

PLAN D'USAGE DU FUTUR LABO

I LES RAISONS D'ÊTRE DU LABO

Pour répondre aux difficultés et défis rencontrés au quotidien par les agents de la ville et de la M2A (Inertie et lourdeur du système administratif), difficulté à communiquer entre collègues, services élus / agents), nous proposons de faire évoluer les méthodes de travail, les mentalités.

- Les objectifs sont :
- Améliorer la qualité et l'efficacité des services publics en prenant mieux en compte les besoins des usagers et des agents,
 - Garantir une cohérence et une fluidité dans les collaborations internes et externes à la collectivité
 - Valoriser et encourager les agents, leurs idées et leurs compétences. (oser se faire confiance)
 - Favoriser une meilleure compréhension des enjeux de chacun (usagers, services)
 - Contribuer au bien-être des agents.

Sa particularité est de proposer aux agents des méthodes de conception (faire naître les idées puis les faire vivre) pour améliorer la façon de collaborer au sein des collectivités. Il offre un espace de dialogue bienveillant, indépendant, neutre, ouvert à tous les agents pour travailler ensemble. Il accompagne les services dans la réalisation de projets conçus sur mesure en fonction des besoins.

LEXIQUE

- Design des politiques publiques**
Définit une nouvelle forme de design attachée à l'expression de la conception et la mise en œuvre des politiques publiques. C'est l'ensemble d'une combinaison de méthodes créatives, scientifiques, de concertation et d'animation pour concevoir des politiques publiques répondant mieux aux besoins des citoyens.
- Conception**
Désigne l'ensemble du processus de formalisation, d'invention d'un concept. Ce dernier désigne généralement une idée abstraite qui n'existe pas encore et dont il faut définir les contours. En design ou en art, ce terme est souvent employé pour désigner une idée travaillée, prête à être développée ou produite.
- Usagers / usages**
Désigne les utilisateurs d'un service, d'un lieu, d'un objet. Il existe deux grands types d'usagers dans le design des politiques publiques : les citoyens ou habitants et les professionnels ou acteurs publics.
- Protocole d'intervention**
C'est le déroulé d'un temps collectif de conception. Il présente les différentes étapes de l'atelier en mettant en évidence la succession des livrables qui mène par étapes à l'objet final. Il tient plus du processus de production que du scénario pédagogique à proprement parler.

II L'ÉQUIPE DU LABO ET SES COLLABORATEURS

Le LABO Administrativement, le labo est rattaché directement au Directeur Général des Services.

Permanents

- Un directeur**
Il est spécialiste du fonctionnement de l'administration et des méthodes du labo. Il assure un renouvellement des équipes.
- Des designers**
Différents profils. Contrat de prestation, qui ont un pied dehors. Renouvellement à terme, 3 ETP en tout.
- Des agents communaux**
Volontaires, motivés, de tout niveau hiérarchique. Forfait annuel de 32 jours/an. Contractualisation annuelle tripartite avec le chef de service. Permet de faire un bilan, pas forcement formels via la transpa, qui adhèrent aux valeurs du Labo.

Afin d'autonomiser les agents sur les méthodes du labo, dans l'optique qu'elles infusent dans tous les pôles et services de la collectivité, il est nécessaire que ce rôle soit tournant. On doit donc quitter le LABO après 2 ans en son sein ou à la suite de son troisième projet. Bien sûr le principe de porte ouverte est appliqué en cas de souhait de départ, le LABO s'adapte au mieux de la vie.

Les collaborateurs du labo

Élus
Sélection des chantiers
Présentations publiques
Pilotage de projet

Interlocuteurs experts
Présentation de leur contexte
Participation à la démarche
Conseillers des usagers

Usagers
Echange autour de leurs pratiques
Test des prototypes
Critiques et suggestions

Contributeurs externes
Savoir faire techniques
Apports méthodologiques
Fournisseurs

Des élus concernés
Politiquement, le labo est porté par le Maire et le Président et s'appuie sur des élus complices (ou facilitateurs).

Les spécialistes du terrain
C'est à dire toute personne qui peut et veut introduire les membres du LABO auprès d'un terrain de chantier.

