

.....

réenchantez l'action publique

des outils
et des hommes

#2

.....

KIT PARTICIPANT

Ce guide vise à produire une synthèse
détaillée des différents temps de la
formation "Réenchantez l'action publique!"
à destination de tous ceux y ayant participé.

PRI DESIGN'IN - NANTES
28,29 **SEPTEMBRE** 2015

#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

28-29 **SEPTEMBRE** 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

**KIT
PARTICIPANTS**

1

LA 27^e
RÉGION

A PROPOS

Ce document est un kit pédagogique remis aux stagiaires ayant participé à la 3ème édition de la formation Réenchantez l'action publique qui a eu lieu les 28 et 29 septembre 2015 à Nantes, après une première édition-test à Saint-Etienne et Lyon au printemps 2014, et une autre en Région PACA en septembre 2014.

Cette expérimentation a été menée dans le cadre du programme RE•ACTEUR PUBLIC. Elle a été co-financée et co-organisée par la 27e Région, le CNPFT Pays de la Loire, la Région Pays de la Loire, le Département Loire-Atlantique, la ville et la métropole de Nantes et la PRI Design'in Pays de la Loire.

NOVEMBRE 2015
Auteurs : La 27e Région (Magali Marlin, Nadège Giraud) et Grrr | Agence créative (Jacky Foucher), sur la base créée par Frédérique Sonnet, Romain Thévenet et Magali Marlin
Contributeurs : l'ensemble des participants à la formation
Graphisme-mise en page : Jacky Foucher sur la base créée par Plausible Possible (Grégoire Alix-Tabeling, Yoan Ollivier)



Cette œuvre est mise à disposition sous licence Creative Commons :
Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International.
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

2



SOMMAIRE

Contexte (p.5)

Enjeux et fondements de la conception créative des politiques publiques (p.7)

La conception créative des politiques publiques (p.7)
Quels enjeux ? (p.8)
Quels fondements ? (p.9)

Les principes actifs de la conception créative des politiques publiques (p.11)

Repartir de l'observation et de la compréhension des usages (p.11)
Une place pour l'intuition, une place pour les experts (p.12)
La pluridisciplinarité (p.12)
La narration (p.12)
La visualisation, la représentation (p.13)
Les outils, multi-rôles et multifonctionnels, s'adaptent à l'intention (p.13)
Les postures de la créativité (p.14)

Ce que vous avez vécu (p.15)

Positionnement de la formation (p.17)

Choix méthodologiques et objectifs de la formation
Formation action et cas réels
Objectifs de la formation
Orientation proprototypage au travers d'un ensemble d'exercices pratiques

Exercices détaillés et retours (p.20)

Jour 1 (p.21)

Accueil - Lançons-nous ! (p.23)
Diversifions notre administration (p.26)
Prenons des risques (p.28)
Racontons des histoires (p.32)
Prenons la clé des formes (p.34)
Donnons du sens (p.36)
Expo - Dîner (p.40)

Jour 2 (p.41)

Dessinons (et gagnons) ! (p.42)
Soyons critiques ! (p.44)
Prototypons en vrai (p.46)
Débriefons

Annexe (p.53)

Liste des participants

#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

3



CONTEXTE

Depuis sa création en 2008, l'association La 27e Région explore de nouvelles façons de concevoir et mettre en œuvre des politiques publiques. Ces méthodes s'inspirent des cultures de conception "orientées utilisateur" (design, conception créative), des sciences humaines (notamment l'ethnologie), ou encore des nouvelles cultures numériques ("do it yourself", logiciel libre) et de l'innovation sociale.

Depuis 2013, La 27e Région et ses partenaires étudient comment aller plus loin. Comment innover de façon plus radicale et systémique dans l'action publique ? L'acte 3 de la décentralisation, tout comme la recherche intense de nouvelles économies, vont bouleverser le paysage institutionnel des prochaines années. Mais que vont-ils changer concrètement dans la vie quotidienne des citoyens ? Comment faire, à côté de ces changements politiques et administratifs majeurs, pour améliorer significativement l'impact réel des politiques publiques dans notre pays ?

A travers RE•ACTEUR PUBLIC, officiellement lancé le 13 mai 2014, Etat et collectivités locales ont décidé d'unir leurs efforts avec La 27e Région pour inventer et diffuser de nouvelles façons de concevoir des politiques publiques, à la fois plus efficaces, plus productives et plus démocratiques. RE•ACTEUR PUBLIC est à la fois un consortium d'acteurs désireux d'accélérer le développement de ces approches originales, et un programme pluri-annuel visant à mettre en œuvre des actions concrètes dans 4 directions : formation, communauté, prospective administrative et édition.

L'axe formation de RE•ACTEUR PUBLIC a pour objectif de développer l'apprentissage collectif d'une activité de création méthodique orientée par les usages, fondée sur la coopération, la pluridisciplinarité, la culture du test et de l'essai-erreur. Dans ce cadre, la 27e Région a notamment entrepris la conception et la mise en pratique de « Réenchantez l'action publique », une série de modules expérimentaux de 2 à 3 jours visant à tester la sensibilisation ou formation-action de 35 à 40 agents publics à ces méthodes.

Déjà testé en 2014 avec un groupe d'acteurs publics rhônalpins, puis avec des agents de la Région PACA, ce type de formation cherche à autonomiser les agents dans l'emploi de ces méthodes. Les approches inter- (services, collectivités, disciplines...) sont privilégiées, ainsi que la mise en situation, l'action collective et une approche critique de l'innovation publique.

Au printemps 2015, un groupement d'acteurs publics de la région nantaise s'est constitué pour construire et tester à la rentrée 2015, avec l'aide de la 27e Région, une nouvelle version du format « Réenchantez l'action publique ». Ces acteurs sont : la Région Pays de la Loire, le Département Loire-Atlantique, la ville de Nantes et Nantes métropole, la PRI Design'in Pays de la Loire et le CNFPT Pays de la Loire.

Pour en savoir plus : www.reacteurpublic.fr

#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

4



#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

5





#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

6



ENJEUX ET FONDEMENTS DE LA CONCEPTION CRÉATIVE DES POLITIQUES PUBLIQUES



ENJEUX &
SOURCES

LA CONCEPTION CRÉATIVE DES POLITIQUES PUBLIQUES ?

La conception créative des politiques publiques, ou design des politiques publiques, propose d'élaborer les politiques publiques de façon collective en utilisant des méthodes de conception issues du design et des démarches d'enquête de terrain inspirées des sciences sociales.

Il s'agit d'élaborer grâce à des outils de partage et de représentation renouvelés (le dessin) des propositions collectives pour de nouvelles actions publiques (le dessin). Cette démarche vise à créer des politiques, des dispositifs, des programmes ou des services publics en cohérence avec les besoins et les attentes des utilisateurs, des usagers, des habitants, des citoyens et des agents publics. Pour ce faire, ces derniers sont invités à contribuer, à donner leurs avis, à prendre part au processus d'élaboration de ces "objets publics".

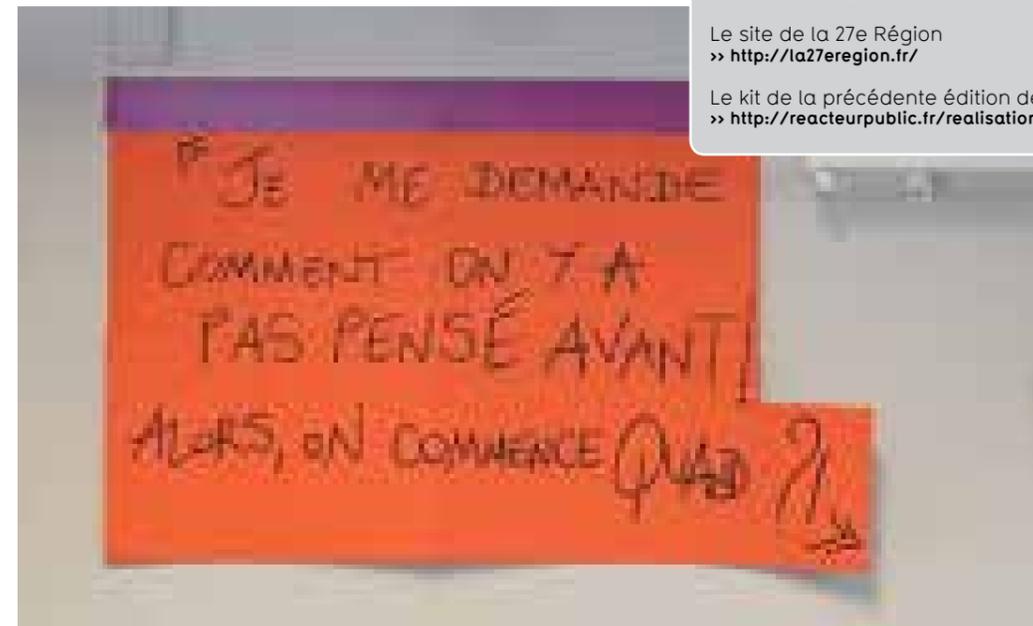
En imaginant de nouveaux possibles issus du dialogue créatif avec les usagers et en les partageant par la représentation et la matérialisation, l'ambition consiste à organiser différemment l'exercice politique et ainsi à redonner du sens à l'action publique.

QUELQUES RÉFÉRENCES POUR ALLER PLUS LOIN

Série vidéo
"Méthodes ingénieuses pour Région heureuse"
» <http://bit.ly/1jjQmPM>

Le site de la 27e Région
» <http://la27eregion.fr/>

Le kit de la précédente édition de Réenchantez
» <http://reacteurpublic.fr/realisations/reenchantez>



#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

7



QUELS ENJEUX ?

L'administration française, entre bureaucratie et nouveau management public

Les modes de conception des politiques publiques sont aujourd'hui traversés par de fortes contradictions. En effet, plusieurs cultures coexistent aujourd'hui dans les institutions publiques françaises. Sous couvert du système bureaucratique d'État, à savoir une organisation régie par le droit (système des concours, devoirs d'obéissance à la hiérarchie et de réserve, etc), l'action publique est, encore aujourd'hui, soumise à la lenteur des procédures, à la rigidité des règles, à la multiplication des échelons hiérarchiques etc.

Venues du monde anglo-saxon, les techniques issues du New Public Management (NPM) promettaient de mettre fin à ces travers bureaucratiques. En définissant des objectifs de résultats, des critères d'évaluation de la performance voire en promouvant le recours à des opérateurs privés pour la gestion de biens et services publics, ces méthodes de gestion et de management issues du secteur privé cherchaient justement à contre-carrer le manque de souplesse et d'efficacité des «bureaucraties publiques». Deux principes d'action ont notamment guidé la mise en oeuvre du NPM au sein des administrations françaises : la séparation des instances de décision et d'organisation (personnel politique élu dans les instances décisionnelles d'un côté et personnel technique des services en charge de l'application des décisions de l'autre), la vision du citoyen comme un «consommateur à satisfaire».

Sans véritablement apporter les améliorations tant espérées, on constate aujourd'hui que la confrontation de ces deux paradigmes organisationnels a en outre produit des effets pervers liés d'une part à la résistance au changement des bureaucrates, et d'autre part à l'inadaptation des valeurs privées (maximisation des profits) aux ambitions démocratiques propres au secteur public (équité entre les citoyens, principe de solidarité). Au sein des administrations, on observe de la souffrance au travail, une dévalorisation des fonctionnaires - avec un recours à outrance aux grands cabinets de conseil et d'audit -, ainsi qu'une déconnexion croissante entre le personnel politique et les agents publics.

Interroger la fabrique des politiques publiques face aux enjeux sociétaux

Dans une société en mutation peinant à s'inventer un avenir désirable, ces dysfonctionnements institutionnels peuvent entraîner des incohérences dans les propositions publiques et des difficultés à partager et à élaborer les choix politiques avec des citoyens et usagers de plus en plus critiques et demandeurs. Le recours à l'innovation et aux méthodes collaboratives dans la conception de l'action publique interroge la fabrique actuelle de l'action publique et propose des alternatives qui remettent les acteurs concernés - de l'agent jusqu'au citoyen - au centre de la réflexion.

Les enjeux des méthodes créatives présentées ici rejoignent alors les grands enjeux politiques et sociaux actuels :

- > Comment poser les conditions d'une intelligence collective permettant de produire des politiques publiques croisant les aspirations citoyennes, les commandes politiques et les solutions techniques faisables ? Comment rendre concrète la parole des citoyens et coproduire les solutions ?
- > Comment imaginer collectivement des services publics «habitables» et répondant aux évolutions sociales (web 2.0, besoin d'autonomie manifeste dans les mouvements d'innovation sociale, etc.) ?
- > Dans quelles conditions projeter et rendre tangibles des futurs souhaitables tenant compte des enjeux de développement durable choisis collectivement ?

NEW PUBLIC MANAGEMENT

Le New Public Management, ou Nouvelle Gestion Publique, est l'expression utilisée pour désigner un ensemble de réformes similaires et souvent d'influence néo-libérale mises en place dans différents pays dès la fin des années 80. Il s'agit à l'origine d'un puzzle doctrinal complexe, devenu petit à petit une mythologie, voire une idéologie de la Réforme de l'Etat. En France, depuis la fin des années 90, plusieurs réformes et lois s'inspirent ainsi fortement de ces idées : c'est le cas notamment de la LOLF ou de la RGPP.

QUELS FONDEMENTS ?

D'après Christian Bason, ancien directeur du Mindlab (DK)

A PROPOS DU DESIGN

"Le design est une démarche de conception créative (de produits ou de services) centrée sur l'utilisateur. C'est une méthode, mais aussi une façon de penser et de comprendre les projets. Au-delà des designers, le design concerne tous les concepteurs, les créateurs, qui appliquent une logique d'innovation itérative, transformatrice, centrée sur l'utilisateur, avec une haute exigence de compréhension et d'esthétique des productions."

La 27^e région, **Design des politiques publiques**, La documentation française, 2010.

