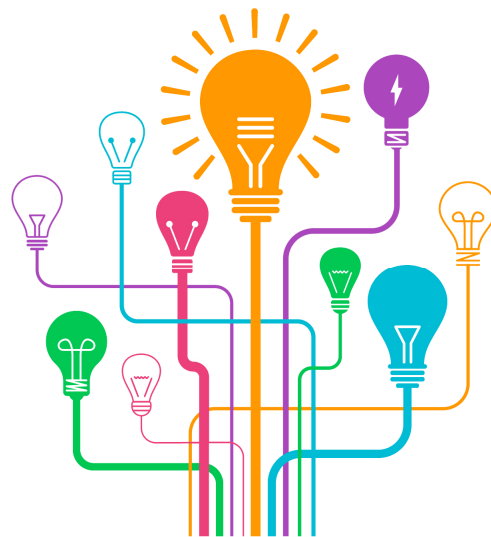
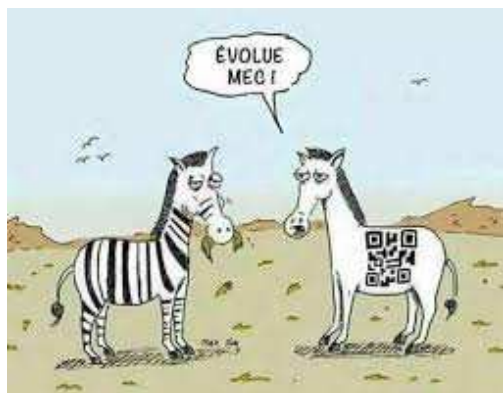


Le design au service des procédures Nicéphore cité - Jeudi 14 mars 2019



Un labo d'innovation et de coopération : Oui mais pourquoi ?



Cohésion d'équipe – des agents engagés



Simplification – des procédures claires, partagées, allégées ?



Des expérimentations avec les porteurs de projet – intégrer les enseignements des expériences

Les axes

REGION
BOURGOGNE

FR
COM

L'intelligence collective au service de la
cohésion des équipes et de la
simplification



Communiquer différemment



Le design au service des procédures – Nicéphore Cité – jeudi 14 mars 2019

Formation : Sensibiliser aux
nouveaux outils de l'innovation
publique

Trucs et Astuces
qui changent la
vie...

Made in Labo CRBFC

Expérimenter - prototyper



e.fr



1. Juillet 2017 : Université de l'innovation publique Cluny – 10 agents participants
2. Novembre 2017 : semaine de l'innovation publique – 26 agents impliqués/82 participants
3. Mars 2018 : avis de recherche – 40 agents mobilisés
4. Mars 2018 : formation au design de service public – 20 agents participants
5. Juillet 2018 : Université de l'innovation publique Cluny – 20 agents participants dont 10 avec un rôle actif
6. Novembre 2018 : semaine de l'innovation publique – 30 agents impliqués/112 participants
7. Mars 2019 : 20 agents en cours de formation à la facilitation

Qu'est-ce que le design de service appliqué aux procédures ?

- **Le projet : formalisation harmonisée et normée**, diffusion intranet et partage des procédures de la Région dans le cadre de la fusion et de la réorganisation en bi-site qui en découle
- **La méthode : le design de service** : ce n'est pas qu'une méthode de design visuel et de schématisation : c'est une **méthode de co-conception, qui repose sur l'intelligence collective et l'expérience des acteurs.**
- **Dynamique de co-conception** : atelier où l'on confronte en toute bienveillance le vécu de l'utilisateur et le process de la direction support ainsi que ses contraintes de moyens et ses contraintes juridiques pour : Clarifier, Fluidifier, Harmoniser, Simplifier et optimiser



Qu'est-ce que le design de service appliqué aux procédures ?

Quelle plus-value de la co-conception ?

- **Cohésion** d'équipe et cohésion institutionnelle
- **Adhésion et appropriation** par tous
- **Enrichissement mutuel** : prise en compte du vécu et des besoins de l'utilisateur / de la technicité et des compétences de la direction support pour une procédure plus efficace et satisfaisante pour tous
- **Valorisation et communication** de l'activité et de la charge de travail de la direction support en amont, pendant et en aval d'une procédure



Qu'est-ce que le design de service appliqué aux procédures ?

Quels sont les facteurs clef de succès ?



- **Le temps consacré** par les différents acteurs : mobilisation, participation
- **La cohésion interne de l'équipe support** : elle doit être prête à ouvrir ses processus internes aux usagers. C'est pourquoi il est souvent conseillé des actions de cohésion interne préalables au design de service.
- **La bienveillance** de tous les participants
- **La recherche de l'intérêt collectif**
- **Le portage par la direction générale**



Qu'est-ce que le design de service appliqué aux procédures ?

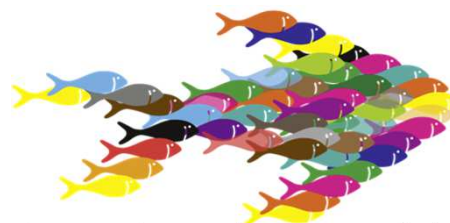
Concrètement, ça se passe comment ?



- **Petit groupe de volontaires** (moins de 10) représentatif : agents en charge de la procédure et usagers des deux sites (pas mêmes process, pas même vécu), de pôles différents, dans la bienveillance, affranchis des liens hiérarchiques
- **Un animateur facilitateur** qui maîtrise les outils et la méthode
- **Schématisation collective et partagée** du déroulement actuel d'une procédure pour identifier les irritants, les incompréhensions, les dysfonctionnements puis **idéation** : travail de clarification, simplification, harmonisation de la nouvelle procédure
- **Production rapide du prototype à tester** auprès des usagers et de la communauté de l'innovation
- **Mise en ligne sur intranet** dans la bibliothèque des procédures

Qu'est-ce que le design de service appliqué aux procédures ?