Les Citoyens participant à la démarche
Les utilisateurs comme les agents concernés par un chantier sont des usagers que nous souhaitons intégrer à la démarche du LABO.

Des prestataires
Le LABO peut faire appel à des compétences externes de manière ponctuelle lorsqu'un chantier le nécessite.

État d'esprit de l'équipe du futur LABO



III L'APPUI DU LABO

Le laboratoire propose une modalité de collaboration en 4 étapes présentée ci-dessous. Chacune de ces étapes est primordiale pour le bon déroulé d'un chantier collaboratif au sein de la collectivité.

1 Comment le labo m'aide à définir un sujet

Des acteurs
Agent Service
Conseil Municipal
Élu
Cab
DG

Soumettent un sujet

- Un projet
- Une nouvelle cartographie du centre-ville
- Un problème
- Le jet de mégots sur la voie publique
- Une idée / solution
- "J'ai vu un espace en réalité virtuelle"
- Une thématique
- "La parentalité"

Les permanents
Le LABO, fort de son expérience du terrain et de ses veilles créatives, peut suggérer des sujets aux agents.

Par quelles étapes peut passer un chantier avec le labo



Comment le labo m'aide à tenir la conduite d'un projet

En accélérant la mise en place d'une logique de projet essai-erreur

En accompagnant les périodes de test et analyse des retours terrain

En vérifiant les conditions de mise en œuvre des propositions

En assurant un suivi (Speed dating de bilan, visites des immersions...)

En facilitant la fabrication des prototypes

En s'assurant que tout le monde profite des apprentissages du projet

Comment le labo m'aide à concevoir un projet et à le faire valider

2

Visite créative
Pour avoir une meilleure visibilité de la problématique, le laboratoire organise très rapidement 2 journées :
• Dimensions
• De rencontres
• De veille

Accompagnement sur-mesure
2/3 réunions d'aide à l'élaboration de :
• Problématiques d'usage
• La méthodologie de projet
• La place de l'élu
• Le budget
• Le calendrier
• Objectifs de réussite

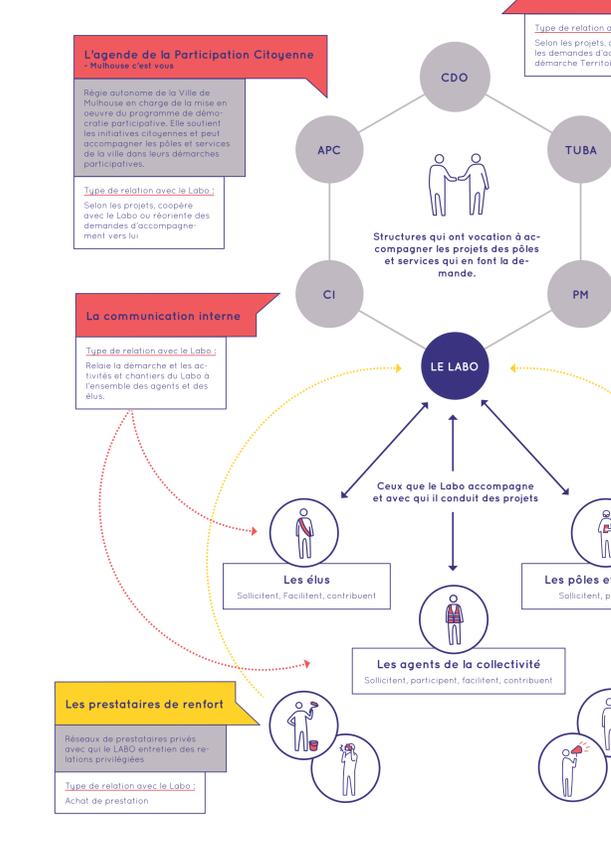
Présentation du sujet
L'équipe du LABO accompagne le porteur de projet dans sa présentation à la cellule décisionnaire composée de :
• Élu du pôle
• Élu référent
• Représentants des services concernés

Le projet a été validé et sera suivi par le LABO. Passez à la partie 3

Le projet n'a pas été retenu pour bénéficier du soutien de l'équipe LABO, alors il :
• Aiguille le porteur de projet vers un partenaire plus adapté
• Accompagne le porteur de projet vers la rédaction d'un cahier des charges pour faire appel à un prestataire.
• Propose de reprendre la rédaction du sujet

IV LA PLACE DU LABO DANS SON ENVIRONNEMENT PARTENARIAL

Le Labo s'inscrit notamment dans la démarche globale Territoire de toutes les intelligences, qui vise à diffuser une culture de l'innovation en interne auprès des agents et en externe sur l'ensemble du territoire.