- > Retisser les fondements démocratiques de l'action publique à travers un système plus transparent et plus responsable
- > Proposer des outils de dialogue pour mieux comprendre les besoins des usagers
- > Améliorer l'expérience-utilisateur des services publics, à la fois pour le citoyen et pour l'agent
- > Favoriser une approche systémique dans l'analyse des problématiques et dans l'intégration des parties-prenantes
- > Adopter une démarche itérative (essai/erreur) au service de la recherche de solutions
- > Proposer une esthétique nouvelle pour l'action publique, plus communicante, transparente et porteuse de valeurs
- > Rechercher l'économie et l'efficacité de façon globale et responsable (un bon ratio entre les résultats obtenus et les moyens mobilisés)

L'IMPORTANCE DU TEST

"Les pouvoirs publics prennent souvent des risques considérables en s'obstinant à lancer des politiques publiques sans jamais les avoir préalablement testées avec le moindre utilisateur."
Christian Paul, député de la Nièvre, président de la 27^e Région

QUELQUES RÉFÉRENCES POUR ALLER PLUS LOIN

Victor Papanek, **Design for the Real World: Human Ecology and Social Change**, New York, Pantheon Books 1971. ISBN 0-394-47036-2

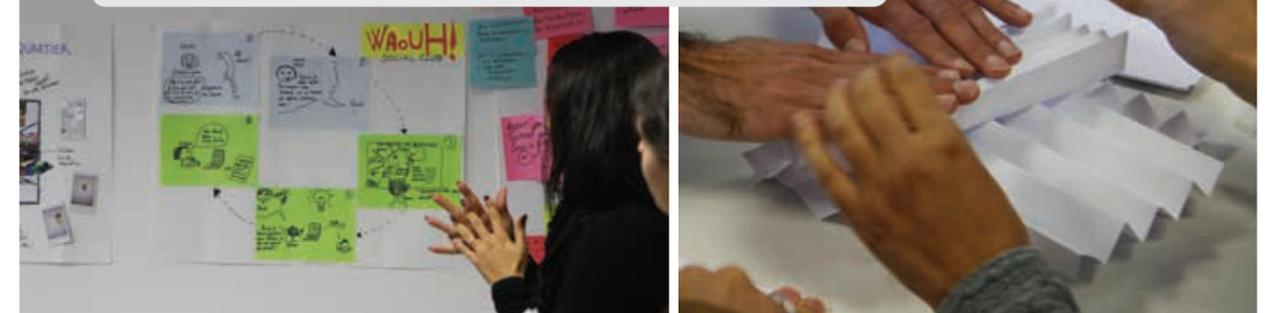
Herbert Simon, **The Sciences of the Artificial**, MIT Press, 1969

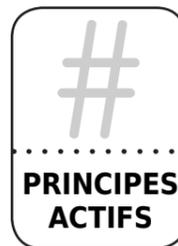
Christian Bason, **Impulser une démarche de design social, ce que cela implique**, août 2012, traduit de l'anglais par Morgane Saysana (lien : <http://bit.ly/UD9zpQ>)

Geoff Mulgan, **Le Design au service de l'innovation publique et sociale, performances actuelles et améliorations possibles**, traduit de l'anglais par Emilie Brard (lien : <http://bit.ly/UD9Jh7>)

Marjorie Jouen, **"Vers une révolution du service public ?"**, Revue Futuribles, n°358, décembre 2009.

La 27^e Région, Pauline Scherer (coord.), **Chantiers ouverts au public**, La Documentation française, 2015.





LES PRINCIPES ACTIFS DE LA CONCEPTION CRÉATIVE DES POLITIQUES PUBLIQUES

REPARTIR DE L'OBSERVATION ET DE LA COMPRÉHENSION DES USAGES

« Le processus de design implique les utilisateurs finaux à travers un éventail d'aspects différents, que ce soit en leur permettant de participer activement à la phase de recherche (plutôt que d'être cantonnés au rôle de simples sujets), ou de contribuer au développement et au test des prototypes. L'ensemble du processus de design est souvent très itératif, expérimental et émergent. »

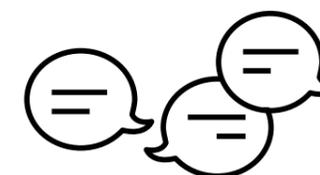
Christian Bason, ancien directeur du MindLab



> Aller vers les usagers, ce n'est pas seulement leur demander leur avis, c'est aussi observer leur(s) lieu(x) de vie, leurs façons de se déplacer, c'est les écouter sur leur quotidien et apprendre d'eux des choses qui ne se voient pas forcément à l'œil nu. Ils sont invités, dans cette posture, à ré-interroger activement un problème ou une situation. Le rapport à l'utilisateur est d'abord un lien de narration de son quotidien puis devient un lien d'inspiration. Ce sont souvent les remarques les plus anodines qui offrent des pistes de développement de projets plus intéressantes ou plus adaptées !



> Ce n'est jamais d'un usager dont on parle mais d'un écosystème d'utilisateurs qu'il s'agit de comprendre et de qualifier pour être au plus proche du réel et élaguer les représentations préconçues.



#2

réenchantez l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT PARTICIPANTS

10



#2

réenchantez l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT PARTICIPANTS

11



UNE PLACE POUR LES INTUITIONS, UNE PLACE POUR LES EXPERTS



> Dans les méthodes créatives, l'accent est porté sur les intuitions. Une forme de naïveté est défendue, car l'intuition n'est pas une vérité assainée de but en blanc mais une proposition sensible issue d'une posture d'écoute. Pour bien repartir des usages, il faut se mettre dans la posture d'un étudiant souhaitant apprendre de l'inconnu. Pour avoir des idées nouvelles, il faut savoir – pour un temps au moins – se défaire de ce qui a déjà été fait auparavant.

> L'expertise technique est importante dans la démarche de conception créative des politiques publiques, cependant il est préférable que l'expert ne prenne pas le rôle d'animateur au risque de devenir le censeur de la parole et des idées. L'expertise permet plutôt d'éclaircir des contraintes techniques et légales complexes, ou encore d'enrichir les travaux par des expériences issues de la veille "inspirante". Elle est également essentielle dans la phase de mise en oeuvre des projets.

LA PLURIDISCIPLINARITÉ



La pluridisciplinarité, prônée par exemple par de nombreux praticiens de l'urbanisme participatif ou du développement durable, propose le croisement de différents regards professionnels. Dans un pays où le corporatisme est largement ancré, les disciplines ont tendance à être cloisonnées dans des domaines académiques figés, avec leurs propres règles et limites. Les équipes de conception créative sont toujours composées de façon à créer des passerelles, des espaces d'inspiration entre pratiques différentes. En sortant du carcan de chaque discipline, on crée des assemblages nouveaux, plus en capacité de répondre au contexte, au calendrier des projets, à la diversité des parties prenantes et des cultures à l'oeuvre.

LA NARRATION



> La narration est un des modes de communication les plus efficaces et certainement les plus anciens. Créer et/ou raconter une histoire, c'est livrer des pensées dans une forme intelligible, pragmatique et situationnelle, et c'est souvent autoriser l'empathie.

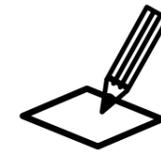


> Utiliser la narration, c'est choisir un langage non expert, moins excluant et rendre plus accessibles les informations et les idées. A relier au "story-telling", il s'agira surtout ici de "réenchanter" le dialogue public en rendant les discours publics plus agréables à entendre, et donc plus compréhensibles.

LA VISUALISATION, LA REPRÉSENTATION

« De par leur tendance à produire des supports visuels – croquis, storyboards, maquettes, profils types, parcours utilisateurs – les designers recentrent le processus d'innovation sur le changement attendu. »

Christian Bason, ancien directeur du MindLab



> La visualisation est une des compétences fortes associées au design en tant que discipline. Il s'agit de rendre concret et visible une pensée, une idée ou un ensemble complexe en lui donnant forme, couleur et sens. Ce travail sur la forme permet également de mettre en évidence des interactions complexes.

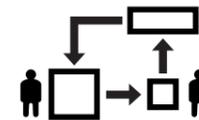
> Au-delà des discours pour la présenter ou la défendre, une politique publique est, comme tout autre objet, jugée sur ses formes et sur la capacité de celle-ci à répondre aux besoins. Le travail de formalisation permet de dépasser le cadre du discours théorique et le reconnecter aux aspects pratiques.

> Quand elle est bien conçue et pensée, la force d'une visualisation peut consister en une forme d'immédiateté de la réception levant les barrières traditionnelles de communication, souvent liées au langage ou à l'écriture.



> Les qualités esthétiques des objets et visuels provoquent une expérience sensible, délimitent un lieu commun ouvrant des pistes à l'échange. Ces objets ont également pour vocation de rendre désirable l'action publique, et d'y ré-intéresser le citoyen.

LES OUTILS, MULTI-RÔLES ET MULTIFONCTIONNELS, S'ADAPTENT À L'INTENTION



> L'intégration des outils du design dans le champ de la conception de politiques publiques ne se déroule jamais de façon systématique. Ce ne peut pas être une "boîte à outils" où chaque atelier, chaque mode d'échange ou de restitution serait réutilisable en l'état. Chaque outil est contextualisé : il est particulier à la démarche. S'il peut être utilisé pour d'autres projets, c'est à chaque fois au prix d'une déformation et d'une réinterprétation créative.



> Il existe néanmoins de grandes "typologies d'outils", qui sont utiles pour se repérer dans ce vaste paysage. Un important travail de recensement des outils du design de services a été fait : ici par exemple, <http://www.servicedesigntools.org>, ou encore là <http://diytoolkit.org/>.

> Le principe du design étant l'adaptation permanente des formes au besoin (prise en compte du contexte, du mode de fonctionnement), c'est donc, derrière chaque outil, l'intention générale (réaction recherchée, stratégie mise en oeuvre) qui doit être transmise aux acteurs du projet souhaitant prolonger la démarche.

LES POSTURES DE LA CRÉATIVITÉ

> Certaines postures favorisent l'échange, la liberté d'expression. Ce sont des «états d'être» nécessaires à la créativité qui produisent l'empathie. Un renversement vers une posture de critique créative, propositionnelle et constructive sera nécessaire pour entrer dans une démarche de conception créative des politiques publiques.

Tranquillité
Confiance Témérité
Oser Collectif
 Explorer
Ecoute Se tromper
 Intellect vs **émotions**
 Chaos vs Process
Enthousiasme
 Engagement **Amusement**

#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

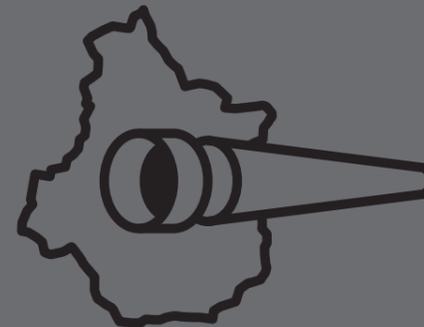
28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

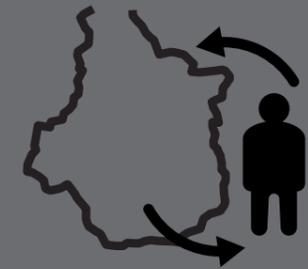
14



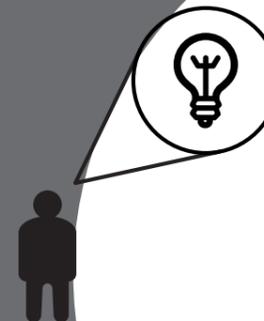
CE QUE VOUS AVEZ VÉCU



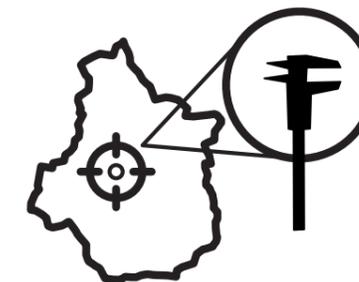
L'INSPIRATION



L'IMMERSION

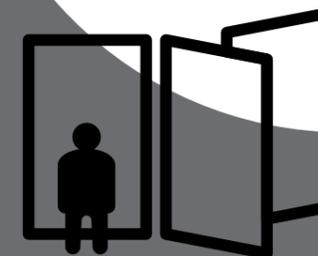


L'IDÉATION

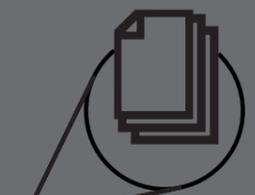


LE PROTOTYPAGE

Si la posture générale de la formation permet de toucher du doigt la logique globale inhérente au design des politiques publiques, le travail effectué sur 2 jours est toutefois particulièrement concentré autour de la notion de prototypage et, plus largement, autour de tout ce qui met fortement en jeu la face tangible des politiques publiques.



L'EXPÉRIMENTATION



LA DOCUMENTATION

#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

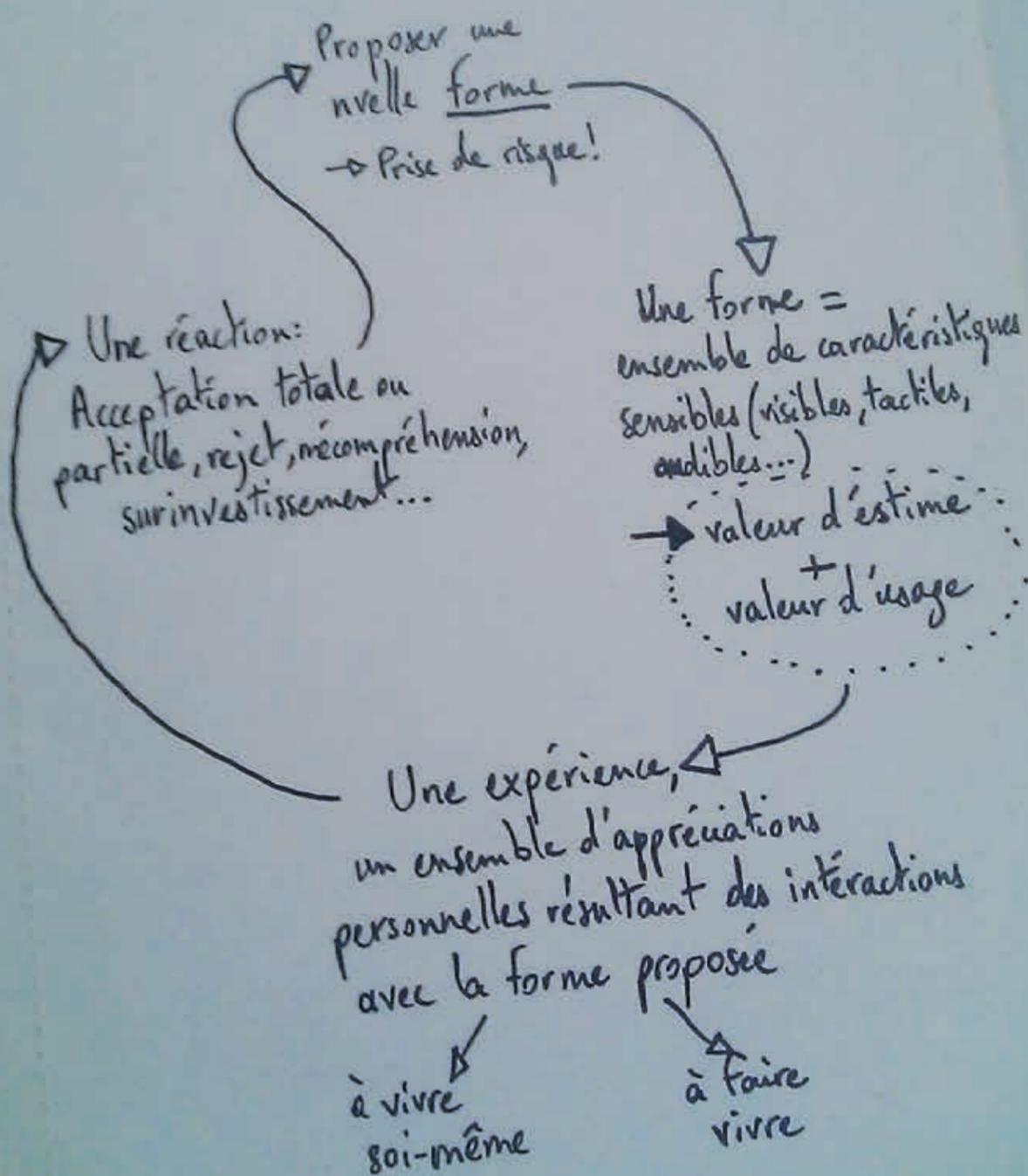
28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

15



PROTOTYPER ?



