

RÉGION PROVENCE- ALPES-CÔTE-D'AZUR

*la région
basse consommation*



territoires en
résidences

Résidence n°4

immersion créative dans une politique
de développement durable

En couverture :
le designer Félix Compère teste le protocole
d'interview avec Isabelle Cacard, éleveur
caprin et porteur de projet dans le cadre
du programme régional A.G.I.R.

Territoires en résidences est soutenu par l'Association des Régions de France, la Commission européenne via le programme Europ'act, la Caisse des dépôts et Consignations et la Fondation internet nouvelle génération.



CALENDRIER DE LA RÉSIDENCE

SEMAINE 01 | 14.09.09 - 19.09.09 | AVEC LES PORTEURS DE PROJETS



25.09.09 | FORUM ANNUEL A.G.I.R



SEMAINE 02 | 19.10.09 - 23.09.09 | PROPOSER AVEC L'ÉQUIPE AGIR



SEMAINE 3 | 02.11.09 - 06.11.09 | PROTOTYPER



0. Une résidence pour la 27^e Région	8
1. L'équipe des résidents	10
2. Action Globale Innovante pour la Région	12
3. A.G.I.R. vu du terrain	16
a. Forum annuel A.G.I.R. à l'hôtel de Région	
b. Trois ateliers créatifs	
c. Ce qu'on en retire	
4. Quelle prospective pour A.G.I.R ?	24
5. Les propositions	28
- A.G.I.R près de chez vous	
- Rendez-Vous sur sites	
- Débats de quartier	
- A.G.I.R. Mode d'emploi	
- A.G.I.R.Lab	
6. Rendre les propositions opérationnelles	40
a. Coopération avec l'équipe A.G.I.R.	
b. Co-conception avec les porteurs de projet	
7. Et ensuite ?	44

O

R
Forcalquier

R Mallemort

Salon-de-Provence

R

R

Lambesc

R Fontlongue

R

R

Aix-en-Provence

R

Rousset

R

R

Fuveau

R Fos-sur-Mer

R

R

Marseille

Les différents lieux d'interviews
durant la résidence

Une résidence pour la 27e Région

La 27e Région est le laboratoire d'innovation publique des Régions de France. Elle a lancé en 2009 l'opération " Territoires en Résidences ", une série de projets créatifs menés en résidence dans des lieux, des territoires et sur des thèmes au cœur des compétences régionales. Ces projets reposent sur la mobilisation de méthodes participatives expérimentales, en immersion, dans l'action publique.

Les résidences accueillent sur quelques semaines une équipe pluridisciplinaire constituée de designers, d'innovateurs numériques, d'architectes, de sociologues et de chercheurs, au sein d'un équipement ou d'un espace public : un lycée, une université, une maison de service, une gare, un parc d'entreprises, un écomusée, une pépinière, un quartier, une intercommunalité, etc. La même méthodologie de projet est utilisée, quel que soit le sujet de la résidence : entretiens, analyse, dessins, co-conception, prototypages... sont autant d'outils mis en œuvre pour construire ces projets innovants. L'objectif est d'imaginer de nouvelles façons de produire des politiques publiques, plus créatives et conçues avec les usagers. 15 résidences sont prévues d'ici fin 2010.

Ce livret décrit la résidence organisée avec le Sedate, Service énergie déchets air et technologies de l'environnement de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

1



L'équipe de résidents

Félix Compère et Alexandre Mussche (designers) animent la résidence depuis les premiers contacts avec l'équipe du SEDATE (Service Energie Déchets Air et Technologies de l'Environnement), jusqu'à la prise en main des propositions et des outils finaux. Xavier Figuerola (designer également) collabore sur la conception des projets et leurs restitutions. François Jegou, directeur scientifique de Territoires en Résidences, et directeur de l'agence Strategic Design Scenarios à Bruxelles encadre l'ensemble de la résidence.



Les résidents Félix Compère, Alexandre Mussche et Xavier Figuerola

2



Interview sur le chantier
d'un porteur de projet AGIR (à gauche)

Action Globale Innovante pour la Région

Doté de 70 millions d'euros pour une période allant de 2007 à 2010, le programme régional A.G.I.R. (Action Globale Innovante pour la Région) vise à encourager les modes de consommation économes en énergie et les énergies renouvelables en Provence-Alpes-Côte d'Azur. Au moyen d'appels à projets, la démarche A.G.I.R. soutient des projets exemplaires, innovants et durables en matière d'économie d'énergie et d'énergies renouvelables. A l'origine, A.G.I.R. est issu d'un accord politique obtenu à l'occasion du lancement du projet de fusion thermonucléaire ITER (réacteur de troisième génération) : pour un euro consenti par la Région dans ce projet, un euro serait investi dans le développement des énergies renouvelables et des économies d'énergie. Le programme A.G.I.R. est mis en place par le Sedate, le service régional qui co-expérimente cette résidence avec la 27e Région.

Face à la question environnementale et la complexité des écosystèmes à protéger, la marche à suivre n'est évidemment pas tracée. Dans ce contexte, A.G.I.R. s'appuie largement sur l'appel à projets, afin d'encourager et de démultiplier les initiatives opérationnelles d'économies d'énergie. Ainsi 19 appels à projets thématiques ont été développés depuis 2007 sur des terrains aussi variés que la construction de gîtes bioclimatiques, de la mobilité scolaire, ou les exploitations agricoles à basse consommation énergétique.

Outre la valorisation des pratiques exemplaires pour donner aux citoyens l'envie d'A.G.I.R. pour l'environnement (soutenir 100 gîtes, labelliser 100 exploitations agricoles, etc.) des actions structurelles sont incluses dans la démarche A.G.I.R. : la mise en place d'une approche labellisante nommée « bâtiments durables méditerranéens » qui tente d'entraîner toute la profession du bâtiment ou l'expérimentation de type « living lab » pour le premier « smart grid » européen ou des missions de soutien aux porteurs de projets comme la mission Petite Hydroélectricité et Environnement (PHéE)

Par le biais de l'appel à projets, la Région initie une collaboration entre un professionnel «entreprenant» (le propriétaire de gîtes désireux de se mettre aux normes, le promoteur de modes de déplacement doux, etc), et une institution porteuse d'une politique de développement à l'échelle du territoire. Dans ce cadre, A.G.I.R. propose un appel à projet collaborant : chaque projet bénéficie non seulement d'un appui financier, mais également d'un soutien technique et méthodologique.

En deux ans, 250 projets ont été générés (500 en 3 ans) sur un thème aujourd'hui encore peu passé dans les mœurs. L'équipe du Sedate utilise les réseaux mis en place par d'autres directions de la Région, démarche qui s'avère souvent complexe et laborieuse. L'objectif rapidement défini par l'équipe pour cette résidence est donc de rendre compte largement de cette action expérimentale et de proposer, le cas échéant, des moyens de toucher largement le « citoyen entreprenant ».

Vélobus Châteauneuf le Rouge - Rousset Itinéraires proposés



Etude de trajet de velobus scolaire

Projet A.G.I.R région PACA



Elevage Caprin zero déchets

3



Chargés de mission ayant répondu aux appels à projets
sur la gestion de l'énergie dans les collectivités territoriales

A.G.I.R. vu du terrain

a. Avec les porteurs de projet

C'est dans l'optique de découvrir cet appel à projets avec un point de vue de terrain (habitants, candidats actuels ou potentiels) que les résidents ont parcouru la région Provence-Alpes-Cote d'Azur pour une première semaine de résidence itinérante. L'objectif est de rencontrer un nombre important de porteurs de projets : dix-huit en tout, afin de se faire raconter leur expérience avec A.G.I.R.

