurs journées de travail - Les stages immersifs ont vocation à combiner l'observation, l'entretien et l'enquête. En suivant un professionnel dans ses activités, nous pourrions observer des choses qui peuvent déclencher des idées alors qu'elles paraissent anodines pour un professionnel qui exécute ces tâches tous les jours. De plus, sur une période de 2 à 3 heures, nous avons le temps de tisser un lien privilégié fluidifiant le dialogue et la conversation nous permettant ainsi d'aller plus loin dans les informations collectées. C'est un moyen aussi efficace de se plonger dans l'expérience avec un regard analytique nous permettant d'identifier des améliorations en lien avec le sujet que l'on explore.



Focus group avec les agents du département Isère pour imaginer les modes de coopération au sein de la future maison du département.

→ **ACTION 3 - Entretiens focus group** : pour mutualiser les rencontres et enclencher le débat - Nous souhaitons organiser des entretiens collectifs avec les agents sous la forme de focus group afin de bien comprendre les modes d'action de leur organisation et de préciser les moyens à mutualiser (site, agent d'accueil, communication, salles, matériel, échange de pratique, etc). Ces "petits" ateliers permettront aux agents, grâce à différents outils et supports conçus par nos soins, de glaner de nombreuses informations nous permettant de mieux aborder la phase suivante du projet dédiée à la co-conception.



Balade immersive auprès de la police municipale sur les problématiques de tranquillité publique

→ **ACTION 4 - Balade immersive** : pour accompagner les résidents à l'extérieur et capter leurs attentes - Accompagner un résident lors de l'une de ses sorties quotidiennes nous semble être un excellent moyen pour avoir un moment privilégié avec ce dernier. Cela permettra de libérer parole, d'observer ses habitudes, mais aussi de rencontrer les acteurs extérieurs (commerçant, ami, connaissance) et ainsi de pouvoir questionner son entourage sur leurs relations, leurs habitudes. Cela nous semble être un très bon outil pour capter de nouvelles idées issues de ces conversations et de l'observation des usagers, des résidents et de leur entourage.



Observation des espaces d'accueil des familles à l'hôpital Nord de Marseille.

→ **ACTION 5 - Immersion en club 3e âge** : pour comprendre les relations entre résidents - Nous imaginons qu'il y a déjà des activités types club mis en place dans les différentes résidences ou dans différents sites du quartier. Il nous semblerait judicieux de pouvoir s'intégrer à une telle rencontre car nous pourrions capter de nombreuses informations sur un contexte extérieur et sur les offres de divertissement présentes sur des territoires gravitant autour des résidences. Cela nous donnera aussi des informations sur les relations sociales des résidents et des idées nouvelles à intégrer au projet des quatre cartes du quartier.



Stand à Réaction dans l'espace urbain à Arles pour travailler sur nouvelles offre de services de la ville.

→ **ACTION 6 - Le stand à réactions** : pour faire réagir les résidents et capter de nouvelles idées - Il nous semble intéressant dans cette démarche de co-conception sur le terrain d'avoir un stand, ou un affichage, permettant de dévoiler les idées collectées au fil de l'eau. Il peut être donc judicieux d'avoir un espace dédié à notre équipe au sein des résidences pour notamment exposer nos réflexions, les premières données captées et pouvoir faire réagir les résidents sur nos résultats induits par notre travail de terrain. Ce stand devra se placer dans un espace de passage afin de capter un maximum de résidents.



Atelier inter-entreprise (française et Belge) pour préfigurer une fusion d'activité. (80 personnes)

→ **ACTION 7 - Atelier inter-résidence** : pour croiser les réflexions et faire se rencontrer les résidents - Nous ne savons pas s'il est envisageable d'organiser de tels temps de travail, mais nous imaginons que les ateliers puissent laisser place à des invitations pour que des résidents des quatre résidences autonomie puissent se réunir et participer ensemble à un temps de collaboration. Ce déplacement peut être source de décalage et d'ouverture, et créer des temps de travail convivial. Nous imaginons par exemple inviter les résidents de la résidence n°2 lors de l'atelier qui se déroulera dans la résidence n°1, et inversement.



Atelier citoyen organisé en soirée à Nantes pour préfigurer les futurs usages de la MTP

→ **ACTION 8 - Atelier citoyen** : pour faire dialoguer les résidents avec les habitants du quartier - Enfin, il nous semblerait intéressant de pouvoir créer des rencontres entre habitants du quartier et résidents. Ces formats ne sont pas toujours évidents à organiser mais ils peuvent être une vraie occasion de questionner l'inclusion des résidents dans le quartier. Nous proposons donc d'organiser un atelier citoyen au cours de l'immersion sur un créneau de fin de journée "17h - 18h" afin de rendre accessible l'atelier à un maximum d'habitants, dont les actifs. Plutôt construit autour d'un temps convivial, type "apéritif dinatoire", un atelier citoyen permet de diffuser la démarche mise en place et d'intégrer les citoyens dans une réflexion collective.



