

L'INTER

TRANSFO

nombre 1



Le 25.01.17  
- à Paris -

## DÉROULÉ DE LA JOURNÉE

9h30 - Accueil & café.

10h - 11h. Point d'étape sur le programme.

11h - 11h50. La parole aux résidents.

11h50 - 12h30. Point sur le blog Transfo.

12h30 - 14h : Pause déjeuner.

14h - 16h30. Au boulot ! Ateliers.

16h30 - 17h. Restitution et clôture.



**On se présente !**

### **L'ÉQUIPE 27E RÉGION**

Nadège, Stéphane, Anna, Louise

### **LES RÉSIDENTS**

Anne Laure, Christine, Yoan  
Julien, Arnaud, Lilas, Caroline  
Alexane, Laura  
Frédérique, Lucas, Emma

### **TRANSFO MULHOUSE**

Sébastien, Véronique, Brigitte,  
Loïc, Laura, Catherine, Caroline,  
Touria

### **TRANSFO PARIS**

Clémence, Sabine, Agnès,  
Sophie, Isabelle, Maxime,  
Mehdi

### **TRANSFO DUNKERQUE**

Mathilde

### **TRANSFO OCCITANIE**

Laure, Nicolas, Ghislaine

### **ÉQUIPE BLOOMBERG**

Stephanie, Andrea, Sarah,  
Bjorn



On se présente !

MAIRIE DE PARIS 



MULHOUSE ALSACE  
AGGLOMÉRATION



**LA RÉGION** OCCITANIE  
Pyrénées-Méditerranée



On se présente !

# Bloomberg Philanthropies

## INFOS CLÉS /

**Bloomberg  
Philanthropies**

- UNE FONDATION CRÉÉE PAR L'ANCIEN MAIRE DE NEW YORK, MICHAEL BLOOMBERG (AU TOP 5 DES FONDATIONS AUX USA).
- **L'INNOVATION PUBLIQUE** (GOVERNMENT INNOVATION) PARMIL LES AXES FORTS DE LA FONDATION. INITIATIVES CLÉS : MAYOR'S CHALLENGE, WHAT WORK CITIES, I-TEAMS.
- **I-TEAMS**, PROGRAMME PHARE SUR **UNE VINGTAINNE DE VILLES** AUX USA, AU CANADA ET EN ISRAËL.
- **DES OBJECTIFS AMBITIEUX** (RÉDUCTION DU CRIME, DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, EMPLOI, SANTÉ PUBLIQUE ...)

## **PARTENARIAT 27R – BLOOMBERG**

**Bloomberg  
Philanthropies**

- 45% DE FINANCEMENT DU PROGRAMME TRANSFO
- UN PARTENARIAT SUR 4 ANS
- DES ÉCHANGES PRÉVUS ENTRE VILLES PARTENAIRES
- LA CRÉATION D'UN POSTE DE COORDINATION INTERNATIONALE
  
- DES OBJECTIFS SIMILAIRES MAIS DES VALEURS ET DES MÉTHODES SPÉCIFIQUES POUR LES DEUX PROGRAMMES, D'OÙ L'INTÉRÊT D'UNE FERTILISATION CROISÉE.



**TRANSFO MULHOUSE  
INFOS CLÉS**

**20 AGENTS AMBASSADEURS – 20 AGENTS RELAIS**

–

**5 SESSIONS RÉALISÉES DEPUIS JUIN 2016**

–

**CAS PRATIQUE 1 : LA CARTE MAX, POLITIQUE JEUNESSE**

–

**IMMERSION, PROTOTYPAGE, MAQUETTE, BILAN MÉTHODOLOGIQUE**



MULHOUSE





## JOURNALISTE

### VOTRE TRINÔME

Chaque immersion est réalisée par un trinôme composé d'un journaliste, d'un observateur et d'un photographe où chaque personne a un rôle et des responsabilités précises, et dispose de compétences et d'outils adaptés. C'est la combinaison des 3 qui permettra de collecter des matériaux intéressants et exploitables.

- Le **journaliste** mène l'entretien et prend des notes.
- L'**observateur** reste en retrait et note ses observations, tant sur les réponses et réactions des personnes interrogées que sur la façon dont l'entretien s'est passé.
- Le **photographe** documente l'entretien, mais aussi les lieux visités, l'environnement etc.

## VOTRE RÔLE

Mener l'entretien et prendre des notes direct.

Ce que vous faites :

- Introduire l'entretien dans le contexte,
- Poser les questions, participer,
- Prendre les notes de l'entretien,
- Noter des verbatims.

## VOTRE POSTURE

Être acteur de l'entretien : mener la conversation, pas un observateur.

Être à l'écoute : sentir l'émotion, l'expression ou d'aide.

Être bienveillant, empathique, faire passer l'entretien.

## VOTRE OUTILS

- Un guide d'entretien avec des questions à poser.
- Un support de prise de notes.



MULHOUSE



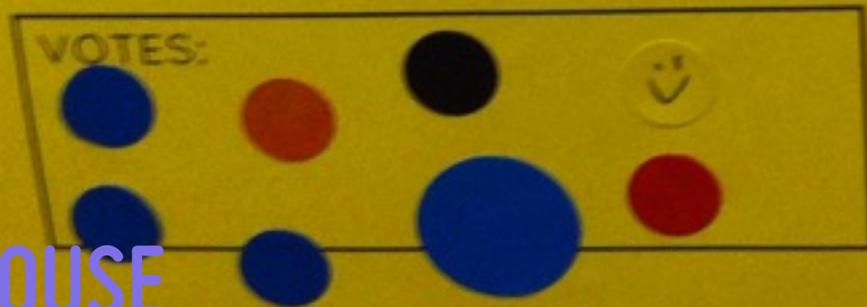
MULHOUSE

GROUPE : SPiDEO

ENTRER DANS LE SERVICE PAR DES ENVIES (MOT CLEF, HUMEUR...)