POSITIONNEMENT DE LA FORMATION À LA CONCEPTION CRÉATIVE DES POLITIQUES PUBLIQUES

POSITIONNEMENT

CHOIX MÉTHODOLOGIQUES

Choix méthodologiques

Réenchantez l'action publique est une «formation-action». Ce mode de formation se révèle particulièrement bien adapté à la découverte et à l'intégration de nouvelles logiques de travail. La formation-action autorise des allers retours entre l'acquisition de connaissances et une application pratique. Les stagiaires deviennent "acteurs" de leur propre formation et travaillent en groupes sur des cas réels. C'est à travers le prisme de sujets "prétextes" qu'ils découvrent le processus de conception créative des politiques publiques, et plus particulièrement la formalisation et le prototypage propres au design.

Cette formation est construite dans un équilibre entre des exercices pratiques et des contenus théoriques. Le choix qui a été fait est particulier : il s'agit d'abord de se concentrer sur la phase de formalisation d'une politique publique, souvent appelée dans une utilisation assez large du terme, le «prototypage». De façon répétée et diversifiée, les stagiaires sont amenés à pratiquer les méthodes permettant d'imaginer, de formaliser, de tester, d'améliorer un dispositif public. Ces temps pratiques sont suivis de temps de consolidation théorique qui ont pour objectif de remonter en généralité, c'est-à-dire comprendre quelles sont les notions, les valeurs, les contextes, les compétences en jeu.

PROTOTYPAGE, TANGIBILISATION ET AUTRES GROSSIÈRETÉS

Très employé depuis quelques années pour définir toutes les actions concourant à donner une forme tangible à une idée (ou à un morceau d'idée...) plus ou moins avancée, le terme prototypage est issu de l'industrie dans laquelle il désigne souvent un modèle abouti prêt à être produit en série.

Ethymologiquement parlant, il s'agit simplement d'une «nouvelle forme» – *prôtó-typos* en grec – autrement dit d'une proposition formelle, qui en appelle souvent d'autres... C'est à cette acception large du terme que nous faisons référence dans cette formation, et c'est ce positionnement qui a guidé la conception des exercices.

La question à laquelle nous essayons de donner des clés pour répondre est : comment formalise-t-on une réponse à un problème / à un besoin ? Disons le tout de suite, il n'y a pas de réponse simple à cette question ! Mais dans tous les cas, cela passe par de nombreuses propositions de formes, plus ou moins tangibles (croquis, maquette, film...), plus ou moins abouties, plus ou moins partielles, et parfois même par la remise en cause du problème ou de la problématique de départ (après de nombreux essais infructueux remettant en cause la possibilité d'une réponse viable).

L'erreur serait donc de s'attacher à une définition trop figée. Le travail de formalisation est sensible et exploratoire, il supporte mal le formalisme !

#2

réenchantez l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT PARTICIPANTS

16



#2

réenchantez l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT PARTICIPANTS

17



Dans les mois qui suivent la formation, les stagiaires sont invités à confronter quelques-uns des prototypes réalisés aux réactions d'usagers réels et/ou potentiels, et d'ainsi prendre du recul quant à la place du prototypage dans le processus de conception et à l'importance de certains facteurs comme les apports spécifiques des phases d'analyse et/ou d'immersion, la recontextualisation, le degré de définition des propositions...

Principe général

Si les principales méthodes associées à l'innovation publique commencent à être connues par les collectivités et en particulier par les agents participant à la formation, la question spécifique de la formalisation des propositions n'en reste pas moins difficile à appréhender, en particulier pour les non-designers. La formation met donc en place une progression continue dans la pratique du prototypage et de la formalisation, fondée sur l'enchaînement de petits exercices pratiques. L'ensemble de ces exercices, systématiquement accompagnés de temps de consolidation théorique, devra permettre de comprendre petit à petit les tenants et les aboutissants de la phase de formalisation des idées dans son ensemble (de l'analyse de formes existantes jusqu'au développement de nouvelles formes abouties en passant par la création de formes intermédiaires et d'univers formels en rapport avec le questionnement) et d'acquérir les premiers outils et méthodes pour le faire soi-même.

Fil rouge

Afin de permettre la progression sur les 2 jours de formation, une thématique unique a été retenue. Cette thématique assez large est une préoccupation permanente des collectivités : l'accueil. Toutes, à leur échelle, expérimentent la difficulté de créer des points de contact adaptés aux usages et à la diversité de statuts des acteurs concernés. Ce sujet récurrent est donc très complexe et permet d'aborder point par point, de façon plus ou moins directe, les différents aspects que recouvre la formalisation (ou le prototypage, au sens large) : oser proposer une nouvelle forme, associer dans cette forme valeur d'estime et valeur d'usage, éprouver cette forme et analyser ce qui en ressort, rebondir sur un nouveau cycle...

Formateurs et facilitateurs

Un collectif de formateurs (professionnels du design) et de facilitateurs (agents partenaires de la formation) est chargé de conduire et d'animer les différentes séquences de la formation.

La «division des tâches» mise en place était la suivante :

- > Le formateur introduit les ateliers ou les différents temps de travail, et explicite les consignes. Il recadre si nécessaire la réflexion en fonction des objectifs de l'atelier pour faire en sorte que les stagiaires aboutissent à la production souhaitée. Le formateur sera attentif aux questions et aux réactions des stagiaires, dans une posture d'ouverture. Il pourra ajuster les temps en fonction des besoins des stagiaires, et leur apporter une aide technique lorsque nécessaire. Ici, la parole tournait entre les différents formateurs (répartition déterminée en amont).
- > Le facilitateur accompagne le formateur par une attention particulière aux stagiaires. Il formule ou reformule certaines questions s'il ressent ou observe une incompréhension parmi les participants afin d'aider le formateur à préciser son propos. Il concourt aussi à instaurer une ambiance de confiance et de lâcher-prise propice aux exercices. Il est ainsi un soutien pour l'animation.

Une posture générale d'ouverture et de bienveillance est attendue de l'équipe d'animation afin de susciter la confiance mutuelle et ainsi permettre une expression libre et spontanée autant que faire se peut. L'attitude des animateurs est cruciale pour maintenir l'état d'esprit annoncé et demandé dès le début de la formation aux stagiaires.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Les objectifs généraux

- > Re-questionner les pratiques actuelles de construction des politiques publiques en y réinjectant de la réflexivité et de l'audace
- > Montrer en quoi la prise de risque et le lâcher prise sont positifs et permettent de trouver des solutions inattendues et justes, y compris à des questions complexes
- > Découvrir en quoi le design est une posture de mise en tension et comprendre que son côté visuel et instinctif n'est pas incompatible avec son caractère sérieux et efficace
- > Comprendre que faire autrement est possible en recourant à d'autres méthodes
- > Réintégrer la co-conception créative des politiques publiques dans un contexte plus large de renouvellement de l'action publique

Les objectifs en termes de :

Prises de conscience

- > Donner envie d'utiliser le principe du prototypage et avoir confiance en ce que cela peut produire
- > Repartir avec un état d'esprit autorisant l'expérimentation et le test
- > Considérer la formalisation comme une opportunité plus que comme une contrainte
- > Pour les agents formés, s'autoriser à questionner les formes des politiques publiques et des points de contact de leur administration
- > Révéler le mouvement en faveur de l'innovation publique qui prend forme sur le territoire ligérien et rencontrer des collègues avec qui échanger

Transmission de compétences

- > Savoir identifier ce qui relève du prototypage dans la co-conception créative des politiques publiques
- > Savoir définir un besoin de compétences spécifiques en prototypage (solliciter un accompagnement en interne et/ou passer commande)
- > Savoir réutiliser quelques outils testés (avoir conscience d'une palette d'outils et d'approches possibles / avoir des exemples concrets)



EXERCICES DÉTAILLÉS, EXEMPLES ASSOCIÉS ET RETOURS À CHAUD ET À FROID



#2

réenchantez l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT PARTICIPANTS

20



RÉENCHANTEZ #2 - Programme général

	Lundi 28/09	Mardi 29/09
9h00	ACCUEIL <i>Café, présentations</i>	ACCUEIL <i>Café, discussions</i>
	LANÇONS-NOUS ! <i>Intro & consignes</i>	EXERCICE PRATIQUE 5 DESSINONS (et gagnons) !
10h00	EXERCICE PRATIQUE 1 DIVERSIFIONS notre administration <i>Prototyper : Rapidité & quantité</i>	PAUSE (RÉ)CRÉATIVE SOYONS CRITIQUES !
11h00	EXERCICE PRATIQUE 2 PRENONS DES RISQUES <i>Prototyper : Oser. Associer forme & fonction</i>	EXERCICE PRATIQUE 6 PROTOTYONS en vrai <i>Prototyper : Mettre en forme une réponse complète à un sujet complexe</i>
12h00	EXERCICE PRATIQUE 3 RACONTONS DES HISTOIRES <i>Prototyper : Utiliser l'analogie</i>	
12h30	DEJEUNER	DEJEUNER
14h00	PAUSE (RÉ)CRÉATIVE PRENONS LA CLE (des formes)	PROTOTYONS en vrai Suite et fin
15h00	EXERCICE PRATIQUE 4 DONNONS DU SENS à la surface des choses <i>Prototyper : Passer par des propositions radicales</i>	
16h00		DEBRIEFONS <i>Bilan, prise de recul, évaluation à chaud</i>
17h00		
18h00		
19h00	PAUSE - ECHANGES + déplacement	
19h30	EXPO - DÎNER WAVE + JACKY 44 <i>Moment convivial</i>	

Principe général

Le programme réserve une grande place aux exercices pratiques. Ceux-ci seront systématiquement suivis d'un apport théorique sur ce qui vient d'être testé (logique, intérêt, limites, exemples d'utilisations)

#2

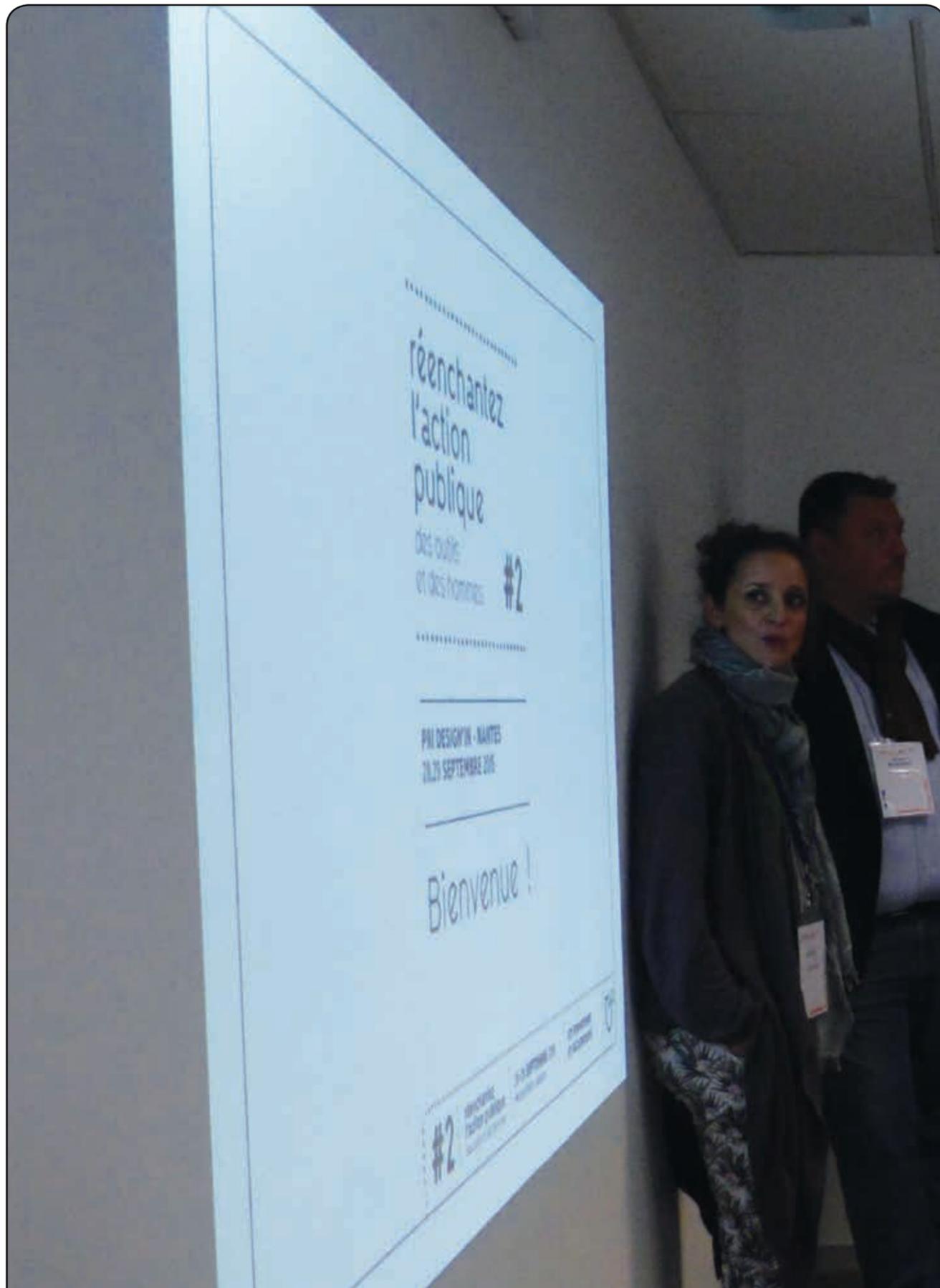
réenchantez l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT PARTICIPANTS

21





JOUR 1

.....