## 2 - Le cycles d'ateliers pour co-construire les cartes de quartiers

Intégré lors des deux sessions d'immersion, le cycle d'ateliers sera réparti sur les quatre résidences. Il aura pour objectif de co-construire les prototypes de cartes de quartier, de définir les spécificités du parcours, etc. De plus, nous souhaitons pouvoir explorer des sujets transversaux, qui ne sont pas spécifiques à chaque résidence, mais qui nous permettent de pousser la réflexion de façon globale sur différents enjeux liés à la thématique générale du projet. Nous avons donc imaginé un parcours d'ateliers avec comme base commune la co-conception des cartographies de quartier, avec pour chacun d'entre eux une sous-thématique spécifique transversale à notre sujet. A noter qu'il ne s'agit que d'une proposition dont les thèmes transversaux pourront être rediscutés lors de la phase de cadrage. Néanmoins, il nous a semblé intéressant que vous puissiez vous projeter dans une proposition afin d'entrevoir un programme global pour la phase de co-conception sur le terrain. Voici donc quelques exemples de thématiques transversales intéressantes à explorer.

### thématique 1 : Définition de l'activité physique au quotidien

- **Objectif** : définir ce que signifie l'activité physique au quotidien que cela soit pour les résidents, les agents des résidences autonomie et autres personnes présentes dans ce temps d'atelier. Cela devra permettre de confirmer et d'infirmer des croyances afin d'avoir par la suite des définitions sur lesquelles nous pourrions nous appuyer pour co-imaginer des concepts permettant de promouvoir les activités physiques à faire au quotidien.

### Thématique 2 : Nouvelle solution de promotion de l'activité physique au quotidien

- **Objectif** : bien que notre intervention sera orientée sur le développement et le prototype des quatre cartes du quartier, nous pensons qu'il peut être pertinent de consacrer un temps à la génération de concept permettant de promouvoir l'activité physique au quotidien de plusieurs autres façon. De plus, nous sommes aussi convaincus que l'hybridation est synonyme d'innovation. Il sera donc possible de fusionner certaines idées trouvées avec le projet des quatre cartes du quartier.

### Thématique 3 : Subvenir à ses besoin sur un territoire limité, pour vivre en autonomie autour de mon domicile.

- **Objectif** : Travailler sur des manques identifiés dans le quartier et sur les éléments présents et valoriser en terme de besoins de la vie quotidienne pour permettre de vivre en autonomie. L'objectif sera de lister dans des périmètres déterminés les commerces, les structures nécessaires pour les différents besoins de la vie quotidienne et de spécifier ce qui semble manquer.

### Thématique 4 : Signalétique, système d'information et aménagement urbain

- **Objectif** : co-imaginer différents dispositifs de signalétique (panneaux, marquages au sol, greffe à des dispositifs existant, etc.) et lieux pertinents pour installer ces dispositifs informationnels. Un travail pourra aussi être fait sur le sens, la forme, le contenu de à ancrer à la signalétique.

### Thématique 5 : Inclusion des résidents dans le quartier et lien avec les commerçants

- **Objectif** : identifier des offres de service et de produit qu'il semblerait manquer, que nous pourrions imaginer et que les commerçants pourraient facilement mettre en place. Ce thématique pourra être exploitée lors d'un temps de travail avec les commerçants.

### Thématique 6 : Mémoire, souvenirs dans le parcours de l'activité physique.

- **Objectif** : L'affect est un des leviers comportementaux que nous exploiterons pour favoriser la promotion de l'activité physique au quotidien. Le souvenir nous semble être un potentiel support pour l'exploitation de ce levier. Nous envisageons ainsi travailler avec les résidents sur de la captation et des temps de parole orienté sur des souvenirs d'activité sportive.

### Thématique 7 : les offres de divertissement et sportives.

- **Objectif** : lister les différentes offres adaptées aux âges des résidents et voir s'il y a des manques, s'il y a un problème d'information et s'il existe des barrières qui freinent les résidents à profiter d'offres présentes.



### 3 - Copil retour d'expérience

Dès la fin de la seconde immersion, il nous semble important de pouvoir échanger avec vous "à chaud". Nous savons, de par notre expérience, qu'au cours des sessions d'immersion et de co-conception sur le terrain, nous captions suffisamment de contenu, sous différentes formes : verbatim, insight, signaux faibles, photographies, fiches concepts, etc, pour pouvoir vous délivrer nos premiers résultats. Ce copil de fin d'immersion est important car il permet de mettre au clair la suite de la mission au vu des données récoltées sur le terrain et nous permet de rester avec vous dans une logique itérative pour que le projet puisse être toujours réajusté, réorganisé, amélioré.