Les porteurs de projets sont issus de secteurs très différents : une chambre d'agriculture, un architecte bioclimatique, la filière bois du pays de Haute-Provence, une commune, un collège, un parc naturel etc.

L'équipe considère alors qu'il est difficile de dégager un dénominateur commun qui permettrait de mieux se repérer au sein du programme. Chaque projet est différent, par son échelle, par les enjeux qu'il porte ou par l'équipe qu'il sollicite.

Chaque interview vise à faire émerger la nature des relations entretenues avec A.G.I.R.

*Comment avez-vous découvert l'existence de cet appel à projets ?
Avec qui êtes-vous en contact à la Région ? Comment s'opère la collaboration ? Quel formulaire avez-vous rempli ? Où l'avez-vous retiré ?
Combien de rendez-vous avez-vous obtenus ?*

Ces questions permettent aux designers de se représenter l'appel à projets comme un « objet » avec les représentations qu'il génère, son ergonomie, ses usages planifiés ou détournés. Ils choisissent de pousser

cette considération tout particulièrement avec les petits porteurs de projet, souvent sensibles à ces questions d'usages et d'ergonomie de l'appel à projets.

Et les réponses aident peu à peu à cerner les acteurs relais, leur statut et leur rôle transversal au sein du programme. Mais aussi et surtout, de recevoir les premiers retours d'expérience, les points à améliorer.

Peu à peu, l'équipe appréhende mieux les contraintes institutionnelles qui pèsent sur le fonctionnement de l'appel à projets. Elle prend conscience de ses potentiels comme de ses limites.

«A.G.I.R soutient des projets portés par des pionniers aux fortes convictions personnelles.»

Sébastien MANYA - Aires Libres - Festival de musiques électroniques en plein air

«Plus qu'un label, Bâtiment Durable Méditerranée est un outil qui prend en compte la globalité d'un projet, jusque dans la perception d'usage.»

Jérôme SOLARI - Architecte dplg

«Répondent à l'appel à projets des personnes qui savent remplir un dossier de candidature. Est-ce la meilleure solution pour susciter l'envie d'entreprendre ?»

«De moins en moins de propriétaires postulent au vu de la tâche administrative et en regard de l'aide accordée.»

Patricia PENSIER - Directrice des Gites de France Paca

«Anciennement institutrice et directeur d'un lycée professionnel agricole, nous souhaitons passer le relai et transmettre le message d'A.G.I.R en expliquant le projet et les objectifs remplis. Comment nous y prendre ?»

Isabelle et André CACARD - La ferme de l'autentique - Eleveurs caprins et fromagers

«Coopérer c'est instaurer une concurrence saine.»

Marc GAMBONNET - Urban coop - Opérateur Immobilier

«A.G.I.R. nous permet de prendre le temps de la stratégie»

Christophe CASTANER, Maire de Forcalquier



Thomas FOUANT soutien technique dans l'appel à projets
« 100 exploitations et coopératives agricoles exemplaires »



b. Débattre des outils existants : Forum annuel A.G.I.R. à l'Hôtel de Région

Chaque année se tient le forum A.G.I.R. à l'Hôtel de Région à Marseille. Cette année, il a lieu après la première semaine de résidence. Une bonne occasion pour proposer aux participants du forum de prendre part à trois ateliers créatifs et nourrir ainsi la réflexion initiée par la résidence.

Trois ateliers créatifs

La centaine de personnes inscrites dans l'atelier mené par les résidents est répartie en trois groupes distincts, correspondant aux trois pistes de réflexion issues de la synthèse des témoignages de terrain.

Groupe 1

« Mon réseau d'acteurs » : Quel est le rôle des prescripteurs et des têtes de réseaux ?

Groupe 2

« J'ai postulé à A.G.I.R. ! » : comment ça s'est passé concrètement et pourquoi d'autres n'ont-ils pas répondu ?

Groupe 3

« A.G.I.R., est-ce que ça me concerne ? » : qui répond vraiment à A.G.I.R., comment le programme est-il compris ?

Pour lancer la discussion, des « insights » (idées force) ont été conçus, sous la forme de photomontages agrémentés d'une phrase ou d'une question clef : la coordination entre les appels à projets, pour des candidatures plus souples, la visibilité des projets exemplaires etc. Les participants sont placés en cercle autour de l'animateur qui répartit le temps de parole et organise toutes les idées du groupe. L'objectif est de tirer parti de la diversité des profils des invités, pour initier et animer une discussion autour de ces thèmes. Le panel de

participants est large, du chef de bureau d'étude, au président d'association, en passant par des chargés de mission en énergie ou encore des élus... Certains sont partie prenante de la démarche A.G.I.R., d'autres ont découvert son existence le matin même... En fin d'après-midi, les résidents présentent une restitution collégiale des discussions créatives afin que chacun des participants puisse bénéficier d'un aperçu des deux autres ateliers.

Premiers enseignements

Le rôle des « têtes de réseau » à l'échelle du territoire est essentiel.

Les « têtes de réseau » (responsables de fédérations ou d'associations, experts publics et prescripteurs, consultants, etc.) semblent tenir un rôle charnière dans le plan d'actions que met en place A.G.I.R. Ces acteurs portent la parole de l'institution et la transforment en action sur le terrain avec les porteurs de projets. Ils constituent un maillon essentiel entre donneurs d'ordre et exécutants. Néanmoins, il apparaît clairement que leur rôle premier est d'animer un réseau existant. Il existe également d'autres cas où cet animateur n'est pas présent. C'est alors A.G.I.R. qui, indirectement, va faire émerger ce rôle par le biais de son réseau d'experts ou d'un financement dédié à un poste clé.

Certaines fonctions soutenues jouent un rôle transformateur majeur et durable.

Parmi ceux-ci, l'économe de flux intervient auprès des collectivités locales et des entreprises pour les aider à diminuer leurs consommations d'eau et d'énergie. Il établit des pré-diagnostic, conseille, assure la promotion de technologies plus économes et oriente le cas échéant vers des professionnels. Les collectivités voient dans le poste d'économe de flux un levier, un moyen de concilier économie d'énergie et d'argent. L'économe de flux apparaît comme un protagoniste exemplaire au sein des collectivités, un investissement sur la durée.

Le capital d'expérience des porteurs de projets A.G.I.R. doit être valorisé.

L'exemplarité des projets et leur capacité à créer des effets d'entraînement, à représenter une expertise de terrain utile à tous, est

aujourd'hui largement inexploitée. Les motivations, méthodes utilisés, les succès et les difficultés, les «trucs et astuces» doivent être plus largement partagés.

Les micro-projets peinent à répondre aux appels à projets.

Formalités de candidature, suivi de cette candidature et du travail administratif qu'elle génère... Le principe de l'appel à projets est plutôt adapté aux porteurs de projets déjà constitués, déjà rassemblés, avec un certain seuil critique. Or, les micro-projets portés par des individus (particuliers, artisans, commerçants, propriétaires, etc) sont utiles à l'économie globale de l'appel à projets : petits et grands projets se nourrissent mutuellement. Les micro-projets, tout comme les projets moins visibles à l'échelle extra-locale, sont souvent vecteurs de créativité et illustrent l'exemplarité à l'échelle du citoyen. Nombreux sont ceux, sur le terrain, qui demandent un assouplissement de certains critères de candidature.