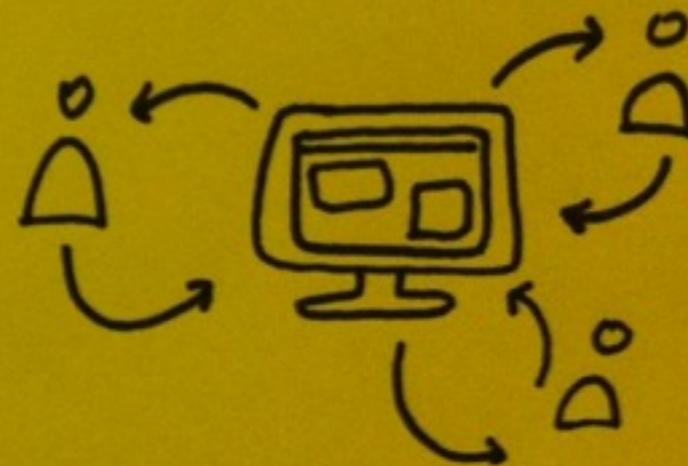


// SPiDEO

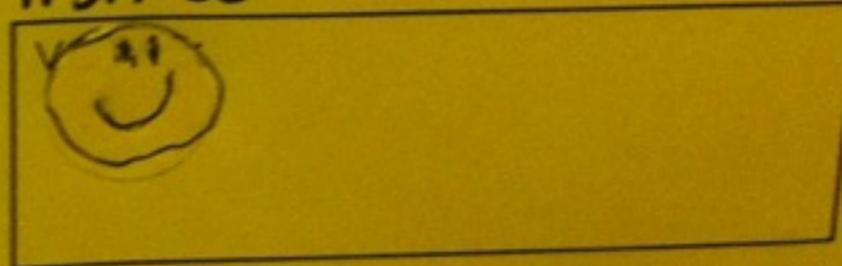


GROUPE : SPiDEO

PROGRESSION DU SERVICE AVEC L'EXPERIENCE DES UTILISATEURS

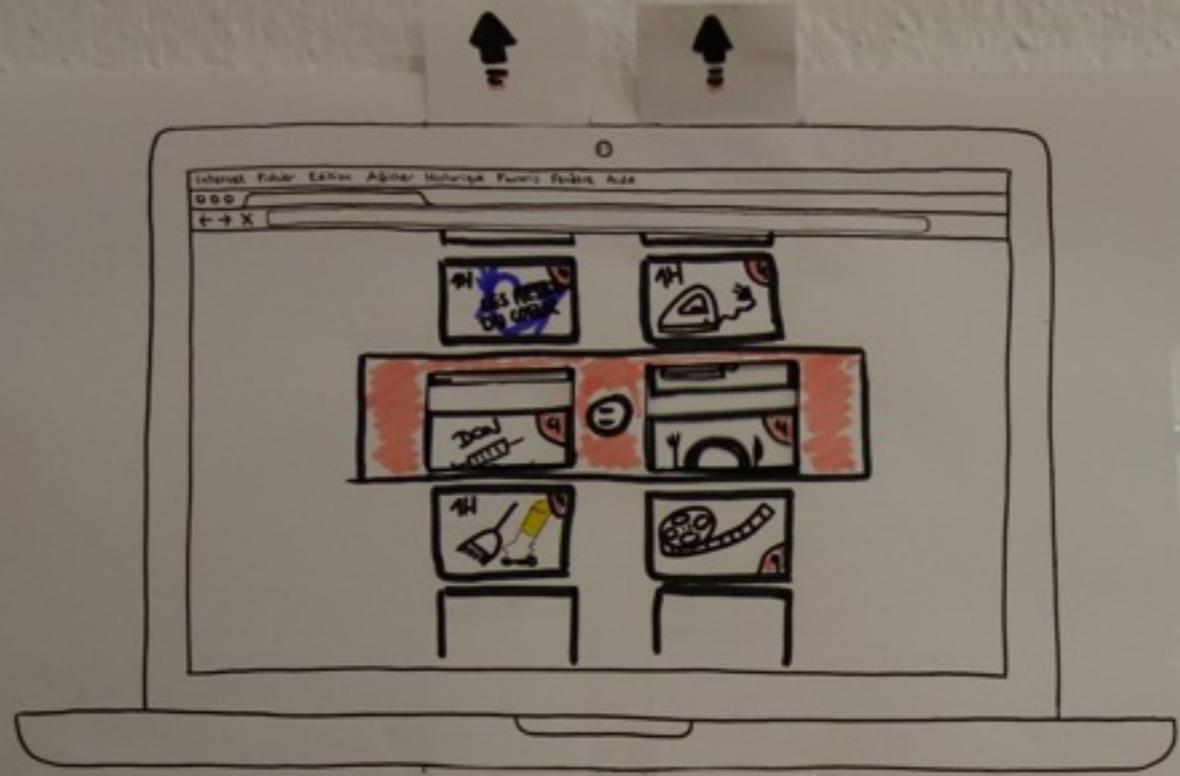


// SPiDEO

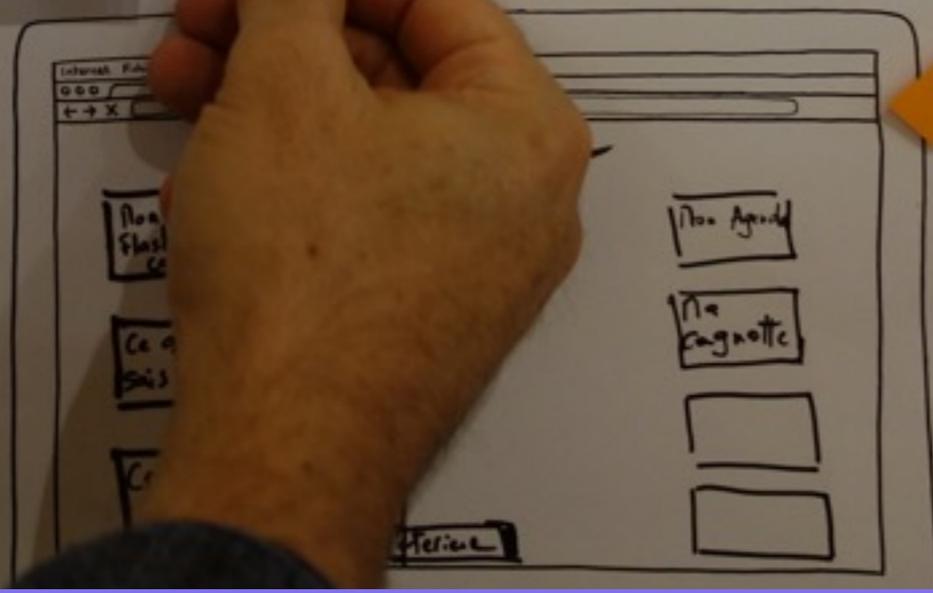
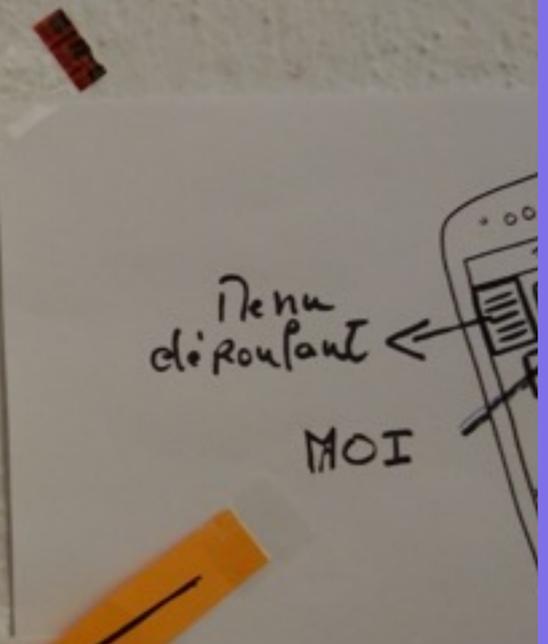


... / ... étape(s) d'utilisation :  
**KIT DE PROTOTYPAGE** nom du dispositif :

LE SITE INTERNET ... / ... étape(s) d'utilisation :  
**KIT DE PROTOTYPAGE** nom du dispositif :



