



# Cahier d'inspirations

Refonte de la carte Max

Mars 2017



# Sommaire

<b>Préambule</b>	<b>4</b>
<b>1. Historique du dispositif jeunesse Carte Max</b>	<b>5</b>
1.A Présentation de l'ancien dispositif	5
1.B. Crise et arrêt du dispositif en 2014	5
1.C. Réorientation du projet	6
<b>2. Les attentes sur le chantier "carte jeune" dans le cadre de "La Transfo"</b>	<b>8</b>
2. A. Trois piliers proposés par la politique	8
2. B. Des objectifs spécifiques au chantier "Carte Max"	9
2. C. Des attentes enrichies par un travail d'immersion et de test	9
<b>3. Le dispositif cible</b>	<b>11</b>
3 A. Présentation globale du service	11
3 B. Les éléments du service qui permettent de faire vivre le dispositif	12
3 C. Les bénéficiaires et les usagers du dispositif	13
3.C.1. Critères de segmentation et groupes de jeunes retenus	13
3.C.1 a - L'âge	13
3.C.1 b - La zone géographique	13
3.C.2 Les parents, des "bénéficiaires" indirects	14
<b>4. Les principes du dispositif imaginé</b>	<b>15</b>
4.A Une offre Mixte	15
4.A.1 Un service de coups de pouces économiques et d'incitation à la découverte	16
4.A.2. Un service d'apprentissage du bénévolat	18
4.A.3 Des offres d'activités conçues et portées par les jeunes usagers eux-mêmes	24
4.A.4 L'articulation du service et de ses offres avec l'existant	29
4.B. Un service local et circulaire	30
4.B.1. Un système d'échange de point à valeur de monnaie locale	30
4.B.2. Un dispositif faisant coopérer l'ensemble de l'écosystème d'acteurs de la jeunesse	32
4.C. Un service sur mesure et évolutif	33
4.D. Un accès simplifié et inclusif	40
4.D.1 Une procédure d'inscription simplifiée	41
4.D.2 Un service qui prend en compte la fracture numérique	42
4.E Un service connecté	43
4.F. Un service en évaluation continue et partagée	44
4.F.1 Une évaluation pour renforcer la confiance entre parties	45
4.F.2 Une évaluation réciproque ludique et décalée	46
4.F.3 Une évaluation comme source d'enseignements pour la collectivité	48
4. G. Un service engageant	49

<b>5. Le déploiement du dispositif imaginé</b>	<b>53</b>
5 A. Etat d'esprit du déploiement	53
5 B. Chantier Gouvernance interne et implication des partenaires	54
5.B.1 Créer un comité de pilotage interne	55
5.B.2 Définir le portage du projet	55
5.B.3 Composer l'équipe projet	56
5.B.4 Formation des services à l'état d'esprit du dispositif	56
5.B.5 Définir les modes de travaux transversaux au sein de la collectivité	56
5.B.7 Préparer une gouvernance collégiale	57
5.B.8 Lancement de la gouvernance partagée	57
5.B.9 Entretien du réseau	57
5 C. Chantier Juridique et financier	57
5.C.1 Clarification juridique et financière	58
5.C.2 Identification des contraintes juridiques du projet	58
5.C.3 Cahier des charges juridiques	58
5.C.4 Création de la structure de portage	59
5.C.5 Convention partenaires	59
5 D. Chantier Monnaie locale	59
5.D.2 Définition du fonctionnement de la monnaie dans le dispositif	59
5.D.3 Définition de l'échelle de valeur de la monnaie	60
5.D.4 Accompagnement à l'équilibre budgétaire de la monnaie locale	60
5 E. Chantier Offres	61
5.E.1 Recensement des offres	61
5.E.2 Conception du service "back-office" avec les partenaires	61
5.E.3 Définition du cahier des charges des offres retenues dans le cadre du projet	61
5.E.4 Conception des "kits partenaires"	61
5.E.6 Accompagnement à l'homogénéisation des offres	62
5.E.6 Dynamique de suivi, d'amélioration et de renouvellement de l'offre	62
5 F. Chantier Communication	63
5.F.1 Définir l'identité du service	63
5.F.2 Conception du ton et création du contenu du service	63
5.F.3 Rédaction d'un cahier des charges de communication	64
5.F.4 Mise en place de la communication sur les réseaux sociaux	65
5.F.5 développement de la communication à l'avenir	65
5 G. Chantier Applicatif	65
5.G.1 Concevoir une version Prototype interactive	65
5.G.2 élargir le test d'une version interactive aux publics éloignés de la démarche	66
5.G.3 Développement du cahier des charges d'usages et technique de l'application	66
5.G.4 Développement du site	67
5.G.5 Maintenance et amélioration continue	67
<b>Annexe</b>	<b>68</b>
a) Timeline et photos de la démarche de conception	69
b) Synthèse des potentiels partenaires identifiés	75
c) Idées d'offre proposées par les participants du forum	77

## Préambule

Au cours de l'année 2016, la Ville de Mulhouse et l'agglomération de Mulhouse lancent, conjointement avec la 27e Région, La Transfo, un programme d'expérimentation de 18 mois qui vise à monter un laboratoire d'innovation publique au sein de la collectivité. Ce programme d'expérimentation s'appuie sur l'étude de cas pratiques par un groupe de 20 agents représentatifs de la diversité de métiers de la collectivité pour tester et s'approprier des méthodes innovantes de conception de politiques publiques. La refonte de la Carte Max a constitué le 1er cas pratique du programme.

Dans ce cadre, le groupe d'agents, accompagné d'une équipe de 4 intervenants pluridisciplinaires (expert en design de service, médiation culturelle, politique publique), a repensé le dispositif de la Carte Max en s'appuyant sur des **méthodes du design de service public centrées sur les usages**.

Au terme de cinq sessions de deux à trois jours, La Transfo Mulhouse a recueilli un ensemble d'enseignements (issus de l'observation des usages et d'échanges avec l'écosystème) puis conçu et testé des pistes d'applications concrètes.

Synthèse de ce travail, ce **cahier d'inspirations présente l'esquisse du dispositif jeunesse imaginé** : ses publics, ses principes d'utilisation, ses modalités de fonctionnement (gouvernances, gestion de contenu, questions techniques, promotion). C'est un premier pas vers un cahier des charges fonctionnels.

# 1. Historique du dispositif jeunesse Carte Max

## 1.A Présentation de l'ancien dispositif

Lancée au début des années 2000, la Carte Max est un dispositif d'aide à l'accès aux loisirs destiné aux 12/25 ans. Sous la forme d'un chéquier et de coupons de réduction, ce dispositif permet aux jeunes mulhousiens de bénéficier d'une gamme de réductions et de bons plans sur des offres culturelles et de loisir du territoire. Ce dispositif, financé à hauteur de 70 000€ en 2008, a atteint 2 400 acheteurs à son apogée, en 2009.

## 1.B. Crise et arrêt du dispositif en 2014

De 2010 à 2014, le dispositif est en perte de vitesse et semble de moins en moins répondre aux attentes des jeunes mulhousiens.

### **/ Une baisse constante du nombre d'utilisateurs**

En 5 ans, la Carte Max voit son nombre d'acheteurs réduire progressivement de manière importante. Fin 2014, le nombre de bénéficiaires tombe à 1350. Les offres de la Carte Max ne semblent plus pertinentes au regard des demandes des jeunes.

### **/ Des offres sous-utilisées par ses acheteurs**

L'analyse des usages, effectuée en 2014, montre, en effet, un vrai décalage entre le nombre d'offres de réductions proposées dans le chéquier et leur réelle utilisation qui est globalement inférieure à 15%. Il faut noter que même pour l'offre concernant le cinéma qui représente l'offre la plus prisée, moins de la moitié des coupons disponibles sont utilisés.

### **/ De nouvelles attentes des jeunes que le dispositif ne satisfait pas**

Par ailleurs, la demande des jeunes en termes d'offre évolue et s'oriente vers des activités et services hors du champ d'intervention de la Carte Max. En 2014, l'analyse d'usage montre que les jeunes sollicitaient davantage d'offres commerciales de réduction dans des magasins et une aide sur les transports pour faciliter la mobilité.

### **/ Un dispositif devenant une charge pour la collectivité**

Enfin, du fait de la chute des ventes, le dispositif a fini par constituer une charge financière pour la ville de Mulhouse, les recettes ne parvenant plus à couvrir le coût de fabrication, de

commercialisation et de communication du dispositif<sup>1</sup>.

L'ensemble de ces constats provoque **l'arrêt du dispositif au terme de l'année 2014**. La carte est remplacée provisoirement par une newsletter et des bons plans.

### 1.C. Réorientation du projet

A partir de 2015, une réflexion sur un nouveau dispositif jeunesse plus innovant, plus "branché", plus attractif et plus interactif est lancée.

#### **/ Vers une application mobile**

Le futur dispositif jeunesse s'oriente vers une application mobile. Cette orientation fait écho au développement d'un projet connexe de carte connectée porté par l'association des commerçants mulhousiens. Développée par la société Unyliss, cette carte "Vitrines de Mulhouse" permet de cumuler des points et de les transformer en bons d'achat<sup>2</sup>. Il s'agissait, pour le nouveau dispositif jeunesse, de bénéficier d'un développement déjà financé en partie.

#### **/ Une offre repensée**

Le nouveau dispositif jeunesse interactif est ainsi pensé pour proposer :

- Des avantages et remises négociés avec des partenaires commerciaux et enseignes diverses (éthiquement acceptables)
- Des bons plans proposés en fonction de l'âge des jeunes
- Une transmission régulière d'informations et de propositions de bons plans choisis et proposés par la collectivité
- Une offre évolutive en fonction des partenariats progressifs
- Un principe d'inscription diversifié : informatique, services Ville, services extérieurs (sémaphore, OMJ...) et une forme de carte ou d'application encore à préciser
- Une ouverture de ce dispositif aux communes de la M2A souhaitant s'y associer

#### **/ Des difficultés de développement et de mise en oeuvre**

Le service jeunesse rencontre des difficultés à concevoir et mettre en oeuvre un nouveau dispositif dans le cadre de l'échéancier et de la démarche prévus à l'époque. Le nouveau

---

<sup>1</sup> L'enveloppe budgétaire de la carte Max 2014 était de 35 000 € en dépense et de 10 000 € en recettes..

<sup>2</sup> Au delà de la valorisation du réseau des commerçants, l'avantage proposé reste moindre : 10€ de réduction par tranche de 500€ dépensés et une possibilité de donner ses points à une tiers personne.

dispositif devait en effet être développé et mis en oeuvre en un peu plus de 6 mois (de février à septembre 2015<sup>3</sup>), pour un lancement au début de l'année scolaire 2015-2016.

Le travail de développement et de mise en oeuvre d'une carte jeune interactive a généré des délais supplémentaires liés à l'apparition de problématiques techniques et juridiques concernant notamment la sécurisation des données.

Par ailleurs, la conception multilatérale et partenariale entre acteurs associatifs, institutionnels et privés alourdit et allonge la phase de conception.

### **/ Un budget maintenu**

Le budget alloué au fonctionnement du dispositif transitoire (newsletter et bons plans) reste à un niveau constant : entre 15 000 et 20 000 €.

### **/ Une démarche expérimentale de conception de projet**

En fin d'année scolaire 2015-2016, et suite au lancement du programme expérimental de La Transfo, la refonte de la Carte Max est apparue comme **un cas d'étude pertinent pour expérimenter des méthodes innovantes de conception de dispositifs publics.**

Les objectifs de ce premier cas pratique étaient triples :

- permettre au groupe d'agents embarqué dans le programme d'avoir un sujet de travail concret pour se sensibiliser aux méthodes du design de service, à leurs spécificités et pertinence.
- faire profiter à l'équipe jeunesse, en charge du projet, d'une dynamique de réflexion et de travail nouvelle sur ce dossier complexe, et lui remettre le présent cahier d'inspirations dans l'optique d'une mise en oeuvre de tout ou parties des éléments préconisés.
- permettre aux groupes d'agents engagés dans le programme d'amorcer une réflexion sur les contours d'une future cellule d'innovation interne à la collectivité.

## **2. Les attentes sur le chantier "carte jeune" dans le cadre de "La Transfo"**

### **2. A. Trois piliers proposés par la politique**

La réflexion menée sur l'évolution du dispositif Carte Max dans le cadre de La Transfo a intégré les axes de la politique jeunesse de la ville.

---

<sup>3</sup> Cette phase incluait : la définition et préparation de la nouvelle carte avec les partenaires, la gestion de la période de transition et pré-inscription, le lancement de la communication sur le projet, la préparation des modes de communications choisis (sms, création d'une page facebook spéciale jeunes, formation des agents destinés à assurer la communication...)

### **/ Axes directeurs de la politique jeunesse selon les âges**

Trois axes directeurs de la politique jeunesse mulhousienne ont été définis par la collectivité en fonction de la tranche d'âge concernée :

- Donner le goût de la découverte et favoriser l'épanouissement des enfants (L'enfance - 3/11 ans)
- Participer à la construction de la personnalité, rapport à soi, à l'autre, au groupe, à la collectivité et prévenir la culture d'opposition (L'adolescence - 12/15 ans)
- Accompagner vers l'autonomie et l'emploi (Le passage à l'âge adulte - 16/25 ans)

Par ailleurs, la politique jeunesse s'articule autour de trois axes transversaux aux tranches d'âges de la jeunesse :

#### **/ Axe transversal 1 : Fierté d'être Mulhousien**

Mulhouse est une ville jeune et multiculturelle, une ville de migrants forte de ses solidarités, qui sont à la fois son héritage et son patrimoine. Le partage de cette identité qui traverse l'Histoire de Mulhouse est le socle de l'identité territoriale des jeunes, premier vecteur du sentiment d'appartenance, du respect de soi et des autres. Cette identité mulhousienne est une condition de la reconnaissance interpersonnelle dans l'espace public et dans les échanges au-delà des dimensions culturelles ou l'attachement à un quartier.

#### **/ Axe transversal 2 : Volonté d'être Citoyen**

La citoyenneté est un apprentissage, car elle demande à développer une relation positive aux autres (respect, compréhension de la différence). Elle passe notamment par l'engagement associatif, la participation à la démocratie locale, le développement de projets collectifs mixtes et la participation à des actions civiques.

La citoyenneté permet aux jeunes de venir en soutien aux plus anciens. Les actions intergénérationnelles permettent une reconnaissance mutuelle, un échange de temps, d'expériences.

La laïcité est une dimension importante de la citoyenneté. Elle permet le respect de chacun dans l'espace public.

L'égalité femme /homme est toujours un objectif, tant les femmes ont davantage de difficultés à pouvoir réaliser leur projets, se réaliser et se faire respecter, notamment dans l'espace public.

#### **/ Axe transversal 3 : Valoriser la jeunesse**

Le manque d'engagement de la jeunesse est un lieu commun à combattre. La jeunesse connaît des engagements plus divers, plus ponctuels mais pas moins forts. La reconnaissance de l'engagement de la jeunesse est une condition de son développement

parmi les jeunes. La valorisation des jeunes par la collectivité est une condition de la reconnaissance sociale par les citoyens des apports de la jeunesse.

## 2. B. Des objectifs spécifiques au chantier “Carte Max”

Voici une synthèse des conclusions issues des différents temps de réflexions ayant eu cours en amont du travail réalisé dans le cadre de La Transfo :

- Gratuité de la carte
- Maintien des avantages « commerciaux » attachés à la Carte Max
- Abandon du chéquier tel qu’il existait
- Orientation de l’offre par des bons plans choisis plutôt que par des coupons « ouverts » et organisation d’une proposition mensuelle de ces « bons plans - Jeunesse » pour les 12 / 25 ans
- Développement d’une communication directe avec les détenteurs de la carte (idée de newsletter « jeunes »)
- Prise en compte de la contrainte liée au cofinancement, par la CAF, de cette offre nécessitant de maintenir au moins en 2015 une mention à la terminologie « MAX », et d’évoquer une évolution plutôt qu’une rupture.

**A l’occasion de La Transfo, nous avons fait le choix de proposer aux agents de repartir d’une feuille vierge** lors de leur préparation des immersions. S’ils ont rencontré l’équipe de la Carte Max pour prendre connaissance de l’ancien dispositif et de son fonctionnement, nous ne leur avons pas donné les objectifs précédemment cités comme points de départ. Il est intéressant de constater que le travail de terrain a permis de confirmer la pertinence de ces observations.

## 2. C. Des attentes enrichies par un travail d’immersion et de test

Les ambassadeurs de La Transfo ont effectué des immersions auprès de plus de 70 interlocuteurs de la Jeunesse Mulhousienne. Ainsi, dans le cahier, des propositions émanant des acteurs et des jeunes eux-mêmes ont été reprises. Ces temps de rencontres, d’observation et d’échanges ont permis de tirer des enseignements tels que la nécessité de:

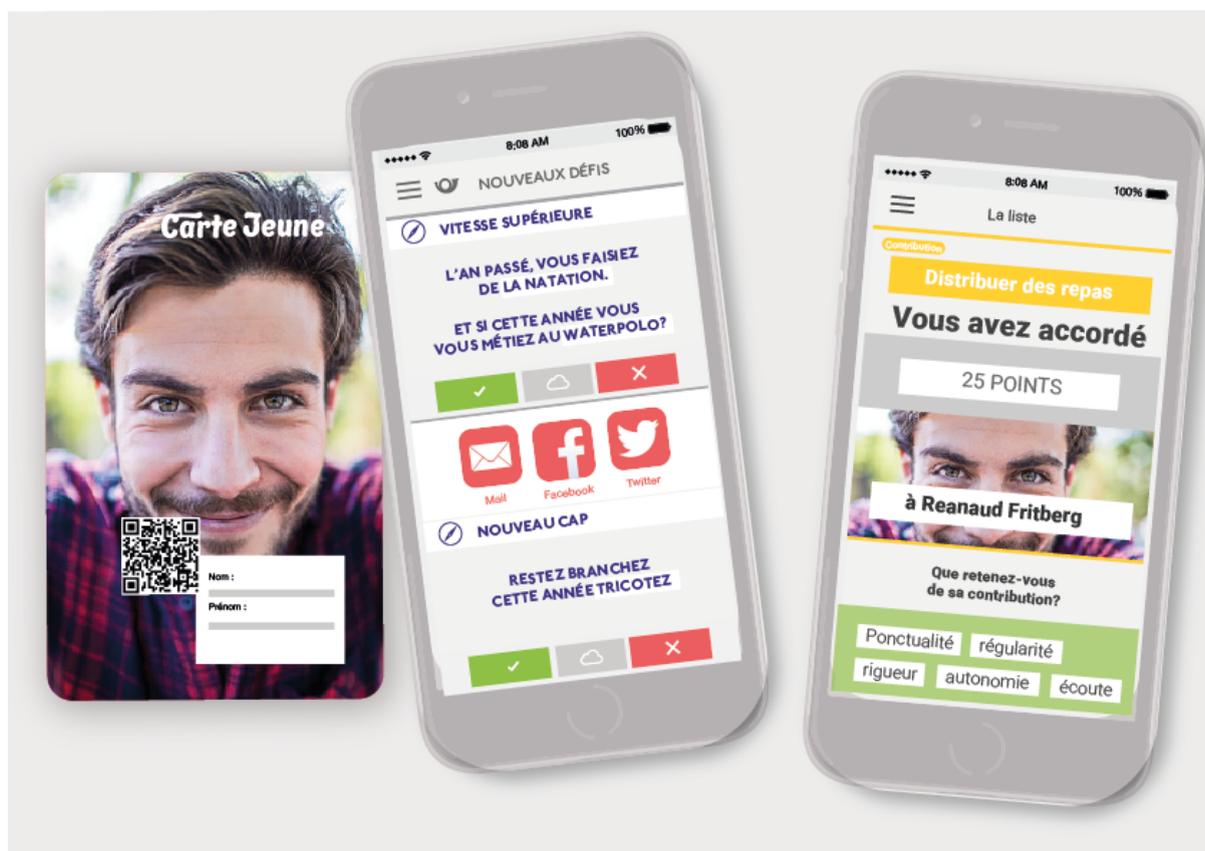
- changer les modalités de partenariats dans les offres
- être à l’écoute des usages et des pratiques des jeunes mulhousiens
- appliquer une logique d’offres plus ouverte
- donner une place à la citoyenneté dans le dispositif
- prévoir des contenus et des adresses différenciés en fonctions des différents publics cibles à l’intérieur de la large cible “jeune”
- ouvrir à un public le plus large possible et limiter au maximum les obstacles lors des inscriptions.