Il manque une ingénierie sociale à côté de l'ingénierie technologique.

Les participants expriment le fait qu'en matière d'enjeux énergétiques, l'accompagnement technologique ne suffit pas. L'enjeu consiste au moins autant à faire travailler les gens ensemble et à mobiliser des méthodes d'ingénierie sociale : faire preuve d'innovation sociale en mettant les gens en position d'acteurs, en co-élaborant avec eux et en proposant des réponses en phase avec leurs propres pratiques. Il est nécessaire d'expérimenter, de faire de la recherche-action de terrain, notamment sur la problématique énergétique qui implique des changements de comportement.

Si la première semaine de la résidence se focalisait sur l'appel à projets en tant qu'outil régional pour dynamiser les initiatives sur son territoire, la deuxième semaine est consacrée au rôle des têtes de réseau qui apparaissent comme la charnière entre la volonté publique et les porteurs de projets, la courroie de transmission de la machine A.G.I.R. Celle qui relaie la parole de la Région et intercède auprès des porteurs de projets.

4



Présentation à l'équipe AGIR de scénarios prospectifs

Quelle prospective pour A.G.I.R ?

A.G.I.R. souhaite initier des comportements qui lui succéderont. L'enjeu est de donner envie de prendre part aux problématiques environnementales pour réduire notre consommation énergétique.

Nous sommes en deuxième semaine de résidence. Les enseignements tirés des ateliers créatifs du forum du 25 septembre corroborent ceux qui se dégagent des entretiens menés en début de résidence : il y a un gisement d'expériences et d'exemplarité à valoriser, du micro-projet aux projets plus ambitieux porté par des groupements d'acteurs. Il s'agit de trouver un moyen de transmettre le savoir-faire, l'expertise et l'expérience qu'accumule A.G.I.R. et trouver la forme collaborative que pourrait prendre cet héritage, une fois partagé sur le web. Comment trouver, dans l'expérience des porteurs de projets ce qui peut donner envie à d'autres d'entreprendre ? Comment rendre visible cette expérience individuelle et collective, quelle forme lui donner ?

Pour approfondir ces questions et réfléchir à «l'après A.G.I.R.», les résidents organisent un workshop créatif au sein du Sedate. Alun Griffiths, économiste, Carmen Heumann, élue en charge du développement durable à Aubagne, Emmanuel Delannoy de l'Institut Inspire et Audrey Tournier, chargée de mission A.G.I.R. nous rejoignent pour imaginer les enjeux et solutions énergétiques dans la région en 2020. Dans quels secteurs la réduction de la consommation d'énergie est-elle prioritaire en Provence-Alpes-Cote d'Azur ? Quels sont les outils dont dispose la Région pour appliquer ces mesures ?

Ce modeste exercice n'a pas la prétention de construire une véritable vision prospective mais plutôt, en l'esquissant avec un petit panel d'acteurs, de reconnaître comment la démarche A.G.I.R. se positionne dans les enjeux régionaux à long terme, comment les projets qu'elle génère y contribuent et aussi quelles améliorations pourraient être apportées.

Des multiples idées effleurées tout au long de la journée, on retiendra l'idée récurrente de rendre présent, matérialiser les actions d'A.G.I.R. dans le quotidien des habitants de la région à la fois pour faire état des progrès en cours, en terme de développement durable et pour inciter les citoyens à prendre part et devenir acteurs à leur tour... Les enseignements de la journée sont condensés dans le slogan : «A.G.I.R. près de chez vous» qui représente une dimension transversale aux projets A.G.I.R.



Quelle vision la Région doit-elle avoir pour orienter ses futurs outils ?

Rendre plus visible...

Cette vision s'entend tout d'abord de manière passive : « A.G.I.R. se trouve près de chez vous », dans votre quartier, votre ville... la région bouge, des projets sont en développement. Il faut leur donner davantage de visibilité, montrer comment les citoyens, les acteurs du territoire se mobilisent pour à la fois réduire nos impacts sur l'environnement et régénérer le tissu social qui nous entoure. Cette première interprétation se décline de différentes manières :

A.G.I.R. en ligne...

Chaque porteur de projet se doit de mettre en ligne son expérience. La création d'un blog de projets pourrait faire partie intrinsèque de l'accession au soutien d'A.G.I.R.

Avec son aide au projet, A.G.I.R. fournit alors les outils de base et une micro formation pratique pour que, mettre en ligne les progrès de son projet, ses premiers pas, ses développements et aussi ses difficultés, devienne un réflexe. L'ensemble des blogs de projets ainsi constitué formerait la vitrine en constante évolution de la démarche A.G.I.R. et stimulant une dynamique de réseau social, d'échanges peer-to-peer. C'est le 'off' de A.G.I.R. où sédimentent les expériences et se discute l'avenir...

Tours de sites exemplaires...

Les projets exemplaires sont des démonstrateurs de bonnes pratiques et les signes de la transition en marche du territoire vers le développement durable.

Des visites sont organisées à travers la région sous la forme de tours thématiques en pays d'A.G.I.R. En particulier les écoles y participent dans le cadre des programmes d'éducation au développement durable : la visite de projets en cours, la rencontre avec les porteurs de projets sont à la fois un moyen concret de diffuser la prise de conscience environnementale et d'utiliser les visiteurs eux-mêmes comme vecteurs de diffusion de bonnes pratiques...

Labels zones basse énergie...

Marquer les zones performantes où la densité et la synergie entre les projets est la plus forte. Montrer les intégrations possibles entre les multiples dimensions du territoire soutenues par les projets A.G.I.R. Susciter l'émulation collective entre les citoyens de quartiers ou de zones rurales limitrophes... La notion d'échelle est ici très importante : la zone définie (quartier urbain, petite commune, zone rurale...) doit être suffisamment homogène pour concerner les habitants et susciter un sentiment de solidarité et d'appartenance entre eux. Elle doit aussi être suffisamment grande pour englober des populations moins concernées par les questions environnementales et profiter de l'effet d'entraînement...

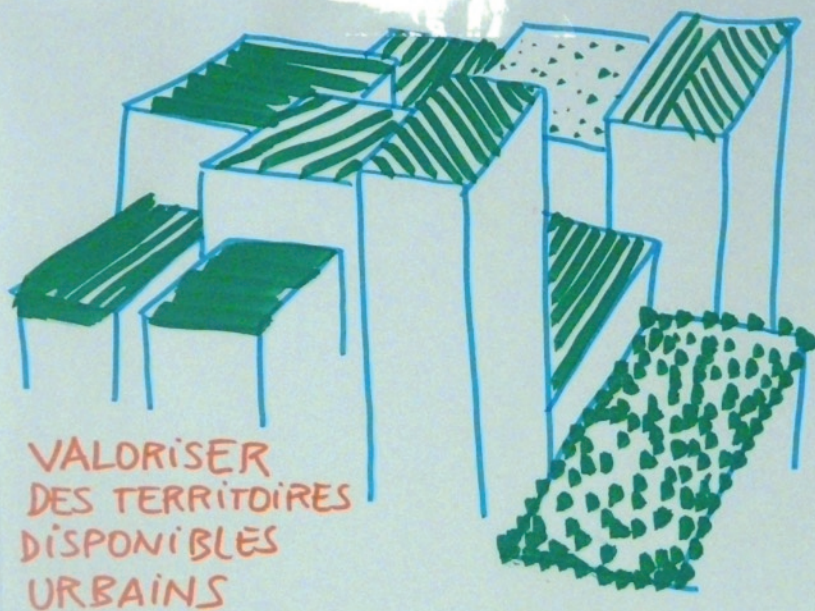
Festival A.G.I.R...