Les objectifs de la journée

- > Introduire le contexte de formation, le rôle des stagiaires, l'esprit dans lequel tout cela doit se passer
- > Créer un groupe en confiance
- > Commencer à s'appropriier la notion de prototypage par l'expérience
- > Commencer la création d'une «base de données formelles» sur le thème de l'accueil

Le programme

- > 9h Accueillir
- > 10h Diversifions notre administration
- > 11h Prenons des risques
- > 12h Racontons des histoires
- > 14h Prenons la clé des formes
- > 14h30 Donnons du sens
- > 18h30 Rencontre avec des étudiants
- > 19h30 Expo - Dîner



ACCUEIL

JOUR 1, 9H00 - 9H30

En 2 mots : Détente & désamorçage

Objectifs

La vocation de ce temps est de casser le formalisme attendu d'une formation dite "classique" via une entrée en matière ludo-collective et d'ouvrir les imaginaires dès le début de la journée.

- > Identifier les participants et produire de la reconnaissance mutuelle (M. & Mme Patate)
- > Recueillir les attentes des participants concernant la formation
- > Poser l'ambiance générale de la formation sous le signe de la confiance et de l'écoute

A quoi ce moment fait-il suite ? Sur quoi s'enchaîne t-il ?

Ce moment suit l'arrivée des stagiaires et précède la séquence de présentation de la formation. Selon le jargon en vigueur, c'est un «brise-glace» !

Description de l'organisation spatiale

Accueil dans le hall, derrière le comptoir. Remise des badges et invitation à aller créer son «patataavatar» sur 2-3 tables dans le patio. Café/thé à disposition.



Besoin en matériel

- > Une cinquantaine de pommes de terres crues, 10 économes, des cure-dent en bois, de la pâte à modeler, des serviettes et nappes en papier
- > Des appareils photo instantanés et pellicules, des porte-badges nominatifs
- > Des post-it et un espace pour les afficher

Description de l'animation

> étape 1 : RECEPTION

Au fur et à mesure de leur arrivée, les stagiaires remplissent les formalités d'usage (liste d'émargement...). Ils reçoivent leurs badges, et 1 post-it.

> étape 2 : UNE ATTENTE

Il leur est demandé d'écrire sur le post-it une chose qu'ils attendent de cette formation : celle qu'ils veulent, que ce soit l'attente principale, l'attente la plus inaccessible ou l'attente «de base», mais il n'ont droit qu'à une. Une fois celle-ci écrite sur le post-it, ils le collent dans un espace à disposition.

> étape 3 : PATATAVATAR

Les stagiaires sont enfin invités à un premier exercice amusant : la création de leur avatar en patate (sur le modèle de M. & Mme Patate, mais en vrai), leur «Patataavatar» ! Les stagiaires doivent rapidement créer une figurine à leur effigie. A eux de faire ressortir un caractère physique, un élément de style vestimentaire ou un aspect symbolique

qui fera qu'ils pourront se reconnaître et potentiellement être reconnus dans cet avatar. Une fois leur double amidonné créé, il est pris en photo (par un des animateurs) sous la forme d'un polaroid que les stagiaires glissent dans leur porte-badge.

Conseil sur les postures à adopter par les animateurs et facilitateurs

Ce premier temps doit permettre la rupture avec les formations «classiques». Si jamais certains stagiaires avaient de ce fait un peu de mal à se lancer, il s'agirait d'être rassurant en rappelant qu'il n'y a pas d'enjeu, pas de mauvaise réponse et, en ce qui concerne les Patatavatars, en donnant les quelques conseils de base : possibilité d'utiliser les économes pour créer des dessins sur la pomme de terre et possibilité d'utiliser des pics en bois et de la pâte à modeler pour ajouter des éléments. En aucun cas, il ne faudra faire à la place de la personne. Au contraire, encourager les discussions et échanges de bons procédés entre stagiaires peut être tout à fait bienvenu. Seule l'étape de la photo revient à une personne désignée parmi les animateurs afin d'assurer une qualité (cadrage, lumière) équivalente pour tous et une bonne visibilité de l'avatar (faire la photo d'assez près...).

!

> Ici, l'exercice des Patatavatars n'a pas tout à fait joué son rôle de brise-glace. En l'absence de consigne formelle dans ce sens, les participants n'ont pas nécessairement profité de ce moment pour faire plus ample connaissance ou à minima se présenter mutuellement. Et n'ont parfois pas osé le faire avant la fin de la journée, voire de la formation...

RETOURS : DONNER LE TON DÈS LE DÉPART !

L'exercice des Patatavatars a donné le ton d'une journée où il allait falloir mettre les mains à la pâte. Face à une typologie majoritaire (corps-patate, jambes-cure-dents et visage en pâte à modeler) quelques exemples différents, moins illustratifs, ressortent (animaux étranges, assemblages abstraits de matières)...

Cette première étape, qui se voulait être un simple échauffement, aurait déjà pu faire l'objet d'un très long commentaire/débrief sur les diverses utilisations du vocabulaire formel pour exprimer une idée (illustration, caricature, symbole...) et sur les conditions de production d'une forme originale (tournure d'esprit personnelle, maîtrise manuelle, temps disponible, consignes...) !



#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

26



LANÇONS-NOUS !

JOUR 1, 9H30 - 9H10

En 2 mots : Introduction & bienvenue

- > Présentation succincte de RE•ACTEUR PUBLIC et de La 27e Région
- > Présentation succincte du lieu où se tient la formation
- > Présentation et commentaires sur le programme général puis sur la première journée
- > Présentation des organisateurs / animateurs / facilitateurs et explication des rôles
- > Cadrage sur les attentes sur la formation (ce qu'ils pourront y trouver, ce qu'ils ne pourront pas y trouver)

Ton de la journée et consignes générales :

- > Le choix a été fait de construire une première journée dense et très cadencée. Le rythme imposé sera soutenu, avec peu de pauses. Cette journée sera probablement fatigante, mais aura le mérite d'aborder sous de nombreux angles différents le travail de formalisation d'une politique publique.
- > En une journée, il sera possible pour chacun des participants de mettre à l'épreuve ses capacités à oser prototyper et d'expérimenter des méthodes permettant d'ouvrir le champ des possibles.
- > Pour que les exercices puissent s'enchaîner il est important que les groupes respectent les délais impartis et que les temps de transition/déplacements soient réduits au minimum. Les formateurs et les facilitateurs seront là pour veiller au grain !
- > Cette journée se terminera par une soirée festive qui laissera une large place aux échanges informels.
- > La deuxième journée, un peu plus courte, permettra de se focaliser sur un seul exercice principal en conditions réelles, et laissera ensuite un peu de temps pour un premier débrief collectif à chaud.
- > Il sera nécessaire que chacun soit prêt à se tromper, à essayer à tâtonner et à adopter les postures de créativité nécessaires aux exercices proposés. Aucune réponse n'est la bonne, on cherche ici plutôt à identifier, représenter et rendre tangible rapidement des idées pour pouvoir les partager et mettre en œuvre la co-conception. Certaines idées ne seront peut-être pas très innovantes, mais elles auront été partagées et en ce sens seront probablement plus pertinentes.

#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

27



DIVERSIFIONS NOTRE ADMINISTRATION

JOUR 1, 10H00 - 10H30

En 2 mots : Exercice «text'officiel»

Savoir proposer des solutions rapidement et en quantité et se mettre en confiance avec un média connu, l'écrit.

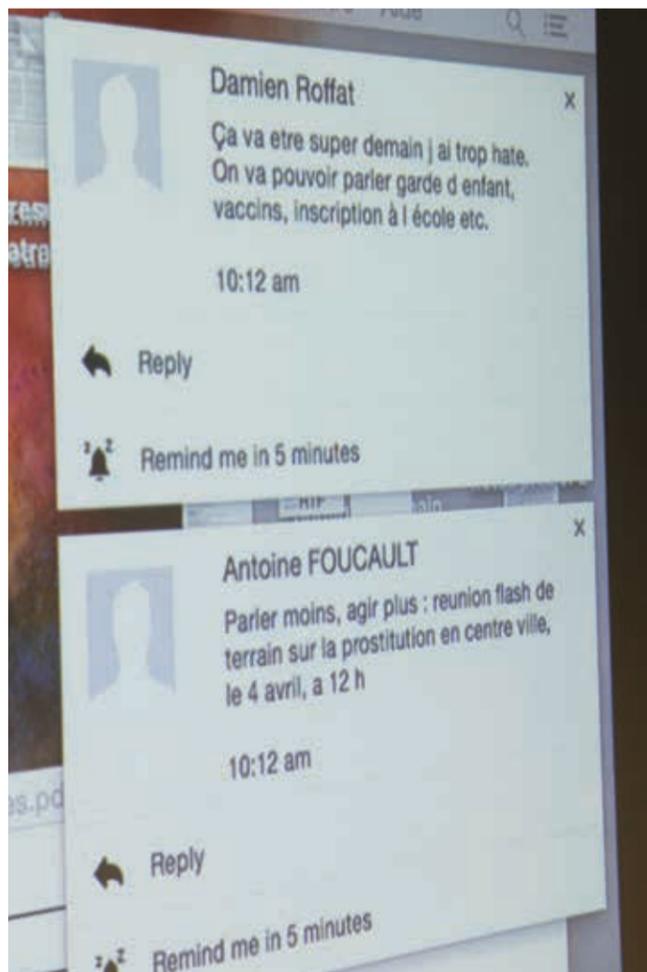
Objectifs

- > Découvrir la notion de prototype par un exercice pratique de formalisation
- > Mettre les stagiaires dans une posture créative // individuellement
- > Vivre et comprendre l'intérêt du lâcher prise
- > Comprendre que la répétition peut être un processus créatif

Apporter les bases par le vécu pour préparer les stagiaires à recevoir un premier discours théorique général sur la notion de prototypage (définition, conceptualisation)

A quoi ce moment fait-il suite ? Sur quoi s'enchaîne-t-il ?

Après un exercice de présentation décalé (Mon Patatavatar) et un discours d'introduction plus sérieux mais général, ce moment permet de rentrer dans le vif du sujet de façon rassurante au travers d'une situation (confirmation de rdv) et d'un média (l'écrit) déjà connus et maîtrisés par les participants.



Description de l'organisation spatiale

Les participants se rassemblent dans la grande salle et travaillent sur leurs téléphones portables individuels. Les textos sont tous envoyés au même numéro, celui de l'un des animateurs.

Besoin en matériel

Téléphones portables, ordinateur avec application de synchronisation des sms (ici MightyText) et vidéoprojecteur.

Description de l'animation

Les stagiaires disposent de 15 minutes pour produire 30 textos différents qui annoncent à un usager donné une information en lien avec un dispositif public. Chaque texto fait au maximum 160 caractères. Les stagiaires travaillent de façon individuelle. Le sujet du texto est toujours le même : la confirmation d'un RDV administratif.

Prévoir au moins 10 à 15 minutes de retours théoriques (voir encadré). Si possible, prendre quelques exemples parmi les textos produits et les analyser ensemble, en donnant la parole aux stagiaires.

CAS INSPIRANT

Lors d'une résidence sur les relais de services publics menée par La 27^e Région à Cluny, l'équipe a proposé un travail créatif de réécriture des courriers de trop-perçus (courriers envoyés lorsqu'une administration a versé par erreur une somme trop importante à un bénéficiaire). 7 courriers différents ont été rédigés, matérialisant chacun les différentes postures que l'administration peut adopter. L'un des courriers a fait le choix de «l'empathie ferme», dans laquelle présomption d'innocence et proposition de solutions sont de mise, tandis que d'autres prénaient par exemple le parti d'assumer le fait que ces courriers sont écrits automatiquement, sans intervention humaine et s'en tenaient donc à un langage brut non travesti, rappel des faits sans phrases, concluant par le renvoi vers un contact humain pour toute question.

>> <https://residence27sgmap.wordpress.com/vision-5>

Conseil sur les postures à adopter par les animateurs

Les animateurs sont libres de naviguer dans la salle afin de s'assurer tout d'abord que personne n'a de problème technique et, une fois ce premier écueil passé, que tout le monde se lance bien «corps et âme» dans l'exercice. En effet, on se rapproche plus de l'écriture automatique que de la note administrative où chaque mot est pesé. Ce qui prime, c'est la quantité et la diversité des messages. Des encouragements bienveillants à se lâcher et à écrire vite seront donc les bienvenus. Le fait de projeter en direct les textos qui arrivent peut aussi amplifier la dynamique collective, et les productions des autres constituer une source d'inspiration potentielle pour ceux qui auraient du mal à se lancer.

RETOURS : RÉPÉTITION CRÉATIVE ET CHOIX ÉCLAIRÉ

Le prototypage passe par la quantité et la diversité des propositions, et la répétition est un formidable processus créatif ! La consigne «quantité & créativité» aurait d'ailleurs pu être plus explicite afin de s'assurer que chacun puisse d'emblée se lâcher (ce qui n'a pas toujours été le cas...).

En plus de pousser à des réponses inattendues et de tirer profit des nombreuses nuances de tout vocabulaire, le processus de «répétition créative» permet un choix éclairé des solutions retenues. À l'inverse du processus habituel qui consiste à choisir d'abord vers où on va pour ensuite tenter de trouver comment, ici on explore librement les différentes façons de faire possibles et on choisit «sur pièce» et dans le même temps, la direction et la solution retenues.

Enfin, contrairement aux idées reçues, produire beaucoup de choses ou de formes différentes n'est pas forcément compliqué ou inaccessible : la preuve, en 15 minutes nous avons collecté pas moins de 350 textos différents. Néanmoins, le temps accordé aux stagiaires était sans doute un peu court pour qu'ils se lâchent vraiment ou même arrivent aux 30 textos demandés (la moyenne était plutôt autour de 10...).

!

> Contrairement à ce qui est souvent admis, la pression du résultat n'est pas toujours gage de créativité. Si les consignes de temps limité et de quantité prennent le dessus, alors la tentation peut être grande d'aller au plus évident. Chercher l'originalité prend un peu plus de temps... Il faut donc que l'enjeu de diversité des formes soit clairement posé. Le résultat nécessitera généralement une phase de développement pour être pleinement utilisable. Chercher à obtenir de suite le produit fini parfait (original et irréprochable) est une erreur.



#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

30



PRENONS DES RISQUES

JOUR 1, 10H30-12H00

En 2 mots : On ne prototypé pas rapidement sans casser des œufs...