Ce "savoir d'usage" est au coeur des préoccupations du design de service. Il apporte des enseignements complémentaires à l'expertise.

Aussi appelé « savoir local », « savoir de terrain » ou « savoir riverain », le savoir d'usage vient d'une pratique répétée d'un environnement, qui donne aux citoyens une fine connaissance de ses usages et de son fonctionnement permanent. C'est l'idée selon laquelle les usagers connaissent mieux que quiconque leurs intérêts :

*« C'est la personne qui porte la chaussure qui sait le mieux si elle fait mal et où elle fait mal, même si le cordonnier est l'expert qui est le meilleur juge pour savoir comment y remédier » (Dewey, 1954 [1927], p. 207).*

### 3. Le dispositif cible



#### 3 A. Présentation globale du service

**/ Une plateforme de présentation des offres des acteurs commerciaux et associatifs de Mulhouse s'adressant à la jeunesse Mulhousienne**

Le dispositif cible propose une **plateforme de présentation d'activités, d'offres de réduction et d'incitation à l'engagement citoyen** pour les jeunes mulhousiens de 10 à 25 ans. Les

offres sont proposées par les acteurs commerciaux, associatifs, etc. de la jeunesse Mulhousienne.

### **/ Un système de valorisation monétaire créant de la réciprocité entre engagement citoyen et bon plan “conso”**

Fonctionnant sur un système de monnaie locale par points, ce dispositif présente :

- des offres de réduction sur des activités culturelles, de loisirs, de consommation qui coûtent des points aux jeunes (par exemple, il faut dépenser 4 points pour bénéficier d'une réduction de 30% sur un stage d'aviron)
- des propositions d'activités relevant de l'engagement citoyen ou solidaire qui rapportent des points aux jeunes (par exemple, un jeune peut gagner 4 points s'il participe à la distribution de plateau repas aux Restos du Coeur).

## **3 B. Les éléments du service qui permettent de faire vivre le dispositif**

### **/ Enseignements**

Afin de s'adapter le plus largement possible aux différents modes de vies, habitudes et possibilités des jeunes, le dispositif doit s'incarner dans des éléments diversifiés et complémentaires afin de couvrir l'ensemble des scénarios d'utilisations envisagés.

### **/ Recommandations**

Le service imaginé se compose donc des matérialités suivantes :

- une carte avec un système de flashcode ou de puce.
- une monnaie.
- un site web.
- une application ou site web adapté à l'usage sur mobile (responsive).
- des supports de communication.
- de kits pour les relais (dans la collectivité et chez les partenaires).
- un programme évènementiel.
- des comptes identifiés réseaux sociaux.

### **/ Points de vigilance**

La **matérialisation du service ne doit pas se faire au dépend de l'accompagnement humain** qui doit perdurer et/ou être réinventé, qu'il soit permanent (guichet, structures et personnes relais, partenaires) ou ponctuel (guichet mobile dans l'espace public, présentation du dispositif dans les écoles, etc.).

## 3 C. Les bénéficiaires et les usagers du dispositif

### 3.C.1. Critères de segmentation et groupes de jeunes retenus

#### 3.C.1 a - L'âge

Le précédent dispositif s'adressait à un public âgé de 12 à 25 ans. 12 ans correspond pour la majorité des enfants à la fin de la 6e ou le début d'année de 5e. Il semble pertinent que le dispositif puisse être proposé en amont pour accompagner le cap du passage au collège. Il apparaît ainsi nécessaire **d'élargir la cible**.

Dans une optique d'ouverture et d'élargissement du bassin de bénéficiaires potentiels, nous préconisons un **dispositif ouvert à tous les jeunes de 10 à 25 ans**.

**L'entrée dans le dispositif est préconisée en fin d'année de CM2** afin que le service puisse être exploré lors de l'été et accompagne le jeune dans son passage au collège. Cela permet également d'éviter de faire découvrir le dispositif à la rentrée de 6e, période déjà surchargée en terme de sollicitation des parents et des enfants.

Nous recommandons de distinguer, au sein de la cible, **3 groupes distincts : 10-15 ans, 15-18 ans, 18-25 ans**. Les 3 tranches d'âge correspondent aux étapes rencontrées par chaque jeune que sont le passage au collège, le passage au lycée et sa majorité.

Par ailleurs, au delà de ces trois groupes cibles, il existe une demande pour une ouverture du dispositif aux 25-30 ans, voire à tous les mulhousiens, quelque soit leur âge.

#### 3.C.1 b - La zone géographique

**L'espace administratif et l'espace vécu ne se superposent pas** : les jeunes de la périphérie mulhousienne vont parfois à l'école à Mulhouse, consomment à Mulhouse, ont des amis à Mulhouse. Un service s'adressant aux seuls résidents de la ville de Mulhouse ne semble pas pertinent.

**La mobilité des jeunes de la périphérie vers la ville centre est un enjeu de politique publique**. Il apparaît inopportun d'entraver cette mobilité déjà fragile en excluant les jeunes de la périphérie d'un dispositif voué à inciter les jeunes à découvrir les offres du territoire.

À défaut de pouvoir assurer le service à l'ensemble des habitants de M2A, il faut intégrer dès aujourd'hui la possibilité d'élargir et d'ouvrir le territoire. Il ne faut pas laisser les frontières

administratives entraver la mobilité des jeunes pour mener des activités ou des projets. Il est donc indispensable d'**ouvrir les conditions d'accès au service aux non-mulhousiens**.

**L'ensemble des jeunes de la M2A seront concernés** des élèves de CM2 de 10 ans aux collégiens, lycéens, étudiants dont étrangers, chômeurs, bénéficiaires des minimas sociaux, stagiaires, services civiques, étrangers, apprentis, salariés...

Plus encore, on peut imaginer un **élargissement du public** et une égalité entre tous les jeunes qui résident, travaillent, étudient, passent leurs vacances sur le territoire mulhousien, possiblement à l'ensemble du territoire M2A, mais également à des personnes de passage (jeunes touristes, échanges scolaires, échanges universitaires...)

Il faut être vigilant à capter et intégrer également les publics "hors circuits" (jeunes déscolarisés, personnes handicapées.)

### 3.C.2 Les parents, des "bénéficiaires" indirects

Les parents de mineurs doivent-être particulièrement impliqués dans le dispositif.

#### / Enseignements

Nous avons distingué quatre postures clés :

- le **parent qui accompagne** le jeune dans l'inscription, la recherche d'activités, l'évaluation,
- le **parent qui valide** : il reçoit des notifications et valide avant inscription ou publication,
- le **parent qui participe au dispositif** : il participe à des activités avec ses enfants, il crée des événements, il accompagne des activités, il paye...
- le **parent qui bénéficie du dispositif** : on l'incite (par notifications) à participer à des activités avec ses enfants, on l'aide dans l'encadrement de son enfant lors d'activité (animation, médiation...), on prend en compte ses propres contraintes (gardes d'enfants gratuits, solidarité entre parents...).

#### / Recommandations

##### **Un outil de dialogue**

Le dispositif doit facilement être appréhendable par le parent. Celui-ci, dès lors que son enfant est mineur, est un des interlocuteurs essentiels du dispositif.

Le dispositif doit être un **outil de dialogue entre les parents et leurs enfants** et dépasser le simple rôle de responsable légal du parent. Ainsi, même la validation peut devenir un prétexte et offrir des éléments d'information pour nourrir les échanges parents-enfants.

*Exemple de notification : "Votre enfant semble intéressé par un stage d'aviron, parlez en ensemble et finalisez son inscription!"*

Le dispositif doit intégrer les parents et les familles en menant une communication élargie mais également au travers de son offre et des événements partenaires. En intégrant, par exemple, des temps forts et des festivals familiaux (MOMIX, BD Ciné, La nuit des mystères, les marches nocturnes, les randos vélos urbaines....) ; le jeune peut lui aussi être dans une posture de proposition d'activités à sa famille et inciter ses parents à partager des activités avec lui.

Le service doit établir des **points relais d'accueil ou d'information** (fixes ou mobiles) au coeur des quartiers, en s'appuyant notamment sur des structures familiales existantes comme les Centres socio-culturels. Il doit également être en lien avec les dispositifs existants comme les Bons plan famille et le label Famille Plus.

### **Vers l'autonomie**

Le parent d'un enfant mineur doit avoir une entière **confiance** dans le dispositif, il doit donc pouvoir prendre connaissance de la charte et du cadre des activités. Les notifications permettent de le sécuriser en lui transmettant les informations liées à l'activité à laquelle est inscrit son enfant (responsable, lieu, contacts...).

Le dispositif incite les parents à accompagner progressivement leur enfant vers l'autonomie.

*Exemple de notification : "Votre enfant vient d'avoir 17 ans, souhaitez-vous l'autoriser à valider seul ses inscriptions aux activités?"*

### **/ Points de vigilance**

Le parent pourra rencontrer des difficultés dans l'accompagnement de son enfant (barrière de la langue, accès internet, difficultés sociales...), il est nécessaire de pouvoir **identifier d'ores et déjà des lieux, des structures de proximité et des personnes relais dans chaque quartier** (Centre Socio Culturel, médiathèque, associations...).

## **4. Les principes du dispositif imaginé**

### **4.A Une offre Mixte**

Le dispositif imaginé propose de mettre en place un **système de réciprocité entre** une offre d'engagement (citoyen, social et public) et une offre de services et de bons plans (réduction, invitation...) pour la jeunesse. Cette logique favorise l'entraide, incite au bénévolat, responsabilise et engage les jeunes dans une citoyenneté active.

L'objectif est de favoriser l'engagement de la jeunesse mulhousienne tout en répondant à ses besoins.



#### 4.A.1 Un service de coups de pouces économiques et d'incitation à la découverte

Le service répond aux 3 axes de la politique jeunesse de la Ville de Mulhouse (voir 2A) en accompagnant le jeune, via des coups de pouce économiques (réductions, invitations...) et en incitant le jeune à découvrir de nouveaux horizons.

#### / Enseignements

A travers les différentes sources d'enseignement, il apparaît que les jeunes :

- ont besoin d'être soutenus, notamment financièrement.
- aspirent à sortir du cocon familial, à être autonome dans la gestion de leurs activités et consommation.
- ont de grosses attentes, assez précises, sur le type d'offres qu'ils souhaitent voir apparaître dans ce service.

## / Recommandations

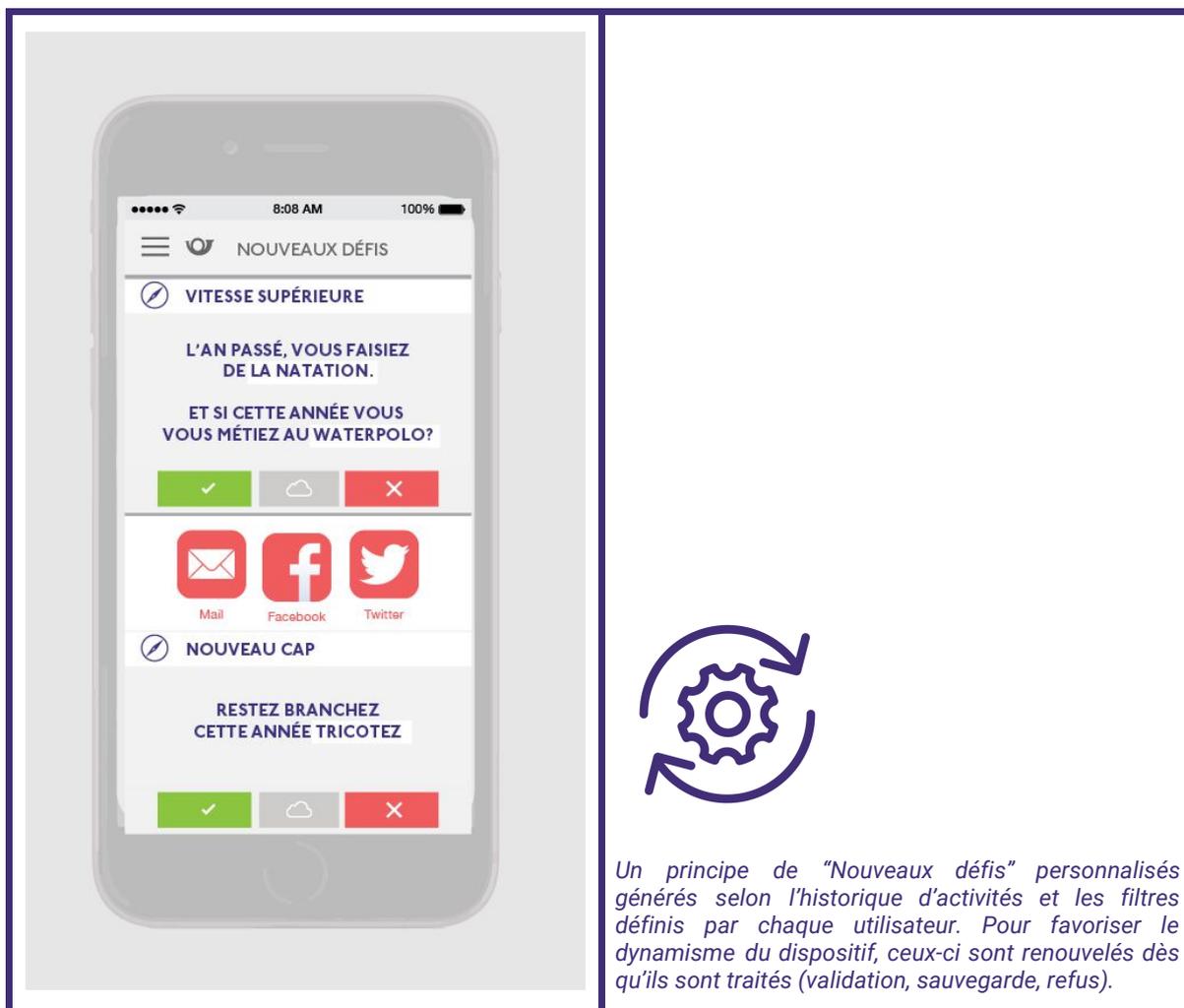
Le service a pour objectif d'aider les jeunes à se construire une expérience de l'autonomie au travers des **coups pouces économiques** sous la forme de réduction à des activités culturelles, sportives, etc.

Les jeunes et les partenaires rencontrés pendant les immersions et lors du Forum ont soumis, à titre d'exemples, leurs idées et envies :

- **Offres loisirs/vacances** : *Mini-séjour jeunes (agences de voyages et acteurs associatifs qui en organisent), Europa Park, sorties ski*
- **Offres culturelles** : *Théâtre de poche, cinéma, centre socio-culturel..*
- **Offres sportives** : *centre d'équitation, Accrobranche, le "Poney parc", cours de Krav Maga, Laser game, airsoft, paintball*
- **Offres savoir-faire** : *Apprendre à faire la cuisine en lien avec l'association Epices*
- **Offres "conso"** : *Restaurant, fast food, shopping dans les magasins (H&M, Zara, Tally Weil, etc.),*
- **Système de Billet "suspendu"** : *proposer des lots de deux places, afin d'inciter les jeunes à découvrir les offres culturelles. (La Filature met déjà en place ce type de système. Il serait intéressant de les rencontrer pour en savoir plus.)*

**Être un déclencheur d'intérêts.** Le service propose également des modes d'informations et des propositions qui attisent la curiosité et l'intérêt des jeunes. Il se veut être une source de plaisir, de loisir et incite à :

- **l'approfondissement de pratiques existantes** : il s'appuie sur un système de compte personnel et de relance personnalisée pour mettre en avant, auprès des jeunes inscrits, des offres qui correspondent à leurs intérêts.
- **la découverte de nouvelles pratiques** (métier, sport, art, etc.) Le service renouvelle les modalités de présentation des offres pour créer une envie de découverte.
- **l'apprentissage des potentialités du territoire** : Le service permet aux jeunes de comprendre ce qui est possible et comment cela est possible.