Tous les ans, une foire aux projets exemplaires est l'occasion par un événement, de donner plus de visibilité aux progrès d'A.G.I.R. auprès de toute la population de la région. En plus du Forum A.G.I.R. qui s'adresse aux acteurs (élus, institutions et associations responsables de filières...) directement concernés par le programme, le Festival A.G.I.R. qui se déroule autour est un événement plus large qui a pour vocation de montrer les projets du point de vue des citoyens: Qu'est-ce qu'A.G.I.R. a changé dans ma vie ? Dans ma ville ? Dans ma région ? Comment se dessinent les nouveaux modes de vie durables ? Quelles sont les prochaines étapes et améliorations à venir ? Le Festival A.G.I.R. expose des projets concrets. Il montre aussi et surtout un territoire durable fait de la juxtaposition et la synergie de multiples projets autour du citoyen...

FMM (Frequently Made Mistakes)...

L'axe 'rendre visible' de l'action 'A.G.I.R. près de chez vous' a pour vocation de pointer les projets exemplaires mais aussi tracer les difficultés, les écueils et les erreurs...

Il permet d'apprendre aussi par les voies à ne pas suivre, de faire évoluer les politiques publiques en faveur de l'énergie en général et en particulier d'optimiser constamment en interne le fonctionnement de la démarche A.G.I.R. Il constitue aussi le processus de sédimentation des expériences entre les porteurs de projets, la 'tribune libre' des critiques constructives, des appels à améliorations, des propositions pour fluidifier le fonctionnement d'A.G.I.R.



Proposition issue de l'atelier de prospective

Faciliter l'accès...

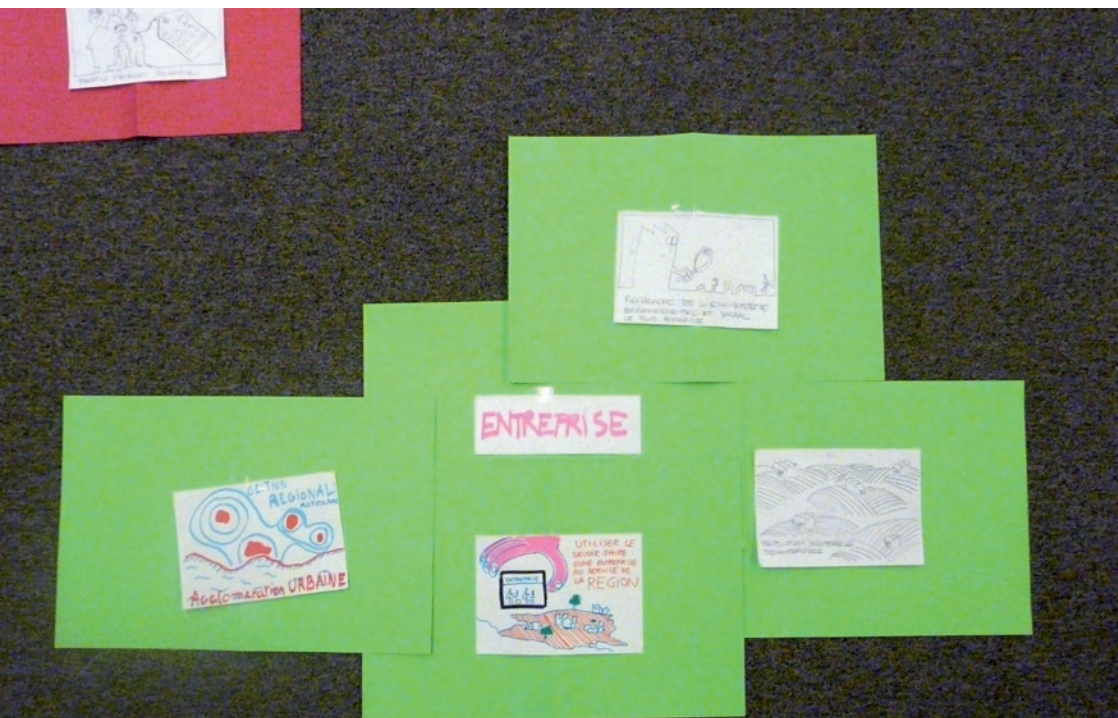
La vision synthétisée dans le slogan « A.G.I.R. près de chez vous » s'entend aussi en mode actif : comment A.G.I.R. près de chez vous... Devenir vous-même un porteur de projet et 'interA.G.I.R.' Il faut faciliter l'accès à la démarche A.G.I.R., mobiliser les médiateurs, les courroies de transmission, les outils et les supports pour inciter la participation et augmenter le nombre des actions à tous les niveaux pour accélérer la transition vers une région durable. Cette seconde interprétation se décline aussi de différentes manières :

Appel à projets «Carte blanche»...

Susciter les propositions originales, transversales ou atypiques...

Ecouter les intentions des porteurs de projets, l'innovation sociale en matière de réduction d'impact, de régénération du tissu social et de transition des modes de vie...

Les 'Cartes blanches' ont une dimension expérimentale : elles constituent le laboratoire d'expérimentation d'A.G.I.R. Au-delà du 'fourre



Coach local A.G.I.R...

Les Coachs A.G.I.R. constituent un ensemble de conseillers consultables pour s'orienter, monter son projet, naviguer entre les multiples possibilités de la sphère A.G.I.R... Ils sont la première 'porte d'entrée' et d'orientation pour un porteur de projet potentiel. Leur rôle est d'informer localement, d'aller vers les citoyens pour expliquer A.G.I.R. Ils sont aussi le premier 'filtre' qui évalue le profil et les potentialités d'un projet en devenir, conseillent vers quelles démarches s'orienter et encouragent sur le terrain à solliciter A.G.I.R. pour une aide technique, une évaluation du potentiel et le cas échéant, pour la soumission d'une demande d'aide financière.

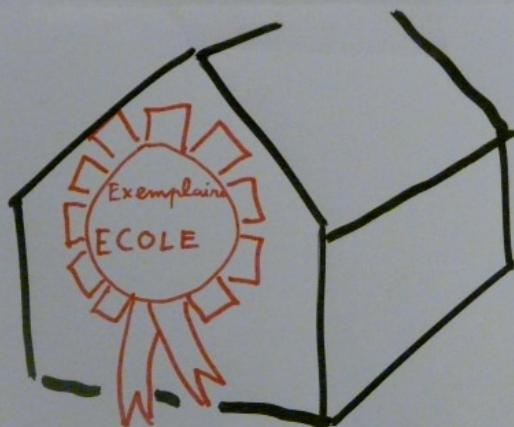
Veilleurs territoriaux...

Des responsables locaux, à la recherche de synergie et de cohérence entre les multiples initiatives dans chaque territoire donné. Les 'veilleurs territoriaux' sont avant tout des ressources ayant une parfaite connaissance du territoire local. Parce qu'ils sont en relation avec l'ensemble des initiatives privées, publiques ou associatives sur la portion de territoire qu'ils représentent, ils constituent pour A.G.I.R. à la fois des garants qu'aucune opportunité de projet n'a été négligée localement et que le développement de projets en faveur de l'énergie se fait de manière homogène et équilibrée...