LE SITE INTERNET ... étape(s) d'utilisation :  
**KIT DE PROTOTYPAG** dispos



L'APPLICATION ... / ...  
**KIT DE PROTOTYPAGE**



MULHOUSE



MULHOUSE



MULHOUSE



MULHOUSE



MULHOUSE



MULHOUSE



MULHOUSE



PARIS

**TRANSFO PARIS  
INFOS CLÉS**

**20 AGENTS AMBASSADEURS**

-

**3 SESSIONS RÉALISÉES DEPUIS NOVEMBRE 2016**

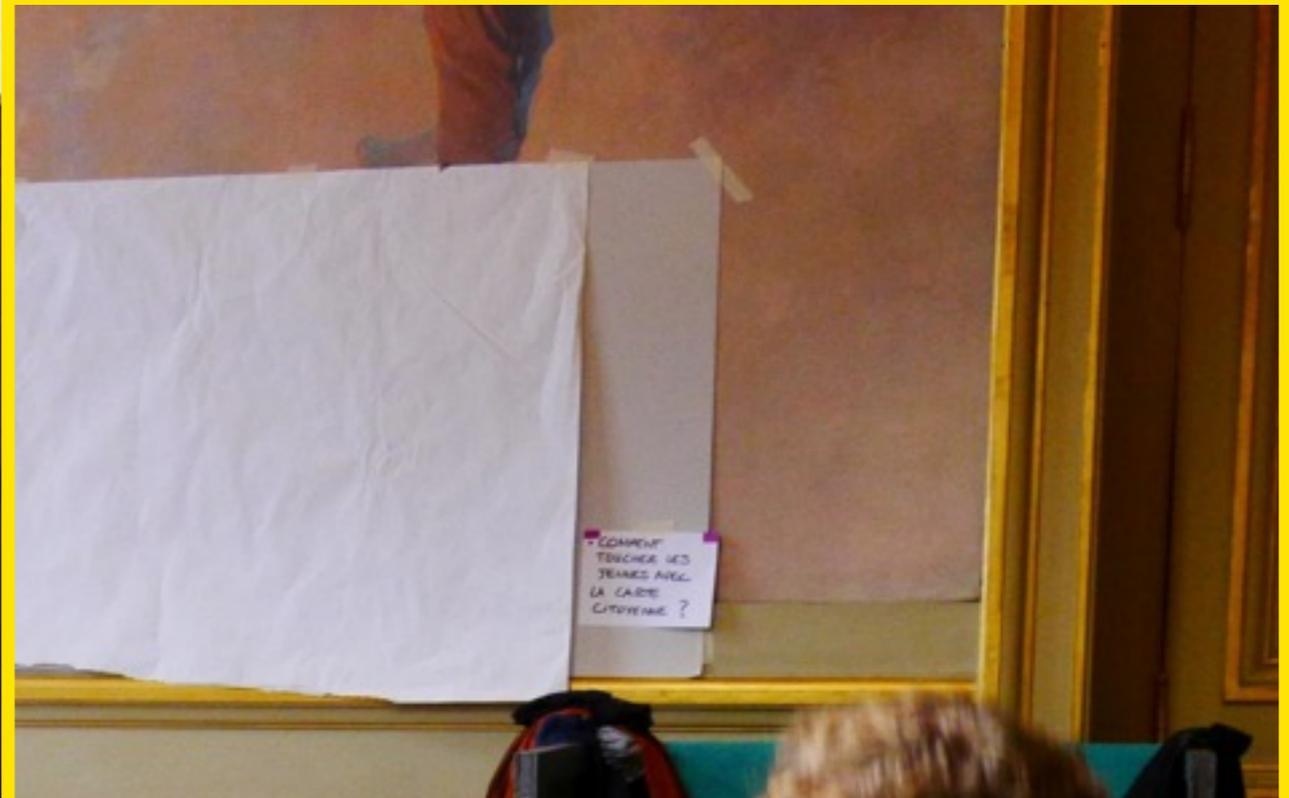
-

**CAS PRATIQUE 1 : LA CARTE CITOYENNE DE PARIS**

-

**IMMERSION, SYNTHÈSE CRÉATIVE, SCÉNARISATION DE PISTES**



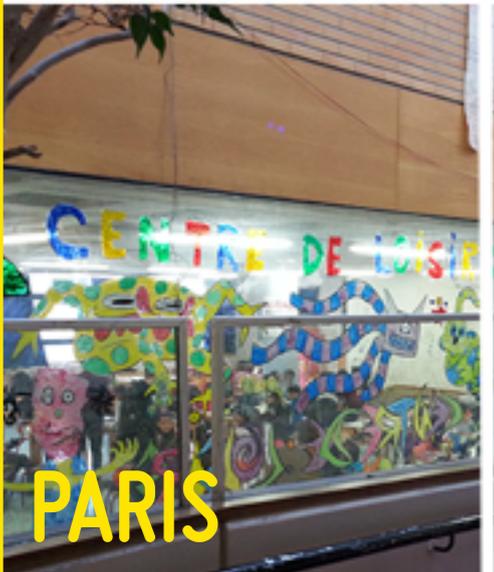


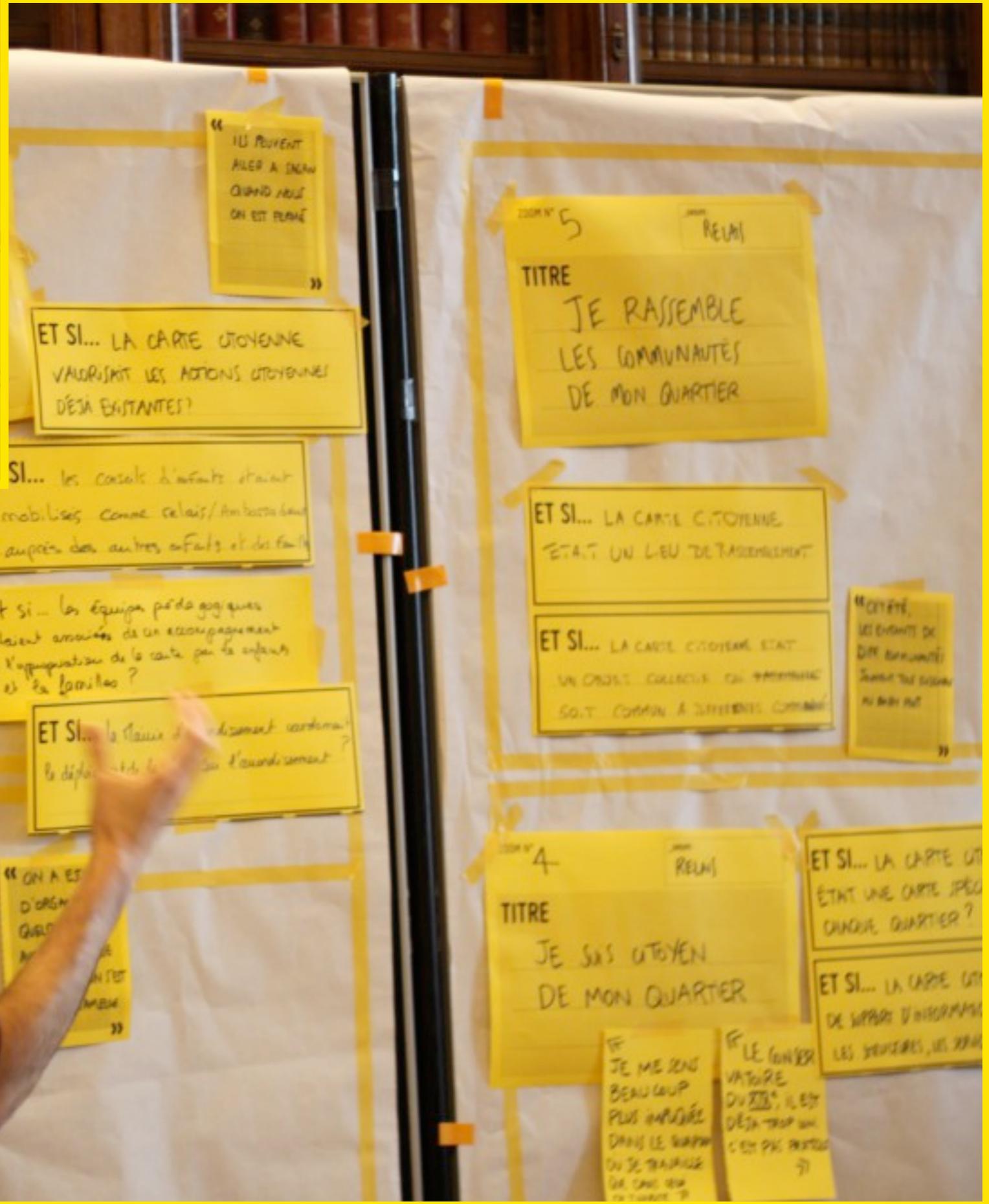
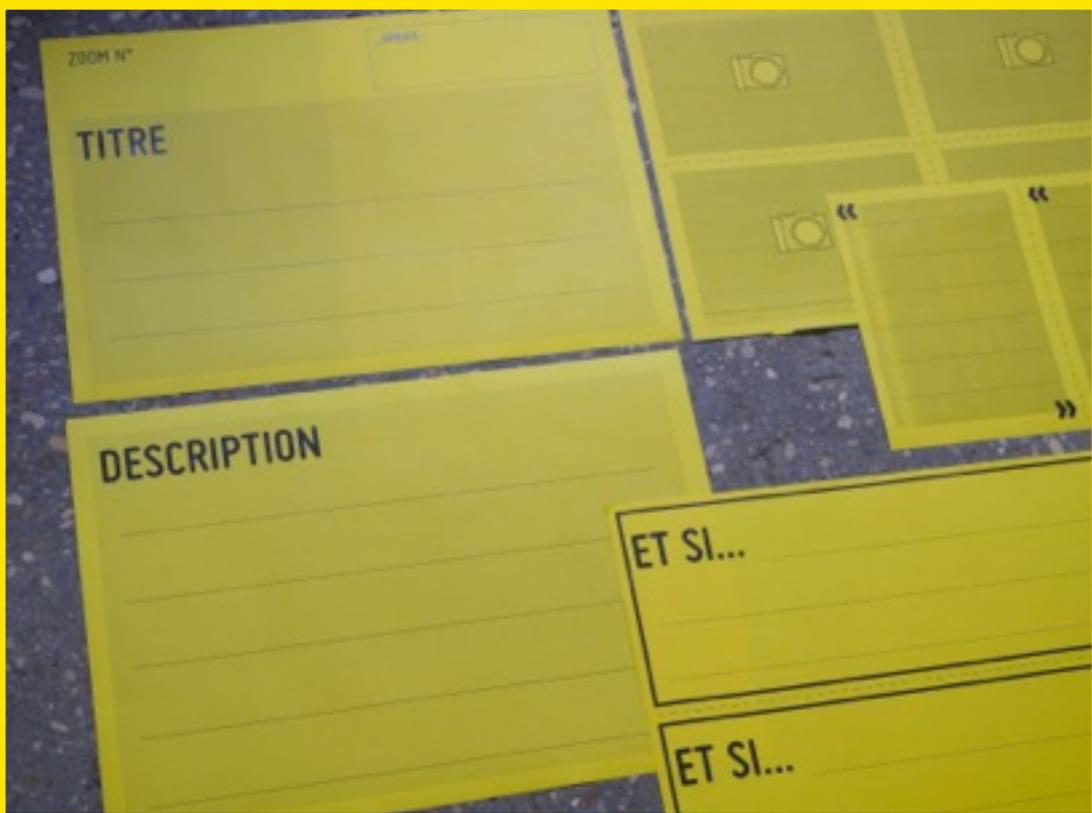
PARIS