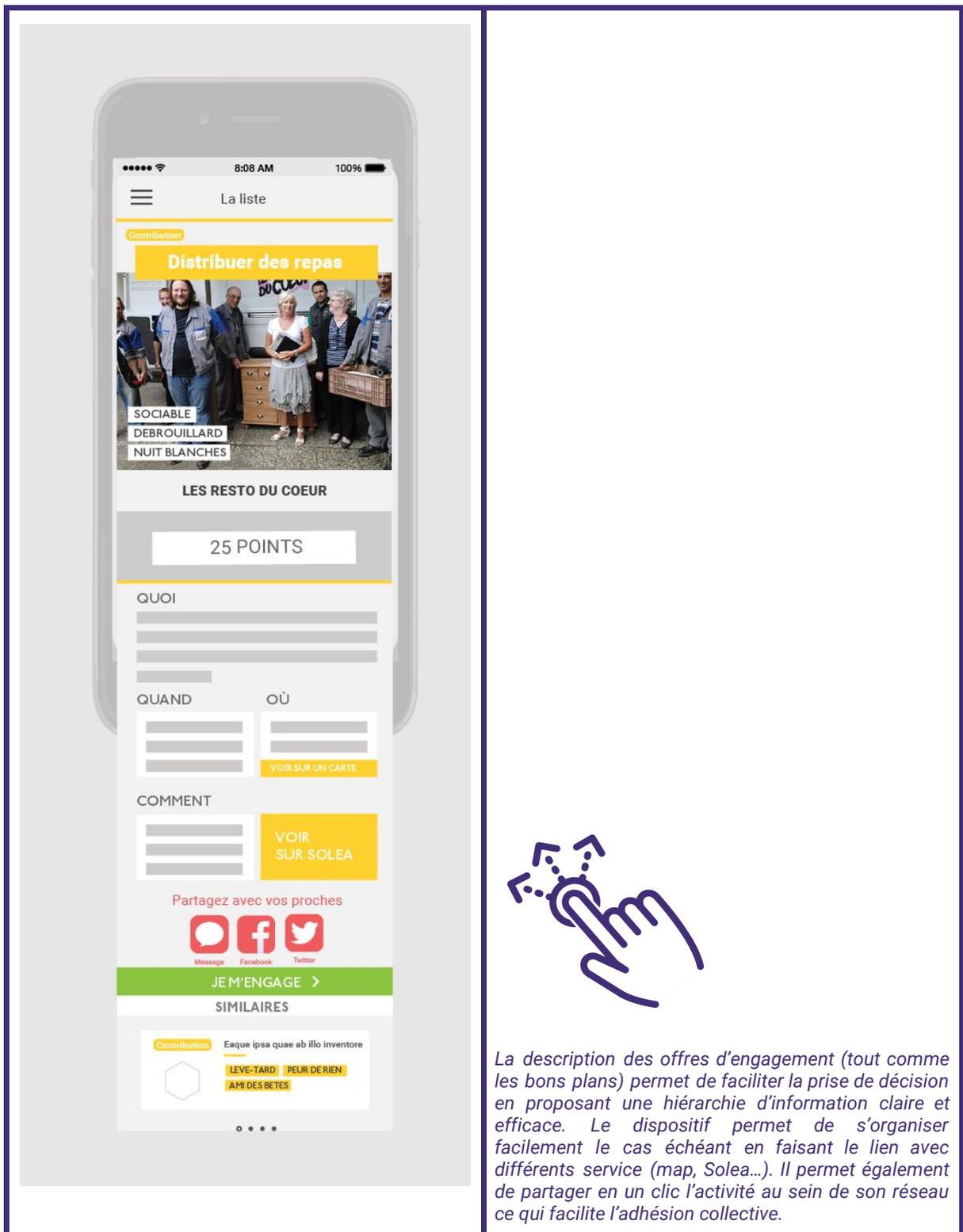
### / Points de vigilance

Il est primordial, pour que le service fonctionne, de faire régulièrement des études de terrain pour faire évoluer les offres.

La gratuité n'est pas suffisante pour inciter les jeunes à aller là où ils n'iraient pas spontanément. Il est primordial, pour favoriser l'accès aux structures culturelles par exemple, de s'appuyer sur d'autres leviers : le reporting par les paires, les défis...

#### 4.A.2. Un service d'apprentissage et de valorisation du bénévolat

En parallèle des coups de pouces économiques et des incitations à la découverte, le système propose des activités dites citoyennes.



### / Enseignements

De nombreux **jeunes** sont déjà **“engagés”** et **“acteurs”** de la cité, dans leur quotidien et dans leurs réseaux. Ils aimeraient être davantage valorisés.

Le **bénévolat est perçu positivement** car il représente une opportunité de rencontres d'autres personnes, une opportunité d'accès à de nouvelles connaissances / compétences valorisables dans un CV ou auprès d'un employeur.

Si les jeunes sont en demande d'ouverture et ont envie d'avoir accès à des cadres pour rencontrer d'autres jeunes, ils nous mettent en garde sur la logique conflictuelle entre quartier.

### **/ Recommandations**

Le système **propose des activités dites citoyennes**. Il pourrait s'agir d'activités telles que :

- la **participation à des événements de sensibilisation** comme des stages de récupération de points ou un "week-end engagement" (découverte de différentes facettes de l'engagement et du bénévolat à Mulhouse sur 2 jours)
- l'**organisation d'événements sur des problématiques citoyennes** (présentation de services publics, information sur les incivilités dans les transports etc.),

*Exemple : le Mulhouse Master Class pourraient s'appuyer sur le dispositif pour mettre en place cet événement de manière collaborative*

- des **actions de bénévolat**, comme la distributions des repas, en aidant les associations de bénévoles tels que les Restos du Cœur, le soin des animaux auprès de la SPA, les refuges, le zoo
- des **activités entièrement dématérialisées** comme un quizz sur Mulhouse, sur la jeunesse permettant de gagner des points
- la **valorisation d'actions dépassant le cadre de l'offre d'activités proposées par le dispositif**. Le jeune pourra ainsi valider des points en valorisant :
  - un bon résultat scolaire (passage d'un examen, bonnes notes)
  - des jobs d'été par un gain de points
  - l'engagement au sein du CM jeunes

Cela permet de :

#### **Rendre visible et mettre en valeur les jeunes impliqués :**

- par un système de profil avec une visibilité de l'engagement du jeune : chaque jeune crée un compte personnel pour bénéficier des offres d'activités, ses divers engagements et activités auxquelles il a participé sont rendus visibles sur son profil
- par un système de valorisation des actions : les activités citoyennes apporteraient un nombre de points pouvant être réinvestis dans des activités dites "commerciales / culturelles"

**"Déringardiser" l'engagement** : Le dispositif donnerait un point de vue contemporain sur l'entraide et le bénévolat en évitant de le "ringardiser" ou de trop l'institutionnaliser :

- en s'appuyant sur une application intégralement pensée pour les jeunes
- avec une implication de la ville qui reste discrète : le dispositif perdrait en impact s'il est trop identifié comme un produit institutionnel.

**Utiliser l'entraide comme prétexte pour étendre son territoire de vie.** Le dispositif incite les jeunes à rencontrer d'autres personnes, à intégrer de nouveaux collectifs et à visiter de nouveaux lieux :

- par un système de relance automatique qui propose de nouvelles activités.

*Exemple de relance : "Récemment, vous avez participé à une soirée ciné-concert, voici une autre activité qui pourrait vous intéresser."*

- par des propositions d'activités à réaliser en groupes.

*Exemple : un défi "ramassage des déchets au bord du canal" qui serait réalisée par cinq jeunes.*

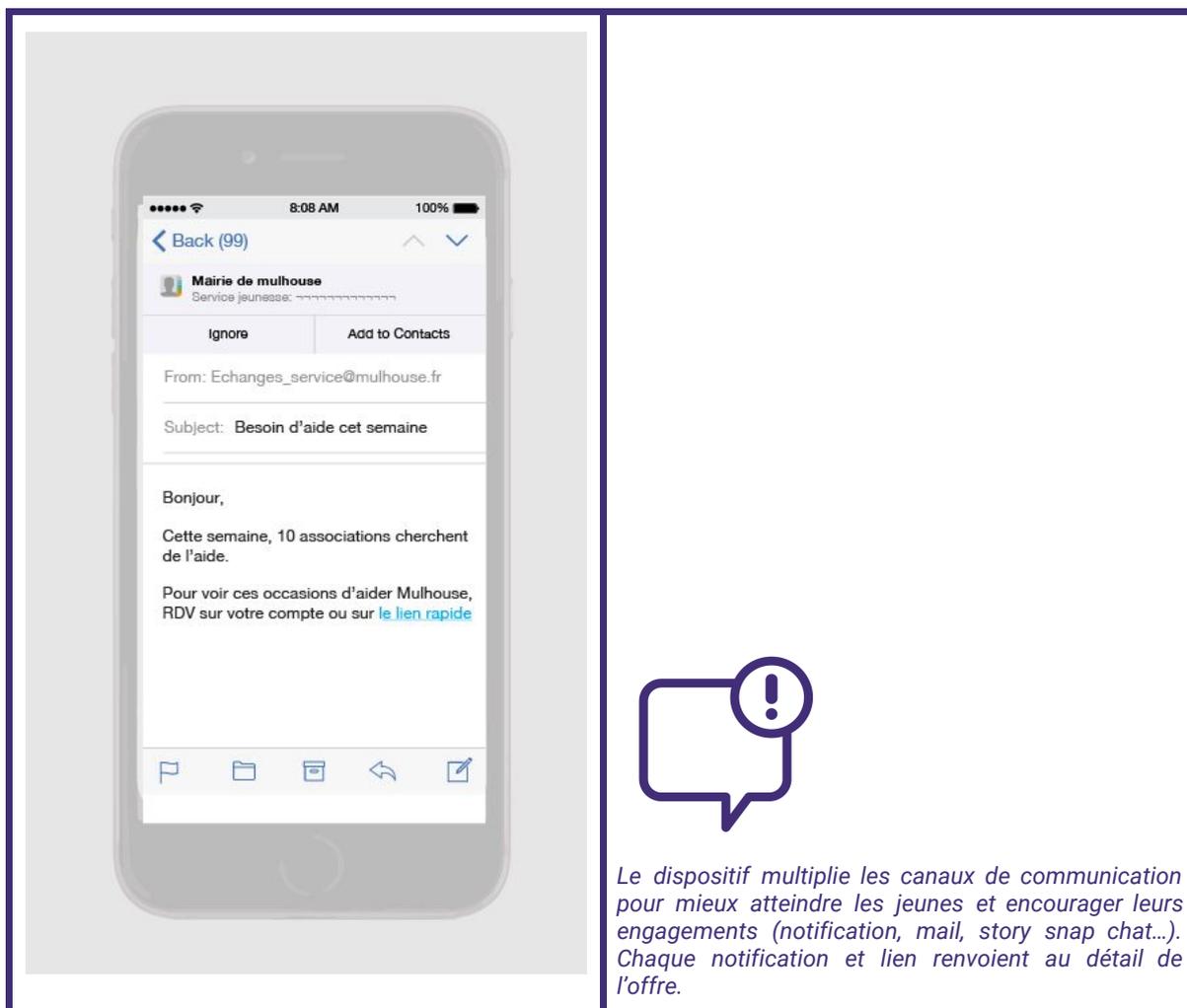
**Impliquer les jeunes dans le fonctionnement du dispositif.** Les jeunes doivent être invités régulièrement à participer au fonctionnement, à la communication et à l'amélioration du service. Ceux qui s'investissent sont eux aussi rétribués par des points gagnés pour leurs contributions.

*Par exemple : des jeunes pourraient participer à la traduction du service dans d'autres langues.*

**Rendre visible les échelles de valeur entre investissement et rétribution.** Le dispositif de rétribution repose sur une échelle de valeurs simple et accessible à tous, qui s'appuie sur le temps passé et le niveau d'investissement personnel.



*Un système de notifications permet de faire remonter l'information au jeune sans que celui-ci n'ait besoin de la chercher. L'instantanéité des demandes de coup de main va favoriser l'implication des jeunes.*



Voici quelques **partenaires et dispositifs existants** sur le territoire identifié lors du Forum sur les questions de défis solidaires et de bénévolat :

- Les Chantiers jeunes de la Ville
- Dispositif Action Jeune Citoyen
- Agence de la Participation Citoyenne
- France Bénévolat : création en 2008 du Passeport Bénévole
- Le Rezo Mulhouse : Travail avec un sociologue, valorisation du bénévolat au travers d'une VAE ( Validation des Acquis d'Expérience)
- Unicité
- Sémaphore
- Association EPICES

Des dispositifs existants à regarder :

- Diffuz, Petites actions pour grands défis [www.diffuz.com/](http://www.diffuz.com/)
- Tapaj, dispositif de travail à la journée, [www.tapaj.org/](http://www.tapaj.org/)

### **/ Points de vigilance**

Attention à ne **pas systématiser l'aide et les rétributions**. Le dispositif n'a pas vocation à monétiser toute forme d'aide. Il doit aussi encourager les actes gratuits et l'investissement personnel.

Inversement, la génération de "crédits" ne doit pas se faire uniquement par le bénévolat, pour **ne pas stigmatiser ceux qui ne peuvent ou ne veulent s'investir sous cette forme**. Le service offre une liberté d'usage tout en valorisant certaines pratiques vertueuses.

La collectivité doit jouer un **rôle important de modération des activités proposées**, notamment en ce qui concerne les offres d'activités citoyennes (attention aux propositions qui s'apparentent à du travail dissimulé, comme la réalisation d'inventaire).

#### **4.A.3 Des offres d'activités conçues et portées par les jeunes usagers eux-mêmes**

Le dispositif encourage, permet et accompagne la création d'actions collectives portées par les jeunes.

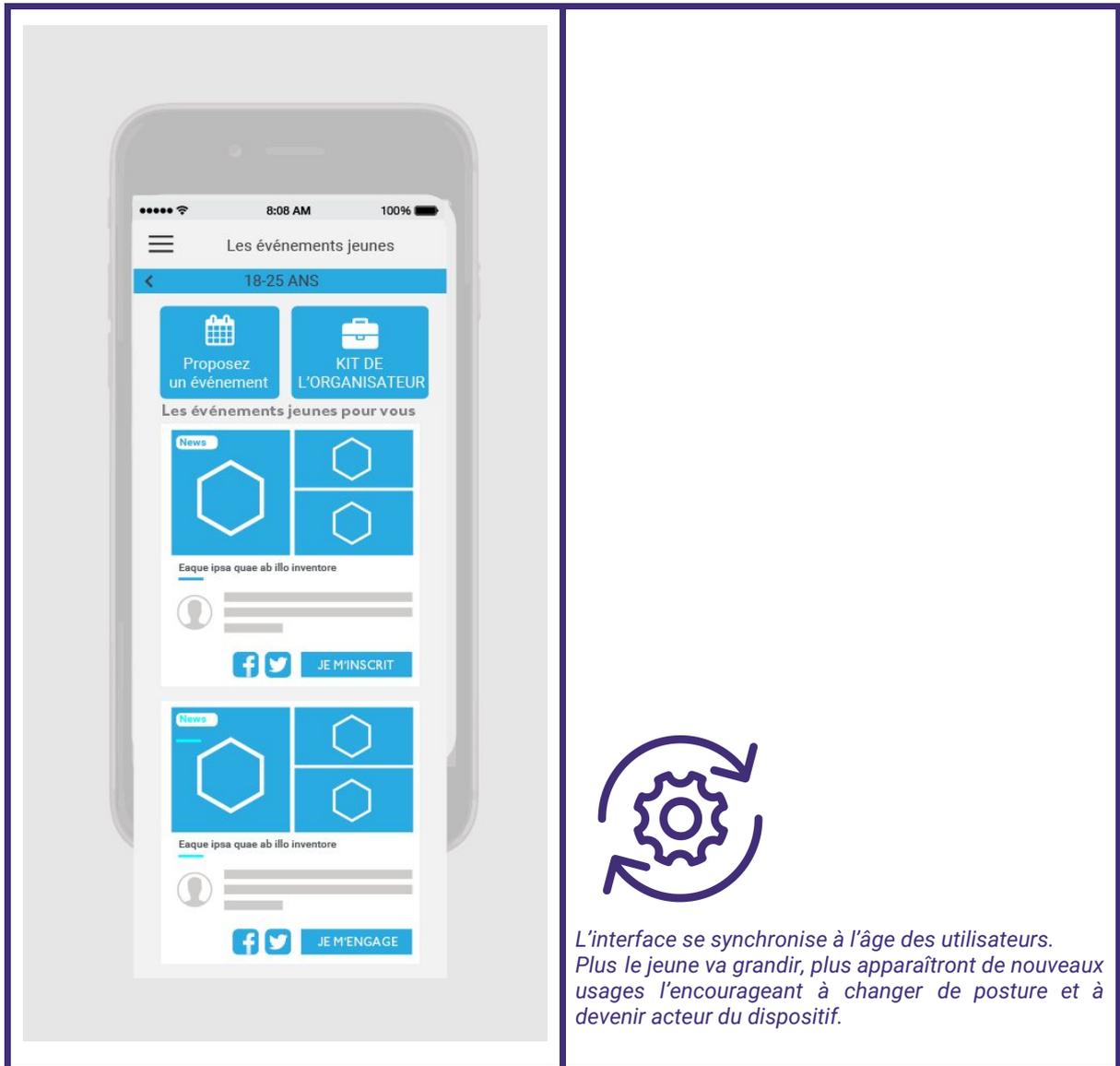
### **/ Enseignements**

Les jeunes organisent déjà, avec leurs propres moyens (bouche à oreille, événements Facebook...), des activités (culturelles, sportives...) en collectif.

De nombreux retours invitent à considérer le collectif autant comme un moteur du dispositif qu'un but à atteindre.

### **/ Recommandations**

Il nous semble intéressant que le service puisse valoriser les dynamiques existantes, en leur apportant un cadre facilitant (mise en relation possible avec des partenaires, des personnes ressources) et sécurisant.



**Le service pourrait, en offrant la possibilité aux jeunes d'être force de proposition :**

**Faciliter l'accès à des services ou infrastructures.** Proposer aux jeunes d'avoir accès à des infrastructures s'ils mutualisent leurs demandes et trouvent un garant du bon usage du lieu.



**Outiller une cause.** Les jeunes peuvent se mobiliser pour des causes et proposer des actions concrètes. Le développement de leur projet est rendu public et relayé par la plateforme.

**Accompagner les dynamiques interculturelles.** Le dispositif peut s'appuyer sur des dynamiques communautaires. Il est possible d'envisager des groupes valorisant les cultures de chacun (cuisine, danse...)

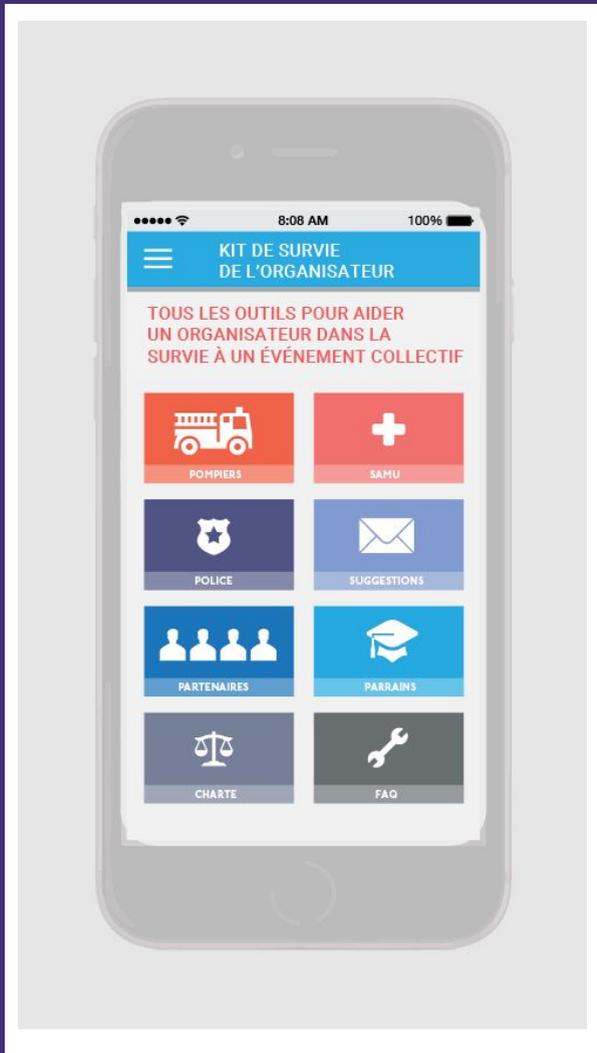
**Réaliser collectivement des rêves.** En se mettant d'accord sur une ambition collective, la plateforme fait la promotion d'initiatives ou de projets et accompagne les jeunes dans la réalisation de défis collectifs.