Ambassadeurs de filière...

Systématisation, promotion et soutien du rôle de 'courroie de transmission' entre les différents appels à projets et la réalité sur le terrain des potentiels porteurs... La fonction d'Ambassadeur de filière ou 'tête de réseau' correspond à une activité de représentation systématique d'A.G.I.R. dans un secteur particulier et de 'traduction' des modalités de fonctionnement génériques de la démarche A.G.I.R. pour le rendre plus lisible et pertinent pour les acteurs spécifiques du secteur.

Au sein du groupe, la réflexion s'oriente autour des enjeux comportementaux. Pour les participants, il manque des outils de médiation sociale et des réponses techniques aux petits projets et aux particuliers. C'est ainsi que de nouveaux rôles ont été imaginés pour la Région, en matière de médiation locale ou de prescription technique pour les particuliers. Les résidents les ont formalisés entre la deuxième et la troisième semaine en cinq propositions pour mieux collaborer avec les porteurs de projets.



Visitable par les ECOLES

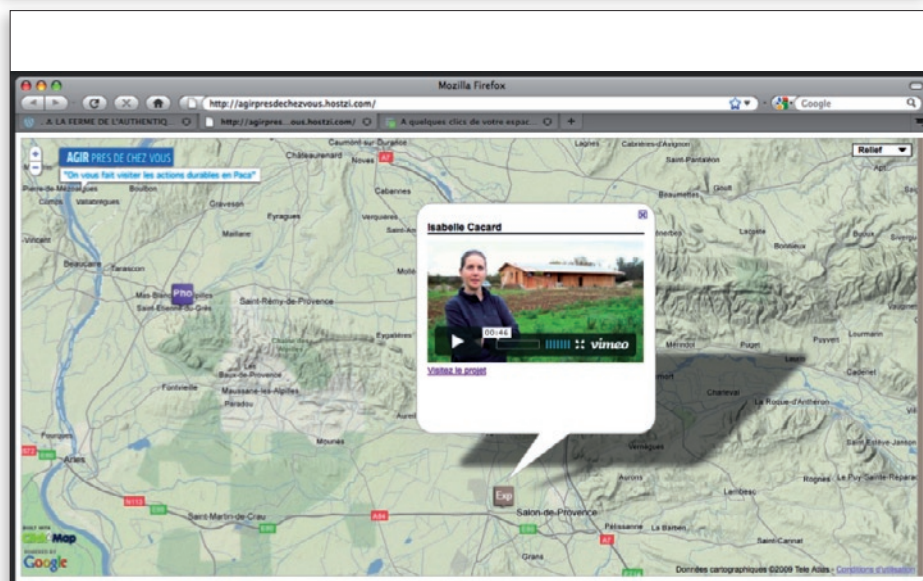
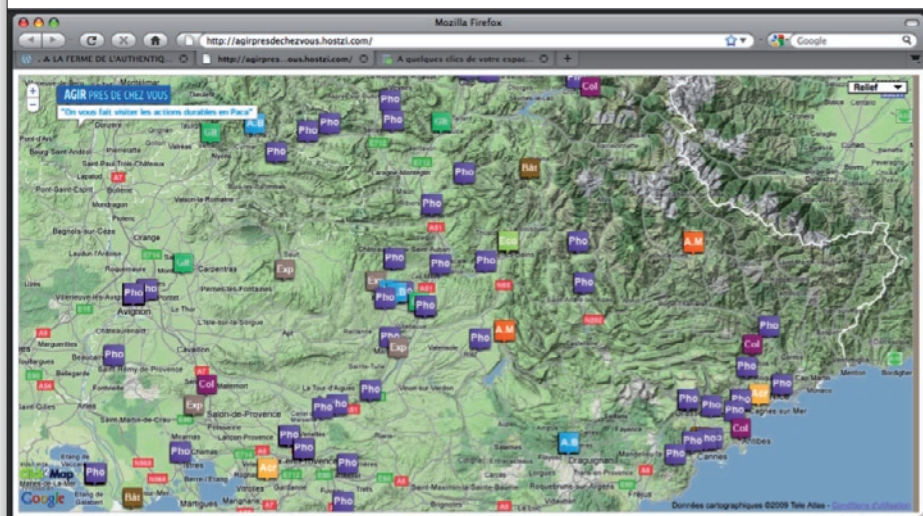
5



5 dossiers explicatifs à destination des acteurs A.G.I.R.

Cinq propositions pour mieux collaborer avec les porteurs de projets

Cinq propositions ont émergé au fil de la résidence.
Certaines peuvent être mises en œuvre immédiatement,
et même prototypées.

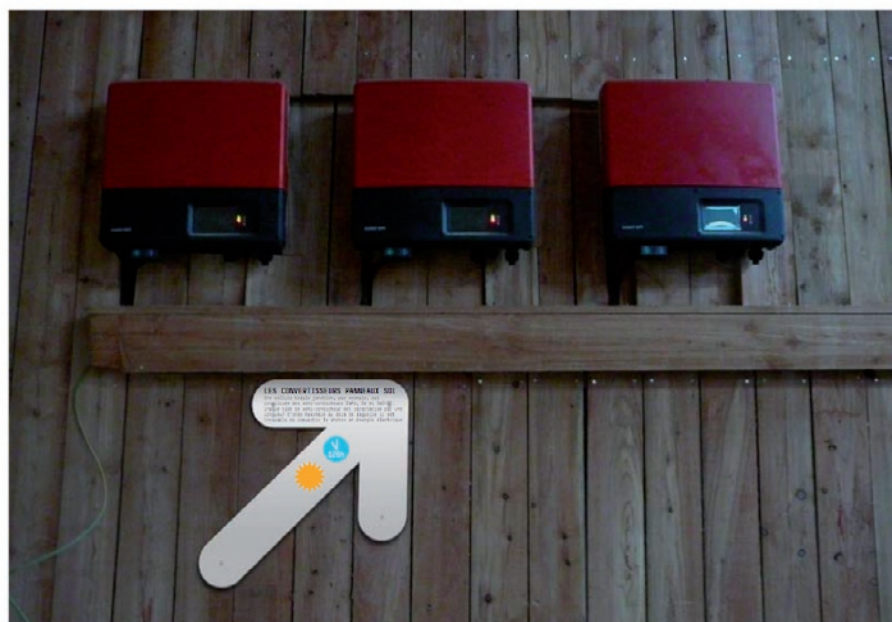


A.G.I.R. près de chez vous, une visite virtuelle des projets alentours.

« On vous fait visiter les actions durables en Provence-Alpes-Côte d'Azur. »

Les petits porteurs sont vecteurs de créativité et illustrent l'exemplarité à l'échelle du citoyen. Il semble donc y avoir un réel enjeu à rendre visibles leurs diverses initiatives, à les mettre en réseau, pour éviter l'isolement, pour mutualiser leur savoir, partager leurs expériences, profiter de l'expertise des uns et des autres, se faire conseiller, en donner à son tour...

