



#3
LES
SCHÉMAS
D'AMÉNAGE-
MENTS
OUVERTS

ON TESTE !

ACTE 1 • La troisième session des Éclaireurs a produit un scénario inspirant proposant sept pistes afin de transformer la manière de produire et de mettre en œuvre des schémas d'aménagement.

ACTE 2 • LE TEST ! Avec l'aide des participants à la restitution, nous avons sélectionné trois pistes parmi les sept : le traducteur de schémas, les capsules du futur et le jeu des impacts. Pour chacune de ces trois pistes, nous avons imaginé un kit afin de la tester et de la confronter à la réalité du terrain.

Il ne reste plus qu'à choisir ensemble la piste qui sera effectivement testée dans les mois à venir !

COMMENT ÇA MARCHE ?

Pour choisir, quatre questions-clés à se poser :

- Quelle est la proposition qui aura le plus d'impact ?
- Quelle est la proposition qui permettra une meilleure transformation des pratiques en interne ?
- Quelle est la proposition qui représentera au mieux les valeurs de la collectivité ? Qui sera la plus appropriable pour vos collègues ? Qui est la plus facile à communiquer ?
- Quelle est la proposition la plus pertinente au regard de votre rôle ou de votre avancement dans la démarche SRADDET ?

Une fois la piste choisie, chaque contributeur reçoit un kit complet, bénéficie d'un accompagnement de l'équipe de La 27e Région et participe à une expérience collective et inédite.

En fonction de la piste choisie, La 27e Région, en accord avec ses partenaires, proposera ou non à d'autres collectivités de participer à l'expérience, afin d'ajuster le budget à nos ambitions.



ON TESTE ! N°1

LE TRADUCTEUR DE SCHÉMA



RENDRE PLUS FACILE D'ACCÈS LE SRADDET ET EN POPULARISER « L'ESPRIT »

C'est un outil conversationnel automatisé qui permet de répondre aux questions des utilisateurs de manière personnalisée, et sous des formats divers, tout en affinant son contenu au fur et à mesure de son utilisation (plus d'informations dans le livret).

Au delà de la proposition initiale, le prototypage de cette idée est aussi une manière de tester un mode d'élaboration participatif, frugal et itératif qui participe d'un changement culturel au sein de l'administration. Au-delà des enjeux propres à l'appropriation du SradDET, ce test doit donc nous permettre d'explorer par la pratique, ce que serait une administration plus ingénieuse, qui imagine des utilisations détournées de ses outils actuels, s'appuie sur la connaissance de ses agents pour imaginer de nouveaux services ou encore développe des logiques permettant l'amélioration continue d'un service.

Pour plus d'informations sur la proposition de départ, reportez-vous au livret présentant le scénario, pages 14 et 15.

LE KIT



Le kit permet la création d'un service de questions/réponses assurant la bonne compréhension du SradDET, dès lors qu'il doit être mis en œuvre. C'est un service apprenant porté par les agents, une version frugale, participative et habilement bricolée d'un éventuel futur service conversationnel automatisé.



UNE PAGE WEB MODE D'EMPLOI

Un mode d'emploi du prototype. Très simple, elle présente l'objectif expérimental du prototype, ainsi que les différentes modalités d'utilisation du service (soumettre une question aux agents SradDET). Elle est relayée sur le site web de la région.



UNE VALISE D'ANIMATION DES « MIDI SRADDET » ET DES « ALLO SRADDET »

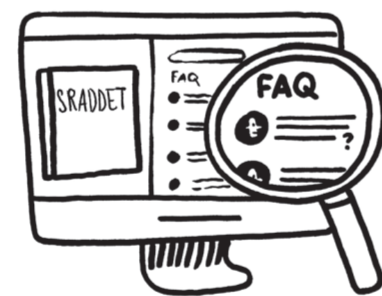
Outils permettant de communiquer l'existence du prototype et de recueillir les questions des usagers. Les « Midis SradDET » est un format de rencontres localisées entre des usagers du SradDET et les agents qui en ont la charge, sur le temps du déjeuner. Les usagers posent leur questions directement aux agents. Ensemble, ils trouvent la bonne la bonne formulation de la question pour qu'elle puisse être traitée efficacement

à posteriori par l'agent. Les agents SradDET s'engagent sur un délai de réponse. « Allo SradDET » est un format de discussion à distance, par téléphone ou internet.