Objectifs

- > Approfondir la notion de prototype par un exercice pratique de formalisation
- > Mettre les stagiaires dans une posture créative // à plusieurs
- > Vivre et comprendre de façon croissante l'intérêt, voire la nécessité du lâcher prise
- > Apprendre à distinguer valeur d'estime (prototype d'aspect) et valeur d'usage (prototype fonctionnel)

Apporter les bases par le vécu pour préparer les stagiaires à recevoir un discours théorique sur l'utilisation de l'appréciation esthétique dans une démarche de design et sur la dissociation nécessaire entre enjeux en présence et décontraction de la démarche.

A quoi ce moment fait-il suite ? Sur quoi s'enchaîne t-il ?

Après s'être rassuré avec un exercice sans grande prise de risque, on rentre «dans le dur» au travers d'un exercice où la peur de faire des bêtises est le premier cap à passer. L'analyse des résultats conduira ensuite les stagiaires à exercer leurs capacités d'analyse et d'appréciation formelle.

Description de l'organisation spatiale

Les participants s'installent en groupes par salles et/ou tables. Chaque groupe est animé par un(e) designer. Tout le monde se regroupe dans la grande salle pour le temps de test et de retour. Une table est mise de côté pour le jury.

Besoin en matériel

Une vingtaine d'œufs frais, des feuilles de papier, du scotch et de la colle, du matériel de nettoyage (éponges, serpillère, bassine ou seau).



#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

31



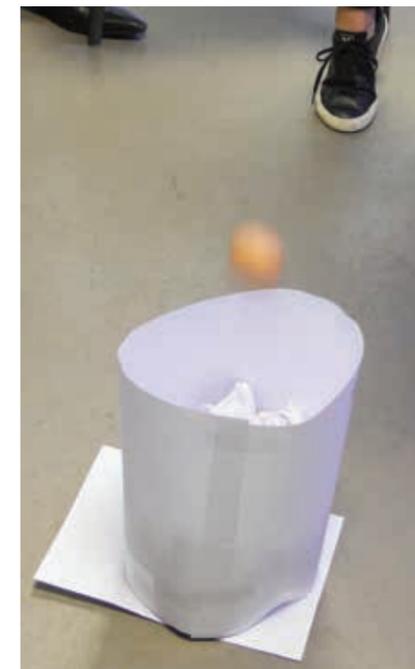


RETOURS : PRISE DE RISQUE

Cet exercice, qui pourrait sembler un peu déconnecté du reste, a visiblement été vécu comme l'un des grands moments de la formation. Alors que la prise de risques est habituellement ressentie comme une contrainte difficile à supporter, c'est ici l'aspect stimulant qui l'a emporté.

Même si les premiers lancers d'œufs, pour tester les propositions en cours de réalisation, ont été parfois difficiles à engager, l'ensemble des groupes a procédé à des tests intermédiaires permettant de valider ou d'invalider les orientations prises.

Derrière cette façade ludique, la dureté de l'expérimentation est pourtant bien là : pour arriver rapidement à une solution qui fonctionne, il faut parfois passer par quelques échecs...



Description de l'animation

Les stagiaires disposent de 30 min, par groupes de 8 personnes, pour proposer un système susceptible de permettre à un œuf frais de résister à une chute de 1 m de haut à partir de feuilles de papier, d'un peu de scotch, et de 3 œufs par groupe.

Au bout de 30 min, toutes les propositions sont présentées devant un jury. Chaque participant peut faire des pronostics et voter pour la proposition qui lui semble la plus prometteuse. Enfin, on teste les prototypes en situation réelle.

Prévoir au moins 30 minutes de retours théoriques (voir encadrés), avec présentation d'exemples.

RETOURS : VALEUR D'ESTIME VS VALEUR D'USAGE ?

Une forme, quelle qu'elle soit, se définit par un ensemble de caractéristiques sensibles (visuelles, sensorielles, sonores...) et de fonctionnalités. Lorsqu'on analyse une forme, on distingue traditionnellement la valeur d'estime et la valeur d'usage.

La valeur d'estime correspond aux qualités que l'on attribue de prime abord à un objet, un produit ou une forme, et au lien affectif qui s'établit entre elle et nous. Que nous évoque-t-elle ? Est-elle « désirable » ? Est-ce qu'elle m'inspire confiance par rapport aux fonctions qu'elle est censée remplir ? Est-ce qu'elle me touche ?

La valeur d'usage correspond à la qualité des services rendus par cette forme ou cet objet. On prend conscience de la valeur d'usage d'un objet par une mise à l'épreuve de sa fonctionnalité pratique, en regard des résultats attendus : c'est ce que vous avez vécu au moment du jury et des tests.

La comparaison des pronostics aux résultats montre notamment l'importance de l'esthétique dans l'affect. Si valeur d'estime et valeur d'usage sont indissociables, elle ne vont pas forcément de pair !



EXEMPLES CONCRETS : GOV.UK, PARIS.FR & CHOLET.FR

Ces pages d'accueil des sites internet de 3 institutions publiques montrent 3 refontes menées avec une même volonté de répondre aux besoins de leurs usagers, notamment par une fonction de recherche omniprésente, mais avec des moyens techniques, des formes et donc des résultats très différents...

Dans le cas de Paris.fr, un moteur de recherche spécifique est utilisé, tout comme pour Gov.uk. Ce n'est pas le cas de Cholet.fr qui utilise en fait Google comme en témoigne la toute petite mention «Google Recherche personnalisée» et cela n'aboutit pas du tout à la même précision. En y regardant de plus près, le site de Cholet apparaît finalement comme un portail regroupant différents services (Youtube, Facebook, Twitter). L'image de fond (c'est un diaporama qui défile) est assez osée et peut distraire l'attention.

Dans le cas de Paris, la ville a opté pour une illustration plus généraliste et renforcé la présence de la barre de recherche par l'affichage des sujets du moments (les plus recherchés peut-être). Enfin, Gov.uk donne dans le minimalisme et le «fonctionnalisme». Rien ne doit venir troubler la lecture. L'institution choisit de se mettre en scène avec tout son formalisme : ici, c'est du sérieux.

La comparaison de ces 3 pages d'accueil montre bien que, même avec une grande orientation commune, les formes retenues font la différence et peuvent amplifier ou desservir le propos initial.

Conseil sur les postures à adopter par les animateurs

Bien qu'il n'y ait au final qu'une proposition soumise au test devant tout le monde, l'idée de cet exercice ne diffère pas des autres : plus on fait d'essais, plus on a de chances d'y arriver. Sans forcer la main des stagiaires ni simplifier excessivement la tâche, il pourra donc être intéressant de rappeler les conclusions de l'exercice précédent, de rappeler qu'il ne faut pas hésiter à envisager toutes les possibilités...

Ceci étant dit, il faudra à nouveau avoir en tête qu'il est important de laisser les stagiaires tâtonner, essayer, et éventuellement se tromper. C'est bel et bien une logique d'essai-erreur que nous essayons de partager !

!> On est parfois tenté de résumer les qualités fonctionnelles d'un objet à sa seule valeur d'usage, ou à sous-estimer l'importance de la valeur d'estime. Elle joue pourtant un rôle essentiel dans le bon fonctionnement d'un objet ou service. Par exemple, si l'ambiance d'une salle d'attente de cabinet médical est appréciée (ou «estimée»...) par les patients et permet de les détendre avant la consultation, cela peut s'avérer très utile (ou «fonctionnel»...) !



RACONTONS DES HISTOIRES

JOUR 1, 12H00-12H30

En 2 mots : «Il était une fois ma collectivité» ou «ma collectivité expliquée à un enfant de 5 ans»

Objectifs

- > Approfondir la notion de prototype par un exercice pratique de formalisation et de narration
- > Mettre les stagiaires dans une posture créative // à plusieurs
- > Comprendre la richesse du vocabulaire formel
- > Apprendre à utiliser les analogies (reconnaître et utiliser les références communes) et faire apparaître les ambivalences

Apporter les bases par le vécu, la pratique, pour préparer les stagiaires à recevoir un discours théorique sur la notion d'analogie, sur l'importance des projections et de la narration.

RETOURS : STORYTELLING ET ANALOGIE

Savoir résumer en 2 mots sa proposition fait partie intégrante du difficile exercice du prototypage. Il faut pour cela lutter contre une tendance naturelle à vouloir décrire littéralement sa proposition (souvent par manque de confiance) et laisser le prototype parler de lui-même. Associer une histoire (le «story-telling») permet d'amplifier encore le caractère immersif et projectif du prototype.

L'analogie permet de raconter de façon imagée et d'aider les autres à se projeter dans le discours ou l'univers proposé par le «conteur». Elle a ceci de spécifique qu'elle contient à la fois du sens et des formes. Si je compare une procédure administrative à un fil emmêlé, j'évoque à la fois le nombre important d'étapes et d'allers-retours inhérents à la démarche, et le ressenti de lassitude et d'incompréhension que tout le monde éprouve face à ce genre de situation.

Tout cela n'est pas qu'une question d'intuition, il s'agit en fait d'une posture permanente de réflexion et rebond provoquée par le contexte.

L'analogie est un outil de projection parmi d'autres. On peut par exemple utiliser la logique mathématique en additionnant/multipliant/divisant les problèmes, on peut aussi resserrer les contraintes comme le faisait l'Oulipo en littérature. L'analogie n'est bien sûr pas propre au design. Lorsque l'on utilise des métaphores par exemple, on s'appuie également sur les mécanismes de l'analogie...

A quoi ce moment fait-il suite ? Sur quoi s'enchaîne-t-il ?

Ce temps fait suite à la difficile aventure du passage d'œufs. Il se déroule juste avant le déjeuner. Une mise en bouche pour des discussions franches et décapantes !

Description de l'organisation spatiale

Les participants se rassemblent : 1 groupe par collectivité et 1 groupe d'«orphelins» (Angers, Bretagne, La Roche-sur-Yon, CNFPT) et préparent leur petite histoire avec ce qu'ils trouvent sous la main. Tout le monde se regroupe dans la grande salle pour le temps de présentation.

Besoin en matériel

Rien de spécifique puisqu'on s'appuiera sur les tasses, verres, sucres et autres objets à disposition. Appareils photo et tél. port. pour captation photo/vidéo des présentations.

!
>Le choix du matériel à disposition est très important. Il ne faut pas hésiter à le restreindre et à choisir des objets très simples et figés comme prévu initialement (mais pas de légos !). L'analogie n'est pas une illustration. Là où l'illustration reste généralement descriptive, l'analogie projette, compare, propose...

Description de l'animation

Les stagiaires doivent, par groupes, utiliser les éléments à leur disposition (café, gâteaux, sucre etc) pour expliquer à tout le monde comment fonctionne leur institution «en vrai» en 1 minute. Ils ont 5 min pour se préparer en groupe, puis compter 10 minutes de présentation en tout. Il y a 1 groupe par institution.

Prévoir au moins 15 minutes de retours théoriques pour présenter les notions abordées (voir encadré), avec présentation détaillée d'exemples.

EXEMPLE CONCRET : LE FOYER LYCÉEN - AUBERGE ESPAGNOLE

Quel aménagement proposer pour un foyer lycéen ? Attendue sur le choix de telle ou telle couleur, l'équipe des résidents du Lycée Gabriel Fauré à Annecy a préféré requestionner le sujet en profondeur. Le foyer, partagé avec tous les lycéens, est petit à petit apparu comme une difficile étape d'émancipation et de gestion collective, comme ce moment où on passe du foyer familial au premier appartement. Pour faire ses armes on transite de plus en plus par la colocation. Et si le foyer était en fait une grande colocation, une auberge espagnole géante ?

C'est cette analogie qui a permis de re-situer le besoin : peu importe la couleur des murs, ce qui compte est que chacun puisse se sentir habitant. Cela commence par le fait de pouvoir y poser ses meubles. Pour ce faire, fournir chaque année à chaque classe un bon d'achat de 10 € dans un catalogue de mobilier est un bon déclencheur. La première année, il y aura sans doute des redondances mais ensuite, il peut y avoir discussions, rééquilibrage, mise en commun et donc prise en main réelle d'un espace jusqu'alors inhabité.

>> <https://territoiresenresidences.wordpress.com/2010/05/20>

Conseil sur les postures à adopter par les animateurs

A nouveau les animateurs sont libres sur cet exercice. Il s'agit donc de commencer par prêter attention à ce que tout le monde se mette en place rapidement, puis d'être attentif aux discussions pour savoir, lorsque nécessaire, relancer gentiment : «Ah bon, le DGS c'est le sucre ? Ça n'est pas un peu doux ça ?» ou bien «attention, c'est déjà un peu compliqué, faites attention, vous n'avez qu'une minute, il faut aller droit au but...».

Retrouvez en ligne les vidéos de vos productions >> <https://lc.cx/4ojq>



!
> Ce temps a pu pâtir d'un manque de différenciation dans les consignes entre les principes de l'exercice et ses objectifs. Si le but d'une présentation courte et didactique a globalement été bien compris, le principe d'utilisation de l'analogie a en revanche été moins appliqué. Les groupes ont plutôt eu tendance à raconter une histoire, de façon très figurative et en restant dans un registre un peu enfantin (cf consigne : «à un enfant de 5 ans...»). Un affichage systématique dans chaque groupe des objectifs et des principes/consignes à respecter pour y arriver aurait peut-être pu aider.



PRENONS LA CLÉ (DES FORMES)

JOUR 1, 14H00-14H30

En 2 mots : Pause (ré)créative

Objectifs

- > Ménager un moment ludique pour se remettre en jambe pendant la digestion
- > Explorer le potentiel de l'imagination et le pouvoir créatif de la « contrainte »
- > Comprendre la richesse du vocabulaire formel (bis)
- > Expérimenter l'usage du vocabulaire formel pour se faire comprendre

Apporter les bases par le vécu, la pratique, pour préparer les stagiaires à recevoir un discours théorique sur les notions de polysémie des images, de jeu avec le sens, et de bagage culturel commun.

A quoi ce moment fait-il suite ? Sur quoi s'enchaîne-t-il ?

Ce moment fait suite au déjeuner et à une matinée copieuse ; c'est le fameux temps de la digestion ! Voilà pourquoi on se relance gentiment avec un nouvel exercice ludique d'association entre la forme et le sens.



Description de l'organisation spatiale

Les participants s'installent en groupes par salles et/ou tables. Chaque groupe est animé par un designer. Tout le monde se regroupe dans la grande salle pour le temps de retour.

Besoin en matériel

5 jeux Dixit

Description de l'animation

Par petits groupes, les stagiaires ont 20 min pour faire une partie de Dixit. L'animateur distribue les cartes et explique à tous les règles du jeu avant de démarrer la partie (ou s'appuie sur un connaisseur du groupe, s'il y en a).

Prévoir 5 à 10 minutes de retours pour présenter à l'ensemble des stagiaires les notions abordées dans le jeu.

#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

38



#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

39



RETOURS : GÉRER DIGESTION ET SUBTILITÉ...