L'objectif de ce projet est de concevoir un outil numérique permettant la transmission du savoir-faire, de l'expertise et de l'expérience qu'accumule A.G.I.R. depuis 2007. « A.G.I.R. près de chez vous » s'apparente à une plateforme cartographique qui permet de localiser et d'accéder à chacun des projets. Les résidents imaginent également un outil : une fiche de projet commentée et actualisée régulièrement, qui offre la possibilité à la Région et à ses têtes de réseaux d'embarquer avec le porteur à bord de son projet. Cet outil permet à la Région d'une part, de suivre les projets en cours, d'en aiguiller certains, et d'en mettre en relation d'autres. Il offre, par ailleurs, la possibilité à tout un chacun de s'adresser directement à un porteur de projets en particulier, via les commentaires en ligne.

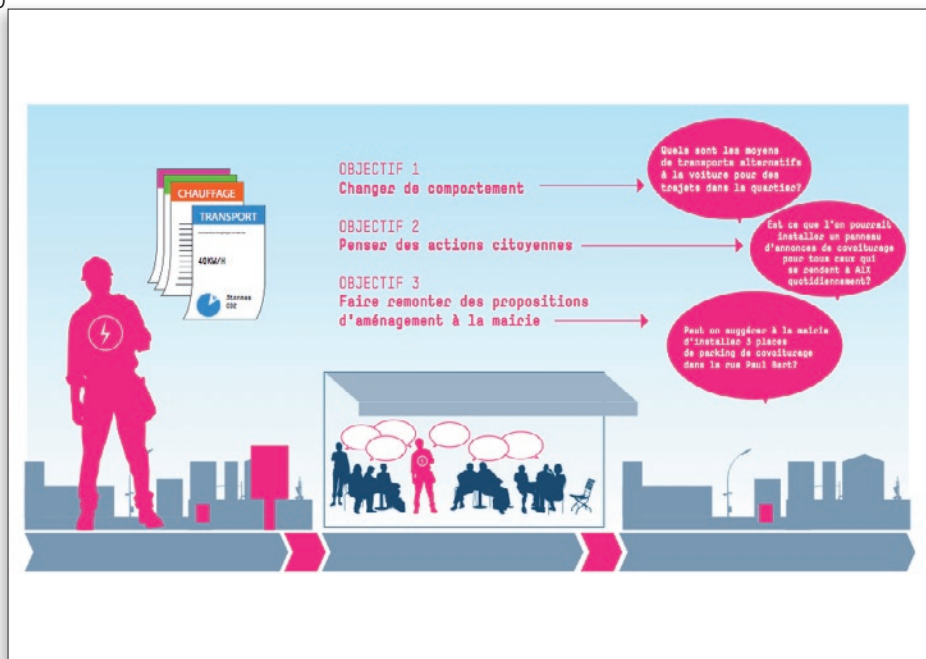


Rendez-Vous sur sites

«Moi aussi je peux le faire!»

Les projets une fois sortis de terre ont beau exister, ils donneront réellement envie d'entreprendre une fois perçus dans leur contexte. Se rendre compte de l'échelle humaine d'un projet rend la démarche accessible et imitable. L'enjeu ici est de rendre visibles les projets exemplaires à l'échelle de la région. Imaginons qu'A.G.I.R. mette en place et coordonne des rendez-vous sur sites. Ils deviennent alors le prolongement de la plateforme web « A.G.I.R. près de chez vous » qui facilite l'identification des projets et l'organisation de visites sur place. Pour cela, l'idée des résidents est qu'A.G.I.R. puisse proposer à 3 types de publics de se rendre sur place et d'échanger avec le porteur de projet.

1. Organiser un calendrier des sorties avec des scolaires, où le professeur et le porteur de projet préparent de concert une demi-journée en classe, pour défricher un thème préparatoire qui sera approfondi lors de la visite in situ. De retour à l'école les élèves apprennent à mettre en ligne un contenu qui sera partagé sur internet.
2. A.G.I.R. prend en charge la rédaction d'un communiqué de presse annonçant les dates et lieux des prochaines portes ouvertes de projets exemplaires. Ce communiqué est à diffuser à l'office du tourisme, à la presse et radio locale, qui relaient l'information auprès des particuliers. Sur place, le porteur de projet accueille à déjeuner les participants inscrits au préalable. Ce repas constitue l'occasion d'amorcer un échange décontracté autour du projet. Une scénographie éphémère invite à un jeu de pistes qui pointe et documente les 5 atouts durables de l'installation.
3. Le porteur de projet entouré d'un maître d'oeuvre et d'un conseiller énergie ou d'un chargé de mission fixe une journée. A cette date, ils animent ensemble une discussion autour d'anecdotes concrètes issues du projet (ce qui a marché, ce qui a moins bien marché...). L'enjeu ici est d'initier des échanges mêlant professionnels et futurs pros conviés à l'événement, par le biais d'une invitation parue dans la presse spécialisée. (bâtiment, agriculture...)

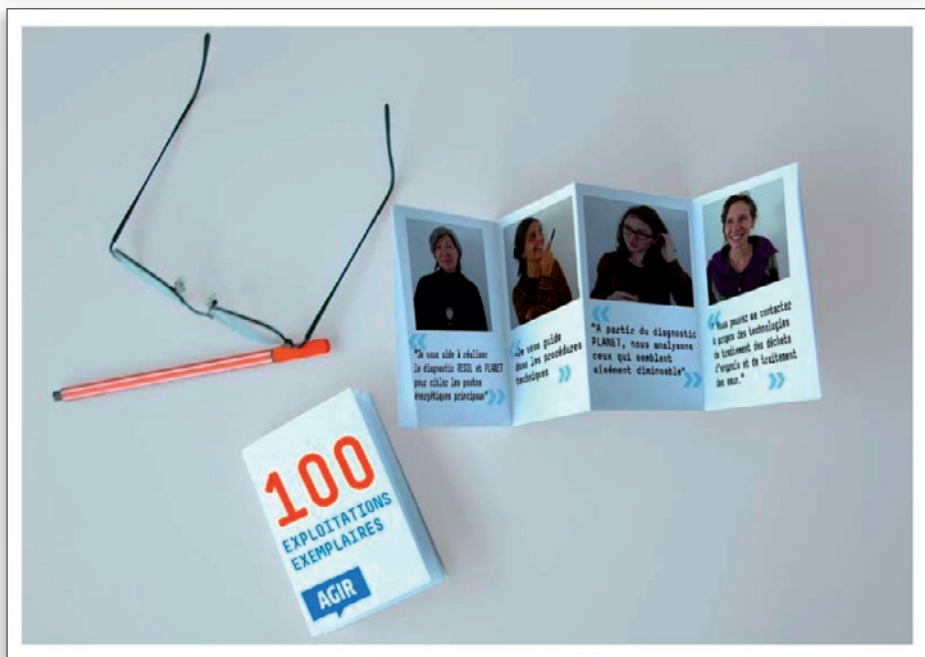
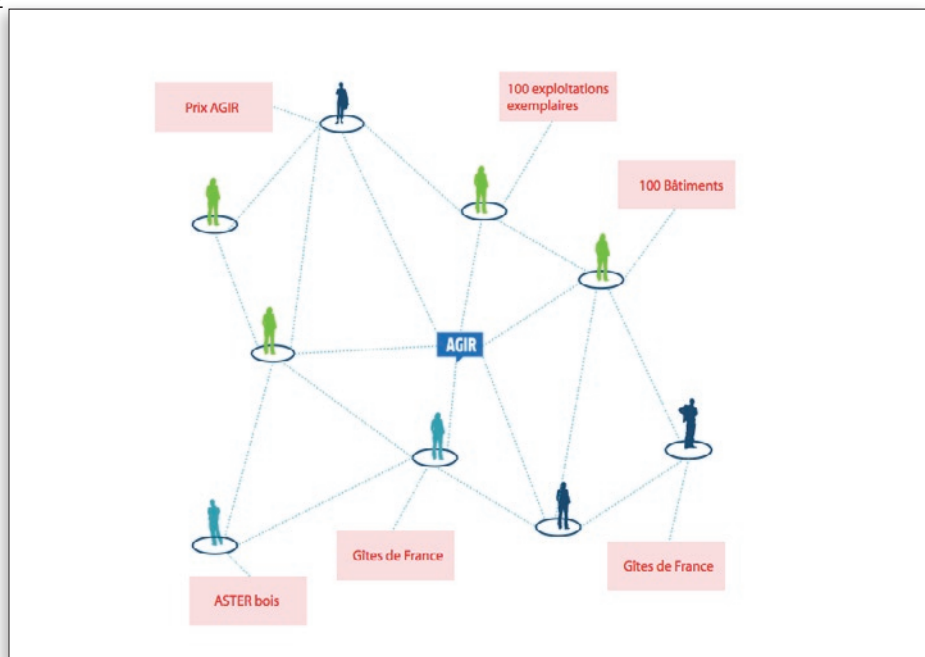