L'OUTIL D'INDEXATION ET DE CAPITALISATION

Un outil de travail en ligne, partagé uniquement entre les agents en charge du SradDET. Ils y stockent les questions posées et le contenu rassemblé (texte, cartographie, photo...). L'outil est basé sur 3 fonctionnalités : le glossaire, qui explique les notions importantes ; l'indexation ; la recherche.



LE SITE WEB FAQ

Une nouvelle fonctionnalité qui s'ajoute à la page web du service : une Foire aux Questions. Elle est basée sur les questions/réponses les plus récurrentes, dont les réponses sont les plus fiables. La FAQ est évolutive, les questions/réponses sont affinées et leur nombre s'accroît au fil temps et des recherches des agents. L'outil est basé sur les 3 mêmes fonctionnalités : le glossaire, l'indexation, la recherche.

+ UN GUIDE DU TESTEUR

Protocole de test simplifié, pour garder des traces cette expérience et pouvoir la partager avec les autres testeurs (mémo des choses à noter ou à prendre en photo, rapport d'étonnement à remplir...).



PROTOCOLE DE TEST N°1

LE TRADUCTEUR DE SCHÉMA



UN ATELIER DE CO-CONCEPTION

Un atelier regroupant des agents chargés de la planification des collectivités partenaires pour simuler des cas de figures potentiels, se former à l'outil utilisé, et s'accorder sur des modalités de recherche et de formulation de réponses. Comment aider les usagers à formuler correctement les questions ? Comment aller chercher la bonne info en interne ? Comment adapter son vocabulaire pour être compréhensible par tous ? Comment référencer ses réponses pour pouvoir les retrouver facilement ?

CRÉATION DE LA PAGE WEB

L'équipe des Eclaireurs met au propre les enseignements tirés de l'atelier et crée une page web mode d'emploi du « Traducteur de schéma » qui permet de communiquer auprès des usagers du SradDET (agents territoriaux, associations, élus locaux...)

TEST DES MODES DE SOLlicitATION

L'équipe des Eclaireurs produit la valise d'animation des "midis du sradDET" et de "allo sradDET", puis les agents en charge du SradDET test de manière autonome ces formats.

TEST DES MODALITÉS D'ENQUÊTE ET DE STOCKAGE DES INFOS

Une fois les questions des usagers récoltées, l'équipe SradDET enquête auprès des agents régionaux et autres acteurs (services infra...) pouvant apporter des éléments de réponses. Les enquêtes sont outillées et le fruit de ces recherches est stocké et classé dans un outil de travail en ligne. Celui-ci est partagé uniquement entre les agents en charge du SradDET. Au fil du temps, le contenu s'étoffe et s'affine, des questions récurrentes émergent.

AJOUT DE LA FOIRE AUX QUESTIONS

Une fois que l'outil d'indexation est suffisamment fourni et robuste (réurrence de questions, de cas inspirants et des règles, un système de recherche efficace...), on ajoute une nouvelle fonctionnalité au site web du « traducteur de schéma » : une Foire aux Questions, basée sur les questions/réponses les plus récurrentes, dont les réponses sont les plus fiables.

FIN DE LA DÉMARCHE DE PROTOTYPAGE

Après 2 mois d'utilisation du prototype, les agents partagent entre eux leur retours d'expériences (réunion à distance de 2h), dans le but d'améliorer l'utilisation du jeu.