## Déroulement de la phase 2

1. **Préparation des résidences** (préparation des outils d'enquête ethnographique, prise de rendez-vous et d'entretien, préparation logistique des résidences, etc.).
2. **Première résidence de 3 jours** (immersion dans le quartier et dans les résidences , rencontres individuelles et collectives avec les résidents, les agents des résidences autonomie et certains acteurs locaux, ateliers de co-conception n°1 et n°2).
3. **Deuxième résidence de 3 jours** (immersion dans le quartier et dans les résidences , rencontres individuelles et collectives avec les résidents, les agents des résidences autonomie et certains acteurs locaux, ateliers de co-conception n°3 et n°4).
4. **Temps de restitutions** des différents éléments relevés lors des temps d'immersion.

### Méthodes proposées

- Entretiens individuels et collectifs
- Ateliers avec les agents et résidents
- Ateliers mixtes
- Observation
- Observation participante (accompagnement de résidents dans leurs sorties dans le quartier)
- Captation écrite, photographique, sonore et vidéo

### Livrables

- Carnet d'observations
- Liste des problématiques
- Cahier des définitions
- Carnet d'idées
- Plan des usages
- Scénarios d'usage
- Cartographie du quartier
- Pré-prototypes des 4 cartes de quartier

## Récapitulatif : les facteurs clés de réussite de la phase 2

- Explorer les divers publics lors de l'immersion
- Déterminer des portraits type d'usagers
- Comprendre les comportements actuels pouvant limiter la promotion de l'activité physique au quotidien
- Détailler les comportements observés et y associer les facteurs d'influence liés à ces derniers
- Déterminer les potentiels freins à l'adoption des comportements souhaités
- Adopter des méthodes variées lors de l'immersion pour couvrir l'ensemble du champ des problématiques
- Imaginer et recueillir les premières pistes d'amélioration
- Trouver des idées, des solutions, voire des ébauches de Nudge en utilisant l'intelligence collective
- Pré-prototyper les 4 cartes du quartier pour favoriser la marche
- Penser différents supports adaptés à la mise en forme des résultats pour la restitution

## Nos références et nos exemples d'atelier :

- **Immersion Maison de la Tranquillité Publique (Ville de Nantes)** : La ville a mis en oeuvre un projet d'évolution de ses services liés à la tranquillité publique en les rassemblant au sein d'une 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. Présenter de façon très lisible les résultats de l'immersion utiles pour les ateliers  
→ [annexes.etrangeordinaire.fr/Projet\\_MTP/Livret\\_de\\_restitution.pdf](https://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet_MTP/Livret_de_restitution.pdf)
- **Projet Eureka Arles** - parcours d'atelier de prospective : Mise en place d'une démarche d'innovation centrée usager pour co-imaginer les futures offres de service et de produit afin de redynamiser le centre-ville d'Arles. En savoir plus sur le projet consulter le site outil qui nous a utilisé toute au long de la démarche:  
→ <http://eureka-arles.etrangeordinaire.fr>
- **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=ZS\\_myB--Rvw](https://www.youtube.com/watch?v=ZS_myB--Rvw)  
→ voir le rapport final : [annexes.etrangeordinaire.fr/Projet\\_place\\_publicue/livret\\_place\\_publicue.pdf](https://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet_place_publicue/livret_place_publicue.pdf)
- **Atelier co-conception : aménagement d'accueil des familles (Assistance Publique des Hôpitaux de Marseille)** : voir la vidéo de l'atelier : <https://www.youtube.com/watch?v=niRMFNUG2-U>
- **Atelier teambulding : médiation et usages en bibliothèque (Coopération 1D touch)** : voir la vidéo de l'atelier :  
→ <https://www.youtube.com/watch?v=wSTmHOJnIbA>
- **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)
- **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)**
- **Atelier parcours usagers : aide et soin à domicile (Réseau UNA)** :
- **Atelier citoyen : Maison de la Tranquillité Publique (Ville de Nantes)** :

# PHASE 3

## Expérimentation des prototypes en situation



*Afin de développer les quatre pré-prototypes “cartes du quartier” faits lors de la phase 2 nous avons décidé, bien que cela ne soit pas spécifié dans le cahier des charges du marché, de mettre en place une phase permettant le prototypage en interne, le déploiement et le test in situ des prototypes des cartes du quartier. Cette phase 3 comportera donc un temps en agence durant lequel nous exploiterons nos savoir-faire en design pour développer les pré-prototypes émanant des temps de co-conception. Nous ne manquerons pas d'intégrer d'autres éléments émanant de l'immersion qui nous semblent judicieux de rajouter. L'objectif est de mettre en place des tests d'usage avec des prototypes suffisamment aboutis pour susciter des retours d'usage pertinents.*

*Cette troisième étape commencera par une analyse et une exploitation de l'intégralité de la matière produite lors des temps de co-conception de la phase 2. Suite à cette intellection, nous serons en mesure de décrire précisément ce que donnera le développement des quatre pré-prototypes des cartes du quartier. Nous sélectionnerons aussi certaines idées qui nous sembleront en adéquation avec la thématique générale de ce présent marché. Lors d'une réunion skype avec le copil, nous validerons collectivement ce qui devra être prototypé. Une fois ce choix fait, nous produirons les artefacts à la mise en place du ou des services à développer.*



## 1 - Production des prototypes

Pour la production des prototypes que cela soit les cartes du quartier mais aussi les objets, la signalétique ou encore les dispositifs numériques, nous utiliserons nos savoir-faire en design graphique, design d'espace, design de produit et design numérique. La majeure partie de prototypes sera produite en agence. Si besoin, nous pourrions produire sur place certains éléments.