Débats de quartier

«Les quartiers peuvent devenir un levier des futurs comportements énergétiques. »

Dans un contexte urbain, les quartiers offrent une échelle où le débat peut prendre place. Quels moyens sont à envisager pour générer discussion et proposition? A.G.I.R. pourrait fournir dans ce cadre un outil d'aide à la discussion.

1. L'animateur de flux (économe de flux + conseiller énergie) réalise un diagnostic du quartier sur le bâti, les transports et les usages quotidiens du quartier.
2. En concertation avec les habitants, il met en place une campagne d'affichage énonçant les questions soulevées par le diagnostic. Une explication graphique de l'ensemble des résultats permet à tous de se rendre compte de l'ampleur des consommations énergétiques ainsi que de leur origine. Ces points d'informations constituent l'occasion de fixer un prochain rendez-vous dans le quartier où ces questions seront débattues.
3. L'animateur de flux modère la discussion autour de 3 types d'enjeux :
 - le changement comportemental
 - les initiatives collectives
 - faire remonter les propositions aux collectivités territoriales



A.G.I.R. Mode d'emploi

« Comment dois-je travailler avec A.G.I.R. ? »

Les acteurs relais A.G.I.R. sont divers et nombreux et leur répartition change selon les appels à projets. De fait, le porteur de projet a beaucoup de mal à se positionner par rapport à cette complexité ambiante. Comment lui faciliter la tâche afin qu'il puisse se projeter dans une collaboration avec A.G.I.R. ? Pour cela, il lui faut comprendre le rôle des principaux interlocuteurs avec lesquels il sera amené à échanger. Imaginons un outil qui permette au porteur de projet de s'orienter rapidement vers le secteur qui lui convient. Le document, imaginé par les résidents, décrirait de façon simplifiée les étapes de collaboration avec A.G.I.R. Il serait distribué aux porteurs de projets identifiés et leur servirait de guide dans leurs relations avec A.G.I.R.



A.G.I.R.Lab

« Partager la concertation entre les acteurs d'un nouvel appel à projets. »

Chaque appel à projets est le fruit d'une discussion impliquant une multitude d'acteurs. C'est une période clef qui assure la pertinence de ces critères tout en permettant à A.G.I.R. d'affiner son positionnement. Aujourd'hui cette étape se fait en interne, or il y a fort à parier que cette discussion intéresse un grand nombre de personnes dans la mesure où de réels problèmes y sont soulevés et discutés.

Comment mettre un coup de projecteur sur les ajustements entre les critères imposés par l'appel à projets et les réalités du terrain auxquelles fait face le porteur de projet ?

A.G.I.R. lab, tel qu'il est imaginé par les résidents, propose de rendre visible cet échange en le partageant sur le web. Chaque personne inscrite par le modérateur peut commenter et contribuer au débat en postant images, textes, vidéos, URLs... On imagine aisément un chargé de mission A.G.I.R. animer cette table ronde numérique. Il relance le débat, l'alimente, sollicite, interpelle ceux dont l'avis compte et dont on ne peut se passer pour mettre en place un nouvel appel à projets.

Bilan : «Décloisonner les outils d'A.G.I.R.»

Proposer des solutions transversales aux différents appels à projets a été la considération majeure pour l'élaboration des propositions. Une transversalité qui offre à A.G.I.R. un dénominateur commun dans sa façon de collaborer avec les porteurs de projet et, de fait, la capacité au programme d'être aisément compréhensible comme un tout malgré la grande pluralité des sujets traités. Enjeu important qui permettrait à A.G.I.R. de s'afficher de façon très lisible et donc d'attirer de nouveaux porteurs de projet.

6



Séance de travail avec les chargés de mission



Présentation et discussion autour
des propositions finales à la FING

Rendre les propositions opérationnelles ?

a. Coopération avec l'équipe A.G.I.R.

Quatre des cinq outils proposent de couvrir l'ensemble des appels à projets. «A.G.I.R. près de chez vous», «Visites de sites», «A.G.I.R. Lab» et «A.G.I.R. mode d'emploi» ont été proposés comme des outils transversaux à tous les appels à projets. Ces esquisses restent des suggestions théoriques issues des premières semaines de résidence. Amorcé dès la deuxième semaine, le travail consiste dans la troisième semaine de résidence à demander aux chargés de mission et à Dominique Flahaut, Chef du Sedate, de se projeter dans l'utilisation de ces outils. Les questions posées permettent d'affiner les propositions autour de plusieurs thèmes :

- L'utilisation de ces nouveaux outils par les chefs de projet : Quelle est la plus value sur tel ou tel appel à projets ? Convient-il au porteur de projet ? A quel acteur relais existant dois-je faire appel pour le faire fonctionner ? Quel récit faut-il faire des projets et comment mobiliser les porteurs de projets ?
- L'utilisation de ces outils à l'échelle du territoire : Quels acteurs relais peuvent déployer les propositions jusqu'aux porteurs de projets (les têtes de réseaux, les chambres d'agriculture régionales, les Espaces Régionaux Internet Citoyens) ? Sur quelles motivations peut-on s'appuyer chez les participants ?

- La mise en oeuvre concrète de ces outils : dans quelle mesure ce type de projet peut-il utiliser les compétences existantes d'A.G.I.R.? Comment ces propositions peuvent-elles améliorer les appels à projets en cours ? Sur quels appels à projets peut-on les implanter en priorité ?

b. Coopération avec les porteurs de projets

Les projets ont été développés avec les porteurs de projets par un processus itératif. Les premières interviews étaient l'occasion de relever des enjeux dans leurs expériences vécues, le processus étant de revenir plusieurs fois avec des esquisses de solutions pour les affiner avec eux.

Isabelle Cacard : Comment est-ce que je décris un projet ?

"Mon projet fait partie des 100 exploitations agricoles exemplaires. Comment est-ce que je le rends visible ?"