Les moments post-repas sont généralement les plus difficiles à gérer dans la journée : la fatigue prend le dessus, la dynamique de groupe s'essoufle... Avant d'attaquer les exercices de l'après-midi, il peut être utile de redémarrer en douceur en s'accordant 20 à 30 minutes de «pause récréative».

Le jeu de société Dixit permet, tout en s'amusant, d'aborder différentes notions clés au cœur de cette formation. A partir de cartes illustrées, les joueurs doivent découvrir quelle carte correspond au(x) mot(s) énoncés par le conteur du tour. En faisant appel à l'imagination et à l'intuition, le Dixit permet d'explorer la polysémie des images.

Si la phrase du conteur décrit son image de façon trop précise ou évidente, les joueurs la retrouveront facilement et dans ce cas le conteur ne marquera pas de point. Autrement dit, même avec les images, si on simplifie trop la pensée, on est creux ! A l'inverse, si les liens entre les mots choisis et l'image sont trop subjectifs, complexes, ou abstraits, il est probable qu'aucun joueur ne reconnaisse la carte : si on complexifie trop, on ne touche personne.

Le défi du Dixit, et de toute forme finalement, est de parvenir à trouver ce qui va faire écho sans être ni trop descriptif, ni trop abstrait. Le but ? Que la forme ou la représentation finale parle au plus grand nombre sans perdre de sa subtilité, et donc de sa richesse.

Conseil sur les postures à adopter par les animateurs et facilitateurs :

Expliquer tranquillement et posément les règles du jeu et tout devrait bien se passer. Ne pas hésiter à lancer un premier tour même si tout le monde n'a pas compris les règles du jeu : rien de tel que la pratique !

!> Le jeu Dixit est un bon exemple d'outil « trop sexy ». Avec ses belles illustrations et son aspect ludique, il peut vite intégrer la boîte à outils des techniques de créativité «prêtes à l'emploi» et être utilisé à tort et à travers. Le Dixit est bien un jeu qui se fonde sur la polysémie des images et des interprétations qui leur sont associées. Il n'a pas été conçu comme un outil d'enquête de terrain par exemple... Son utilisation «tel quel» et dans ce cadre, comme tout outil dévoyé, peut donc s'avérer contre-productive. Si on cherche à en détourner l'usage, il vaut mieux s'en servir comme source d'inspiration à partir de laquelle construire ses propres outils, adaptés à son contexte et à son usage.

DONNONS DU SENS (À LA SURFACE DES CHOSES)

JOUR 1, 14H30-18H00

En 2 mots : Prototyper : passer par des propositions radicales

Objectifs

- > Oser aller loin, se lâcher, sur un sujet type d'administration
 - > Exercer son regard et développer son esprit critique par l'analyse
 - > Aborder les notions de fonction et de symbole sous le prisme de la forme
 - > Pratiquer le prototypage rapide en étant accompagné
 - > Remettre ces notions dans le contexte de l'action publique
-
- > Donner l'occasion d'une découverte mutuelle entre futurs professionnels du design et professionnels du service public
 - > Faciliter la prise de recul par l'apport d'un regard extérieur tout à la fois usager et designer en devenir



A quoi ce moment fait-il suite ? Sur quoi s'enchaîne t-il ?

Ce moment fait suite à une matinée fourmillant de petits exercices et à une remise en jambe sous forme de jeu. Il constitue un moment charnière de rapprochement avec les contraintes habituelles des collectivités tout en gardant volontairement ses distances au travers de l'affirmation de la nécessité de propositions décalées.

Description de l'organisation spatiale

Après un brief collectif, les participants s'installent en groupes par salles et/ou tables. Chaque groupe est animé par un designer. Tout le monde se regroupe dans la grande salle pour le temps de retour avant de repartir en compagnie des étudiants fraîchement arrivés.

Besoin en matériel

- > Photos de Jan Barning imprimées sur papier épais (<http://blog.grainedephotographe.com/jan-banning-et-les-bureaucraties-du-monde/>)
- > Post-it et paperboard, fonds A3 épais type canson, ciseaux, colle, double-face et magazines/journaux/impressions diverses et variées permettant la création de photomontages.

Description de l'animation

> étape 1 : ANALYSE (45')

Par petits groupes, les stagiaires sont invités à commenter une série de photos de guichets de services publics (3 photos par groupe). A l'aide de post-it, ils doivent identifier et commenter les qualités et défauts du guichet présenté sur chaque image.

> étape 2 : PRODUCTION (1h45)

Suite à l'analyse, chaque groupe doit choisir les 2 qualités les plus originales observées dans les guichets analysés. Chaque groupe a 1h30 pour «prototyper» des photomontages de guichets qui répondraient parfaitement à ces qualités : l'objectif est de pousser le plus loin possible un concept, pas d'être réaliste.

Plusieurs fonds blancs format A3 sont à disposition, ainsi qu'un large assortiment de photos à découper. Les retouches à la main sont autorisées. Chaque groupe doit proposer au minimum 5 photomontages différents.



EXEMPLES CONCRETS : LES EKOVORES ET LE COMPOSTEUR COLLECTIF

Il y a peu de temps est apparu dans le quartier Malakoff à Nantes un composteur collectif. On imagine pas le chemin qu'il a fallu prendre pour en arriver là...

L'histoire a commencé par la proposition d'une vision complètement nouvelle de la place de l'agriculture en ville. L'agence Faltazi a imaginé un système circulaire à l'échelle d'une grande ville appelé les Ekovores et produit des images inspirantes de ce que ça pourrait donner. Parmi elles, un composteur partagé, à l'allure de soucoupe volante. Cela montre l'intérêt de passer par des idées poussées et radicales, pouvant aller au-delà du brief, pour faire aboutir les projets.

RETOURS : ANALYSE & PROTOTYPAGE

La première phase d'analyse met en évidence l'importance du contexte culturel (grandes différences entre les pays) et «fonctionnel» (différences des réponses selon les besoins et les thématiques). En design, la réponse est forcément contextuelle et pour bien analyser l'existant, il faut toujours se mettre à la place de la personne concernée, qui n'a pas forcément les mêmes références que nous.

Pour prototyper, et d'autant plus lorsque l'on est pas designer, il faut savoir adapter ses moyens de représentation à ses capacités ou aux ressources disponibles. Il n'y a pas toujours besoin d'imprimantes 3D ou de compétences poussées de dessin (ce qui tombe bien car nous n'en disposons pas toujours non plus !). L'essentiel est de pouvoir exprimer formellement son idée et mieux vaut d'abord commencer par un bricolage rapide plutôt que de se lancer dans un processus long et coûteux.

En fait, cet exercice permet d'expérimenter un 1er cycle «complet» de prototypage : rencontrer une forme > l'analyser > rebondir > proposer une forme > rencontrer cette forme...



RETOURS : SELECTION & RADICALITÉ

La phase de production a à nouveau révélé l'importance de la multiplication des propositions pour mieux explorer un sujet. C'est cette phase qui rend par la suite le choix possible. Ce choix est un «vrai choix» car il se fait sur la base de propositions rassemblant le fond et la forme. Face à l'éventail des différentes possibilités, on choisit en toute connaissance de cause.

Mais faut-il encore que l'éventail soit vraiment déployé, autrement dit, que les propositions soient diversifiées et singulières. C'est pourquoi on évite les solutions tièdes et les compromis pour commencer (quitte à y revenir à la fin...). On va d'abord chercher très loin : des propositions fortes et radicales, très lisibles ou «parlantes».

Lorsque l'une d'elle est retenue, les orientations claires qui la caractérisent sont validées et on fait ainsi une vraie avancée. Il ne faut pas confondre sélection et synthèse. Ce processus itératif d'ouverture-fermeture est au cœur de la démarche de design mais il ne peut pas fonctionner sans une certaine radicalité, dans les propositions et dans la sélection. Il n'est pas question ici de synthèse exhaustive !

> étape 3 : RETOURS (20')

Prévoir au moins 20 minutes de retours théoriques pour présenter les notions abordées (voir encadrés), avec présentation détaillée d'exemples.

> étape 4 : PRÉSENTATION, ECHANGES (30')

Quelques étudiants en design, arrivés et briéféés par des facilitateurs entre temps, se répartissent dans les différents groupes. Etudiants et stagiaires sont invités à faire connaissance en échangeant autour des propositions de guichets. Aux stagiaires de bien expliquer leur parti pris initial, aux étudiants de ne pas hésiter à questionner le résultat tout autant avec leur yeux d'utilisateurs qu'avec ceux de futurs professionnels.



RETOURS : DES UTILISATEURS-DESIGNERS

La phase de présentation/discussion a été l'occasion d'un double échange, parfois entremêlé car il s'agissait des mêmes personnes : échange avec des utilisateurs potentiels d'une part et échange avec de jeunes professionnels de l'image d'autre part.

En tant qu'usagers de services publics parmi d'autres, les étudiants en design ont pu faire part de leurs attentes et il a donc été possible de voir un peu si celles-ci correspondaient aux orientations retenues par les groupes.

En tant que designers, les étudiants ont analysé les visuels proposés avec une sensibilité particulièrement développée : ils n'ont pas hésité à poser des mots évocateurs sur ces images, ils ont parfois rebondi, évoqué d'autres choses auxquelles ça les faisait penser. Cela a particulièrement facilité la discussion et montré des compétences spécifiques mais n'aurait pour autant pas été totalement impossible avec d'autres publics moins entraînés à l'image.

Finalement, ce public un peu particulier était assez révélateur car chaque présentation de projet mélange ces 2 types de jugement : jugement sur le fond (quel est le besoin ? quelle est la proposition faite pour y répondre ?) et sur la forme (comment a-t-on choisi d'y répondre ?). L'enjeu est de bien réussir à discerner l'un et l'autre au travers des échanges.

Conseil sur les postures à adopter par les animateurs et facilitateurs

Sur cet exercice, le besoin d'accompagnement risque de se faire sentir plus fortement. Il s'agira d'abord d'aider à analyser les images en détails pour aller chercher les petits éléments sensibles et singuliers (par exemple des gens qui regardent derrière à la fenêtre, comme bloqués dehors) à côté desquels on risque de passer sans faire attention. Il faudra inciter les stagiaires à prendre le temps de bien épouser chaque photo.

C'est ensuite dans le choix des qualités à développer et dans le traitement des propositions qu'il faudra affirmer l'intérêt de ne pas se fixer des objectifs trop large ou trop consensuels (ex : accueillant, chaleureux). Avant d'arriver à quelque chose d'applicable, il faut savoir voir loin, quitte à pousser vers l'irréaliste/irréalisable. C'est exactement ce que cet exercice se propose de montrer...

Lors de la rencontre avec les étudiants, il s'agira de faciliter les échanges si le besoin s'en fait sentir. Par exemple en invitant les étudiants à évoquer des exercices similaires qu'ils auraient réalisés de leur côté, en invitant à la critique (constructive...)...



#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

44



#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

45



EXPO - DÎNER

JOUR 1, 19H30-...

Une formation, c'est aussi et surtout des rencontres. Cette fois là, la journée s'est prolongée autour d'un verre, de crêpes et de l'exposition itinérante WAVE, qui cherche à valoriser des initiatives qui font appel à l'ingéniosité collective (www.wave-innovation.com). Au sein de l'exposition, le village «Jacky 44», garage à ciel ouvert proposé par Stéphane Juguët, rassemblait des bidouilleurs de tous poils redonnant tous à leur manière le blason du «Jacky, le mec en bas de l'immeuble, en banlieue, qui est toujours en train de bricoler. Un jour dans la voiture du copain, un autre le nez dans sa mob...». L'occasion de continuer d'explorer le sujet du prototypage de façon inattendue et décalée, tout en faisant un peu plus connaissance avec ses collègues et en commençant à souder un collectif local.

Tous les participants se sont retrouvés sous les Nefs de l'Eléphant pour visiter l'exposition, le village et découvrir une souris 2CV prête à effrayer n'importe quel pachyderme...



#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

46



#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

47





JOUR 2

Les objectifs de la journée

- > Maintenir un esprit d'ouverture et de confiance
- > Compléter la «base de données formelles» sur le thème de l'accueil commencée la veille et la mettre à profit sur des sujets très concrets
- > Commencer à prendre du recul sur la notion de prototypage
- > Savoir détecter un besoin en prototypage et préparer les étapes suivantes dans une démarche d'innovation (test, développement, évaluation...)

Le programme

- > 9h Accueil
- > 9h30 Dessinons (et gagnons) !
- > 10h Soyons critiques !
- > 10h30 Prototypons en vrai
- > 12h30 Déjeuner : Buffet sur place
- > 14h Prototypons en vrai (suite et fin)
- > 16h Debriefons
- > 17h Ce n'est qu'un au revoir

Dans la droite ligne de la première journée, celle-ci était tout autant productive avec plusieurs exercices pratiques. En revanche, les thématiques de travail étaient à la fois plus complexes et plus appliquées, ce qui a donné l'occasion de mettre à profit tout le travail de la veille et de s'apercevoir qu'il aurait été dommage de s'en passer (le fameux «effet kiss cool» tant recherché par les animateurs de la formation !).

DESSINONS (ET GAGNONS) !

JOUR 2, 9H30-10H00

En 2 mots : Vive Patrice Laffont (et les années 90) !

Objectifs

- > Remise en route sympathique tout en continuant de pratiquer la prise de risque et le lâcher de prise
- > Collecte et prise en compte de nouvelles images associées au thème de l'accueil

A quoi ce moment fait-il suite ? Sur quoi s'enchaîne t-il ?

C'est le premier temps de la journée, un temps léger qui fait la passerelle avec un second tout aussi festif mais plus critique et touchant directement aux collectivités présentes.

Description de l'organisation spatiale (nombre de groupes, tables, scénographie, etc.)

Les 5 groupes de la veille sont répartis dans 2 salles (3 groupes dans la plus grande, 2 dans l'autre).

Besoin en matériel

2 paperboards (1 par salle) et des cartes imprimées avec les mots et expressions à deviner.
2 montres/téléphones/chronos pour compter le temps à chaque mot (30").



Description de l'animation

Par équipes, faire deviner des expressions françaises (associées de près ou de loin à l'accueil) par le dessin. Tirage au sort d'un ensemble de 2 ou 3 mots. Ces mots sont à faire deviner un par un (un dessinateur par mot). A chaque fois, le type de mot est annoncé par l'animateur (ex : verbe, nom commun, nom propre...). Au final, l'association d'un ensemble de mots permet de découvrir une expression familière :

- amour + prison + porte = être aimable comme une porte de prison
- cueillir + bras + ouvert = accueillir à bras ouverts
- gâteau + part + lion = se tailler la part du lion
- un plat + petit + grand = mettre les petits plats dans les grands
- prendre + dessous + aile = prendre sous son aile
- un homme + dix hommes + manger = quand il y en a un pour un, il y en a pour 10

Prévoir 5 minutes de retours sur les notions abordées à travers cet exercice.