ON TESTE ! N°2

LES CAPSULES DU FUTUR



ÉLABORER DES VISIONS DU FUTUR TRANSVERSALES, FORMULÉES À PARTIR DES USAGES DU TERRITOIRE

Les capsules du futur renvoient à une méthode d'élaboration de vision du futur qui implique la mobilisation d'agents régionaux « ambassadeurs » d'une vision (exemple : vivre de jour comme de nuit), qui vont mener une enquête de terrain sur la vision qui leur ait confiée. À la fin de leur enquête, ils partagent les conclusions de leur enquête via une exposition. Ces capsules ont été pensées pour permettre de confronter les visions politiques sur l'avenir de la Région, porter un regard neuf et documenté sur des pratiques (de la nuit par exemple), mobiliser et valoriser le travail des agents régionaux. Il sert aussi susciter l'intérêt du schéma régional aux yeux des élus, afin d'assurer un portage politique fort.

Pour plus d'informations sur la proposition de départ, reportez-vous au livret présentant le scénario, p. 6 et 7.

LE KIT



Le prototype permet de créer une méthode d'enquête originale, d'enquêter effectivement, puis de restituer les résultats de cette enquête.



UN JEU DE SOCIÉTÉ « IDENTIFIER LES QUESTIONS CRÉATIVES DE DEMAIN »

Un outil de formation et de cadrage des enquêtes. Il s'adresse aux agents en charge du Sraddet. Il leur permet de préparer leur enquête, en transformant le sujet qui leur est donné en vrai sujet d'enquête créative : Comment identifier et formuler des problématiques émergentes liées au sujet ? Comment identifier les usagers pertinents à interroger ? Les lieux à observer ? Quelles questions poser ? Avec quels outils, quels protocoles et quelles postures ? source d'inspiration, et peuvent également le compléter.



LA MALLETTE DE L'AMBASSEUR

Elle rassemble des objets et des guides à destination des agents en charge du Sraddet. Elle leur permet de recueillir des informations, à la fois qualitatives et quantitatives. Et ce, sous diverses formes : texte, images, sons, à distance, in situ, etc.



UN GABARIT D'EXPOSITION

Des modèles de fichiers éditables prêts à remplir, permettant aux agents de montrer le fruit de leurs enquêtes. Ils présentent une trame discrète, que les agents rempliront avec leur contenu : zones de titre, de sous-titre, de texte, de photos, de graphiques... Les modèles se composent pour créer un grand format, qui sera exposé.

+ UN GUIDE DU TESTEUR

Protocole de test simplifié, pour garder des traces cette expérience et pouvoir la partager avec les autres testeurs (mémo des choses à noter ou à prendre en photo, rapport d'étonnement à remplir...).



PROTOCOLE DE TEST N°2

LES CAPSULES DU FUTUR



JOURNÉE DE CO-CONCEPTION

Regroupe les agents chargés du Sraddet des collectivités partenaires. L'objectif est de concevoir, à la fois le jeu de société, en simulant des cas de figures potentiels, et le contenu de la « mallette d'enquête ».

CRÉATION DU JEU DE SOCIÉTÉ ET DE LA "MALLETTE DES AMBASSEURS"

L'équipe des Eclaireurs met au propre les enseignements tirés de l'atelier et met en forme le jeu de société et son mode d'emploi. L'équipe des Eclaireurs conçoit également la « mallette de l'ambassadeur ». Ce kit pourra comprendre par exemple : un appareil photo, une GoPro, un guide d'enquête, des tutoriels en ligne, des questionnaires et des cartographies simplifiées en ligne...

ALLER / RETOUR

Une réunion à distance de 2/3h, pendant laquelle les agents partagent leur avis à propos de la « mallette de l'ambassadeur ».

RÉALISATION DES ENQUÊTES

Pendant plusieurs semaines, les agents « ambassadeurs » réalisent leurs enquêtes.

ATELIER DE CADRAGE DES EXPOSITIONS

Un atelier de travail d'une demi-journée durant le temps de l'enquête pour anticiper l'exposition qui mettra en scène les enquêtes, et qui clôturera la démarche du prototype. L'objectif de l'atelier est d'identifier la nature des informations à montrer, afin d'harmoniser le contenu des informations à exposer.

CRÉATION D'UN GABARIT D'EXPOSITION

L'équipe des Eclaireurs met au propre les enseignements tirés de l'atelier et aboutit la conception et la mise en forme d'un gabarit d'exposition.