## 2 - Expérimentation, période et suivis

Afin de tester les quatre cartes du quartier prototypées, nous mettrons en place dans chaque résidence autonomie des tests d'usage de la carte du quartier présentant d'une façon innovante le territoire gravitant autour de cette dernière. L'objectif sera d'éprouver les prototypes auprès des résidents et des agents et de mettre en place un protocole d'évaluation afin de capter suffisamment de retours pour pouvoir améliorer les prototypes éprouvés. Nous ferons en sorte que l'expérimentation et l'évaluation des prototypes puissent durer quelques jours après notre passage notamment en formant quelques agents pour que ces derniers puissent communiquer sur le projet et inciter certains résidents à utiliser les prototypes des quatre cartes du quartier et s'exprimer sur ces dernières.

### Déroulement de la phase 3

1. sélection des concept à prototyper
2. Fabrication des prototype à expérimenter
3. Expérimentation et suivis

### Récapitulatif : les facteurs clés de réussite de la phase 3

- S'intégrer au mieux dans l'existant
- Faire des prototypes justement ambitieux en adéquation avec les caractéristiques du projet
- Co-construire les prototypes avec les parties prenantes
- Bien observer et interroger les usagers en situation lors de l'expérimentation
- Intervenir dans un espace adéquatement dimensionné

### Nos références et nos exemples d'atelier :

- **Prototype d'un espace d'accueil des familles (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 :** voir la vidéo de l'immersion : <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>
- **Expérimentation pour la mise en place d'une filière citoyenne de gestion des bio déchets (ADEME 5 mois) :** 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.  
→ la vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=Elby7PKppGY>  
→ le compte rendu : [annexes.etrangeordinaire.fr/Projet\\_MR\\_composteur/restitution\\_expérimentation\\_ademe.pdf](annexes.etrangeordinaire.fr/Projet_MR_composteur/restitution_expérimentation_ademe.pdf)
- **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.  
→ [annexes.etrangeordinaire.fr/Fiche\\_outils/prototype/fiche\\_prototype\\_entreprends\\_dans\\_mon\\_quartier.pdf](annexes.etrangeordinaire.fr/Fiche_outils/prototype/fiche_prototype_entreprends_dans_mon_quartier.pdf)
- **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) :  
→ [annexes.etrangeordinaire.fr/Fiche\\_outils/prototype/fiche\\_prototype\\_financement\\_ESS.pdf](annexes.etrangeordinaire.fr/Fiche_outils/prototype/fiche_prototype_financement_ESS.pdf)
- **Outil de médiation en bibliothèque musique indépendante (CG13 et 1D lab) :** Co-conception d'un outil "serious game" pour la médiation en bibliothèque :  
→ [annexes.etrangeordinaire.fr/Fiche\\_outils/prototype/fiche\\_prototype\\_xpbiblio.pdf](annexes.etrangeordinaire.fr/Fiche_outils/prototype/fiche_prototype_xpbiblio.pdf)

# PHASE 4

## Analyse des résultats et restitution



Forum exposition - Présentation publique en présence du Préfet de l'Aude pour la fin du projet Maison de l'État de Limoux.



### 1 - Analyse des retours d'usage

Cette dernière étape de la phase 3 permettra de reprendre "à chaud" ce qui a émané du test in situ des prototypes et de comprendre les retours d'usage captés lors des évaluations des prototypes. L'objectif est de préparer la dernière phase et de lister les points à améliorer afin de proposer une V2 finie, pérenne et déployable des prototypes.



### 2 - Production d'un dossier de synthèse du projet

Afin de retranscrire l'intégralité de la démarche et d'expliquer les actions menées dans chaque phase et les résultats ayant émergé, nous produisons un document qui pourra être diffusé dans différents espaces et ainsi permettre à tout citoyen de comprendre le projet et que cela a permis. Nous produisons aussi :

- Des fiches de présentations des services prototypés : ces fiches auront pour fonction de présenter le ou les services prototypés et ceux étant développés et déployés.
- Les supports des services prototypés et un cahier de préconisation pour le déploiement durable de ces derniers : la finalisation des cartes du quartier prototypées et la rédaction d'un carnet de préconisation pour faciliter la mise en place pérenne des solutions imaginées.