V LES ESPACES DU LABO

Pourquoi un lieu ?

- Un besoin logistique indispensable pour l'équipe du laboratoire
- Un besoin ressenti pour les autres pôles / services / agents

Le laboratoire s'incarne dans :

- Des espaces de travail inspirants, conviviaux et stimulants qui encouragent la collaboration (On peut facilement y travailler ensemble), l'ouverture (Tous les agents s'y sentent accueillis et à l'aise) et l'innovation (ici, on ose)
- Un environnement qui facilite les changements de postures et de modalités de travail (passer à l'action, collaborer, maquetter, tester...)
- Un lieu identifiable et visible au sein de la collectivité qui attise la curiosité des agents
- Un lieu pédagogique qui permet de comprendre facilement le laboratoire et ses actions pour faciliter l'adhésion des agents.

Les conditions de réussite :

La position géographique stratégique en fonction de :

- Son accessibilité pour les services de la Ville et de la M2A,
- Des potentiels bâtis : 300m² nécessaire
- De l'environnement : proximité avec les acteurs et partenaires potentiels

Son budget de fonctionnement (à compléter)

Un agencement et une signalétique des espaces (aménagement au service des usages définis, outils efficaces et ergonomiques, règles d'usages et de vie énoncées dans le lieu) indispensables à l'équipe et aux invités pour :

- Comprendre les usages et règles dans le lieu,
- Se sentir accueilli et à l'aise dans le lieu,
- Bien s'orienter dans les différents espaces
- Bien comprendre le potentiel du lieu et les opportunités qu'il offre
- Travailler en autonomie au sein du labo

Un fonctionnement du lieu en phase avec celui du laboratoire :

- Une responsabilité des différents espaces partagée ou tournée
- Un accès pour toute l'équipe aux différents espaces.

Un accès au lieu maîtrisé pour les agents de la collectivité.

Les bureaux de l'équipe permanente et les bureaux mutualisés de l'équipe intermittente

Cet espace permet :

- À chaque membre de l'équipe d'avoir un poste de travail équipé dédié pour les 5 permanents et mutualisé pour l'équipe intermittente (nombre à définir)
- De pouvoir échanger facilement au sein de l'équipe (espace ouvert)

Moyens :

- Postes de travail équipés (ordinateur, accès réseau, accès imprimants...)
- Espace calme et isolé des espaces de travail plus collectifs afin de permettre de ne pas être dérangé par des rencontres, réunions ou ateliers collectifs qui se dérouleraient au même moment.

L'espace ressources

Il permet à tous les membres du laboratoire de :

- Partager et avoir accès à des ressources inspirantes (fiches méthodes, bibliothèque, archives de projets...)
- Emprunter du matériel (kits d'outils réutilisables, matériel itinérant...)

Moyens :

- Principe de rangement et de suivi des emprunts
- Mobilier qui rend visible et accessible l'ensemble des éléments à disposition

Le hall
Espace ouvert à tous les agents de la collectivité

Cet espace d'information et d'inspiration permet :

- D'informer les agents sur le rôle et les missions du laboratoire
- De présenter l'équipe du laboratoire (trombinascope)
- De comprendre comment on peut saisir le laboratoire
- De découvrir les chantiers passés et l'actualité du laboratoire
- De trouver de la documentation en libre service

Les moyens du hall :

- Espace scénographique et didactique pour rendre l'information présente accessible
- Mobilier accueillant et permettant de travailler (peint selon permettant d'y travailler ou atomistich) avec accès prise électrique

L'ensemble des espaces est accessible à tous les membres de l'équipe permanents et intermittents.