**Accord commun.** Le dispositif engage la responsabilité et la bonne tenue d'engagement collectifs. Il propose d'organiser des rappels gérés directement par les jeunes.

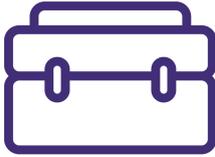
**Proposer des rôles distincts sur les projets proposés.** Le dispositif propose une taxinomie de rôles spécifiques pour un événement, qui implique des responsabilités et des droits différents (organisateur, participant, garant, financeur...)

**Encourager la responsabilité collective.** Le dispositif est fondé sur la confiance accordée aux jeunes dans la gestion des groupes. Dans le cadre d'événements ou d'actions collectives, les jeunes actent une responsabilité commune en cas de potentiels dommages ou problèmes.

**Faire de la pédagogie sur le portage de projets collectifs.** Savoir porter, développer faire financer un projet n'est pas donné à tous. Le dispositif propose des parrainages et met en place un système d'accompagnement adapté en fonction des projets.



The image shows a smartphone screen displaying the 'KIT DE SURVIE DE L'ORGANISATEUR' app. The app's interface is clean and organized, with a blue header and a grid of eight colorful buttons. Each button features a white icon and a label: a fire truck for 'POMPIERS', a red cross for 'SAMU', a police badge for 'POLICE', an envelope for 'SUGGESTIONS', three people for 'PARTENAIRES', a graduation cap for 'PARRAINS', a scale of justice for 'CHARTRE', and a wrench for 'FAQ'. The status bar at the top shows the time as 8:08 AM and 100% battery.

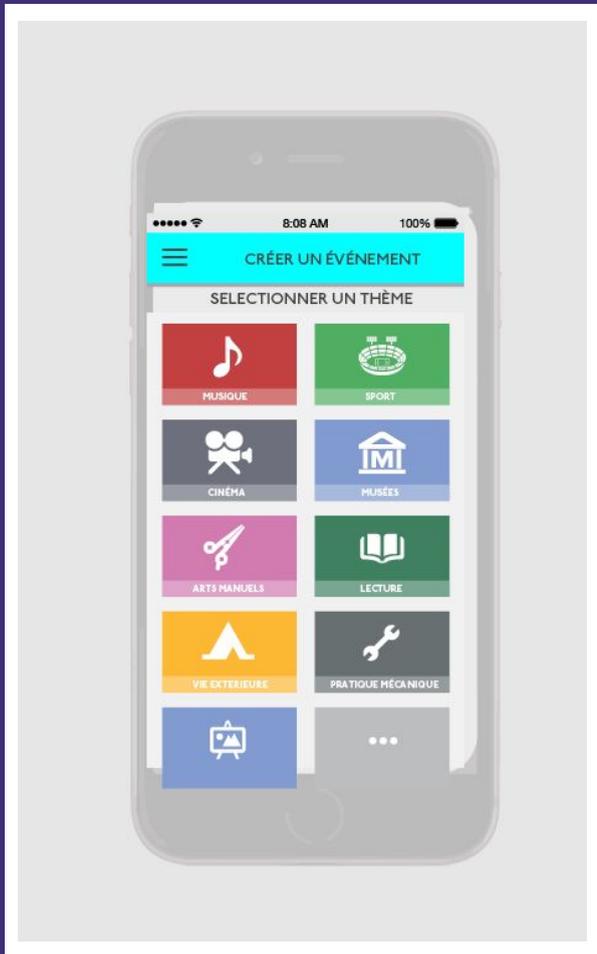


*Le dispositif est aussi un guide ressource pour le jeune (et pour les partenaires) et contient de nombreux outils facilitant la prise d'initiative des jeunes. L'ergonomie de l'application et la hiérarchie des informations doit permettre d'aller à l'essentiel, de trouver une information rapidement et d'agir efficacement (Visibilité des contacts d'urgences).*

**Permettre l'échange de services et la mise en place d'un réseau d'entraide.** Le dispositif met en relation des offres et des demandes et permet aux usagers de trouver les accompagnements qui leur conviennent tout en favorisant la solidarité. Certains axes de développement pourraient être explorés.

**Développer les “appels à contributions”.** Les jeunes doivent être en mesure de porter eux-mêmes des projets. Le dispositif facilite les appels à contribution ciblés issus de la collectivité ou de certains jeunes eux-mêmes, et leur permet de se signaler facilement s’ils sont intéressés.

**Permettre de créer des groupes thématiques.** Le dispositif permet de créer ou de trouver des groupes de jeunes passionnés par les mêmes thèmes et de les mettre en relation simplement.



The image shows a smartphone screen with a user interface for creating an event. At the top, there is a red bar with the text 'CRÉER UN ÉVÉNEMENT'. Below it, a white bar says 'SELECTIONNER UN THÈME'. The main area is a grid of colored buttons with icons and labels: 'MUSIQUE' (red), 'SPORT' (green), 'CINÉMA' (dark grey), 'MUSÉES' (blue), 'ARTS MANUELS' (pink), 'LECTURE' (green), 'VIE EXTÉRIEURE' (orange), 'PRATIQUE MÉCANIQUE' (dark grey), and a blue button with a TV icon. The status bar at the top shows 8:08 AM and 100% battery.



*Le dispositif propose au jeune une entrée thématique pour trouver des événements qui l'intéressent. Les thématiques doivent être en nombre limité afin d'être identifiables rapidement tout en permettant l'accès à un contenu bien plus large.*

### / Points de vigilance

Inciter les jeunes à organiser eux-mêmes des événements pose évidemment des problèmes de sécurité (que faire en cas de problème ?), de modération (qui valide l'activité proposé par le jeune ? Selon quels critères ?), de responsabilité (qui est le responsable juridique ? le référent vis à vis de la mairie ? comment accompagner la montée en compétences des porteurs de projet?)

#### 4.A.4 L'articulation du service et de ses offres avec l'existant

Quels sont les dispositifs existants à Mulhouse et dans la métropole à destination de ce public spécifique ? Quelle articulation imaginer entre les services existants ? Des fusions sont-elles souhaitables ? Des mutualisations sont-elles possibles ? Comment garantir la complémentarité des offres ? Comment rendre lisible cette complémentarité ?

##### **/ Enseignements**

Il existe déjà, sur le territoire mulhousien, des services qui s'adressent aux jeunes et à leur famille. Nous avons notamment repéré :

- la Carte Famille,
- la Carte Jeune Grand Est piloté par la Région,
- l'Office Mulhousien de la Jeunesse (OMJ): création de parcours découverte culturelle et sportive
- la Carte des vitrines de Mulhouse
- le Pass'Alsace (Otipass)
- le Pass'Musée
- la Carte Culture
- la Carte VitaCulture

Certains dispositifs en dehors du territoire ont également été identifiés à titre d'inspiration

- Nantes dans ma poche, application à personnaliser qui permet de faire le lien entre les dispositifs existants. [www.nantes.fr/nantes-dans-ma-poche](http://www.nantes.fr/nantes-dans-ma-poche)
- Carte avantage jeune, Bourgogne Franche-Comté [www.avantagesjeunes.com](http://www.avantagesjeunes.com)

##### **/ Recommandations**

Il est important de travailler, avec les équipes référentes, sur la bonne articulation inter-services. Il faut comprendre les objectifs de chaque dispositif et s'interroger sur les passerelles ou fusions possibles.

Il y a certainement des mutualisations à imaginer (en matière de communication par exemple ?).

##### **/ Points de vigilance**

Il existe un risque de confusion dans la lisibilité des dispositifs et la compréhension des objectifs de chacun.

## 4.B. Un service local et circulaire

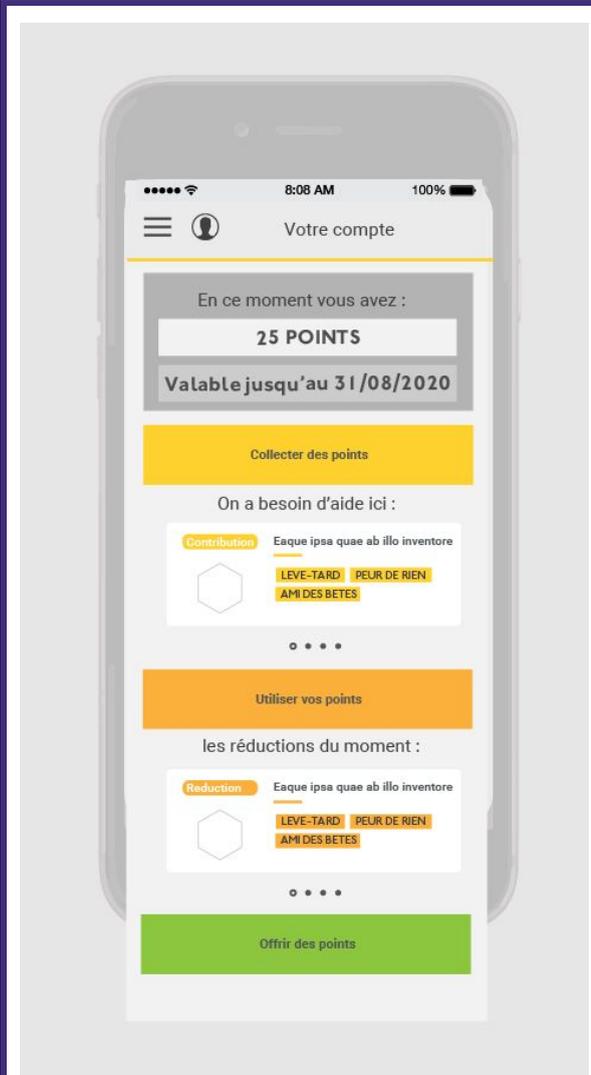
### 4.B.1. Un système d'échange de point à valeur de monnaie locale

Nous avons imaginé un système d'échange de points. Le jeune peut en gagner et en dépenser. Son engagement lui permet de créditer un compte et d'avoir accès à des offres "à points".

Le jeune reçoit une carte qui est déjà créditée. Il s'agit d'un don de la Mairie.

Le jeune peut "gagner" des points supplémentaires en s'engageant et relevant des défis lancés par la Ville.

Les cartes sont munies d'un flashcode qui permet au partenaire, une fois que le jeune a rempli sa mission, de créditer son compte personnel. Le jeune est ensuite libre d'utiliser ses points pour avoir accès à une activité, une réduction etc...



*L'utilisateur peut facilement connaître son nombre de point et savoir concrètement à quoi cela pourrait lui servir et/ou comment en gagner d'avantages. L'interface permet là encore d'incarner la réciprocité du service .*

Ce **système d'échange de points** correspond à la création d'une monnaie locale pour la Ville de Mulhouse. La mise en place de cette monnaie locale peut permettre de valoriser des ressources locales et de mettre en avant, de façon pro-active, des créateurs / fabricants / artisans locaux.

L'avantage est que la plupart des bénéficiaires vont enrichir la communauté, et limiter la part qui sera drainée hors de la communauté, vers d'autres parties du pays ou du monde. Par exemple, on peut imaginer qu'un jeune favorisera un achat de livre ou de vêtements dans une librairie/boutique locale plutôt que de faire un achat.

### **/ Enseignements**

L'idée d'une monnaie locale bénéficie d'**un large capital sympathie** auprès des citoyens. Le principe de la monnaie locale a l'avantage de créer un cadre pour la circulation des richesses locales.

Un des enseignements des immersions est que le territoire de coopération cohérent est celui de la m2A. Des offres d'activités pertinentes, et parfois non-existantes sur le territoire de la ville, existent en dehors des frontières administratives de la Ville de Mulhouse. Faciles d'accès pour les jeunes de la banlieue mulhousienne comme pour les jeunes de la ville centre, ces offres sont complémentaires à celles comprises dans les limites administratives de la Ville de Mulhouse, elles ont toutes leur place dans le dispositif.

### **/ Recommandations**

Nous préconisons que:

- **la collectivité soit garante de l'équité dans les tarifs/barèmes de points** en établissant une grille de valeurs monétaires.
- **il y a une mise de départ** : proposer en début de chaque année scolaire un pack de points pour tous les comptes des jeunes et les comptes des associations proposant des activités citoyennes.
- **la monnaie soit remise à jour à chaque fin d'année** : tous les points émis durant une année scolaire seront remis à jour au moment de la distribution de la mise de départ. Les bénéficiaires du service auront l'obligation de la dépenser dans l'année. Cela évite l'inflation et incite à « consommer » durant l'été, période avec une forte offre d'activités pour les jeunes.

- **le don de points** entre les jeunes ou dans un pot commun soit permis, afin de permettre la redistribution et permettre à ceux qui ne souhaitent pas de rémunération pour leurs actions d'en inciter d'autres à utiliser le dispositif
- **les offres soient ancrées sur le territoire** : les bénéficiaires du service auront l'obligation de la dépenser localement (sur le territoire de la Ville de Mulhouse ou de la M2A, auprès des partenaires).
- **des offres "à points" cohabitent avec des offres gratuites.** Le dispositif offre des services différents en fonction des possibilités de chacun, avec un socle gratuit et des offres complémentaires payantes (en points) .

### **/ Points de vigilance**

La création d'un tel système d'échange de points pose les problèmes classiques rencontrés lors de la création d'une monnaie locale : risque d'accumulation de monnaie, qui avec la remise soudaine dans le circuit financier de cette masse monétaire, crée de l'hyperinflation... A cela s'ajoute la problématique de la valorisation. Selon quels critères et comment valoriser une offre ? du temps donné ? Peut-on jouer librement et utiliser le système de points pour inciter ? Quel impact ?

La définition de ses principes de fonctionnement est une étape importante du projet (voir section 5).

## **4.B.2. Un dispositif faisant coopérer l'ensemble de l'écosystème d'acteurs de la jeunesse**

### **/ Enseignements**

Il existe un riche écosystème d'acteurs de la jeunesse mulhousienne : acteurs institutionnels de l'éducation (collèges, etc.), de la culture, de l'action sociale et des loisirs, acteurs associatifs proposant des activités de loisirs ou d'engagement, structures jeunes (Junior associations, ...), commerce orienté vers la jeunesse.

Ces acteurs pourraient bénéficier d'une **mise en visibilité commune** afin d'être identifiés par les jeunes et par les parents comme des interlocuteurs locaux.

### **/ Recommandations**

Il est primordial de :

- comprendre, en fonction de chaque profil de partenaire, l'intérêt à participer à ce dispositif. Il y a différents leviers à repérer et activer selon les cas.
- **définir les modalités de coopération** entre la collectivité et les partenaires dans le cadre de ce dispositif

Cela passe, par exemple, par la rédaction d'une charte de **co-engagement précisant les engagements de chaque partie**. Par exemple, la ville peut s'engager à **faciliter l'accès aux infrastructures** (pour des porteurs d'activités qui n'auraient pas de lieu d'accueil). On peut imaginer d'autres formes de subventions. En contrepartie, les partenaires peuvent s'engager à :

- **garantir la qualité des offres** malgré la réduction qui serait proposée (éviter les faux bons plans)
- **respecter des valeurs du dispositif** comme la bienveillance envers le jeune, la transmission lors de son contact avec les jeunes.

#### **/ Points de vigilances**

Il est important de définir cette charte en coopération avec les partenaires pour qu'elle puisse être réellement efficiente.

### **4.C. Un service sur mesure et évolutif**

Le dispositif s'adresse à un public agé de 10 à 25 ans. Il accompagne le jeune dans ses évolutions en déclinant des contenus et une adresse (ton de la communication, canaux de diffusion de l'information) différents selon les tranches d'âge.

#### **/ Enseignements**

Notons que l'ancienne Carte Max s'adressait à un public agé de 12 à 25 ans. Il proposait le même contenu à tous les usagers.

Au regard des immersions, il apparaît clairement que **les attentes et les envies des jeunes évoluent fortement au fil du temps**.

L'adaptation du dispositif aux besoins et aux attentes de chaque usager est un bon levier pour ne pas noyer les jeunes dans un portefeuille d'offres et de services trop large. Elle permet de fonder une réponse d'usage adaptée à chacun.

#### **/ Recommandations**

**La mise en place d'un compte personnel** : chaque usager dispose d'un compte sécurisé lié avec profil personnalisé. Il est invité à le faire évoluer tout au long de sa jeunesse.

Ce compte personnel comporte des informations sur son âge, son profil, son nombre de points et son activité (activités auxquelles il a participé, celles auxquelles il s'est inscrit, les offres de réduction dont il a bénéficié).



*Le compte personnalisé permet de résumer visuellement le paramétrage effectué. L'offre d'activités est ainsi hiérarchisée en fonction de l'ensemble des critères définis par l'utilisateur (habitudes, personnalité, goûts, disponibilité...).*

*Chaque jeune peut également consulter l'historique de ses activités et ses points forts identifiés par les partenaires.*

**La centralisation des informations nécessaires à l'inscription à des activités.** Le service pourrait permettre de simplifier l'accès à des activités en centralisant les informations courantes, nécessaires à l'inscription. Ce compte personnel peut être un point d'accès unique à des informations certifiées pour faciliter le travail des partenaires dans cette étape.

**Un profil usager évolutif.** Au moment de l'inscription, l'utilisateur est invité à préciser son âge mais aussi ses goûts, ses traits de caractère. Ce profil détaillé permettra en effet d'orienter le jeune vers des activités ciblées.

Il peut modifier et actualiser son profil quand il le souhaite. Il est régulièrement incité à le faire.

8:08 AM 100%

QUI ETES VOUS ?

POUR MIEUX VOUS CONNAITRE

Avez vous le vertige?

Oui Non

Avez-vous l'esprit d'équipe?

Oui Non

Etes vous manuel?

Oui Non

Aimez-vous les sensations fortes

Oui Non

Le soir,c'est...

Console Sortie entre potes

Avez-vous la tchatch?

Oui Non

Aimez-vous être surpris?

Oui Non

POUR FINIR

QUEL EST...  
...VOTRE NOM?

... VOTRE PRÉNOM ?

... VOTRE ADRESSE ?

... VOTRE EMAIL ?

... VOTRE TÉLÉPHONE ?

8:08 AM 100%

QUI ETES VOUS ?