### 3 - Présentation publique (offerte)

Ce temps d'échange, de présentation du projet et des résultats aura pour vocation de promouvoir les solutions envisagées à appliquer sur le territoire. Nous envisageons aussi de produire et d'installer dans les résidences autonomie de deux à trois affiches présentant le projet et ses résultats, notamment les services prototypés et développés. Nous proposons de mettre en place une communication pérenne dans les résidences autonomie afin que l'intégralité des résidents soit au courant des solutions envisagées et installées pour promouvoir l'activité physique au quotidien. Cela permet une meilleure visibilité du projet, mais aussi d'impliquer un maximum de bénéficiaires dans la démarche.

## Tableau synthétique de la phase 4

### Déroulement :

1. Analyse des retours d'usages
2. Interprétation des résultats et finalisation des 4 cartes du quartier
3. Conception des différents livrables (dossier de restitution globale du projet, carnet d'idées, fiches synthétiques présentant les solutions déployées, affiches de présentation du projet, etc.).
4. Événement public de restitution

### Méthodes proposées :

- Conception graphiques des 4 cartes du quartier
- Rédaction des différents textes constituant le dossier de synthèse
- Mise en page des documents de restitutions
- animation d'un temps de restitution publique
- aide au déploiement des solutions

### Livrables des ateliers :

- 4 cartographies du quartier finalisées.
- Un cahier des définitions de ce que signifie l'activité physique au quotidien pour les résidents comme pour les agents, les aidants et autres.
- Un dossier de synthèse du projet présentant les actions et les résultats.
- Un cahier de préconisation pour rendre les solutions imaginées pérennes.
- Des fiches synthétique de présentations solutions prototypées et déployées.

### Exemple de journée de sensibilisation et d'atelier de formation-action

- **Projet Eureka Arles - Exposition de restitution publique de mi-parcours** : Mise en place d'une démarche d'innovation centrée usager pour co-imaginer les futures offres de service et de produit afin de redynamiser le centre-ville d'Arles. En savoir plus sur l'exposition de restitution :  
→ <http://eureka-arles.etrangeordinaire.fr/timeline/phase-2-co-conception/forum-exposition/>
- **Projet Réservoir à Souvenir - Exposition de restitution d'une résidence souvenir** : Créer de la cohésion social en utilisant comme support d'action les souvenirs de quartier :  
→ <https://www.youtube.com/watch?v=rTVN-Rn1dPI>
- **Projet Transfo Occitanie - Exposition de restitution deux jours d'action de la session 1** :  
→ <http://latransfo.la27eregion.fr/session-1-%E2%80%A2-journee-2-petit-voyage-apprenant-immersion-dans-des-lieux-inspirants/>
- **Projet la maison de l'état de Limoux - Exposition de restitution de fin de projet** : co-imaginer la future maison de l'état de la ville de Limoux :  
→ [annexes.etrangeordinaire.fr/Projet\\_MDE/Deroulement\\_projet.pdf](annexes.etrangeordinaire.fr/Projet_MDE/Deroulement_projet.pdf)

### Récapitulatif : les facteurs clés de réussite de la phase 4

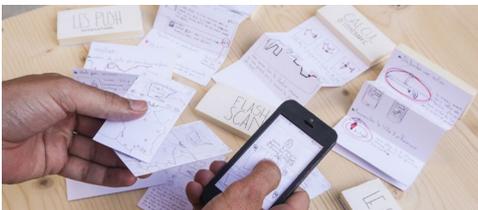
- Utiliser nos différents savoir-faire en graphisme pour produire des documents agréables à consulter
- Produire plusieurs types de documents de restitutions (document global, document de présentation des solutions prototypées, document d'idées, etc.).
- Animer un temps de restitution ouvert au public
- Installer des documents de présentation du projet dans les 4 résidences autonomie
- Aider les agents à déployer les solutions co-conçues

# PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

Dans le cadre de cette consultation nous observons différentes prestations complémentaires pouvant compléter la mission proposée par le Centre communal d'action sociale de la Mairie de Villeurbanne. Nous pouvons, à votre demande, mieux spécifier les tenants et aboutissants de chacune d'entre elles et aussi budgétiser les prestations complémentaires :



→ **OPTION 1 : Événement inter-résidences : pour réunir l'ensemble du réseau.** Il nous semble important de rassembler à un moment du projet l'ensemble des acteurs. Si vous le souhaitez, nous pouvons créer un petit événement permettant de réunir les résidents, les agents, les acteurs locaux liés aux soins et à l'aide à domicile, les aidants mais aussi des habitants de Villeurbanne afin de promouvoir le projet et de favoriser le bien vivre ensemble.



→ **OPTION 2 : Prototypage de solutions numériques :** Si besoin, nous avons les outils et les compétences nécessaires pour envisager de développer une solution numérique. Suivant l'évolution du projet, nous pouvons nous lancer dans la production d'un prototype d'application ou d'objet connecté (borne, carte etc), voir même nous greffer sur des installations existantes.