PARIS





PARIS



PARIS

PARIS

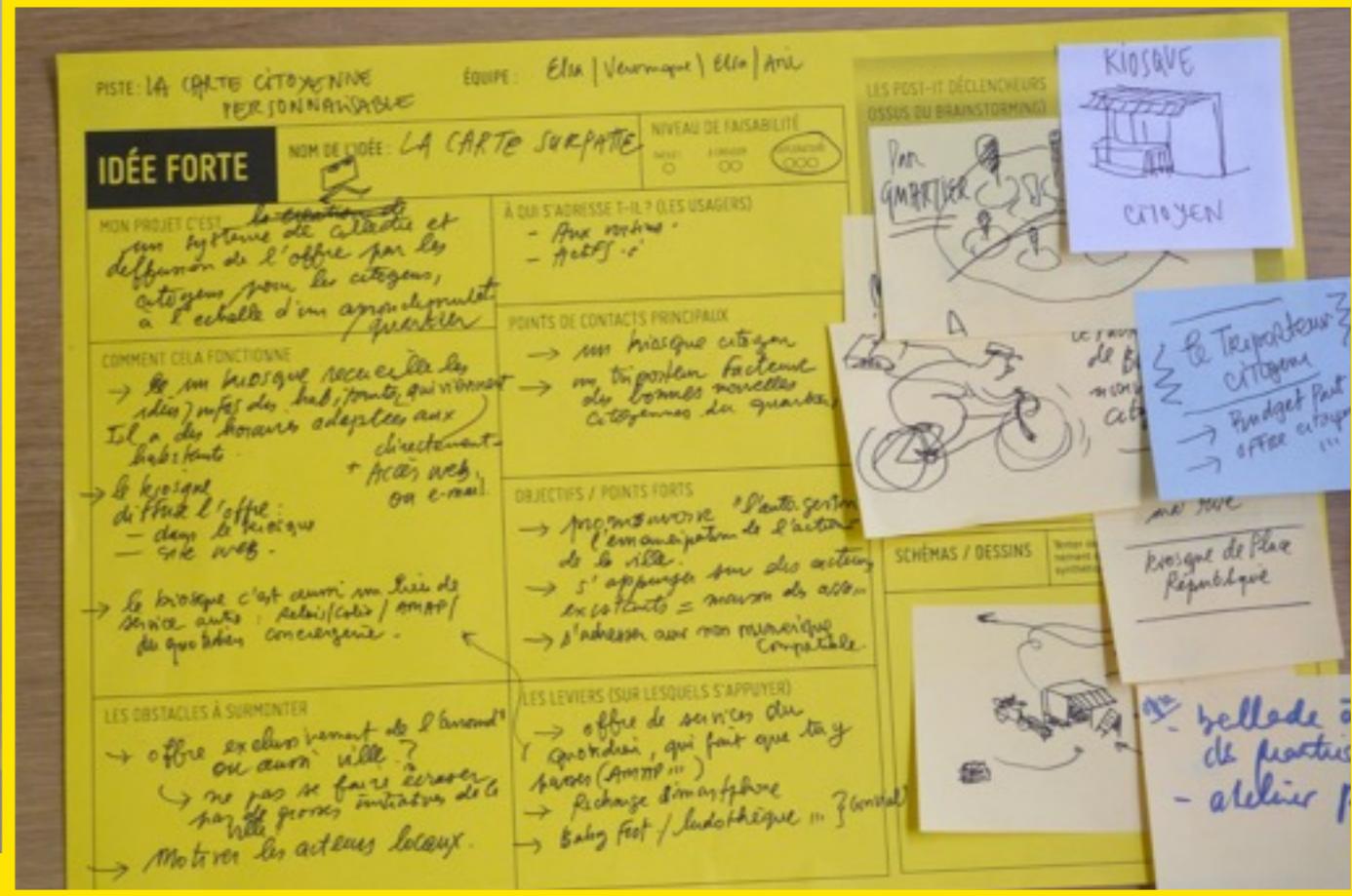


**1**  
**LA CARTE CITOYENNE PARTICIPATIVE**  
 Une carte dont le contenu s'appuie sur - et/ou favorise - les contributions des utilisateurs

**5**  
**LA CARTE CITOYENNE UN PROGRAMME D'ÉDUCATION À LA CITOYENNETÉ**

**2**  
**LA CARTE CITOYENNE PERSONNALISABLE**  
 Une carte qui permet un parcours personnalisé, le contenu / l'offre s'adapte aux besoins, aux modes de vie et aux centres d'intérêts de l'utilisateur (critères d'âge, échelle géographique, disponibilité temporelle, statut...)

**7**  
**LA CARTE CITOYENNE UN SYSTÈME D'ÉCHANGE LOCAL**  
 Un support au troc, à l'échange non monétaire... Un système qui intègre les acteurs locaux.



PISTE: LA CARTE CITOYENNE PERSONNALISABLE  
 ÉQUIPE: Elia | Vauvraque | Elia | Arié  
**IDÉE FORTE** NOM DE L'IDÉE: LA CARTE SURPATE

MON PROJET C'EST: la création d'un système de collecte et de diffusion de l'offre par les citoyens pour les citoyens, à l'échelle d'un arrondissement / quartier

COMMENT CELA FONCTIONNE  
 → le kiosque recueille les idées / offres des habitants qui n'ont pas les moyens adaptés aux habitants  
 → le kiosque diffuse l'offre: dans le kiosque - sur le web -  
 → le kiosque c'est aussi un lieu de service aux habitants / associations / AMAP / des quartiers concourant.

LES OBSTACLES À SURMONTER  
 → offre exclusivement de l'arrondissement ou d'une ville?  
 → ne pas se faire écraser par les grosses initiatives de la ville  
 → Motiver les acteurs locaux.

À QUI S'ADRESSE-T-IL? (LES USAGERS)  
 - Aux voisins -  
 - Actifs -  
 NIVEAU DE VIABILITÉ  
 0 100 200

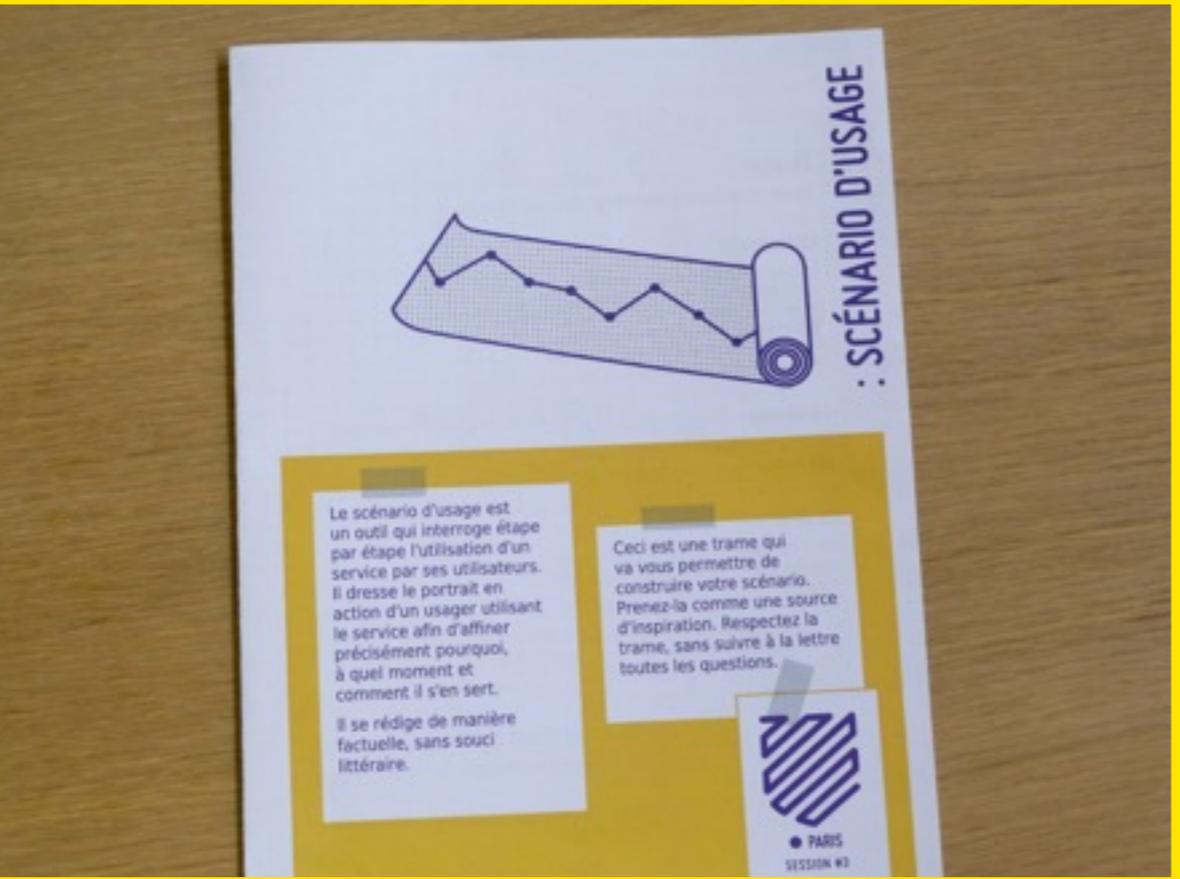
POINTS DE CONTACTS PRINCIPAUX  
 → un kiosque citoyen  
 → un triporteur facile à pousser pour les citoyens du quartier

OBJECTIFS / POINTS FORTS  
 → promouvoir l'engagement de la ville.  
 → s'appuyer sur des acteurs existants = moyen de passer à l'action avec non monétaire compatible.