EXPOSITION DES ENQUÊTES

Une fois terminées, les enquêtes seront exposées. Il se constituera ainsi une exposition, présentant une cohérence scénographique entre les différentes enquêtes.

FIN DE LA DÉMARCHE DE PROTOTYPAGE

Après 2 mois d'utilisation du prototype, les agents partagent entre eux leur retours d'expériences (réunion à distance de 2h), dans le but d'améliorer l'utilisation du jeu.



ON TESTE ! N°3

LE JEU DES IMPACTS



OUTILLER LA MÉDIATION ET ÉCLAIRER LES ENJEUX D'UN CONFLIT ENTRE USAGERS DU SRADDET

Le « Jeu des impacts » est un outil de médiation des conflits et des controverses. Il est mobilisable lors de la phase de conception ou pendant la mise en oeuvre du SradDET. Animé par un médiateur, il incite des acteurs en opposition à coopérer et permet de révéler les liens et les interdépendances entre les différents aspects d'une controverse et aide les élus et agents à prendre les décisions les plus éclairées possibles.

Pour plus d'informations sur la proposition de départ, reportez-vous au livret présentant le scénario, pages 12 et 13.

LE KIT



Le kit permet de co-concevoir un jeu de cartes sur mesure, dont le but est d'offrir un espace de dialogue entre différents acteurs concernés par un conflit local.



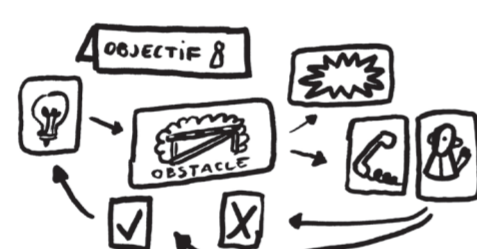
UNE VERSION BETA DU JEU

Le jeu présente des situations usuelles et propose une série de questions selon différents angles (« effets », « points de vues », « thèmes »...), à se poser pour décortiquer le problème.



UNE GRILLE D'ÉVALUATION DE LA VERSION BETA

Une grille permettant d'évaluer les fonctionnalités du jeu.



LE « JEU DES IMPACTS » ET SON MODE D'EMPLOI, CONÇUS ET ILLUSTRÉS

Version finale de l'outil.

+ UN GUIDE DU TESTEUR

Protocole de test simplifié, pour garder des traces cette expérience et pouvoir la partager avec les autres testeurs (mémo des choses à noter ou à prendre en photo, rapport d'étonnement à remplir...).



PROTOCOLE DE TEST N°3

LE JEU DES IMPACTS



JOURNÉE DE CO-CONCEPTION

Elle regroupe les agents chargés du SradDET des collectivités partenaires. L'objectif est de concevoir le jeu, en simulant des cas de figures potentiels. Le support d'animation de l'atelier est une boîte de jeu de cartes vierges. La journée se termine avec une première version du jeu, à l'état d'esquisse. Création d'une version beta du jeu et de son mode d'emploi : L'équipe des Eclaireurs met au propre les enseignements tirés de l'atelier et met en forme une première version du jeu et du mode d'emploi, encore à l'état d'esquisse.

TEST DU JEU

Pendant plusieurs semaines, les agents testent cette première version du jeu et du mode d'emploi pour en retirer des enseignements. Les ambitions du test sont de vérifier la pertinence de la mécanique du jeu (et non son aspect formel ou son univers symbolique). L'équipe des Eclaireurs fournit aux agents une grille d'évaluation du test.

ALLER / RETOUR

Une réunion à distance de 2/3h, pendant laquelle les agents partagent leur retour d'expériences et leurs évaluations.

CONCEPTION DE LA VERSION ABOUTIE DU JEU

L'équipe des Eclaireurs s'appuie sur ces évaluations pour finir de concevoir et de fabriquer le jeu. Ils envoient ensuite la boîte finalisée aux collectivités partenaires.

FIN DE LA DÉMARCHE DE PROTOTYPAGE

Après 2 mois d'utilisation du prototype, les agents partagent entre eux leur retour d'expériences (réunion à distance de 2h), dans le but d'améliorer l'utilisation du jeu.