→ **OPTION 3 : Séminaire d'équipe : pour créer une dynamique d'innovation publique et mettre en synergie les acteurs du réseau :** Il nous semble intéressant de pouvoir vous proposer un séminaire d'équipe qui aurait vocation à constituer et fédérer un groupe de travail pour continuer à réfléchir et à innover. Ce projet, au delà de ses résultats, peut être l'occasion de déclencher une dynamique de laboratoire d'innovation publique au sien du Centre communal d'action sociale de la Mairie de Villeurbanne. Pour cela, nous pouvons former vos agents aux logiques d'innovation centrée-usager pour qu'ils puissent s'emparer de méthodes et d'outils pour continuer à innover. Cette approche, qui mérite un accompagnement spécifique, pourrait permettre de faire émerger un groupe de travail outillé pour faire évoluer leurs pratiques, améliorer les services rendus aux bénéficiaires et créer une synergie entre les acteurs d'un même réseau.



→ **OPTION 4 : Atelier complémentaire : pour développement des idées non expérimentées :** Nous pouvons, si le besoin s'en fait sentir, mettre en place un atelier de co-conception dédié au développement d'une ou plusieurs idées spécifiques qui auraient émergées au cours du projet. Cela peut prendre la forme d'un atelier de maquettage pour prototyper et tester dans une situation un concept choisi.



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
- Design de service
- Immersion créative centrée usagers
- Animations d'ateliers et de groupes de travail
- Création de supports de restitution synthétiques et visuelles
- Formation aux méthodes du design de service
- Déclinaisons techniques et opérationnelles de scénarios issus de démarches participatives
- Prototypage rapide
- Création de scénarios et illustration
- Modélisation et fabrication d'espace public
- Analyse de situation et conseil stratégique
- Élaboration de plan d'animation et d'outils pédagogiques
- Gestion d'équipe et animation de groupe
- Création et animation de Théâtre-Forum

# NOS ATOUTS :

- **1<sup>er</sup> ATOUT : L'usager au coeur de la conception / l'innovation centrée-usager.** Entretiens focus group : pour mutualiser les rencontres et enclencher le débat - Nous souhaitons organiser des entretiens collectifs avec les agents sous la forme de focus group afin de bien comprendre les modes d'action de leur organisation et de préciser les moyens à mutualiser (site, agent d'accueil, communication, salles, matériel, échange de pratique, etc). Ces "petits" ateliers permettront aux agents, grâce à différents outils et supports conçus par nos soins, de glaner de nombreuses informations nous permettant de mieux aborder la phase suivante du projet dédiée à la co-conception.
- **2<sup>e</sup> ATOUT : L'image.** Le terme image est à entendre ici au sens large (cartographie, vidéo, dessin, maquette, photomontage, schéma, etc.). Cette élaboration visuelle est pour nous particulièrement utile pour augmenter la capacité créative et instaurer un langage commun « facile d'accès », moins marqué par les différences de cultures professionnelles ou sociologiques ( y compris dans le cadre de l'accompagnement stratégique).
- **3<sup>e</sup> ATOUT : La participation et la créativité.** Nous proposons des temps de co-production avec l'ensemble des membres du collectif mixte et toutes autres personnes désirant participer au projet, alliant créativité, participation, efficacité et convivialité : nous utilisons des outils simples à appréhender, décomplexants, libérateurs de paroles, générateurs d'idées et qui posent clairement les problématiques abordées. Issues de l'éducation populaire, du design de service et de la sociologie, nos méthodes amènent chacun à se positionner personnellement et génèrent de l'intelligence collective et des représentations partagées.
- **4<sup>e</sup> ATOUT : s'appuyer sur les forces en présence.** Travailler en transversalité avec les personnes "volontaires" et les "pionniers" permet de s'extraire de la logique descendante (en "silo"), et de faire émerger les besoins, envies et forces du terrain. D'autre part, il est important de détecter des pratiques en germe sur lesquelles il sera possible de s'appuyer ("prospective du présent"). En effet, l'expertise du quotidien (par les individus) est au moins aussi importante que celle des spécialistes. Les solutions qui marchent sont celles co-conçues avec les "experts" de chaque métier et service tout le long de la « chaîne fabrication ».
- **5<sup>e</sup> ATOUT : dessiner des situations idéales.** Notre approche créative nous permet de déconstruire la réalité pour nous en détacher et favorise la formulation et la projection d'une ou plusieurs situations alternatives plus en phase avec les enjeux soulevés lors des phases d'analyse. Ces situations nouvelles, parfois utopiques, permettent d'imaginer ensuite les étapes nécessaires pour parvenir à des solutions concrètes, pistes de projets pour les collectivités.
- **6<sup>e</sup> ATOUT : innover par l'essai-erreur.** Notre formation de designer et de sociologues nous pousse à toujours vérifier la viabilité et la pertinence de nos propositions en les détaillant suffisamment et en les testant. La mise en place d'un cadre expérimental est la garantie et même la condition de toute innovation ; c'est s'autoriser officiellement à tester, à se tromper, à s'avouer que l'on ne sait pas tout, à apprendre. C'est un "hacking mené avec l'adhésion de l'acteur public et même son soutien" (cf. Design des politiques publiques, éd. la documentation française).
- **7<sup>e</sup> ATOUT : des savoir-faire en design graphique, en design de produits, en design d'espace et en web design.** Nous sommes des moutons à cinq pattes et comportant le panel de savoir-faire nécessaire pour mener à bien ce projet. De part nos études et nos différentes expériences professionnelles dans les milieux du design nous avons acquis des compétences dans l'ensembles des champs du design que cela soit dans le graphisme, le design de produit, le design d'espace ou encore le design numérique.
- **8<sup>e</sup> ATOUT : une expérience dans le secteur de l'aide et du soin.** Nous avons déjà une expérience conséquente dans le secteur de l'aide à domicile et nous continuons à explorer les thématiques du vieillissement pour développer des innovations en terme de service, de produit, d'ergonomie et de communication. Nous espérons prochainement déposer un dossier CIFR (Conventions Industrielles de Formation par la REcherche) pour explorer les enjeux de l'aménagement des territoires au vieillissement de la population.