POUR COMMENCER

Quel est votre âge?

20 ans

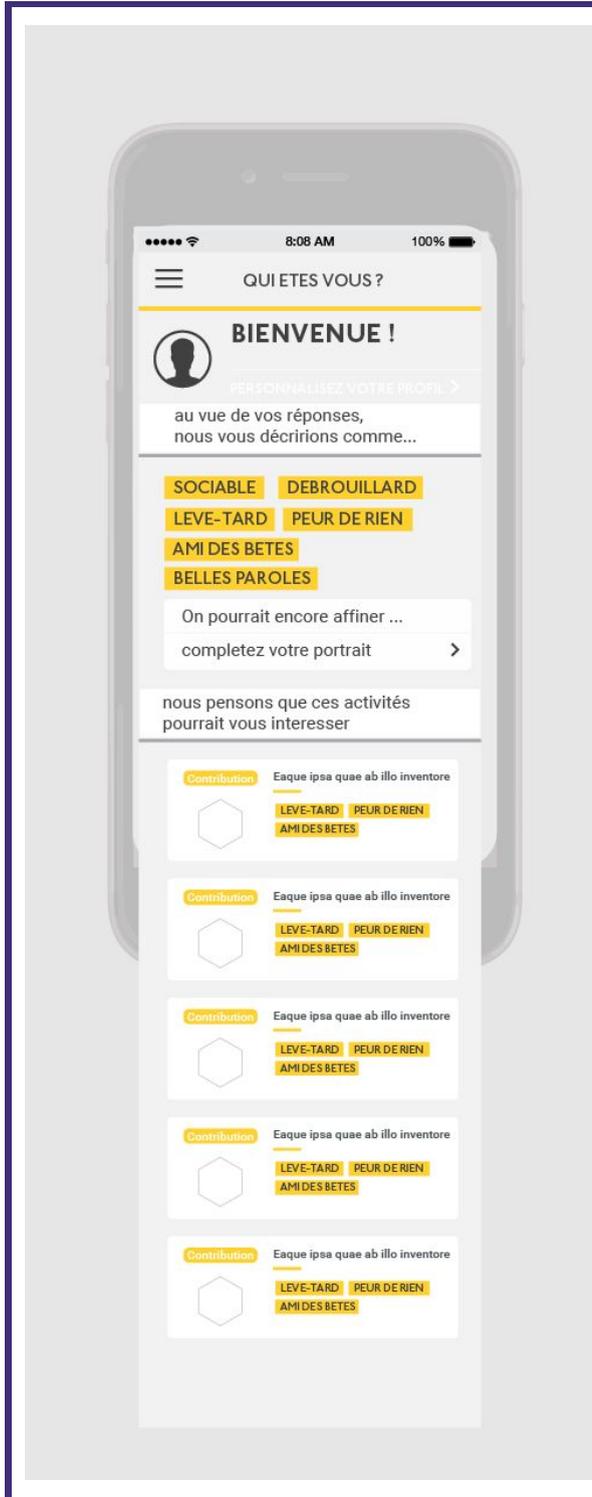
Quelle est votre lien avec Mulhouse?

Selectionnez dans la liste

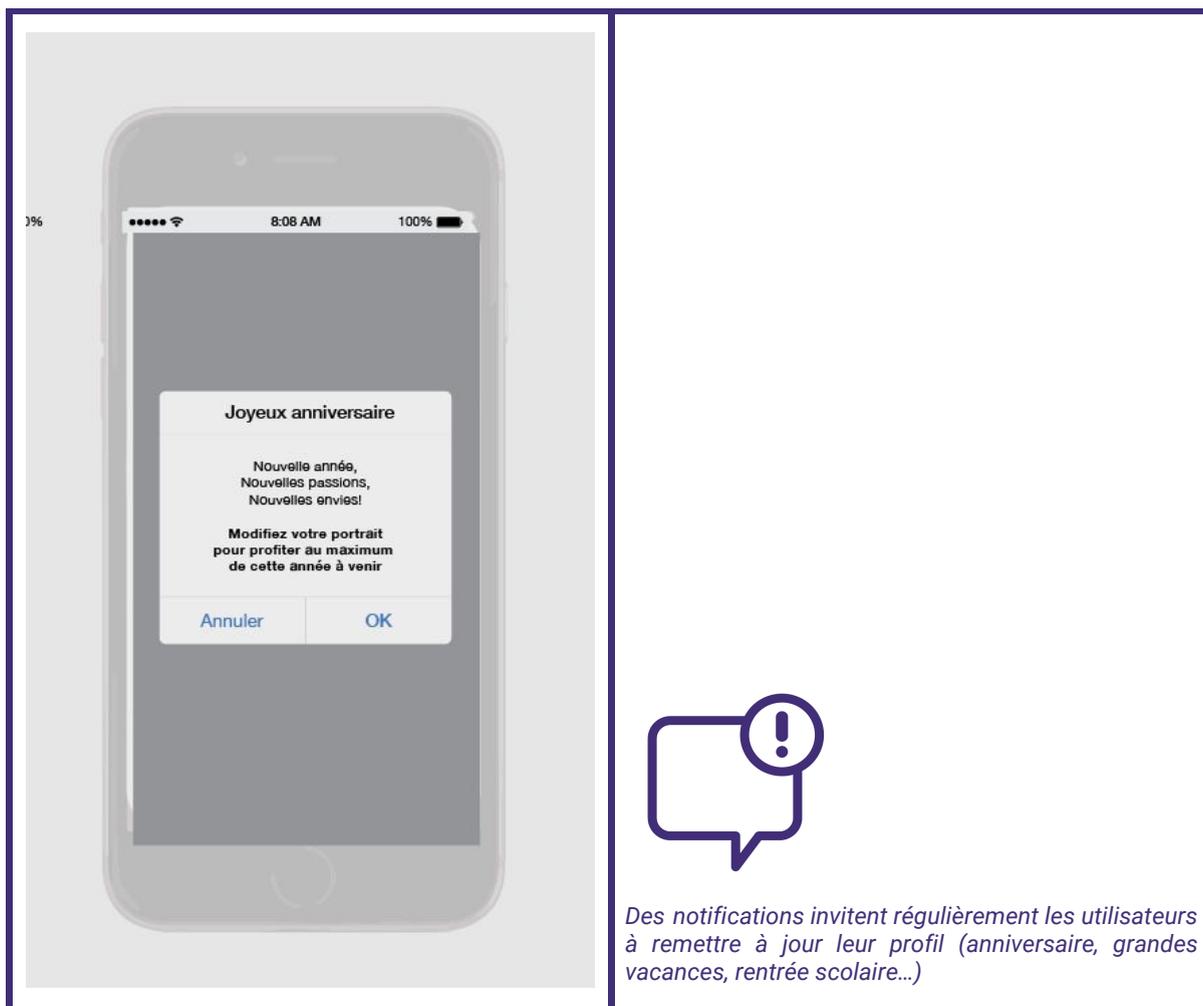
RESTER HORS LIGNE VALIDER



*Le paramétrage doit être le plus intuitif et rapide possible pour l'utilisateur. L'interface permet d'intervenir efficacement avec un minimum de traitement de texte mais un ensemble d'éléments utiles pour pouvoir adapter l'offre à son profil.*

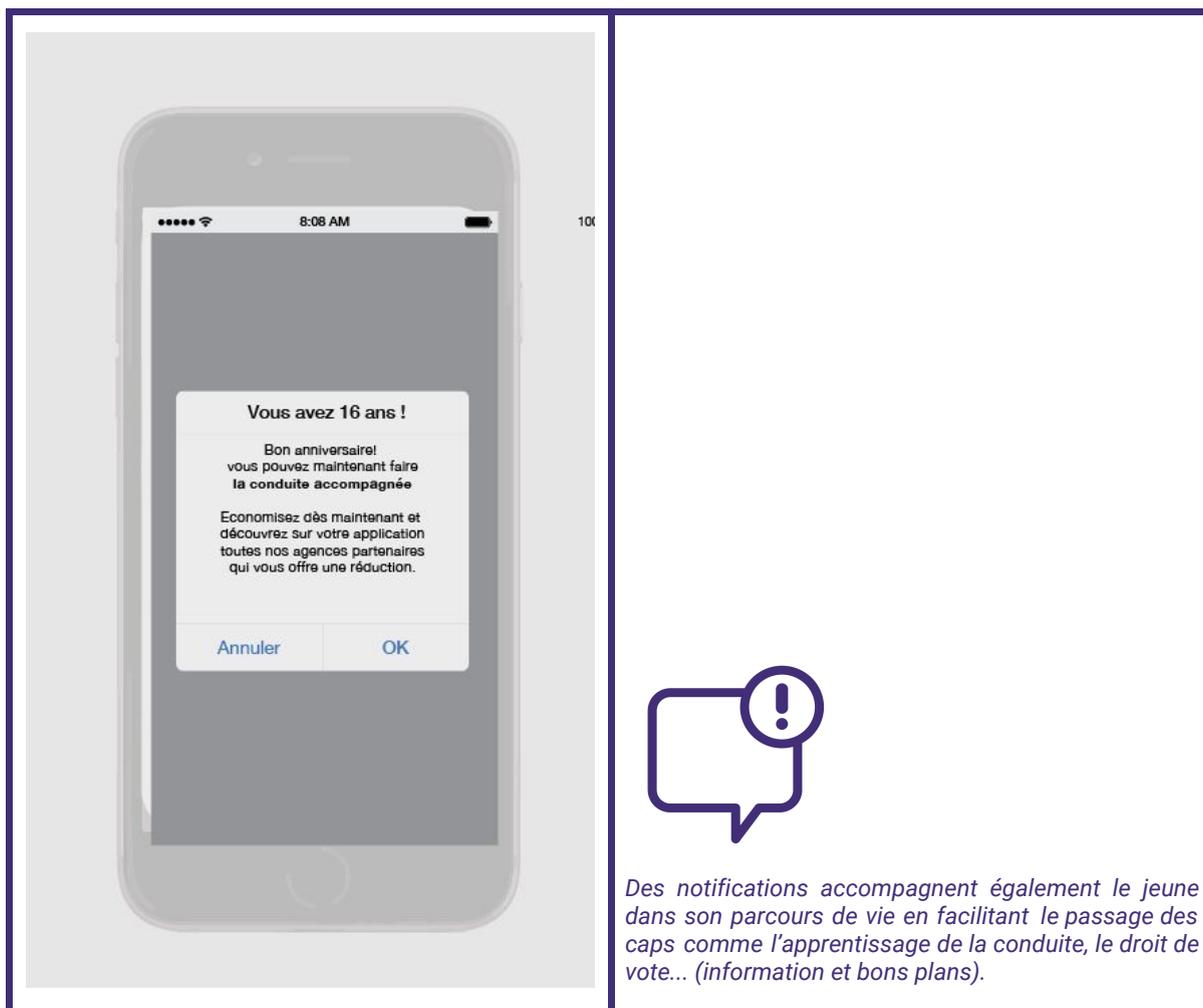


*L'utilisateur a toujours la main sur le paramétrage. Il peut affiner les filtres à tout moment cependant les activités auxquelles il s'inscrit vont elles aussi influencer la sélection de l'offre.*



**À chaque âge ses besoins et ses possibilités.** Le dispositif propose des tranches d'âge spécifiques et modulables pour répondre au mieux aux besoins de chacun : (10-15 ans ; 15-18 ans ; 18-25 ans). Selon l'âge du jeune, l'interface s'adaptera en termes de :

- ton employé et vocabulaire utilisé (par exemple, tutoiement seulement pour la tranche la plus jeune, puis vouvoiement)
- implication de ses parents (voir partie 3.C.2)
- niveau d'investissement (par exemple, durée et créneaux horaires des activités)
- les offres proposées (typologie des activités, notamment au regard des obligations légales)
- le niveau d'accompagnement requis par le partenaire (de l'activité très encadrée à une activité en autonomie)



**S'adapter aux envies et aux passions individuelles.** Le dispositif propose de découvrir un ensemble de sujets et de thématiques, mais il est possible de l'adapter ou de sélectionner des centres d'intérêt spécifiques, de manière à recevoir des propositions personnalisées. Il est possible de faire évoluer ces choix dans le temps.

**Penser différents niveaux d'information.** Le dispositif propose différents niveaux d'information : l'un général adressé à tous, le second qui répond aux questions particulières de chaque âge (public majeur,...)

**Personnalisation des supports.** Au delà des besoins des attentes de chacun, les supports du dispositif (carte, appli etc.) peuvent être personnalisés pour s'adapter aux goûts de tous.

	 <p><i>Cette carte permet à chaque utilisateur de pouvoir utiliser le service même sans connection internet.</i></p> <p><i>Elle peut être personnalisée par chaque utilisateur, il suffit de télécharger son visuel.</i></p> <p><i>Le QR code est personnel et peut être lu sans lecteur spécifique (et donc sans surcoût pour les partenaires). Un smartphone suffit.</i></p>
---	--

**Localiser les offres et les demandes.** Il n'est pas forcément utile de recevoir des propositions qui se déroulent à l'autre bout de la ville. La mobilité peut être problématique pour certains usagers. Il serait pertinent de pouvoir activer une option de géolocalisation des offres.

#### **/ Points de vigilance**

Le parent doit pouvoir **donner progressivement de l'autonomie à son enfant**. Cela permettra également de faciliter l'utilisation du service par le jeune tout en le responsabilisant sans attendre sa majorité.

#### **4.D. Un accès simplifié et inclusif**

Les solutions retenues pour les fonctionnalités et les matérialités des différents services visent à faire tomber les contraintes qui pourraient entraver l'utilisation du service par les jeunes mulhousiens.

#### 4.D.1 Une procédure d'inscription simplifiée

##### / Enseignements

Lors des rencontres avec les jeunes, ils ont témoigné de difficultés d'accès au précédents services pour plusieurs raisons:

- découragement lors de l'inscription pour prouver son adresse et obtenir un justificatif de résidence
- nécessité d'être résident du territoire mulhousien exclusivement est un frein aux activités. Lorsque des jeunes d'un même groupe ne sont pas égaux devant les offres de réduction, leur engagement est rendu plus difficile.
- sentiment d'exclusion pour tous les jeunes qui vivent à Mulhouse (collège, lycée, étude, stage, travail, vacances...) mais n'y habitent pas.

##### / Recommandations

Nous recommandons de :

- **proposer une inscription gratuite** même si certaines activités peuvent être payantes.
- adopter un mode de **vérification de l'éligibilité simple, sans demande de justificatif, basée uniquement sur l'âge de l'utilisateur**. Il est préférable d'absorber quelques dérives (inscription de jeunes d'une autre région) plutôt que de complexifier l'inscription pour vérifier l'identité des usagers.
- **simplifier la vérification d'identité** : le jeune renseigne son adresse postale lors de l'inscription et reçoit à domicile, la carte et un code d'activation du service.
- **faciliter le recueil d'autorisations parentales** le cas échéant.
- **mutualiser les temps d'inscription avec d'autres dispositifs municipaux** (écoles, bibliothèques...).
- **rendre accessible tout au long de l'année et 24h/24h** le service d'inscription en ligne. Si l'inscription se fait à une période précise, certaines personnes risquent de passer à côté. Il faut, en particulier, éviter la période de rentrée scolaire : trop d'infos, les familles sont noyées.
- **reconduction automatique de l'abonnement** : l'inscription ne se fait qu'une seule fois, il n'y a pas de nécessité à se réabonner chaque année. L'abonnement expire quand le jeune passe 25 ans.

- **multiplier les supports et lieux d'inscription** : inscription possible sur différents canaux d'information (numérique, carte, ordinateur, bornes d'accès etc.), inscription possible auprès des partenaires directement, dans les services municipaux.
- **une prise en main intuitive** : en désignant une interface et un mode d'utilisation du service clair dès la première utilisation.

#### 4.D.2 Un service qui prend en compte la fracture numérique

##### / Enseignements

Les Français sont connectés : 89% des plus de 12 ans sont équipés d'un téléphone portable en 2014, contre 4 % en 1997, selon le Crédoc. 66 % téléphonent via Internet en utilisant une "box", contre 7 % en 2005. 82 % disposent d'un ordinateur et la même proportion d'un accès à Internet, contre respectivement 23 % et 4 % en 1998. La France est un des pays les mieux équipés au monde.

Cependant, il est important de prendre en compte qu'**internet est loin d'être généralisé, notamment pour les populations les plus précaires** : un quart de la population n'y a toujours pas accès et les personnes aux revenus modestes (moins de 70 % du revenu médian) sont 30 % sans accès.

Par ailleurs, même s'ils sont équipés en téléphone portable, **les plus jeunes n'ont pas forcément un smartphone**, ce qui implique que le dispositif doit être actionnable sans l'aide d'une application.

Comme pour le livre ou la télévision, c'est moins l'accès que **l'usage qui sépare les populations**. La moitié des plus de 12 ans (les trois quarts des plus de 60 ans) ne sont pas connectés aux réseaux sociaux virtuels (Facebook, Twitter...).<sup>4</sup>

##### / Recommandations

**Un dispositif multi-support** : les utilisateurs devront pouvoir passer d'un support à l'autre, du numérique au papier et du papier au numérique, de manière à n'exclure personne tout en maintenant une utilisation fluide et simplifiée.

**Un service qui peut fonctionner hors ligne** en ayant recours à :

- la carte : elle garde en mémoire les activités validées, les bons, points accessibles
- le e-billet : possibilité d'imprimer son inscription à une activité

---

4

<http://www.alternatives-economiques.fr/la-france-en-data/la-fracture-numerique-se-reduit-201507091228-00001681.html>

- le principe du screen shot : possibilité de faire une capture d'écran avec son téléphone pour enregistrer les messages de confirmation de l'inscription (garder en images les infos (lieux, contact, horaires...))
- le Sms : un système de rappel SMS 24h ou 48h avant (lieux, contacts, horaires) envoyé au jeune ou au parent, selon l'âge

**La possibilité d'utiliser le service sans carte.** L'utilisateur peut accéder au service même si il n'a pas sa carte sur lui, sauf peut-être quand elle sert de clé d'accès à un équipement, via un dispositif type code d'accès par exemple.

**Génération automatique d'un compte Wifi Lib lors de l'inscription au service** pour permettre au jeune d'accéder à son application sur son smartphone sans utiliser les données mobiles. On peut aussi imaginer s'appuyer sur le dispositif mulhousien de bornes WifiLib pour y ajouter une signalétique invitant les jeunes à consulter les offres .

**Identifier et former des personnes relais** qui accompagneraient les jeunes dans la prise en main du dispositif (CDI, médiathèques, centres socio-culturels, partenaires commerciaux et associatifs). Par exemple, le partenaire pourrait accompagner à l'inscription (qui se fait en ligne) et accueillir un jeune nouvel utilisateur du dispositif en reprenant avec lui le dispositif, son fonctionnement et ce à quoi chacun s'engage (partenaire et jeune)

#### **/ Points de vigilances**

Les partenaires doivent pouvoir facilement lire les informations stockées sur la carte sans avoir à investir dans un lecteur spécifique. Le système de QR code préconisé peut se lire à partir d'une application qui va scanner le QR code. Est-il possible d'intégrer directement cette application au dispositif pour ne pas avoir à en télécharger une seconde ?