Conseil sur les postures à adopter par les animateurs

Pour mener à bien ce petit jeu, autant s'y mettre à deux, avec un animateur spécifiquement en charge du temps (30" pour faire deviner un mot)

!

> Afin d'éviter de mettre les participants en difficulté, on peut parfois céder à la facilité sur ce genre d'exercice. Ici, les mots et expressions choisis se sont finalement révélés très (trop ?) simples à faire deviner. Les participants sont très vite arrivés à court de cartes, et n'ont pas toujours eu le temps d'explorer complètement les mécanismes et notion abordés dans cet exercice.

RETOURS : DESSINER POUR SE FAIRE COMPRENDRE

Le temps réduit et la pression du groupe forcent chacun à se jeter à l'eau, y compris ceux qui ne sont pas forcément à l'aise en dessin. C'est tout l'intérêt de l'exercice : (se) montrer que l'on est capable de se faire comprendre par le dessin. Et ce même si la production finale n'est pas forcément la plus esthétique ou représentative qui soit, et que l'on a souvent besoin ou tendance à multiplier les formes pour être compris plus rapidement...

Le choix des expressions, et même les dessins eux-mêmes, permettent d'illustrer une nouvelle fois l'intérêt d'avoir recours à l'analogie pour exprimer et illustrer une idée, et constituent au passage une source d'inspiration sur la thématique de l'accueil.

SOYONS CRITIQUES !

JOUR 2, 10H00-10H30

En 2 mots : Détournement de logos chers à nos cœurs

Objectifs

- > Test et affirmation du côté «pirate» de la pratique du design
- > Savoir se mettre du côté de l'utilisateur, même éloigné
- > Ne pas se prendre trop au sérieux, savoir se détacher de ses projets

A quoi ce moment fait-il suite ? Sur quoi s'enchaîne t-il ?

Ce moment fait suite à un premier échauffement sympathique. Il enchaîne sur le dernier grand exercice de la formation

RETOURS : LA CRITIQUE N'EST PAS SI FACILE

Dans ce type d'exercice, les propositions les plus réussies sont souvent celles où l'on cherche à révéler ou interroger ce qui «gratte», ce qui dérange, ce qui semble trop lisse... C'est l'intérêt d'une critique constructive : une fois identifiés les risques ou les limites, on est plus à même de les corriger ou de proposer autre chose. Mais cela implique de réussir à se détacher de l'objet que l'on critique, quitte à faire un peu d'humour : ça n'est pas parce que le sujet est sérieux que l'exercice de conception se doit d'être ennuyeux (bien au contraire) !

Lors de la formation, la consigne de détournement a parfois été interprétée au premier degré, comme un pur exercice de style. Dans ces conditions, les logos existants ont été assimilés à de simples éléments décoratifs dont on peut par exemple prolonger les lignes ou colorer les vides sans se poser d'autres questions que celle de l'esthétique. C'est oublier un peu vite qu'un logo, comme tout signe graphique, est porteur de sens et de messages. Et c'est cette caractéristique que l'on cherche à interroger ici.

Le fonctionnement intuitif ou laissant place au hasard n'est pas problématique en soi puisqu'il permet d'obtenir une certaine quantité et diversité de production mais il ne suffit pas. Il faut y associer le regard critique qui permet, à chaque nouvelle itération, d'examiner ce qui en ressort et d'orienter les essais suivants.

Description de l'organisation spatiale

Après un brief collectif, les participants s'installent en groupes par salles et/ou tables. Chaque groupe est animé par un designer. Tout le monde se regroupe dans la grande salle pour le temps de retour.

Besoin en matériel

Impressions A4 des logos des collectivités participantes, ciseaux, colle, feutres variés

Description de l'animation

L'exercice consiste à détourner de façon totalement libre les logos des collectivités participantes (1 logo par groupe). Pour cela, les stagiaires devront rapidement trouver ce qui se prête à caricature (ex : une typographie trop vieillote, une autre trop «techno», un sous-titre à double sens...), et produire un nouveau logo. Ils disposent de 20 minutes pour faire l'exercice.

Prévoir au moins 10 minutes de retours sur les notions abordées à travers l'exercice



Conseil sur les postures à adopter par les animateurs

Les animateurs devront si nécessaire dédramatiser la situation (personne ne leur en voudra de s'être attaqué à leurs logos et les résultats ne seront pas communiqués en ligne ou ailleurs...). Compte tenu du faible temps imparti, ils pourront aussi, si le besoin s'en fait sentir, aider leur groupe à décoller en leur proposant quelques pistes : «Ça fait un peu années 90 vous ne trouvez pas ?», ou «Ça fait un peu penser à une association de parent d'élèves, non ?»



RETOURS : CIRCONVOLUTIONS CRÉATIVES

Eh non, vous ne ressortez pas de ces 2 jours de formation en maîtrisant sur le bout des doigts les techniques de maquettage, de représentation en volume, de dessin 3D, de conception graphique... Déçus ?

A travers cette formation, nous avons essayé de vous faire toucher du doigt certaines des caractéristiques d'un processus de conception créative, et les postures qui permettent de le mettre en oeuvre, et plus particulièrement ce que l'on pourrait appeler une approche par «circonvolutions créatives».

Les exercices proposés et le déroulé de la séquence de formation visaient à démontrer l'importance de faire des pas de côté, de prendre seulement des «petits morceaux» du sujet que l'on explore, de les détourner... pour mieux nourrir une réflexion globale qui s'autorise à faire des propositions plus «osées», voire plus «radicales». C'est bien dans ce contexte que s'inscrit cet exercice sur les logos : Que nous racontent les logos sur une institution et sa capacité d'accueil ? Comment leur détournement peut-il nourrir ma réflexion ?

EXEMPLES : LOGO-DE-VILLE.FR / PORTO / RÉGION CENTRE

LOGO-DE-VILLE.FR :

Un site «manifeste» gentiment satirique qui permet de réaliser la situation (pas de singularité, des symboles qui disent tout et rien) et de prendre du recul, tant sur les logos que les «briefs» qui vont souvent avec.

>> <http://www.logo-de-ville.fr/>

LA CHARTE GRAPHIQUE DE PORTO :

Un système complet et vivant qui, tout en reprenant des caractéristiques de l'identité culturelle de la ville (azulejos, couleur bleue...), ne tente pas de tout mettre dans un seul logo mais lui associe un ensemble d'éléments graphiques qui participe à faire vivre une identité singulière.

>> <https://lc.cx/4Z3W>

LE NOUVEAU LOGO DE LA RÉGION CENTRE :

Un exemple récent et proche qui nous montre que ce que dénonce le site «logo-de-ville.fr» n'est pas très éloigné de certaines réalités, et que la création d'un signe simple et reconnaissable à même de porter les valeurs et les spécificités d'un territoire ne s'improvise pas.

>> <https://lc.cx/4Z3s>

Et pour en savoir plus sur «la misère symbolique des systèmes de représentation des collectivités territoriales», lire l'ouvrage **Le branding territorial**, de Sébastien Thierry et Ruedi Baur, octobre 2013, éd. Lars Müller Publishing.

Porto.

Porto.

Porto.

Porto.
Câmara Municipal



#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

54



#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

55



PROTOTYONS EN VRAI

JOUR 2, 10H30-18H00

En 2 mots : Finalement, on arrive aux sujets concrets portés par les collectivités...

Objectifs

- > Se tester, relever le défi
- > Savoir mettre en œuvre la méthode du prototypage rapide à partir de cas réels issus des collectivités partenaires
- > Découvrir les différents niveaux de formalisation et types de prototypage
- > Savoir sur quel type de projets et à quel stade mobiliser ces approches
- > Savoir dans quels cas et comment se faire accompagner (jusqu'où est-il utile de prototyper « quick dirty »?)

Rappel des sujets / cas réels (1 cas traité par groupe)

- > accueil social de proximité (CD 44 - Nantes)
- > plateforme transports Destinéo / nouvelles mobilités (Région PDL)
- > plateforme de stages (Nantes)
- > service public itinérant (CD 44)
- > nouvelle Mairie de quartier Nantes Sud (Nantes)

RETOURS : UN BRIEF, ÇA SE DIGÈRE !

Il n'est jamais évident de débiter un projet. C'est le moment où on s'approprié une thématique, où on cherche à comprendre la problématique. Pour cela on doit à la fois être nourri d'informations assez précises et nombreuses, et accéder à un énoncé clair des enjeux et des objectifs.

Le «brief» a la lourde charge de remplir ce rôle. Il est généralement écrit par des personnes directement confrontées au problème. Leur expérience est précieuse mais elles peuvent parfois manquer de recul ou chercher à tout dire au risque de mélanger les informations principales et secondaires. C'est en bonne partie à cela que sert au final tout le processus d'itération expérimenté pendant la formation : retravailler la question posée et hiérarchiser les besoins auxquels on répond. Qui plus est, il est difficile, voire impossible, de répondre à tout en même temps. On a donc tout intérêt à travailler les différentes informations une à la fois.

Conscient de cet état de fait, il faut commencer à trier dès que possible ! À la première lecture du brief, on aura à cœur de faire la part des choses et d'extraire LA vraie question à laquelle on veut ou doit répondre. Suivrons éventuellement quelques questions secondaires qui pourront amener d'autres recherches en parallèle. Les demandes de précisions se feront aussi dans cette optique : aller vers le spécifique et cerner les problèmes un à un de façon hiérarchisée. En quelques minutes, on doit déjà savoir par où commencer.

A quoi ce moment fait-il suite ? Sur quoi s'enchaîne t-il ?

Ce long exercice fait suite à un début de matinée de mise en jambe. C'est la dernière ligne droite !

Description de l'organisation spatiale

Après un brief collectif, les participants s'installent en groupes par salles et/ou tables. Chaque groupe est animé par un designer. Tout le monde se regroupe dans la grande salle pour le temps de retour.

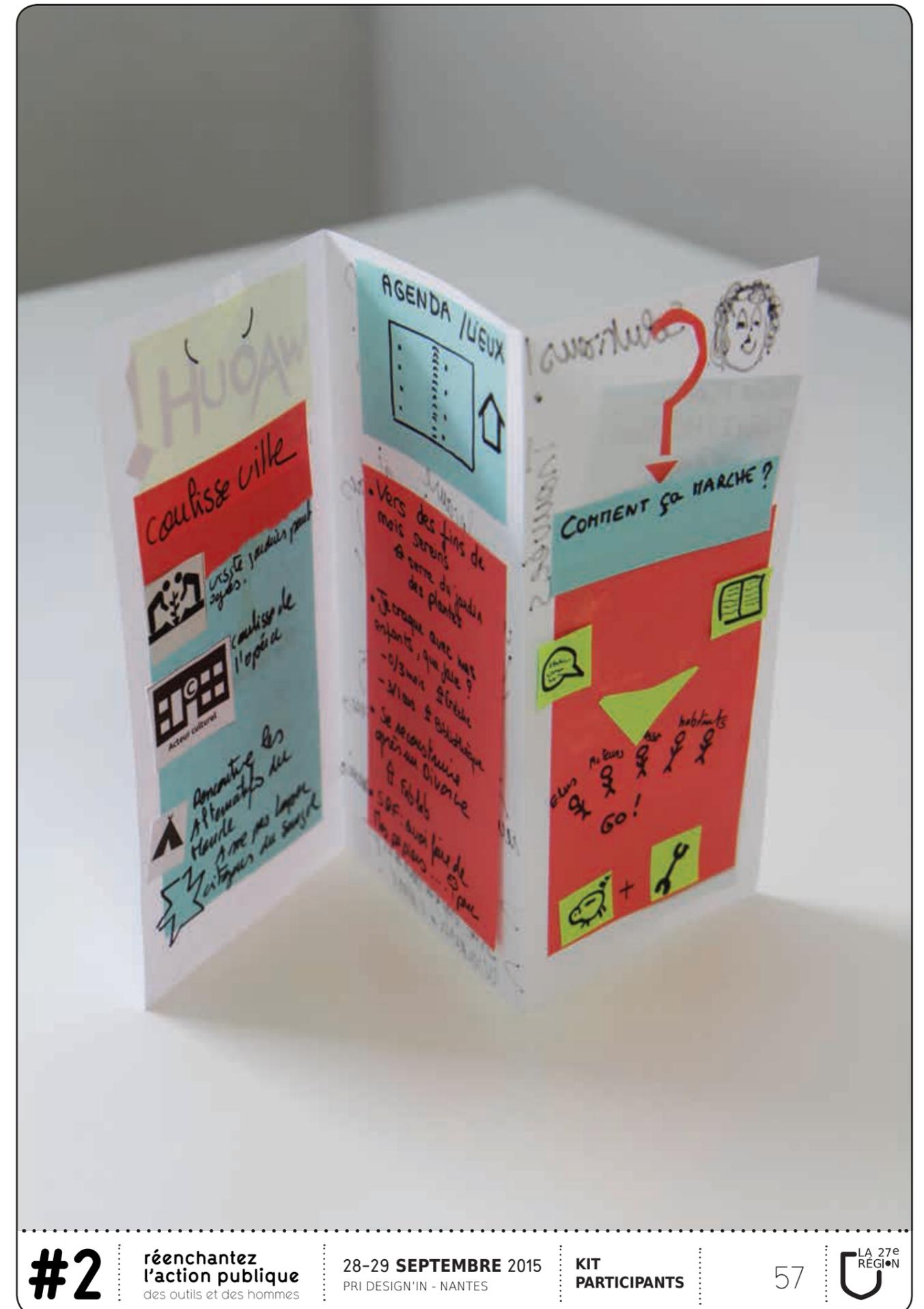
Besoin en matériel

Fiches sujets, cartons plume (ou rouleaux de papier) pour les planches tendances, exposition des productions de la veille, accès à une photocopieuse, feutres, post-it...

Description de l'animation

> étape 1 : ANALYSE (30')

Par groupes, les stagiaires sont invités à passer en revue l'ensemble des productions réalisées depuis le départ et à déterminer au travers de cette analyse les 3 objectifs principaux auquel devra répondre leur projet. Ils réalisent une «planche tendance» en regroupant sous leurs 3 objectifs principaux les images des productions qui y font écho.



> étape 2 : RECHERCHES (1h30)

Suite à l'analyse et sur la base des éléments déjà produits répondant aux objectifs fixés collectivement, chaque groupe multiplie les recherches et les hypothèses sur le sujet qui lui est attribué. Afin de ne pas tourner en rond, les recherches peuvent ne s'intéresser qu'à une partie de la solution comme par exemple :

- les questions de titres, slogans et logos pour la solution
 - les questions d'espaces
 - les questions d'organisations (géographique ou institutionnelles)
 - les questions de services
- Pour réfléchir à ce que cela pourrait donner, le groupe peut être subdivisé en sous-groupes.