LES LEVIERS (SUR LESQUELS S'APPUYER)  
 → offre de services du quotidien, qui fait que tu y passes (AMAP...)  
 → recharge d'imprimante  
 → baby foot / ludothèque... } général

LES POST-IT DÉCLENCHEURS (ISSUS DU BRAINSTORMING)  
 Pour GMBRTIX  
 KIOSQUE CITOYEN

SCHEMAS / DESSINS  
 Kiosque de Place République  
 belle de de pratiques - atelier



PARIS



PARIS



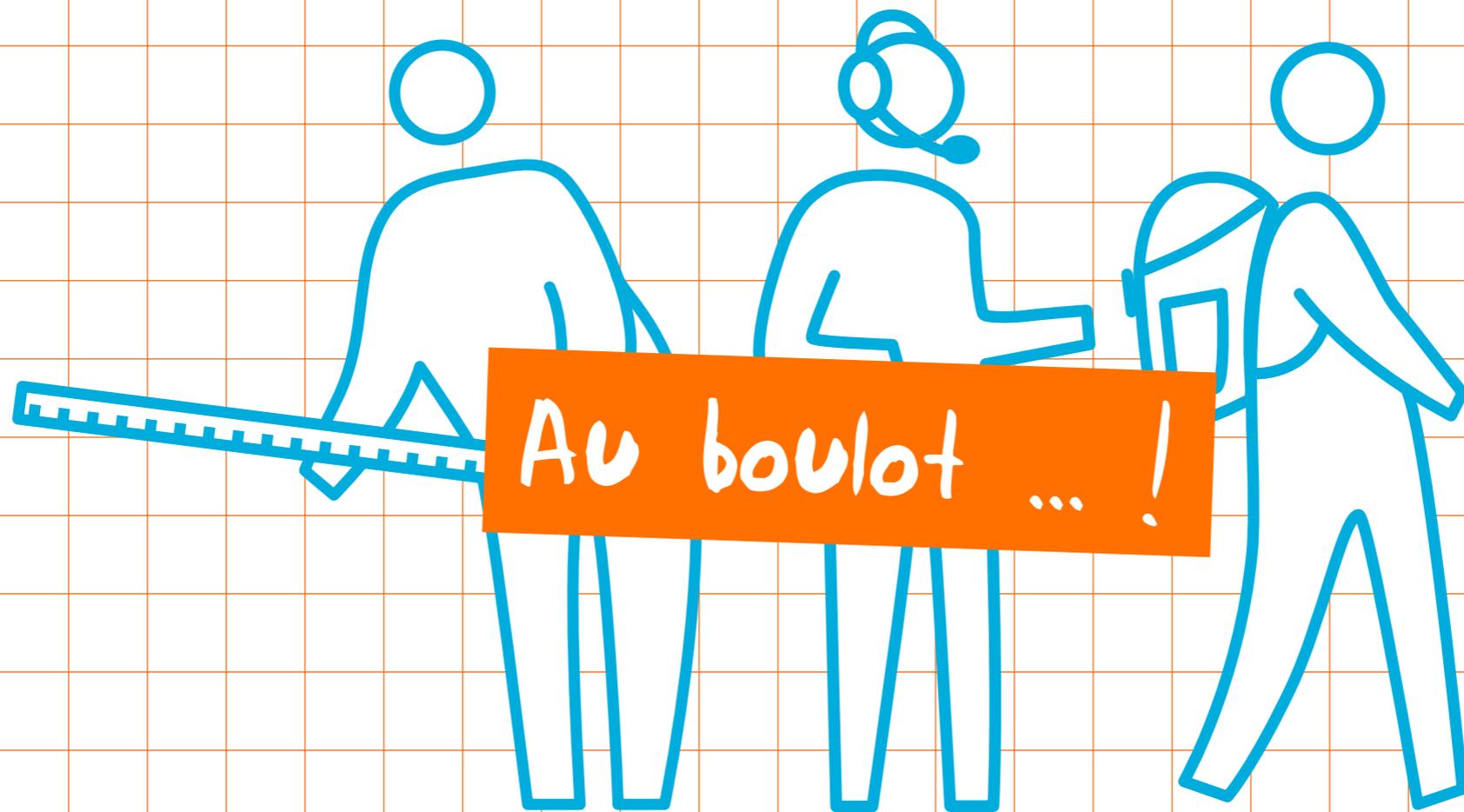
A group of approximately 15-20 people are gathered in a room with high wooden ceilings and bookshelves. They are all smiling and have their arms around each other in a celebratory huddle. In the background, there is a large window with a decorative pattern and a whiteboard. The word 'MERCI!' is written in large yellow letters across the whiteboard. The overall atmosphere is joyful and professional.

**MERCI!**

**PARIS**









COMMENT  
CONSTRUIRE  
LE COLLECTIF  
DE LA TRANSFO?

ENTRE AGENTS

MÉTIER/  
RETOUR

DANS DES  
RÉSEAUX?

COMMENT  
ORGANISER  
(ENTRE AIDE)  
ENTRE LES TRAVAILLEURS?

BÉNÉVOLES  
(SOLIDARITÉ)

ALTERNES  
(L'APPEL)

DES AGENTS  
MÉTIERES?  
DE VOIR  
L'APPEL À L'ACTION?

## **GROUPE 1 : COMMUNIQUER SUR LA TRANSFO**

- **COMMENT PARLE-T-ON DE LA TRANSFO ? AUX COLLÈGUES, À L'ENSEMBLE DE LA COLLECTIVITÉ ?**
- **AUX INTERLOCUTEURS SENSIBLES (ÉLUS, SYNDICATS) ?**
- **COMMENT LEVER LES IDÉES PRÉCONÇUES, LES INCOMPRÉHENSIONS ?**

## **GROUPE 1 : COMMUNIQUER SUR LA TRANSFO**

- **UN GUIDE « EXPLIQUER LA TRANSFO » À DESTINATION DES AMBASSADEURS**
- **DÉMINER LES AMBIGUITÉS / VISIONS NÉGATIVES**
- **ÊTRE PRO-ACTIF POUR EXPLIQUER LA TRANSFO (EXPOS, TÉMOIGNAGES INTER-SERVICES) ET NE PAS RESTER DANS LE SECRET.**
- **CO-CONSTRUIRE UN ARGUMENTAIRE À DESTINATION DES PUBLICS A PRIORI RÉTICENTS**