# 6

## PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE PROJET



**Baptiste Bodet**  
Designer de service

Équipe projet



**Clément Bonet**  
Designer de service



**Camille Charmey**  
Designer de service - junior



**Lucas Linares**  
Designer de service



**Vincent Wasteel**  
Développeur  
(prototype numérique)

Équipe soutien



**- Baptiste Bodet -**  
**(responsable de la sphère santé d'étrangeOrdinaire) - Pilotage**  
*Designer de service, consultant, formateur*

Diplômé du master design transdisciplinaire culture et territoire de Toulouse et du DSAA éco-responsable spécialisation design de produit de La Souterraine, Baptiste Bodet est un designer polyvalent qui aime travailler en transversalité sur des projets complexes aux acteurs et aux enjeux multiples. 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, il sait solliciter toutes sortes de méthodes d'enquête, 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, Baptiste Bodet 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. Début 2015, il devient responsable de la sphère santé dans l'agence de design de service et d'innovation sociale étrangeOrdinaire.

Ayant mené des projets de recherches universitaires sur les évolutions de l'aide à l'autonomie, des projets professionnels avec le PSP, le réseau UNA, le Gérontopôle d'Avignon et l'APHM, et des projets développés en interne comme le Réservoir à Souvenirs Embarqué, il a accumulé une grande connaissance dans le domaine de l'aide à la personne. Il a également participé et dirigé de nombreux projets de design de service et des politiques publiques que ce soit pour des phases d'enquête ethnographique, l'animation d'ateliers de co-conception, la formation d'agents publics au processus du design de service, des étapes de prototypages et des temps de tests d'usage. Aujourd'hui, fort de ces expériences et de ces compétences, Baptiste Bodet se positionne comme pilote de la démarche proposée par le Centre communal d'action sociale de la mairie de Villeurbanne pour mettre en synergie et coordonner l'équipe d'étrangeOrdinaire afin d'en tirer le meilleur pour répondre aux enjeux de votre projet.



**- Clément Bonet -**  
**(co-fondateur d'étrangeOrdinaire)**

**Responsable de la recherche et du développement  
d'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 Bonet 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 de "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, Clément Bonet est capable de proposer des solutions intelligentes adaptées à toute situation.



**- Camille Charmey -**  
**Designer graphique et scénographie**

Après deux ans d'études en Chine à Shanghai pour passer son master Design et interculturalité, Camille Charmey rejoint l'équipe d'étrangeOrdinaire début 2017. Formée au design graphique et à la scénographie à l'école de design de Nantes Atlantique et au China Studio à Shanghai, elle a pu montrer au cours de ses premières expériences professionnelles une vraie capacité à transmettre des messages en images, à représenter graphiquement des idées et à être force de proposition pour nos clients. Elle a également développé de nouvelles compétences en design de service et en enquête créative, ainsi qu'en animation d'atelier collaboratif.



## - Lucas Linares -

(co-fondateur d'étrangeOrdinaire)

*Responsable de direction créative d'étrangeOrdinaire*

Lucas Linares est designer de service, consultant et formateur spécialisé dans le champs de l'action publique. Issu d'une formation en design à la haute école supérieure des Arts de Saint-Luc à Liège, en Belgique, puis diplômé du master "design innovation société", il a travaillé en tant que designer graphique dans le studio FLARVET à Turin en Italie puis en tant que scénographe indépendant, notamment lors de Marseille Capitale internationale de la culture 2013. Depuis 2014, à la création de l'agence étrangeOrdinaire avec Clément Bonet, il travaille pour des collectivités dans la conception et l'amélioration de services publics nouveaux et parfois innovants. De part ses missions pour des ministères, des métropole, des villes, des régions et toutes sortes d'organismes publics, Lucas Linares a pu affiner ses connaissances du secteur public et mener à bien de nombreuses missions. Soucieux de l'intérêt général et souhaitant devenir un acteur de la transformation de l'action publique, il anime avec Frédérique Sonnet la Transfo Occitanie, un programme de formation-action de la 27e région.