### **4.E Un service connecté**

Le service utilise les réseaux sociaux existants pour favoriser la communication et le bouche à oreille. Il s'appuie, autant que possible, sur les atouts et potentiels des réseaux sociaux, sites des partenaires, systèmes de géolocalisation etc.

#### **/ Enseignements**

Il existe de nombreux services existants sur lesquels s'appuyer et avec lesquels il est souhaitable de penser une articulation...

Les jeunes utilisent les réseaux sociaux comme vecteur d'informations, de découverte et de discussion. Ils ont l'habitude de faire du "reporting" (mise en récit de ce qu'ils vivent) auprès de leurs amis/réseaux et de documenter, principalement par des selfies, leur journée.

## / Recommandations

Il faut s'appuyer sur les usages des jeunes à différents niveaux :

- captation des publics (relais des événements sur Facebook)
- enrichissement du contenu dispositif via les publications des jeunes (Facebook, Twitter...)
- communication et information au jour le jour (création d'une Story Snap chat)



The image shows a smartphone screen with a notification dialog box. The dialog box has the title "Devenir journaliste" and contains the following text: "Vous semblez bientôt pratiquer à découverte équitation.", "Voulez vous devenir le journaliste de cet événement?", and "Documentez les moments forts et partagez les avec la communauté". At the bottom of the dialog box are two buttons: "Annuler" and "OK".



The icon is a purple speech bubble with a white exclamation mark inside a circle at the top right corner.

*Des notifications encouragent le jeune à communiquer lors de son activité. En s'appuyant sur ces habitudes via Instagram, Snapchat ou Facebook, il devient le journaliste du dispositif.*

*Des tags (#) et compte lié au dispositif (@ ou nom de profil) doivent être définis afin que les postes puissent être basculé sur le site du dispositif.*

### 4.F. Un service en évaluation continue et partagée

Il apparaît nécessaire de mettre en place un système d'évaluation. Ce système doit néanmoins intégrer trois dimensions : la dimension partagée, la dimension ludique, la dimension opérationnelle.

#### 4.F.1 Une évaluation pour renforcer la confiance entre parties

##### / Enseignements

Les activités citoyennes nécessitent l'investissement du jeune d'une part, et l'encadrement du partenaire d'autre part, le **niveau d'engagement est assez important** pour le jeune (et ses parents) et le partenaire. Il peut y avoir un risque que cela se passe mal (un jeune qui ne vient pas mais voit ses points crédités, un partenaire qui demande au jeune de réaliser une activité différente que celle annoncée...). C'est pourquoi il apparaît nécessaire de **renforcer la confiance entre parties**.

Néanmoins, la collectivité ne peut pas superviser la bonne tenue de chaque réalisation d'activité, qui demanderait des moyens humains et financiers très importants. Il apparaît nécessaire de mettre en place **un système "d'automatisation de la confiance"**

##### / Recommandations

**Un système d'évaluation partagée** : le jeune évalue ce que le service lui a apporté (la mission, le rapport investissement/points gagnés, la relation au partenaire, l'encadrement, l'ambiance,...) et le partenaire l'ayant accueilli pour un temps de bénévolat l'évalue à son tour (implication, ponctualité, convivialité, etc.)

**Un crédit de points accordé au jeune après validation du partenaire** : le partenaire doit confirmer la participation du jeune à l'activité pour que celui ci puisse toucher ses points.



**Un système de caution de points** : pour éviter que le jeune ne se présente pas à une activité pour laquelle il s'est engagé, le dispositif peut comporter un système de caution de points. Par exemple, pour s'inscrire à une activité qui peut engendrer 8 points, le jeune doit donner une caution de 2 points. S'il ne vient pas, il perdra sa caution. S'il vient, il récupère sa caution et gagnera les 8 points.

**Une possibilité d'alerter la collectivité si le partenaire ne respecte pas les conditions de participation** à l'activité citoyenne (l'activité n'est pas conforme à l'annonce, correspond à de l'emploi dissimulé, ne répond pas aux conditions de sécurité, d'encadrement,...)

### / Points de vigilance

L'évaluation ne doit pas être perçue comme une note ou une sanction. **Attention donc aux évaluations à charges** : les évaluations sont une manière de mettre en avant les bons côtés de l'expérience afin d'encourager les comportements positifs et de ne pas nuire à la réputation d'un jeune, comme d'un partenaire.

#### 4.F.2 Une évaluation réciproque ludique et décalée

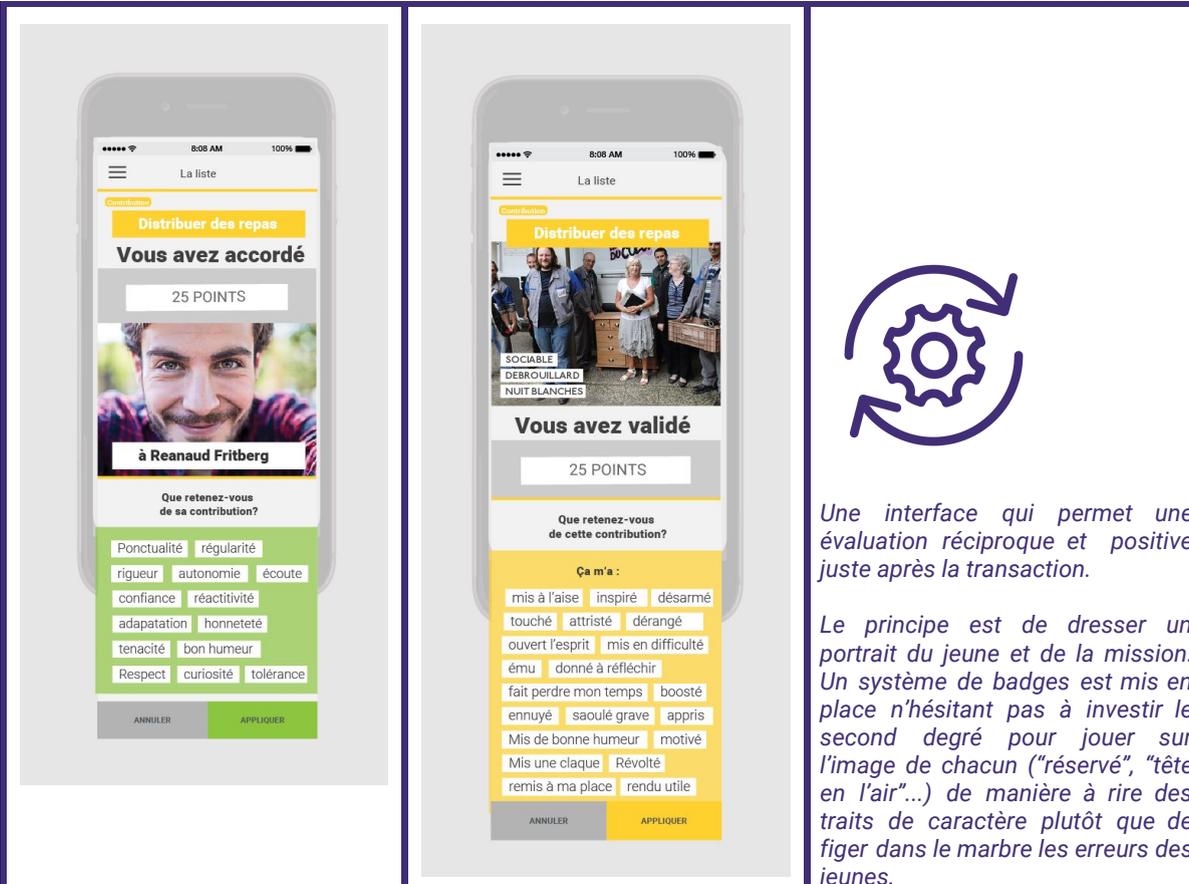
Nous proposons un système d'évaluation ludique et décalé qui évite les écueils de l'évaluation à charges ou l'évaluation sanction.

D'un côté, le partenaire qui a accueilli un jeune pour une mission de bénévolat est invité à se prononcer sur ce qu'il retient de sa contribution. Les catégories sont volontairement toutes positives. Le champ de valeurs, des compétences et des qualités proposé est suffisamment large pour que chaque participant puisse être félicité / gratifié quelque soit son profil.

De l'autre, le jeune est invité à s'exprimer sur ce qu'il retient de l'expérience qu'il a vécue. Ce n'est pas le partenaire qui est évalué mais l'activité. Nous proposons volontairement des niveaux de langage, des degrés de réactions et des "couleurs" d'impression ("fait perdre mon temps / ennuyé / saoulé grave / mis de bonne humeur / boosté / appris") très variés pour favoriser l'appropriation des catégories.

Il est possible, dans les 2 cas, de soumettre plusieurs réponses. Cela peut notamment permettre au jeune de nuancer l'évaluation de son expérience.

Par exemple, on peut imaginer qu'une participation à une maraude du Samu social ait à la fois "boosté", "mis une claque" et "donné à réfléchir"....



Une interface qui permet une évaluation réciproque et positive juste après la transaction.

Le principe est de dresser un portrait du jeune et de la mission. Un système de badges est mis en place n'hésitant pas à investir le second degré pour jouer sur l'image de chacun ("réservé", "tête en l'air"... ) de manière à rire des traits de caractère plutôt que de figer dans le marbre les erreurs des jeunes.

### **/ Enseignements**

Les jeunes sont ouverts à la logique d'évaluation, si elle est décalée, pour s'améliorer, apprendre, grandir.

Les partenaires sont à l'écoute et partants car une évaluation de leurs services peut leur permettre de faire évoluer leurs offres commerciales, dispositifs ainsi que les modalités d'accueil et d'encadrement.

### **/ Recommandations**

Au delà du système d'évaluation présenté ci-dessus, il est souhaitable que le dispositif incite le jeune à raconter ce qu'il a vécu, notamment via du reporting sur des réseaux sociaux.

Le service devient alors **un outil réflexif pour le jeune** : à travers la rédaction de l'évaluation de l'activité à laquelle il a participé, le jeune réfléchit aux enseignements qu'il en a retiré et ce qu'il a ressenti de manière à analyser ce qu'il a vécu.

### **/ Points de vigilance**

L'évaluation doit permettre de repérer d'éventuels dysfonctionnements ou d'encourager les différents acteurs (usagers comme partenaires) à développer de "bonnes pratiques". L'idée est de permettre une amélioration. Il faut à tout prix éviter de mettre un système d'évaluation des offres ou des personnes qui induirait des jugements hâtifs et définitifs.

#### **4.F.3 Une évaluation comme source d'enseignements pour la collectivité**

A travers le système d'évaluation, la collectivité est en mesure de **suivre les retours des jeunes sur un lieu, une activité ou un partenaire et d'en tirer des conclusions immédiates et à long terme.**

Lorsque certains partenaires ont de mauvaises pratiques, intentionnelles ou non, il est important que la collectivité puisse réagir vite, en rappelant les conditions du partenariat au partenaire concerné (bienveillance, conditions de sécurité, encadrement du jeune,...) ou, le cas échéant, en suspendant le partenariat.

De même, il est important de pouvoir prendre en compte les coups de coeur des jeunes afin de faire évoluer les offres et les profils de partenaires pour satisfaire au mieux les usagers du service.

## / Recommandations

### **Un système de veille des abus.**

Le principe d'alerte à la collectivité par les jeunes ou leurs parents repose sur une modalité spécifique du site, sortie du système d'évaluation (par exemple, une rubrique "réclamations" une sélection de champs (problèmes techniques, pertes d'identifiants, non prise en compte des points...) parmi lesquels se trouverait un champ "signaler un abus".

Un trop grand nombre de retours négatifs ou la présence d'éléments alarmant dans les retours peut permettre d'**alerter la collectivité sur un éventuel dysfonctionnement** du partenariat (non respect des règles en termes, par exemple, d'accessibilité, de cadre et sécurité, abus tels que le travail dissimulé, malveillance envers le jeune...). Assortie d'une enquête de la collectivité, ce système d'évaluation peut servir de baromètre qui aide à décider si un partenariat est renouvelé.

### **Un socle d'informations permettant d'affiner le dispositif.**

Ces évaluations représentent une mine d'informations qui permettront de nourrir une évaluation du dispositif : les typologies d'activités qui marchent, les formes d'encadrement les plus pertinentes, les ajustements à produire en termes de rétribution (quelles activités valent quel nombre de points ?).

On imagine un système de **mise en lumière**, voire de rétribution par la collectivité, des jeunes et des partenaires les plus exemplaires...

## / Point de vigilance

Il est très important de prévoir une prise en compte réactive des évaluations et des signalements.

## 4. G. Un service engageant

Pour atteindre les objectifs du futur service (informer sur l'offre locale, accompagner à l'autonomie, stimuler, inciter à la découverte et encourager le jeune dans son implication au coeur de la Cité). Il est impératif de construire un dialogue dynamique et pro-actif avec les jeunes mais aussi de les impliquer dans le fonctionnement...

## / Recommandations

Cette dynamique pourrait s'appuyer par exemple sur :

Un système de **relances automatiques** selon la saisonnalité :

- proposition de nouveautés, de bons plans,
- incitation à mettre à jour son profil pour affiner les propositions

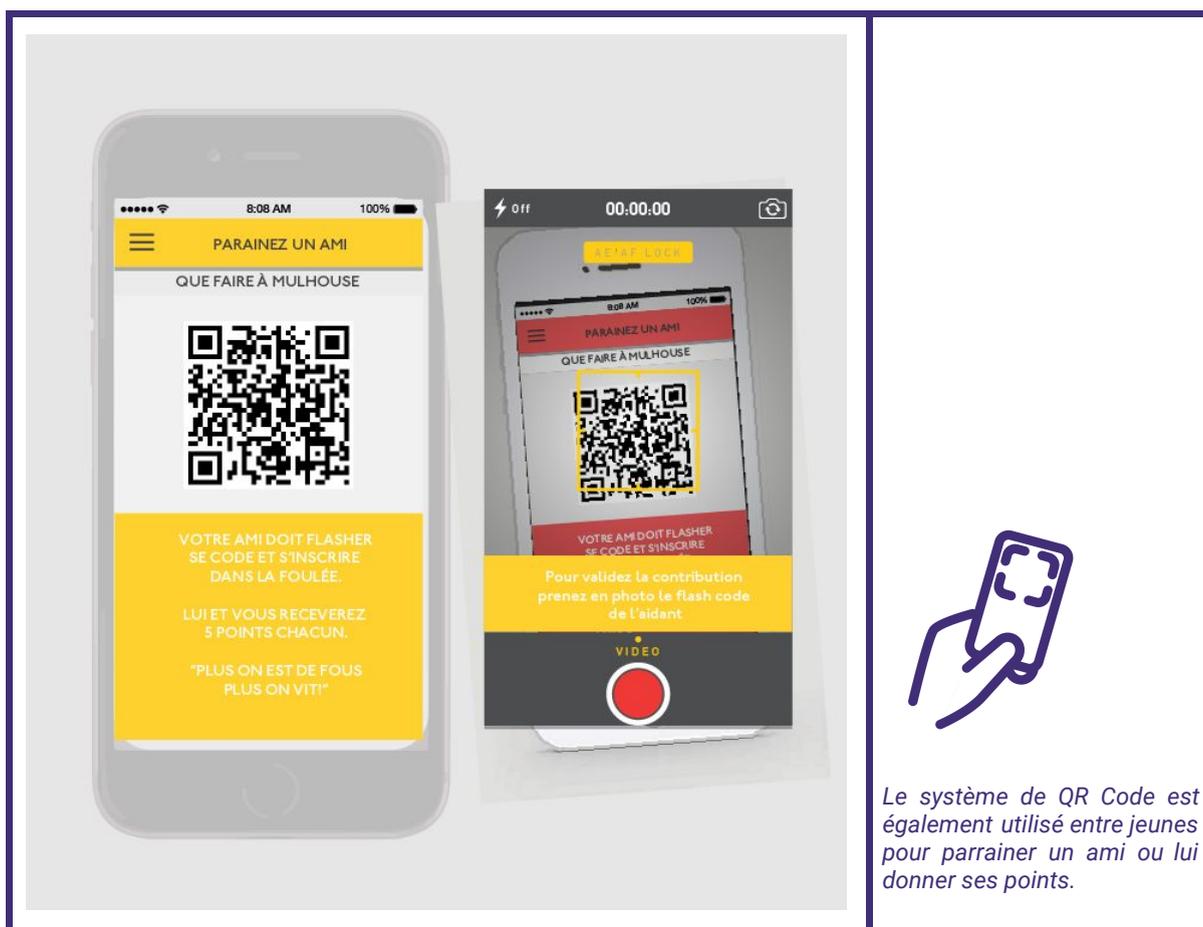


### **Un système de parrainage**

Le jeune est lui même porte-parole du dispositif. Il est invité à "parrainer" ses amis. Il est ainsi un des moteurs de l'élargissement du nombre de bénéficiaires (il incite ses copains à s'inscrire) et garant de la participation aux activités...



*Le dispositif permet l'envoi de message entre amis afin de favoriser les activités collectives.*



### Une politique d'événementiel

Il serait souhaitable d'organiser ponctuellement des événements, au nom du dispositif, pour :

- faire rayonner le dispositif (en l'associant à des temps de plaisirs, des programmations "exceptionnelles")
- provoquer des temps d'échanges informels entre les usagers, les partenaires et l'équipe travaillant sur le dispositif, dans un contexte convivial et festif.

Si une politique d'événementiel forte est trop lourde à mettre en place par l'équipe dédiée, il est imaginable de créer des partenariats et d'associer l'identité du service à des temps forts de la vie culturelle et sportive locale.

*Exemple :*

*S'adosser à un gros festival pour proposer un spectacle privé ...*

*Prévoir un temps VIP avec des sportifs à l'occasion d'un match ...*

### / Points de vigilance

Il est important d'interroger les **cadres juridique et technique** de la **gestion des données** liées aux activités (date de début, de fin et la typologie d'activité) et aux utilisateurs (âges, dates anniversaires...) grâce auxquelles il est possible d'automatiser un grand nombre de choses.

## 5. Le déploiement du dispositif imaginé

### 5 A. Etat d'esprit du déploiement

Le dispositif proposé marie les contraintes et les pratiques de différents services de la collectivité : pôle jeunesse, ressources humaines, services information, communication... La méthodologie de conception qui a été utilisée pour aboutir au présent carnet d'inspirations a démontré **une aspiration, chez certains partenaires et certains usagers d'être mobilisés dans l'avenir de ce dispositif.**

Notons aussi que le caractère innovant de certaines parties du dispositif proposé nécessite de développer différentes postures professionnelles dans le déploiement du dispositif.