- 12h30-14h : PAUSE DEJEUNER -

> étape 3 : DEVELOPPEMENT (1h00)

Par groupe, mise en commun des recherches. Chaque groupe a 1H00 pour «prototyper» une proposition complète cohérente (titre de la solution, slogan, logo éventuel, espace, organisation, services proposés...):

- mise(s) en scène où bon leur semble
- prise en photo(s) + impressions (pas de Photoshop)
- retouches à la main sur photos imprimées
- schéma de fonctionnement

> étape 4 : PRESENTATIONS (30')

Chaque groupe a 3 minutes pour présenter ses recherches et sa propositions.

> étape 5 : RETOURS THEORIQUE (30')

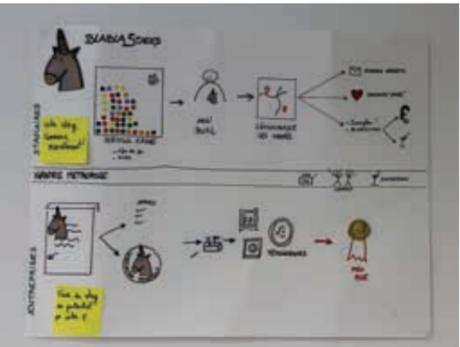
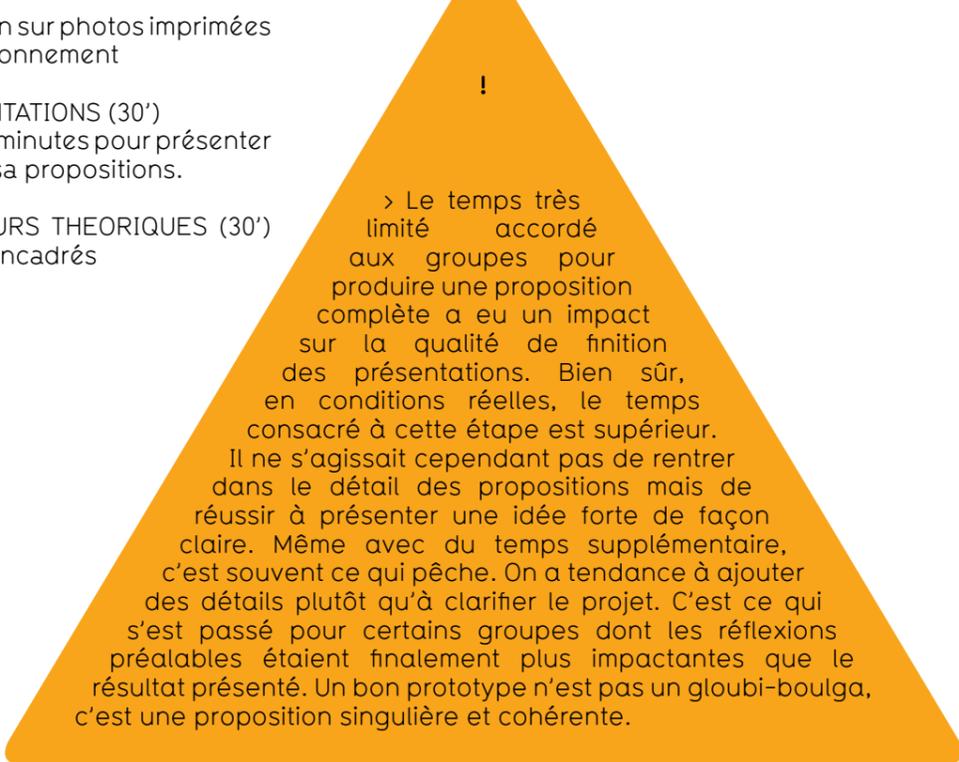
Voir les différents encadrés

RETOURS : ÇA NE S'ARRÊTE PAS LÀ !

Puisque c'est là que les bases (saines bien sûr) d'un projet se construisent, la formation s'est concentrée sur la phase amont d'un projet : apport des techniques de créativité, intérêt de multiplier les recherches formelles pour mieux appréhender le sujet... L'erreur est bien souvent d'attendre le dernier moment pour s'occuper de la formalisation des réponses et le principe du prototypage est au contraire de commencer le plus tôt possible.

Le risque existe cependant de se satisfaire de ces travaux préliminaires et de considérer que ça peut s'arrêter là. Pourtant le but de tout professionnel, designer compris, est bien d'atteindre la phase aval d'un projet. C'est à dire la mise au point d'un objet ou d'un service fonctionnel, et sa mise en oeuvre. Or à n'importe quel moment de la vie du projet, tous types de décisions (arbitrages divers et variés, contraintes techniques, économiques, temporelles...) peuvent remettre en cause sa cohérence (le fameux rapport fond-forme). Le travail de conception ne s'arrête donc pas avant que le projet soit produit. Et encore là, aller voir en vrai comment il fonctionne et glâner quelques «retours utilisateurs» ne fait pas de mal.

Le projet ne s'arrêterait-il donc jamais ?!



EXEMPLES CONCRETS : L'INDUSTRIE AUSSI !

Il a essentiellement été question durant la formation d'exemples en lien avec les politiques publiques. Mais comme expliqué au début, la notion de prototypage est issue du monde industriel qui préfère par exemple passer par plusieurs petites maquettes avant de se lancer dans le premier modèle fonctionnel d'A380...

Avec la précision qu'on lui connaît, le monde industriel a eu à cœur, au fur et à mesure du développement de l'utilisation du prototypage, de diversifier les appellations en fonction de ses usages ou caractéristiques : ainsi «maquette» est souvent employé pour ce qui n'est pas à l'échelle 1 ou pas dans les bons matériaux, «maquette d'aspect» et «maquette fonctionnelle» différencient ce qui permet de tester l'estime et ce qui permet de tester l'usage, «concept» est généralement employé pour parler d'une idée radicale mise en forme sans prendre en compte toutes les contraintes connues, «concept car» est plus spécifiquement l'apanage de l'automobile et qualifie un modèle de voiture prospectif dont le but essentiel est de paraître dans les magazines et sur les salons afin de faire parler et de recueillir des impressions qui, si elles s'avèrent particulièrement positives, peuvent éventuellement mener à la transposition vers un modèle de série (comme dans le cas du concept car C3 Air qui a donné la C3 pluriel)...

S'il devait y avoir une chose à retenir, c'est que le prototypage est une pratique incontournable !



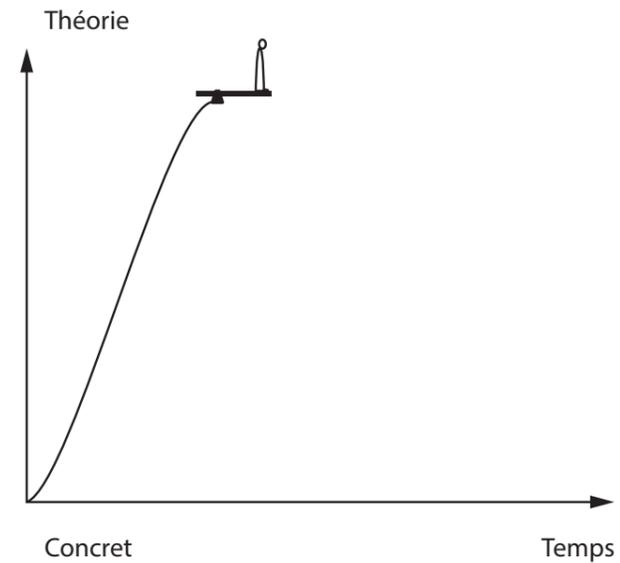
Conseil sur les postures à adopter par les animateurs et facilitateurs

Les animateurs auront un rôle central dans le processus : ils devront expliciter, guider, accompagner et relancer si besoin le groupe, tout en veillant à ne pas «faire à la place de». Ne pas hésiter à les pousser à choisir des qualités spécifiques et précises, sur lesquelles il sera plus facile de faire une proposition intéressante et stimulante (éviter «accueillant» par exemple...), éventuellement faire des propositions. Nadège et Magali veilleront au bon déroulé de la journée, et passeront dans les groupes pour s'assurer de la diversité des orientations retenues. Si le besoin s'en fait sentir, prendre la main pour proposer une organisation du groupe et une répartition des tâches (s'aider des catégories listées...). Pendant la phase de développement, les inciter à tester des outils différents mais réalistes (pas de retouche photo sur photoshop mais un roman-photo, un schéma de fonctionnement, du collage, de la mise en scène...). Le moment venu, leur rappeler qu'ils n'auront que 3 minutes pour présenter leur proposition ET leurs recherches, s'assurer qu'ils soient préparés...

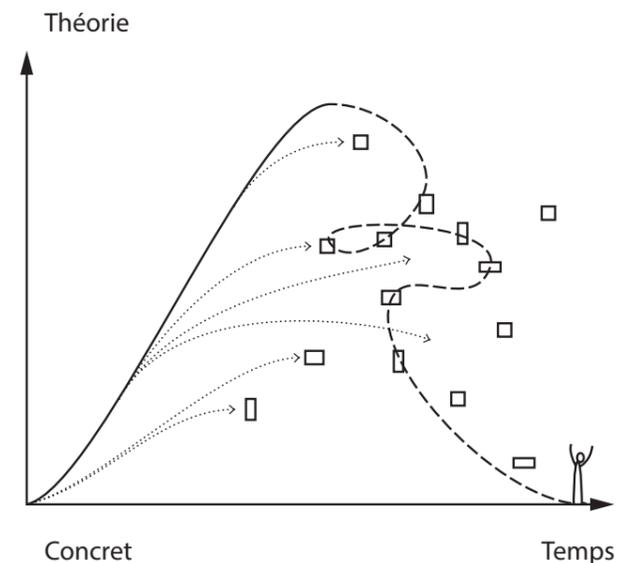
!

Il ne faut pas chercher à répondre à tout en même temps, il faut multiplier les points de vue, les points d'entrée et prendre le temps de la recherche. Cette formation représente en fait un projet complet. 2/3 du temps sont consacrés à la recherche sur la thématique générale (l'accueil) et sur ces différentes matérialisations (messages à l'utilisateur, guichets, présentation de la collectivité, logos...). C'est seulement ainsi que les cahiers des charges (présentés lors du dernier exercice), sont abordés avec du recul, de façon prospective et productive. Cette avancée progressive était ici garantie par le fait que les stagiaires découvraient les exercices au fur et à mesure. Si cette «protection» par rapport aux objectifs finaux n'avait pas été mise en place, pas sûr que les résultats aient été les mêmes... En situation réelle, ne pas oublier de se protéger un peu !

LE CYCLE DU PROJET

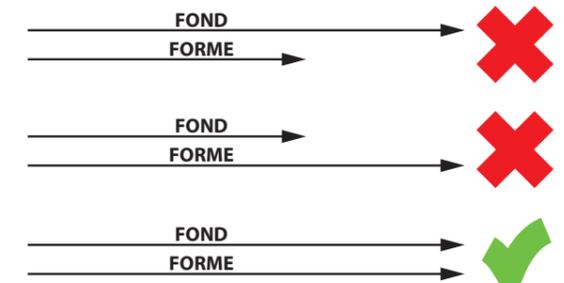


Classiquement :
montée rapide en théorie, arrivé en haut, peur du vide, mal des montagnes...



Technique «du petit poucet» :
montée progressive en théorie agrémentée en continu de petits morceaux de réflexions / propositions / solutions formelles, arrivé en haut, redescende progressive par récupération / sélection / optimisation des morceaux de réponses déjà semés...

Autrement dit :
Le travail sur le fond et la forme vont de paire. Ne jamais (au grand jamais !) délaisser l'un pour privilégier l'autre...



DEBRIEFONS

JOUR 2, 16H00-17H00

En 2 mots : C'est (déjà) la fin !

Objectifs

Il s'agit de faire le point à chaud sur les exercices testés par les stagiaires durant ces deux jours, et de prendre un peu de recul.

- > Raconter le chemin parcouru en 2 jours
- > Remonter en généralité : pourquoi le design, les outils du design dans l'action publique ?
- > Refermer le temps de formation
- > Mettre en perspective : comment mettre en pratique ? qu'est-ce que je pourrais faire de ses apprentissages dans ma pratique professionnelle ? au sein de ma collectivité ? avec mes partenaires ?

A quoi ce moment fait-il suite ? Sur quoi s'enchaîne-t-il ?

Ce moment arrive après le principal exercice de la formation, qui a permis de réutiliser tous les travaux et recherches effectués dans une proposition tangible, sur un cas réel. Il vise à refermer la formation par un temps de réflexion individuelle et d'échanges collectifs.

Description de l'organisation spatiale

Tous les participants et animateurs se retrouvent dans la grande salle, assis en cercle.

Besoin en matériel

46 fiches d'évaluation individuelles à remplir, stylos, slides de support.

Description de l'animation

> Etape 1 : EVALUATION + RAPPEL

Les stagiaires disposent de 15 minutes pour remplir la fiche d'évaluation qui leur est distribuée.

> Etape 2 : RETOURS

Une fois les fiches ramassées, petit retour théorique sur la notion de prototypage à travers les exercices effectués pendant ces deux jours, et présentation du kit stagiaire qui leur sera remis ultérieurement (sous 1 mois à peu près). La parole est ensuite donnée aux facilitateurs pour qu'ils présentent chacun les raisons qui les ont poussés à participer à cette aventure, et les perspectives dans leurs collectivités respectives en matière de recours aux techniques de conceptions créative des politiques publiques.

> Etape 3 : DISCUSSION

La conversation est ensuite ouverte à tous : chacun peut prendre la parole pour donner son ressenti sur la formation, poser des questions, faire des remarques... Les formateurs se passent la parole pour répondre aux questions et assurent la modération des échanges.

Niveau de fatigue moindre

C'est bien de ne pas vraiment savoir qui est qui (niveau de responsabilité)

Echangeons-nous nos contacts !

Pas de temps de présentation ?!

Plaisir de se rencontrer

Vision d'une construction étape par étape

Production autrement collective

Technique d'animation

SENS de l'action publique PARTAGE

Embarquer nos collègues

Emulation de groupe

Application à mon travail ?

Maintenant il faut pratiquer

La descente au concret reste compliquée

Un projet mené dans le cadre de



Avec la participation de



#2

réenchantez
l'action publique
des outils et des hommes

28-29 SEPTEMBRE 2015
PRI DESIGN'IN - NANTES

KIT
PARTICIPANTS

64