Les espaces de travail collectif

Ces 2 espaces permettent de :

- De se réunir et de travailler en groupe
- D'afficher et d'exposer
- De projeter

Moyens :

- Mobilier modulable
- Parois facilitant l'affichage
- Vidéo projecteur / écran

L'établi

Il permet à tous les membres du laboratoire de :

- Concevoir les outils de projet
- Fabriquer les maquettes et prototypes

Moyens :

- Outillage utilisable par toute l'équipe
- Consommables
- Espace fermé (poussière et bruit)

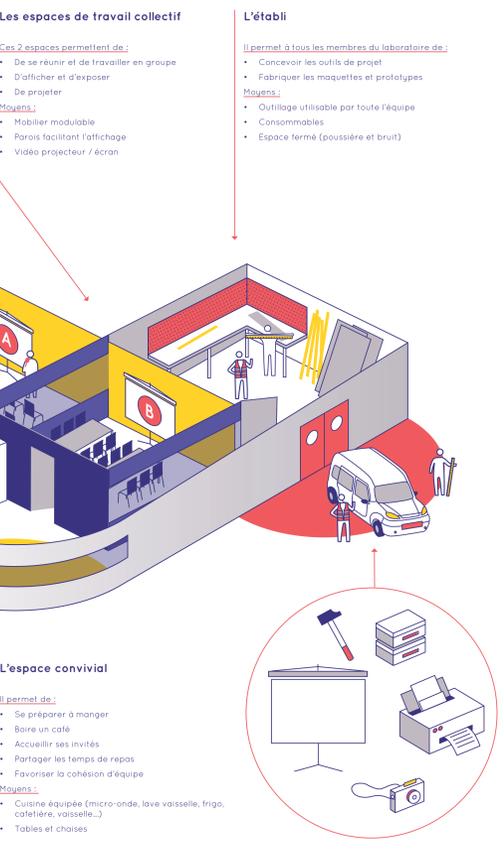
L'espace convivial

Il permet de :

- Se préparer à manger
- Bonne un café
- Accueillir ses invités
- Partager les temps de repas
- Favoriser la cohésion d'équipe

Moyens :

- Cuisine équipée (micro-onde, lave vaisselle, frigo, cafetière, vaisselle...)
- Tables et chaises



LIeux RESSOURCES
solicités ponctuellement, ils sont des Partenaires techniques internes ou externes à la collectivité

ils permettent de :

- Collaborer avec des compétences techniques
- Avoir accès à des équipements ou matériaux complémentaires
- Avoir accès à des formations

Moyens :

- Identifier en interne les lieux ressources
- Monter des partenariats des acteurs ressources au sein de l'écosystème mulhousien (Par exemple : Fablab Technisub, L'art & la matière, Km0...)

ESPACES TIERS
au sein de la collectivité mise à disposition

Utilisés ponctuellement, ils permettent de :

- Organiser des événements au delà de la capacité des espaces du laboratoire (exposition, forum ouvert, séminaires, conférences...)
- Le choix porte alors sur sa qualité spatiale
- Se rapprocher du lieu d'action et des usagers à impliquer en fonction des chantiers menés (salle de réunion, laboratoire éphémère in situ...) Le choix porte sur sa proximité avec les usagers
- Rencontrer, informer ou impliquer les agents de la collectivité (permanence, exposition des chantiers en cours, points d'information... Le choix porte sur sa fréquentation par les agents

Moyens :

- Cartographie d'aide à l'identification des lieux accessibles (selon procédure de mise à disposition, capacité d'accueil, caractéristiques et spécificité...)

Le LABO mobile

La camionnette aménagée permet de :

- Se déplacer au sein de la VDM et de la M2A
- De transporter facilement l'équipement et les outils nécessaires
- De véhiculer l'identité du labo sur les lieux de chantier

Moyens :

- Équipements et outils itinérants ergonomiques, légers et faciles à manipuler.
- Kits d'outils itinérants (ordinateurs portables, appareils photos et vidéo, imprimante, paperboard...)