## - Vincent Wasteel -

*Directeur technique, développement numérique*

Du développement d'applications numériques à la création de plateforme collaborative, Vincent Wasteel 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 cinq années d'expérience en tant que directeur technique de l'agence "Tractr" à Montréal avec laquelle il a remporté plusieurs Awards du web, et grâce à sa formation à l'école Polytechnique de Montréal, il a acquis une vision systémique des projets, mettant les problématiques d'utilisation et d'usage au coeur de son travail de développement. Ses derniers travaux chez étrangeOrdinaire se sont centrés sur le développement d'outils numériques de partage et d'intégration en participant à l'accompagnement de démarches collaboratives dans les différents projets d'animation et de facilitation que portent l'agence.

# 7 | PROPOSITION FINANCIÈRE

PHASAGE	ACTION	STRUCTURES	
		Designier (pilotage)	Designier soutien
		900 € / jour	850 € / jour
PHASE 1 : cadrage et lancement de la mission	Copil de lancement : Cadrage de la mission	0,5	-
	Préparation des outils et des méthodes pour les 4 résidences	2	-
	Événement de sensibilisation (préparation et animation)	1	0,5
	TOTAL JOUR / CONSULTANT	3,5	0,5
	TOTAL JOUR / STRUCTURE	3 150 €	425 €
	TOTAL HT	3 575 €	

PHASAGE	ACTION	STRUCTURES	
		Designier (pilotage)	Designier soutien
		900 € / jour	850 € / jour
PHASE 2 : Co-conception sur le terrain et enquête créative en résidence	Résidence 1	1,5	1,5
	Résidence 2	1,5	1,5
	Résidence 3	1,5	1,5
	Résidence 4	1,5	1,5
	Copil de fin de résidence (retour d'expérience à chaud)	0,5	0,5
	TOTAL JOUR / CONSULTANT	6,5	6,5
	TOTAL JOUR / STRUCTURE	5 850 €	5 525 €
	TOTAL HT	11 375 €	

PHASAGE	ACTION	STRUCTURES	
		Designier (pilotage)	Designier soutien
		900 € / jour	850 € / jour
PHASE 3 : Expérimentation des prototypes en situation	Production des prototypes finaux	1	0,5
	Préparation de l'expérimentation	1	0,5
	Lancement de l'expérimentation	1	1
	Suivis de l'expérimentation	1	-
	TOTAL JOUR / CONSULTANT	4	2
	TOTAL JOUR / STRUCTURE	3 600 €	1 700 €
	TOTAL HT	5 300 €	

PHASAGE	ACTION	STRUCTURES	
		Designier (pilotage)	Designier soutien
		900 € / jour	850 € / jour
PHASE 4 : Analyse des résultats et production des livrables finaux	Analyse des données récoltées lors de l'expérimentation	1,5	0,5
	Production d'un cahier illustrée (bilan globale)	1	1
	Copil de fin de mission	0,5	0,5
	Présentation publique des résultats	offert	offert
	TOTAL JOUR / CONSULTANT	3	2
	TOTAL JOUR / STRUCTURE	2 700 €	1 700 €
	TOTAL HT	4 400 €	



# 7 | PROPOSITION FINANCIÈRE

## TOTAL DU PROJET

	Nombre de jours Designer pilote	Total HT	Nombre de jours Designer soutien	Total HT	Total HT
<b>PHASE 1 :</b> cadrage et lancement de la mission	3,5	3 150 €	0,5	425 €	3 575 €
<b>PHASE 2 :</b> Co-conception sur le terrain et enquête créative en résidence	6,5	5 850 €	6,5	5 525 €	11 375 €
<b>PHASE 3 :</b> Expérimentation des prototypes en situation	4	3 600 €	2	1 700 €	5 300 €
<b>PHASE 4 :</b> Analyse des résultats et production des livrables finaux	3	2 700 €	2	1 700 €	4 400 €
	<b>17 jours</b>	<b>15 300 €</b>	<b>11 jours</b>	<b>9 350 €</b>	<b>24 650 €</b>



*Sensibilisation, formation et action expérimentale  
design de service pour promouvoir l'activité physique  
du quotidien au sein des résidences autonomie.*

*étrangeOrdinaire*

*plus d'infos sur :*

[www.etrangeordinaire.fr](http://www.etrangeordinaire.fr)

*Consultez notre dossier de référence sur :*

[www.annexes.etrangeordinaire.fr/References/dossier2016.pdf](http://www.annexes.etrangeordinaire.fr/References/dossier2016.pdf)