Le travail avec Isabelle a essentiellement gravité autour « d'A.G.I.R. près de chez vous » et plus particulièrement sur la narration des projets par leurs porteurs. Les résidents sont donc revenus plusieurs fois au cours des différentes semaines pour expérimenter la façon dont le projet pouvait être raconté en partant du principe que le porteur de projet était la personne la plus à même de produire une narration dans laquelle tout un chacun puisse se projeter. Les rencontres successives ont permis de pousser les capacités des porteurs de projet à raconter eux-mêmes leurs expériences au travers de méthodes graphiques et narratives simples. Quels outils de communications ai-je à ma disposition ? Comment peut-on raconter son projet dans une simple et brève vidéo ? De quelle matière visuelle puis-je disposer pour raconter la chronologie de mon projet ?

Jérôme Solari : Comment est-ce que je lis un projet ?

"Quelles sont les expériences de projet à partager ?"

Les interviews avec cet architecte ont notamment porté sur la nature des expériences de projet qu'il serait nécessaire de publier. D'une part celles qui donnent envie à d'autres de se lancer dans un projet similaire et d'autre part celles qui peuvent servir de repères pour d'autres entrepreneurs.



Travail avec Isabelle Cacard sur les présentations vidéo de projets

Et ensuite ?

Trois mois de travail -dont trois semaines d'immersion- peuvent permettre de déclencher quelques menus changements, mais pas d'aller beaucoup plus loin. Au terme de la résidence se pose la question de la poursuite de cette démarche au sein du SEDATE, et plus généralement du Conseil régional Provence-Alpes-Côte d'Azur. Plusieurs autres directions ont d'ailleurs spontanément fait connaître leur souhait d'entreprendre une action similaire -une résidence est même initiée avec la mission «Technologies de l'information et de la communication». Quels enseignements peut-on tirer aujourd'hui de cette première expérience, du point de vue de la démarche A.G.I.R comme de la méthode mobilisée ? et comment pérenniser celle-ci ?

Rapprocher les résultats issus d'AGIR du paysage réel des projets existants en Provence-Alpes-Côte d'Azur.

De façon logique, AGIR ne peut pas prendre en compte toute la réalité régionale et tout le potentiel existant. Obstacles éprouvés par les petits porteurs de projets et toutes les personnes peu familières avec l'appel à projets, projets « hors radar » du Conseil régional (projets émergents, marginaux, micro-initiatives très porteuses mais n'ayant pas le statut officiel de projet), projets ne souhaitant pas répondre aux appels à projets ou n'en éprouvant pas le besoin... Pour se rapprocher du paysage «réel», il faut imaginer d'autres modalités de mobilisation à côté du seul principe de l'appel à projets. Les projets proposés dans ce livret vont dans ce sens.

Conforter les valeurs de partage au sein d'A.G.I.R.

Le terme d'appel à projets induit le concours, la sélection, la compétition. Or, A.G.I.R. a mis en place un processus où l'appel à projets consiste uniquement à envoyer une demande indiquant « je suis intéressé(e) ». Ensuite, une batterie d'experts (agences existantes, têtes de réseaux, assistants à maîtrise d'ouvrage de la Région, chargés de mission) soutient les porteurs de projets. De fait, ce sont eux qui arrêtent s'ils considèrent que les objectifs sont inatteignables par eux. Il a été demandé aux résidents s'ils pouvaient trouver un nouveau terme qu'appel à projets qui littéralement veut bien dire ce qu'il exprime, mais est maintenant très connoté.

Donner une voix aux initiateurs des projets

La richesse d'A.G.I.R est dans la diversité et l'expérience acquise par les projets potentiels ou avérés, candidats ou sélectionnés, petits et grands, sur l'ensemble du territoire régional. Il y a là un potentiel de savoir-faire à partager beaucoup plus largement, et dont les messagers idéaux sont les candidats et porteurs de projets eux-mêmes. Une collaboration est possible, dans laquelle les porteurs de projets sont les plus à même de générer des contenus pertinents, et où la Région peut assurer un rôle de partage et de publication des expériences. Dans les programmes de ce type, les besoins en information sont inépuisables. Ils viennent notamment :

- Des prescripteurs et relais assaillis de demandes et de conseils.
- Des citoyens auxquels on rend compte de projets sur leurs territoires, même s'ils ne sont pas spécialistes des projets en question.
- De porteur de projets potentiels chez qui la Région doit susciter des vocations.
- D'autres porteurs de projets dans la Région qui ont besoin de ces expériences, quand bien même ils ne participent pas à l'appel à projets.

Re-concevoir des politiques de grande ampleur est possible

Comment aborder une politique d'envergure régionale, dans un territoire aussi vaste, sur une thématique si transversale ? En réalité, l'exercice montre qu'il n'est nullement besoin de chercher à traiter toutes les questions à la fois : l'essentiel est d'entrer par une thématique ou par un appel à projets, puis de naviguer dans le processus, comme le ferait un postulant lambda, plutôt que de vouloir tout embrasser. Dès lors, le travail ne se réduit ni à du relookage, ni à refaire la communication d'A.G.I.R, mais consiste à (re)penser la façon dont le programme est conçu et de quelle manière il évolue. Pour ce faire, le recours au design permet de créer de nouvelles marges de manœuvre : en réalisant la cartographie sociale des relais, prescripteurs et bénéficiaires du programme, en les associant directement à son amélioration, en travaillant sur son ergonomie, en expérimentant d'abord à travers des prototypes plutôt que de généraliser d'emblée, en imaginant une autre façon de décrire ce programme, etc.

S'inscrire dans une démarche inter-services

Comment pérenniser cette démarche basée sur le design, la créativité et l'innovation sociale ? Sans attendre que tous les services de la Région se convertissent, il y a néanmoins beaucoup à gagner à ce que plusieurs directions s'allient, en accord avec la direction générale des services, autour d'un «laboratoire», permanent et partagé. Car au bout du compte, c'est d'une plus grande transversalité dont les utilisateurs -de l'agent aux citoyens- ont le plus besoin, et c'est le regard croisé entre les services qui donnera les résultats les plus rapides. La création progressive d'une cellule comme celle du SILK (Social Innovation Laboratory of Kent) en Grande-Bretagne, pourrait être un but à terme... mais il s'agit avant tout d'agir progressivement. Le recours à une personne qualifiée en méthodes d'innovation sociale, ou dans le design de services, associée à la formation progressive des équipes aux méthodes de co-conception pourrait constituer une première étape.

PLUS D'INFORMATIONS

La 27e Région

Stéphane Vincent, Directeur de projet

Romain Thévenet, Chargé de mission design de service

Charlotte Rautureau, Chargée de mission Europ'act

email : infos@la27eregion.fr

www.la27eregion.fr

www.territoiresenresidences.net

Les résidents

François Jégou, Designer et Directeur scientifique de Territoires en Résidences, SDS (www.sustainable-everyday.net)

Felix Compere, designer

Alexandre Mussche & Xavier Figuerola, designers

*Le contenu de ce livret n'engage que la 27e Région,
et ne représente pas l'opinion du Conseil régional
Provence-Alpes-Côte d'Azur.*

Résidence N°1

Revin, vers un campus ouvert

Immersion créative dans un lycée de Champagne-Ardenne

/

Résidence N°2

Rennes, vers une citoyenneté augmentée

Immersion créative dans un réseau social en région Bretagne

/

Résidence N°3

Conseil régional Nord-Pas de Calais, vers un laboratoire d'innovation régional

Immersion créative au siège d'un conseil régional

/

Résidence N°4

La Région basse consommation

Immersion créative dans une politique de développement durable

www.la27eregion.fr

www.territoiresenresidences.net