## GROUPE 1 : COMMUNIQUER SUR LA TRANSFO

- DÉFINIR LES « POINTS FORTS » DE LA TRANSFO POUR LES AGENTS, MONTRER QUE CE N'EST PAS EN OPPOSITION AVEC D'AUTRES INITIATIVES EN COURS.
- RÉAFFIRMER **LES VALEURS DE LA TRANSFO** : NEUTRALITÉ, ÉQUITÉ, ESSAI-ERREUR, LIBERTÉ D'EXPRESSION
- UNE **HOTLINE** POUR RÉPONDRE AUX QUESTIONS SPÉCIFIQUES (LOGISTIQUES NOTAMMENT).
- ENVOYER UNE **NEWSLETTER** À SES COLLÈGUES, PRÉSENTER LA TRANSFO EN RÉUNION DE SERVICE

## **GROUPE 2 : QUELLE GOUVERNANCE INTERNE ? COMMENT CHOISIR LES CAS PRATIQUES ?**

- **QUELLE EST LA STRATÉGIE DES RÉSIDENTS DANS LE CHOIX DES CAS PRATIQUES ? COMMENT IMPLIQUER LES AGENTS ?**
- **QUEL RÔLE POUR L'AGENT RÉFÉRENT DE LA COLLECTIVITÉ (OU RÉSIDENT « À DOMICILE ») DANS LA PRÉPARATION ET LA DÉFINITION DE LA STRATÉGIE ?**

## GRUPE 2 : QUELLE GOUVERNANCE INTERNE ? COMMENT CHOISIR LES CAS PRATIQUES ?

- LES CAS PRATIQUES : PARTAGER UN « TAMIS » DE CRITÈRES DE SÉLECTION DES SUJETS
- DISTINGUER UN SUJET + UN ANGLE D'ATTAQUE (INTÉRÊT EN TERME DE FORMATION-ACTION)
- POINT DE VIGILANCE SUR L'ATTENTION POLITIQUE TROP FORTE SUR CERTAINS SUJETS ...
- CLARIFIER LE RÔLE DU CAS / DE L'EXERCICE DANS LA STRATÉGIE GLOBALE DE LA TRANSFO

## **GROUPE 2 : QUELLE GOUVERNANCE INTERNE ? COMMENT CHOISIR LES CAS PRATIQUES ?**

- **ENJEU FORT SUR LE PARTAGE ET LA TRANSMISSION DES CRITÈRES DE CHOIX DES SUJETS : TRAVAILLER LA RÉFLEXIVITÉ DU LABO DANS LE CHOIX ET LA FORMULATION DES SUJETS DE TRAVAIL.**
- **POINT DE VIGILANCE SUR LE PREMIER CAS : DOIT ÊTRE DÉMONSTRATIF MAIS SANS GÉNÉRER TROP D'ATTENTES.**

## GRUPE 2 : QUELLE GOUVERNANCE INTERNE ? COMMENT CHOISIR LES CAS PRATIQUES ?

- LE RÉSIDENT À DOMICILE... SUIT UNE TRAJECTOIRE INDIVIDUELLE : D'AGENT AMBASSADEUR IL DEVIENT ANIMATEUR À PART ENTIÈRE DE LA DÉMARCHE
- ATTENTION SPÉCIFIQUE À CE RÔLE PIVOT : CONFIANCE, TRANSPARENCE ET DIALOGUE DANS LES DEUX SENS ...

## **GROUPE 3 : COMMENT CRÉER LE COLLECTIF « TRANSFO » ?**

- **COMMENT PERMETTRE À CHACUN DE S'IMPLIQUER À SA JUSTE MESURE, ET RESPECTER L'ÉVOLUTION DE LA POSTURE PROFESSIONNELLE DE CHACUN ?**
- **COMMENT IDENTIFIER LES COMPÉTENCES ACQUISES ?**
- **COMMENT DONNER LA PAROLE AUX PLUS SILENCIEUX, CRÉER UN ÉQUILIBRE ...**

## GROUPES 3 : COMMENT CRÉER LE COLLECTIF « TRANSFO » ?

- POINT DE VIGILANCE SUR UN GROUPE HÉTÉROGÈNE OU À **PLUSIEURS VITESSES** (DISPONIBILITÉ DE CHAQUE AGENT).
- **RITUALISER L'ENTRÉE ET LA SORTIE** DE CHAQUE NOUVELLE PERSONNE (TRANSPARENCE ET PARTAGE)
- FORMALISER DES MOMENTS DE **CONSTRUCTION DU COLLECTIF** (PRÉPARATION, FEEDBACK, MÉTÉO DU GROUPE)
- PRIVILÉGIER LES MOMENTS AGRÉABLES OÙ LA **COMMUNICATION** SE LIBÈRE (REPAS ...)
- LEVER LES AMBIGUITÉS (GESTION DU TEMPS)

## GRUPE 4 : COMMENT TRANSFÉRER LES MÉTHODES ?

- COMMENT DÉPASSER LES COMPLEXES DES AGENTS : ÊTRE DANS LA CAPACITATION DES AGENTS.
- COMMENT CRÉER DE LA RÉFLEXIVITÉ SUR LES OUTILS (PAS D'APPLICATION PRÊTE À L'EMPLOI)
- COMMENT VALORISER LA CRÉATION DE SAVOIR-FAIRE, DE DÉTOURNEMENT, DE TRUCS ET ASTUCES, PLUTÔT QUE DES OUTILS FORMALISÉS

## GROUPE 4 : COMMENT TRANSFÉRER LES MÉTHODES ?

- OPÉRER UN TRANSFERT DE MÉTHODES DANS LES DEUX SENS : DES RÉSIDENTS AUX AGENTS, DES AGENTS AUX RÉSIDENTS.
- INTÉGRER PROGRESSIVEMENT LES AGENTS DANS LA PRÉPARATION DES SESSIONS : **CONSCIENTISER LE PROCESSUS**
- PROPOSITION DE VOYAGES D'ÉTUDES DANS LES COLLECTIVITÉS QUI ONT DÉJÀ TRAVERSÉ LA TRANSFO
- EXPLICITER LES SESSIONS DONT L'OBJECTIF EST DE **TESTER LE LABO** AVANT SA MISE EN OEUVRE EFFECTIVE