#### **Aller-retours réguliers vers les publics et les partenaires**

Le travail de co-conception initié invite à **impliquer régulièrement les partenaires et les usagers dans les prochaines phase de conception.** Le déroulé d'actions que nous proposons nécessite de mettre en place des aller-retours plus réguliers avec les publics dans les différents chantiers à venir.

#### **Instaurer un processus d'arbitrages réguliers**

De même, les processus de validation et d'arbitrage doivent être très réguliers de manière à pouvoir s'adapter aux contraintes spécifiques des différents services concernés. La proposition présentée ci-dessus est la synthèse d'un travail d'intention qui ne tient pas compte des contraintes spécifiques des professions qui seront appelées à travailler sur ce dernier.

#### **Mettre en place des chantiers courts avec des objectifs de production explicites**

Nous insistons sur le besoin de **mettre en place un travail en mode projet, avec des cycles de conception très courts** et des **objectifs de productions très explicites.** Les enseignements de chaque étape de travail doivent être partagés directement avec les autres services de manière à pouvoir ajuster les budgets, les contraintes et les points retenus pour chacun. Ce mode de travail permettra de coordonner efficacement les intentions générales du projet.

C'est avec ces éléments méthodologiques en tête que nous proposons le schéma de travail suivant, déduit des réflexions du groupe des ambassadeurs, des résidents et des participants du forum du mois de février.

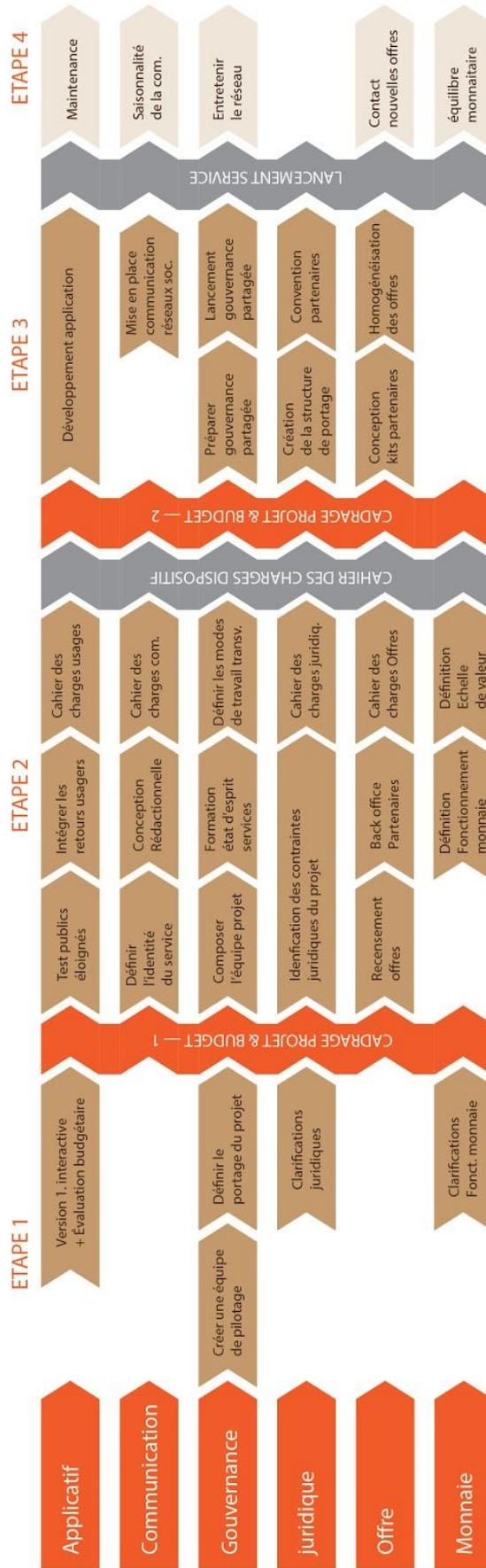
Le processus de projet est pensé en 4 grandes étapes :

- Etape 1 // Produire les éléments nécessaires au lancement du travail transversal
- Etape 2 // Production d'un cahier des charges transversal aux différents chantier
- Etape 3 // Développement et mise en place du service
- Etape 4 // Accompagnement du lancement du projet

Dans ces étapes, les différents travaux réalisés lors du forum ont permis d'identifier 6 chantiers en parallèle :

- Chantier Gouvernance
- Chantier Applicatif
- Chantier Communication
- Chantier Juridique
- Chantier Offres
- Chantier Monnaie local

Dans chacun de ces chantiers se trouvent des "briques" de tâches à réaliser et d'arbitrage à faire (par exemple, la première brique du chantier gouvernance est : "Créer une équipe de pilotage").



## 5 B. Chantier Gouvernance interne et implication des partenaires



### 5.B.1 Créer un comité de pilotage interne

**Délai : 1 semaine.**

La première étape est celle de la définition d'une équipe de pilotage interne du dispositif. Sa composition devra être définie par la collectivité. Cette équipe de pilotage devra :

- Définir le **portage du projet** dans la collectivité
- Définir les **services à mobiliser** sur chaque chantier
- Consolider le **plan d'action**
- Assurer la **dimension transversale du projet** : diffuser le cahier d'inspirations et collecter les retours spécifiques de chaque direction
- Définir la **fréquence et le calendrier de réunion** de l'équipe de pilotage
- Définir l'**équipe projet** (en fonction des chantiers)
- Définir les **circuits de validation** pour faciliter la prise de décision entre les services

### 5.B.2 Définir le portage du projet

**Délai : 4 semaines.**

Cette équipe de pilotage devra ensuite définir le portage du projet. Nous préconisons au préalable **la réalisation d'une étude des options de portage d'un service de ce type.**

A ce stade, nous n'avons identifié que la dimension économique ; l'offre de service du dispositif envisagé ne permet pas un portage intégral du dispositif par la Mairie. Une structure externe (SIC ou SEM, le choix doit être étudié) sera **l'acteur opérationnel du service**. Concernant le portage économique du projet, plusieurs hypothèses ont été envisagées :

#### **Option 1 // Option Société Économie Mixte (SEM)**

- Prise en charge du développement par la collectivité
- Mise à disposition du dispositif technique et monétaire pour une gestion externe
- Animation par la structure avec une gouvernance collégiale (ville, partenaires, structure de portage)
- Maintenance technique à la charge de la structure

### **Option 2 // Option 2 Start'up**

- Une petite structure privée porte le développement, l'offre et la maintenance, et facture à la collectivité les prestations relatives au bon fonctionnement du service.
- Le mode de conventionnement et les modalités de financement sont à définir
- Nécessité de réaliser un business plan pour vérifier les opportunités réelles de cette option.

### 5.B.3 Composer l'équipe projet

**Délai : 1 semaine.**

Il s'agit ensuite de définir les contours de l'équipe projet à mobiliser sur chacun des chantiers :

- Choix du **chef de projet**
- Choix des **interlocuteurs** pour chaque chantier (5 grandes compétences clés doivent être représentées : technique, levée de fonds, communication, modération, relation partenariale)
- Identification des **compétences complémentaires** à associer en fonction des chantiers

### 5.B.4 Formation des services à l'état d'esprit du dispositif

**Délai : 1 trimestre.**

La démarche partenariale, proposée lors du forum, nécessite de présenter la démarche aux services de la ville qui - au contact de la population - auront besoin de présenter et d'expliquer le fonctionnement du dispositif. Si les services municipaux ne connaissent pas eux-même le dispositif, l'adhésion partenariale va être difficile.

Pour cela, il faut :

- Identifier les services en contact avec les partenaires du dispositif
- Identifier les services municipaux en contact avec les usagers
- Présenter le services aux agents identifiés
- Fournir des outils de communication simples et didactiques pour leur permettre de présenter le service
- Créer des temps collectifs et ludiques pour tester mutuellement la présentation entre agents
- Présentation globale de l'offre

### 5.B.5 Définir les modes de travaux transversaux au sein de la collectivité

**Délai : 4 semaines.**

Pour assurer le lancement puis le fonctionnement du dispositif, il est nécessaire de clarifier et d'assurer le cadre d'une gestion en mode projet :

- Définir les compétences nécessaires à la vie du dispositif, évaluation en ETP en vue du développement du service retenu.
- Identifier et inclure, dans les feuilles de postes des agents concernés par le public, le travail avec le dispositif, si nécessaire
- Organiser des temps réguliers de mise à jour du service au vu des retours des équipes

5.B.7 Préparer une gouvernance collégiale

**Délai : 8 semaines**

- Ouvrir un **chantier d'écriture d'une charte d'engagement et de qualité** de service pour les offres du dispositif avec les partenaires
- Définir avec les partenaires **différentes propositions d'implication possible** dans la vie et la gouvernance du service
- **Informen en transparence** de l'avancée du chantier les partenaires venus lors du forum

5.B.8 Lancement de la gouvernance partagée

**Délai : 1 événement.**

- Mise en place de la gouvernance partagée
- Organiser un événement de lancement pour permettre aux partenaires de se connaître
- Mettre en place des temps d'amélioration continu du service et des offres

5.B.9 Entretien le réseau

**Délai : tout au long du fonctionnement du dispositif.**

**Point de vigilance :**

- La dynamique de collaboration des partenaires doit être accompagnée et animée pour qu'elle ne se délite pas dans le temps.
- En fonction de la gouvernance choisie, il serait intéressant de faire, avec les partenaires, le choix du mode d'entretien du dispositif.
- Continuer à renouveler les offres avec les partenaires

## 5 C. Chantier Juridique et financier



Sur l'ensemble des étapes, ce chantier nécessite des compétences dans le domaine juridique, financier et/ou en ressources humaines.

### 5.C.1 Clarification juridique et financière

**Délai : 6 semaines.**

- Vérifier la pertinence d'une gratuité du service
- Vérifier la possibilité de mettre en place un système de réductions sans contrepartie versée au commerçant
- Mesurer l'opportunité de l'ouverture du dispositif à l'ensemble des jeunes venant sur le territoire de Mulhouse
- Identification des sources de revenus pour le dispositif à son lancement (mécénat habitants, mécénat de compétence, financement ville, partenariat écoles et universités, projets européens...)
- Identification des sources de revenus ou des potentielles limitations des coûts pour le dispositif durant son fonctionnement (publicité dans l'application, services civiques engagés à des fonctions précises du dispositif, concours écoles pour certains points)
- Validation du droit à l'image des jeunes dans le dispositif
- Déterminer l'âge minimum légal pour l'inscription au service
- Déterminer les activités qui peuvent - ou non- être "rémunérées" en fonction des âges des publics
- 

### 5.C.2 Identification des contraintes juridiques du projet

**Délai : 2 semaines**

- Synthèse des enseignements et de ses contraintes pour le service tel qu'il existe

### 5.C.3 Cahier des charges juridiques

**Délai : 4 semaines**

- Rédaction d'un cahier des charges permettant d'adapter le développement du service.

#### 5.C.4 Création de la structure de portage

##### **Délai : entre 3- 6 mois**

- En fonction du choix retenu pour le portage du projet, conventionnement et accompagnement de la structure porteuse dans la lancement du service

#### 5.C.5 Convention partenaires

##### **Délai : entre 8-10 semaines**

- Définition des conventions avec les partenaires
- Accompagnement du services jeunesse dans le processus de conventionnement
- Identification des informations et des pièces nécessaire au conventionnement des partenaires
- Étude pour vérifier l'intégration du conventionnement directement avec le back-office

### 5 D. Chantier Monnaie locale



Sur l'ensemble des étapes, ce chantier nécessite des compétences dans le domaine juridique et financier.

#### 5.D.1 Clarification du fonctionnement de la monnaie locale

##### **Délai : 2 mois.**

- Prise de rendez-vous avec des collectivités ayant déjà mis en place sur leurs territoires des projets de monnaie locale
- Identification des limitations juridiques sur les monnaies alternatives
- Identification de monnaies alternatives à destination des jeunes

#### 5.D.2 Définition du fonctionnement de la monnaie dans le dispositif

**Délai : 2 mois.**

Le comité de pilotage doit **définir précisément les modalités de fonctionnement de la monnaie dans le dispositif**, sur la base des préconisations listées en section 4 et des enseignements tirés de l'étape de clarification préalable.

#### 5.D.3 Définition de l'échelle de valeur de la monnaie

- Définition d'un **outil pour évaluer la valeur** de chaque offre en terme de points
- Accompagnement des professionnels dans la compréhension des valeurs

#### 5.D.4 Accompagnement à l'équilibre budgétaire de la monnaie locale

- **Régulation assurée par la collectivité** qui peut émettre des points pour les associations qui en émettent le plus et suivre la réception de l'activité au fil de l'année

## 5 E. Chantier Offres



### 5.E.1 Recensement des offres

**Délai : en 2 et 6 mois en fonction de la taille du portefeuille d'offres**

- Identifier les activités du territoire qui peuvent, en l'état, être présentes dans l'offre du dispositif
- Créer un temps de travail spécifique avec les partenaires pour définir une première version des offres
- Envisager l'évolution d'offres existantes pour s'adapter à un public différent (Engagement chez soi, Engagement court, Engagement à distance...)
- Définition d'une grille de qualité pour informer les partenaires ou les aider dans la constitution d'une offre.

### 5.E.2 Conception du service "back-office" avec les partenaires

**Délai : entre 6-8 semaines**

Le service actuel est concentré sur le front-office - c'est à dire la partie du service destinés aux jeunes - il est important de concevoir un back office permettant notamment aux partenaires de pouvoir compléter eux-même leurs offres. Le dispositif doit être un outil ressource et facilitant pour l'ensemble des partenaires.

- **Lister les fonctionnalités nécessaires avec les partenaires.** A titre d'exemple, les informations suivantes ont été identifiées par les ambassadeurs en guise de point de départ pour la réflexion : l'ensemble de ses offres, la durée de ses offres, la fréquence de ses offres, le nombre d'inscrits à ses activités, le nombre de consultations, les autres offres à la date proposée.
- **Simplifier au maximum l'usage du service** pour qu'il ne rentre pas en conflit avec le temps disponible de chacun

### 5.E.3 Définition du cahier des charges des offres retenues dans le cadre du projet

**Délai : 4 semaines**

### 5.E.4 Conception des "kits partenaires"

**Délai : entre 6-8 semaines**

- **Développer une charte de bonne conduite** des partenaires auprès des bénévoles. Le partenaire doit s'engager à l'égalité de traitement face à l'ensemble des jeunes. Chaque jeune se voit allouer un "crédit de confiance" dès son arrivée dans le dispositif. Chaque partenaire est un ambassadeur des valeurs incarnées par le dispositif, charte de ton, exemple : « je m'engage à dire bonjour aux jeunes »
- Créer **un guide, une boîte à outils, des kits méthodologiques pour organiser des événements**, check list des demandes à effectuer lorsqu'on veut organiser un événement sur l'espace public à destination des partenaires pour simplifier leurs relations avec la collectivité.
- Le dispositif **permet aux partenaires de trouver des cadres / template pour proposer des activités, gagner du temps en terme de communication**, faciliter la rencontre avec le jeune public, pouvoir capitaliser sur les retours d'expérience des jeunes, avoir une vision plus étendue des offres présentes sur le territoire, faciliter la rencontre et les partenariats avec d'autres structures, clarifier son positionnement...

#### 5.E.6 Accompagnement à l'homogénéisation des offres

**Délai : entre 8-10 semaines**

- **Accompagner les partenaires à proposer une prestation de services** qui, tout en respectant leurs spécificités, permet une lecture simple et homogène de l'offre proposée.
- **Accompagner les partenaires à travailler différents niveaux d'intégration et de prise en compte des jeunes** afin de construire une offre cohérente et adaptée aux différents jeunes.
- Accompagner les partenaires qui ont déjà une offre jeune (qu'elle fonctionne ou non) et qui ont des difficultés à la faire cadrer avec le fonctionnement du dispositif
- Accompagner les partenaires qui n'ont pas encore d'offres à destination des jeunes spécifiquement mais qui voient un intérêt à en développer une.

#### 5.E.6 Dynamique de suivi, d'amélioration et de renouvellement de l'offre

- Mettre en place un dialogue et un dispositif d'accompagnement des partenaires pour les aider à **adapter leur offre au public jeune**.
- Organiser des **rencontres régulières avec de nouveaux partenaires** volontaires souhaitant participer au dispositif pour les aider à construire des offres adaptées aux différents publics.
- **Développer des activités transfrontalières et sur un territoire plus large**. Aider la jeunesse à être autonome c'est aussi faciliter son départ du territoire si elle le souhaite, dans une optique développement personnel. Le service peut être un bon point de départ pour favoriser les échanges avec une ville jumelée par exemple.

- **Favoriser l'engagement dans des projets internationaux.** Le service permet d'élargir son horizon. Les projets internationaux peuvent être mis en avant, ainsi que les projets mulhousiens à échelle internationale.

## 5 F. Chantier Communication



### 5.F.1 Définir l'identité du service

#### Délai : 6 - 8 semaines

- Nommer le dispositif
- Identifier les points de visibilité du dispositif par rapport aux actions existantes
- Conception de l'identité graphique du dispositif (logo, charte graphique, principe d'usage de la photographie, place des logotypes...) avec le principe d'avoir 3 identités marquées en fonction des âges des publics
- Déterminer la visibilité de la collectivité et des partenaires dans le dispositif
- Option, mise en place d'un concours adressé aux étudiants en graphisme sur le territoire (la HEAR)

#### Points de vigilance :

**L'affichage de la collectivité** dans le dispositif a été discuté lors des immersions avec le public. Il en ressort les partis pris suivant :

- Il est important de marquer le territoire (plus que la collectivité) pour faire écho au territoire d'appartenance et aux territoires de vie. Ce retrait de l'affichage de la collectivité renforce selon nos interlocuteurs l'implication des jeunes (sensation d'appartenir à un groupe spécifique et engagement plus important dans la construction de l'indépendance)
- Ce dispositif doit avoir une charte graphique démarquée de celle de la ville pour créer un espace spécifique à la jeunesse.
- Il propose la stratégie suivante : avoir une présence discrète sur l'application mais une revendication forte du service dans les supports de la ville

**Le graphisme** de la maquette actuelle a déjà permis de faire remonter des informations :

- Améliorer le titrage pour une meilleure compréhension des fonctionnalités (images, pictogrammes etc.)
- Développer une identité photo-visuelle du service
- Prévoir une charte colorée très identifiable et différenciante

## 5.F.2 Conception du ton et création du contenu du service

### Délai : 4 semaines

- Travailler le ton utilisé par l'application pour s'adresser aux jeunes
- Une fois le ton et les messages définis, les intégrer dans une version maquettée du service pour faire tester la communication sur des jeunes et avoir leurs retours avant le développement opérationnel de l'application

### Pistes de réflexion :

- travailler **les tranches d'âge dans la communication** - pour les 10-15 le tutoiement reste important puis pour les 15-18 et 18-25 le vouvoiement marque une forme de respect
- Définir un **ton sérieux** pour l'application et garder certaines fonctionnalités (l'évaluation, les défis, par exemple) sur lesquels le ton peut-être plus décalé

### Point de vigilance :

- Attention à la ringardisation des expressions, favoriser la brièveté des messages

## 5.F.3 Rédaction d'un cahier des charges de communication

### Délai : 4 semaines.

- Préparation d'une campagne de communication pour le lancement
- Identification des événements clés auxquels se joindre pour présenter le dispositif
- Travailler la saisonnalité de la communication du dispositif. Les immersions font ressortir le besoin de bien couvrir - en termes d'informations - les périodes particulières (les vacances de manière à anticiper son inscription, la fin d'année pour trouver quoi faire durant le marché de noel, l'été pour mieux faire son choix ou découvre de nouvelles activités...)
- Développer des typologies de communication en fonction des usages.