## GRUPE 4 : COMMENT TRANSFÉRER LES MÉTHODES ?

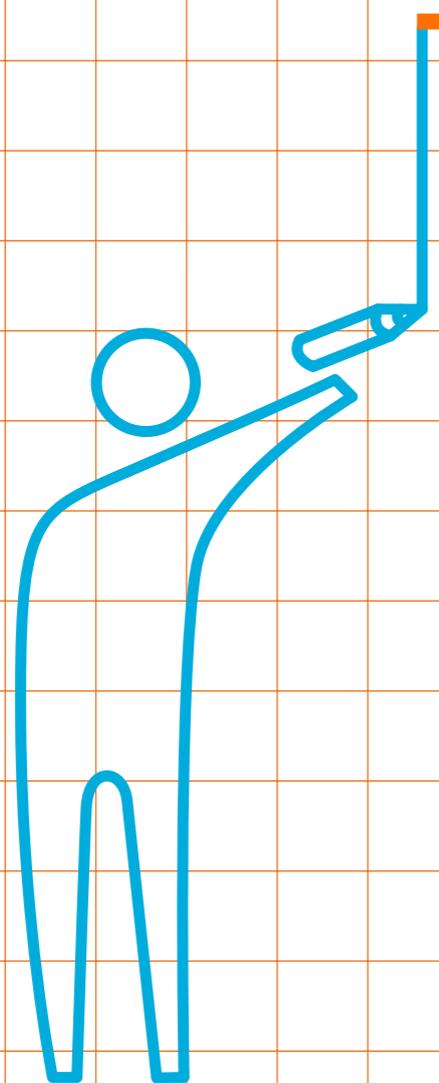
- PARTAGER UNE STRATÉGIE SUR LA GESTION DU TEMPS (POUR CRÉER UNE VISION GLOBALE DE LA PROGRESSION DE LA TRANSFO).
- ÉQUILIBRER VIE DE GROUPE, EXERCICES PRATIQUES ET REcul THÉORIQUE ... (1-3 X 3?)
- ASSOCIER LES N+1 ET LES ÉLUS À DES TEMPS SPÉCIFIQUES DE LA DÉMARCHE (CHOIX DES CAS PRATIQUES, EXPOSITIONS ...)
- VALORISER **UNE DÉMARCHE AU TEMPS LONG**, DONT LES RÉSULTATS NE PEUVENT SE MESURER IMMÉDIATEMENT.

## **GROUPE 5 : QUEL RÔLE POUR LES ÉLUS DANS LA TRANSFO ?**

- **COMMENT PROTÉGER LA DÉMARCHE DES CLIVAGES POLITIQUES ? COMMENT ASSURER LE PORTAGE POLITIQUE DE LA TRANSFO ET DU FUTUR LABO (ENGAGEMENTS POUR LA SUITE ...)**
- **LE LABO : UN OBJET À LA FOIS TECHNIQUE ET POLITIQUE.**
- **SENSIBILISER ET INFORMER LES ÉLUS SUR LE SENS D'UNE DÉMARCHE D'INNOVATION PUBLIQUE**

## GROUPES 5 : QUEL STADE D'AVANCEMENT DU LABO À LA FIN ?

- À L'ISSUE DE LA TRANSFO, LE LABO EST UN PRODUIT À GÉOMÉTRIE VARIABLE DONT LES POINTS CLÉS SONT :
  - UN OUTIL QUI TRAITE CERTAINS SUJETS
  - UNE ÉQUIPE DÉDIÉE, DES RESSOURCES
  - DES MÉTHODES, UNE INGÉNIERIE DE PROJET
  - UN POSITIONNEMENT, UNE OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT DES SERVICES
  - UN OBJECTIF DE RÉSULTAT, DE PRODUCTION
  - DES VALEURS (ESSAI-ERREUR, EMPATHIE)



UN DOCUMENT DE RÉFÉRENCE  
POUR (RE)POSER LE CADRE  
EXPÉRIMENTAL DE LA TRANSFO

# VADE MECUM DE LA TRANSFO



## LES PRINCIPES

La Transfo est avant tout **une démarche de formation-action** et d'empowerment d'un groupe d'agents au service de la construction d'un labo. Le travail sur les cas pratiques n'est qu'un moyen au service de cette démarche. La dynamique collective est centrale. Ce n'est pas d'abord une démarche de résolution de problèmes ou de conception et de mise en oeuvre de nouveaux projets.

La Transfo est un **programme partenarial** et inter-collectivités, les relations entre la collectivité, La 27e Région et les résidents ne sont pas de nature hiérarchique et se déroulent dans un climat de confiance et de bienveillance réciproques.

Ce n'est pas une prestation, les interlocuteurs de la collectivité ne peuvent pas être dans la négociation ou la recherche de contrôle.

La Transfo est un **processus expérimental** de préfiguration, de co-création et de test du futur laboratoire, qui part du principe qu'on ne peut pas présumer de la forme finale d'un labo mais qu'on doit l'expérimenter, en respectant le protocole proposé par la 27e Région.

Ce n'est pas le futur laboratoire lui-même déjà en action. Sa forme, son fonctionnement, ses ressources, son mode opératoire et son ambition découleront du processus, ils ne le précèdent pas.

VERSION DE TRAVAIL !

# VADE MECUM DE LA TRANSFO

## LE PROTOCOLE



**35 j d'intervention** répartis sur 18 mois maxi, alternant ateliers pratiques, débriefings, retours méthodo et travail sur le labo, **soit une session de 2-3 j/mois**, programmée à l'avance; possibles temps de préparation des ambassadeurs (avec l'accord de leur hiérarchie), entre 2 sessions.

**1 équipe pluridisciplinaire de 3 résidents** expérimentés, mandatés par La 27e Région pour accompagner les agents + 1 coordinateur 27e Région, lien avec les autres collectivités et garant du respect du protocole + 1 agent de la collectivité, interlocuteur privilégié de La 27e Région et lien au quotidien avec les ambassadeurs et les services, qui contribue au bon déroulement de la Transfo au sein de sa collectivité et participe activement aux sessions.

VERSION DE TRAVAIL !

# VADE MECUM DE LA TRANSFO

## LE PROTOCOLE



Un groupe diversifié de **20 ambassadeurs** réellement volontaires et bien informés du cadre de la Transfo et de ses implications, notamment en termes de charge de travail (id. pour leurs responsables hiérarchiques directs); avec la possibilité de renouveler le groupe en petite partie si certains ne se retrouvent pas dans la démarche. Il n'y a qu'un groupe d'ambassadeurs, s'il y a un 2e cercle (ex. des agents relais ou des élus), leur rôle et leur implication sont très différents et limités, leur participation restant ponctuelle, pour ne pas alourdir le processus de La Transfo et la charge de travail des résidents.

Des **Intertransfos**, journées d'échange et de travail organisée tous les 3 à 6 mois par La 27e Région et réunissant toutes les équipes engagées dans la Transfo, dans les différentes collectivités.

# VADE MECUM DE LA TRANSFO

## LE CHEMINEMENT



De **3 à 6 cas pratiques différents** (de types et d'échelles variés, permettant de tester différentes méthodes) traités au cours d'une Transfo, de 1 à 4 sessions maximum consacrées à un même cas pratique. Le travail sur les cas pratiques ne débouche systématiquement pas sur un livrable classique (rapport, note, dossier de projet ...) car il ne s'agit pas d'une prestation. C'est l'association des services concernés à certains moments des sessions qui permet au travail mené par la Transfo de nourrir leur réflexion.

Des **séquences différentes pendant les sessions** (mais pas forcément à chaque session) : ateliers pratiques, débriefings, retours méthodo, travail sur le labo + éventuellement quelques réunions de calage interne sans les ambassadeurs.

Un **éventail diversifié d'outils, de techniques et de méthodes** à aborder pendant la Transfo.

Un travail de **réflexion/projection vers le futur labo** à commencer à travailler entre les sessions 4 et 6 (pas plus tard).

VERSION DE TRAVAIL !



L' INTER  
TRANSFO  
ηύμείον  
ηύμείον 2

LIEU ENVISAGÉ : MULHOUSE  
DATE PRÉVISIONNELLE : FIN JUIN 2016