### Piste des réflexions :

- L'équipe des ambassadeurs a imaginé quatre types de messages
  - **faire connaître le service** info brève, largement répandue (ex : une vignette avec le logo)
  - **expliquer le fonctionnement du service** plus complet, détaillé, mode d'emploi dans le journal municipal
  - **encourager à participer au service** proposer des choses et bénéficier offres/services, sous forme de communication temporaire et contextuelle
  - **identifier des lieux partenaires** TAG au sol, vignette sur la porte...

- Pour le lancement du service et de manière ponctuelle, soit **créer un évènement**, soit se greffer à des événements existants (événements de quartier, exemple "Cité jeune", challenge...)
- Utiliser les **partenariats avec les radios locales** : ECN et MNE, qui peuvent relayer le service mais aussi des événements.
- Utiliser également les espaces existants déjà dédiés à l'information de la municipalité (Sucettes JC Decaux, arrêt de trams, tickets de tram.)

#### 5.F.4 Mise en place de la communication sur les réseaux sociaux

**Délai : 2 semaines**

##### **Piste de réflexions :**

- S'appuyer sur le potentiel de Facebook pour limiter les investissements nécessaires en développement d'une communauté

##### **A utiliser via Facebook :**

- Création d'évènements (++synchronisations automatiques dans agenda, rappels, ++mesure d'impact et d'intérêt/retour utilisateur, informations générales/lieu/date/contacts)
- Pas d'inscription via Facebook car pas de suivi fiable du nombre d'inscrits
- Lien vers Messenger pour dialogues entre les adhérents

##### **A utiliser via Twitter ou Instagram**

- La fonction reporting (photo, vidéo, brièveté du message)

#### 5.F.5 développement de la communication à l'avenir

- Développer d'autres formes de communication avec les jeunes dans l'avenir du service :
  - *Boîte de dialogue avec la Mairie (lien vers Allô Proximité ou autre)*
  - *Espace de dialogue simple pour permettre de faire des propositions d'amélioration du dispositif « au fil de l'eau ».*
  - *Collecte d'avis des jeunes de manière proactive par des enquêtes, des sondages on-line ou sur le terrain*
  - *Prévoir un bouton d'alerte pour comportements/activités non conformes à la charte du dispositif*

## 5 G. Chantier Applicatif



### 5.G.1 Concevoir une version Prototype interactive

#### Délai : 6 semaines

Dans son état actuel, le service est une version inspirationnelle mettant en forme des principes graphique. S'il était fourni à une équipe de développement, un certain nombre de temps de débogage serait nécessaire pour arriver à un version fonctionnelle. Pour éviter tout surcoût, nous recommandons une nouvelle itération de conception et de test usagers à partir de la matière produite.

- Production d'un contenu fictif comme base de départ pour la réflexion communication
- Diminution du nombre d'écrans
- Amélioration de de la navigation entre les différentes parties
- Production d'un contenu fictif comme base de départ pour la réflexion communication
- Prototypage d'une version interaction complète

### 5.G.2 Elargir le test d'une version interactive aux publics éloignés de la démarche

#### Délai : 3 semaines

- Lancer une nouvelle période de test auprès des usagers pour leur permettre de faire des retours sur la maquette
- Présenter la maquette aux partenaires pour voir comment ils utiliseraient les temps de validation
- Synthèse des retours d'usages

### 5.G.3 Développement du cahier des charges d'usages et technique de l'application

#### Délai : 4 semaines

- Rédaction du cahier des charges techniques et d'usages du service en vue de son développement.

#### Pistes de réflexion :

- Entre le choix de développer une application native pour iOS et Android (entre 55 et 65 000 €) et la possibilité de développer un site web responsive (entre 35 et 45 000€), la différence de coût est très importante. Associé à la tendance descendante d'installation d'application sur les téléphone portable, il semble plus judicieux de développer une version responsive du site.
- Le choix de développer une version responsive nécessite de modifier les modèle de validation des points proposés (par carte ou par flashcode). Nous recommandons l'utilisation de service de validation par sms (comme Amazon Cognito) qui peuvent sécuriser des transactions de manière pertinente sans nécessité de développement ad hoc supplémentaire.
- Intégrer le démonstrateur numérique dans le cahier des charges de façon à spécifier de manière très claire les attentes en termes d'usage pour les futurs prestataires de développement.
- Le choix proposé de faire différentes versions graphiques en fonction des tranches d'âge d'utilisateur peut nécessiter un surcoût important (à vérifier avec le prestataire)
- Privilégier des changements de couleur et de contenu numérique à des modifications trop importantes qui nécessiteraient le développement de vues supplémentaires.

#### 5.G.4 Développement du site

##### **Délai : entre 4 et 5 mois**

- développement de la base de données
- développement de l'interface
- sécurisation
- création du back-office
- intégration des système de transaction
- intégration d'outils de suivi des données des usagers pour l'évaluation du service

#### 5.G.5 Maintenance et amélioration continue

- le dispositif va nécessiter une maintenance régulière pour perdurer dans le temps - comme tout service - le portage retenu devra tenir compte de cette contrainte technique.

## Annexes

## a. Timeline et photos de la démarche de conception



**Session 1**  
28, 29 et 30 septembre 2016

Etablir le contact avec les usagers et aller sur le terrain  
**Enquête usagers**

Mener des entretiens dans la posture de "journaliste", de "photographe" et "d'observateur"  
**Enquête usagers**

Interroger les usagers sur des premières propositions  
**Objets martyrs**

Hierarchiser, synthétiser et donner à voir les retours de terrain  
**Exposition express**

Déterminer les positionnements du futur service à partir des retours de terrain  
**Cahier des charges conceptuel**



## Session 2 13 et 14 octobre 2016

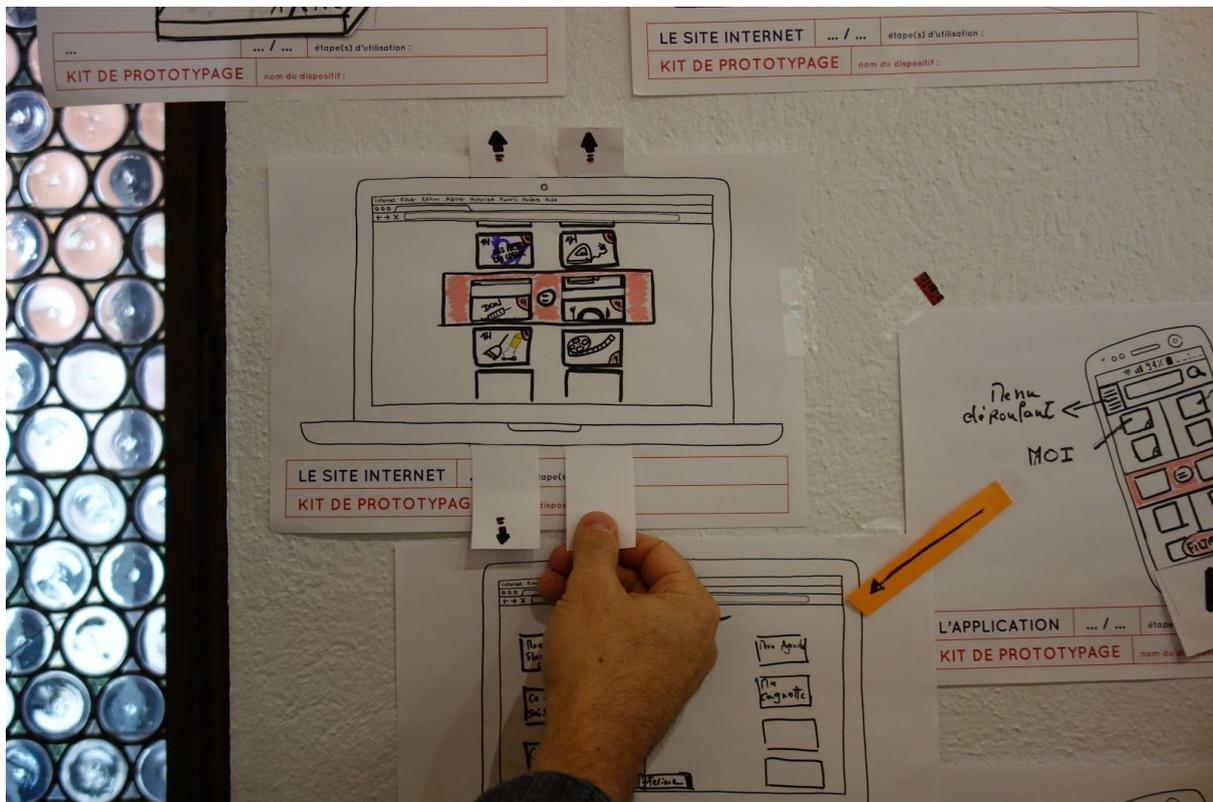
S'inspirer de projets existants dans d'autres domaines  
**Veille créative**

Prioriser les objectifs du futur service  
**Cahier des charges conceptuel**

Interroger et imaginer, étape par étape, l'utilisation du futur service par les usagers  
**Scénario d'usages**

Maquetter les points de contact entre le service et les usagers  
**Maquettage**

Définir les usagers cibles à rencontrer et préparer les guides d'entretiens  
**Guide d'entretien**



## Session 3

21 et 22 novembre 2016

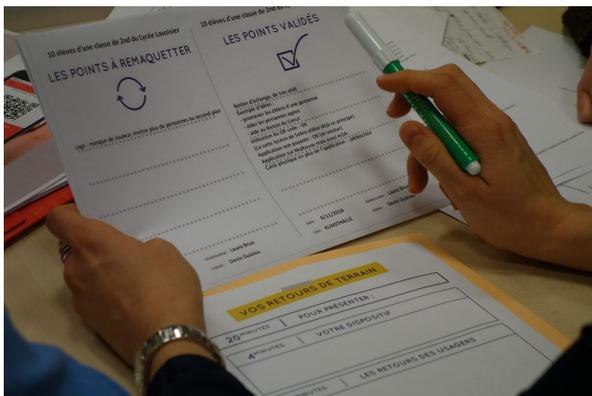
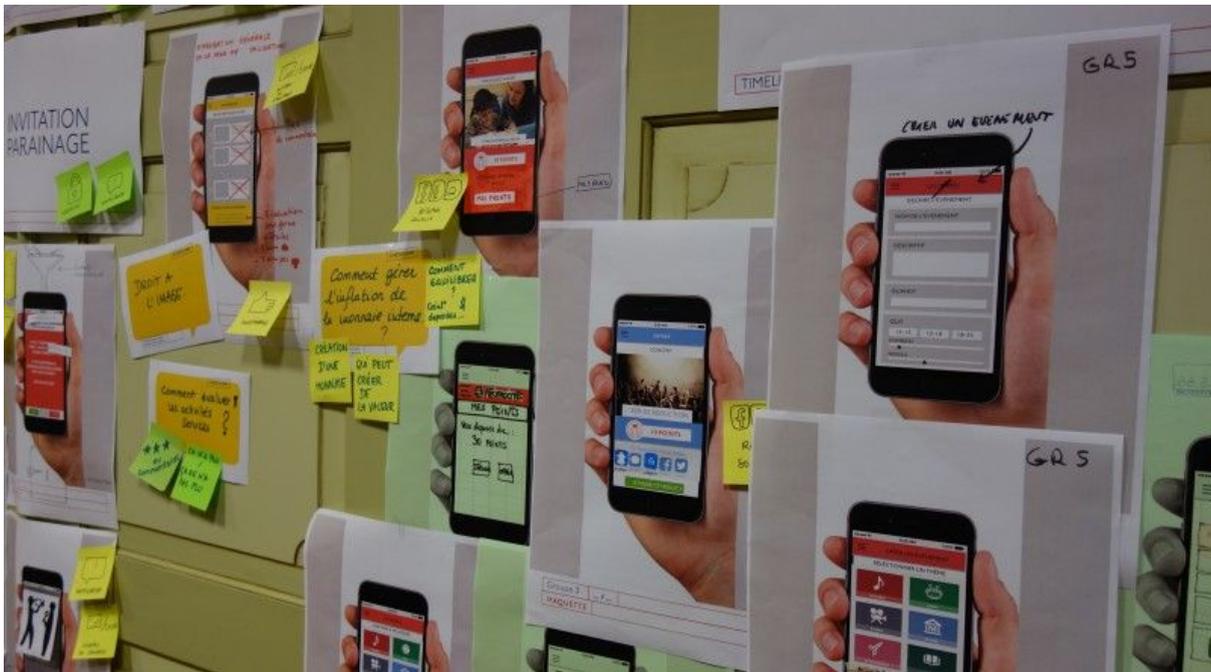
Présenter les premières maquettes du service aux usagers cibles  
**Test usager**

Faire évoluer le service suite aux retours usagers et en maquette une seconde version,  
**Maquettage**

Identifier les questions et zones d'ombre restantes à préciser  
**Scénario d'usages**

Debattre en tables rondes rapides pour résoudre les questions qui peuvent l'être  
**World Café**

Identifier les expertises et ressources internes pour résoudre les questions qui restent en suspens  
**Word Café**



## Session 4 9 et 10 janvier 2017

Produire une première version d'un dispositif unifié intégrant les enseignements (étape réalisée par les résidents)

Programmer et organiser une restitution de la démarche et un Forum visant à résoudre les questions en suspens  
**Forum de résolution**



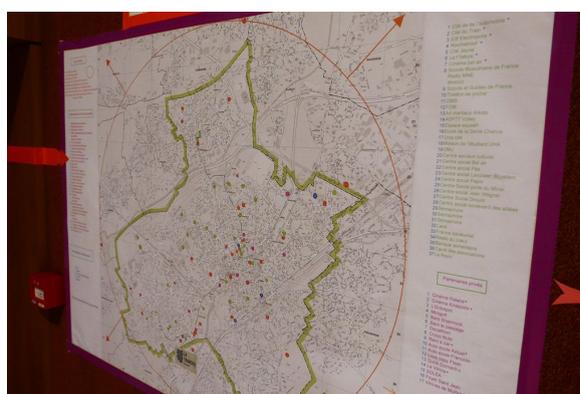
## Session 5 1, 2 et 3 février 2017

Donner à voir le processus de conception et le service unifié élaboré aux potentiels partenaires et usagers du service  
**Exposition**

Animer des tables rondes de résolution rassemblant les potentiels partenaires et services techniques  
**Forum de résolution**

Recueillir et synthétiser et intégrer les retours des échanges, tables rondes, formulaires de proposition  
**Forum de résolution**

Rédaction d'un cahier d'inspiration  
(étape réalisée par les résidents)



## b. Synthèse des potentiels partenaires identifiés

Anciens partenaires	Secteur
Cité de l' automobile	culture
Cité du train	culture
Edf electro polis	culture
Noumatrouf	culture
La filature	culture
ASPTT volley	sport
Semaphore	education
Bibliotheque mulhouse	culture
Kunsthalle	culture
Piscine illberg	sport
Piscine bourzwiller	sport
Piscine pierre et marie curie	sport
Piscine des jonquille	sport
Patinoire	sport
Auto ecole actuel	education
Quick dornach	restauration
Rencar	prestation
Kinapolis	culture
Cinema palace	culture
Conseil de jeunes	citoyenté
Rent a car	reduction

Bibliothèque coteaux	culture
Mini golf	sport
Loos copie flash	reduction
Vitrines de mulhouse	reduction
Etat	citoyenté
Region	citoyenté
Conseil departement	citoyenté
CLOUS maison des etudiants	associatif

Partenaires rencontrés lors des immersions	Secteur
Radio MNE	associatif
Fac UHA	education
Ecole de la deuxieme chance	education
Csc papin	culture
Pompierdis	prevention
La vitrine	reduction
Shamrock	loisir
Bar le passage	loisir
Decathlon	reduction

Idée de partenaires proposées lors du forum	Secteur
Association muay thai coteau	sport
Centre equestre	sport
media cycle	prestation
Plate forme jeune	culture
Club canoe kayak	sport
Aviron mulhouse	sport
Fnac	culture
Librairie biset	culture
Salle de sport gfc fitness park	sport
Bento	education
Macif	prestation
Vita rue berge de l ill	culture

### c. idées d'offre proposées par les participants du forum

TYPE D'OFFRE	PRECISIONS	PARTENAIRES	CONTACT	PERIO DE	PUBLIC CIBLE
Réduction	Initiative citoyenne	Agence de la participation citoyenne	<a href="mailto:christine.edel@mulhouse.fr">christine.edel@mulhouse.fr</a>	Toute l'année	Tout public
Réduction	Gratuité des entrées,	ASPTT Mulhouse	Didier Kieffer (df.kieffer@gmail.com)	Octobre à avril	Tout public
Contributi	Aider à	ASPTT Mulhouse	Didier Kieffer		

on	l'organisation des manifestations sportive		(df.kieffer@gmail.com)		
Contribution	Manutention, nettoyage	Centre Sportif Régional (VDM)	Lalli Cédric	Toute l'année	?
Contribution	Entretien et création sentiers, balisage	Club-Vosgien de Mulhouse	<a href="http://www.club-vosgien-mulhouse.fr">http://www.club-vosgien-mulhouse.fr</a>	Toute l'année sauf hiver	Tout public
Contribution	Humanitaire, prévention, citoyen, évènements	Conseil des Jeunes (VDM)		Toute l'année	13 ans (durée 3 ans)
Contribution	Aide et conseils aux projets Jeunesse	OMJ	Emmanuel Henninger (contact@omjmulhouse.fr)	Toute l'année	13-25 ans
Réduction	Bons plans (jobs d'été ...)	SEMAPHORE	Vivien Dargaud (vdargaud@semaphore.asso.fr)	Hebdomadaire tous les jours	Tout public
Réduction	Skatebord, Street work out, Roller, Trotinette, BMX	Sports Urbains (Banc Public)	Qualid Ben Salem (Qualidsalem@gmail.com)	Toute l'année	8 ans et plus