Pour quels résultats à ce jour ?



- **Catalogue en ligne** sur intranet d'une vingtaine de procédures formalisées en design de service, valorisé et relayé par le Directeur Général des Services et distribué à tout nouvel arrivant
- **Chaque lundi, le RDV du design de service** : une nouvelle procédure ou une actualité du design de service en première page d'actu de l'intranet
- **De nombreux chantiers en cours ou à venir** : catalogue des procédures dans les antennes, préparation budgétaire, commande publique...
- **Diffusion et appropriation de la méthode et des outils** par les directions supports et opérationnelles (AAP, RI...) pour une prise d'autonomie progressive

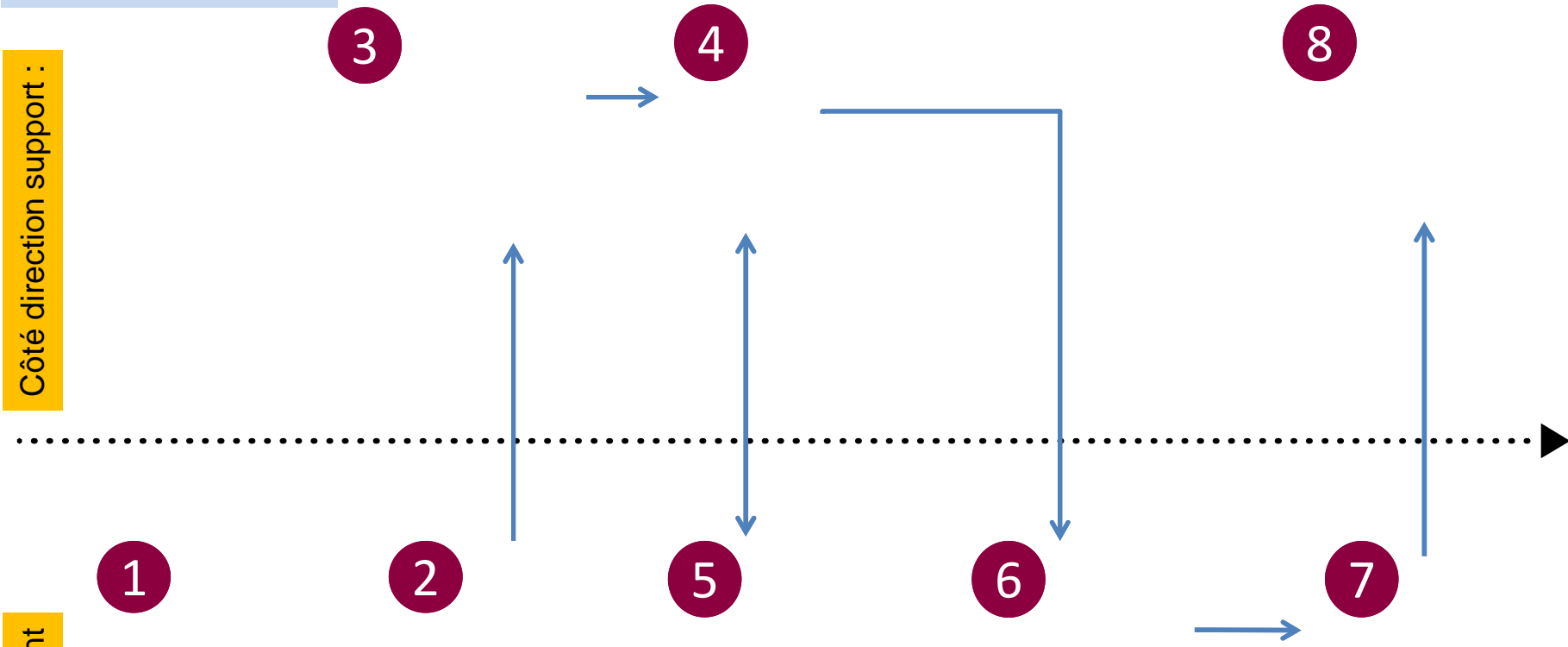
Direction responsable de la
procédure :
A destination de : tous agents
Site : DIJON - BESANCON

Contacts :

Intitulé de la procédure (mise à jour le XXXXXX)

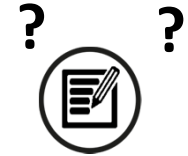
Côté direction support :

Côté usager : agent





catalogue de pictogrammes



Design de service appliqué à une procédure (màj 11/01/2019)

Côté direction support : directrice déléguée du pôle ressources

Côté usager : agent

1



Un agent identifie un besoin de formalisation et de diffusion d'une procédure dont son service/sa direction est en charge :

- nouvelle procédure à élaborer,
- procédure irritante car non harmonisée,
- procédure irritante à clarifier, à simplifier,
- procédure non irritante à formaliser.

Il peut s'agir d'une procédure institutionnelle comme d'une procédure métier.

2

Il prend contact avec la personne responsable du chantier de formalisation des procédures (directrice déléguée du pôle ressources) afin qu'ils étudient ensemble les modalités de travail.



3

Soit la procédure nécessite un travail collectif en amont de sa formalisation et de sa diffusion :

- atelier de co-conception transversal avec la direction en charge de la procédure et des usagers volontaires,
- atelier de co-conception interne à la direction en charge de la procédure.



4

Soit la procédure existe et n'est pas identifiée comme irritante, ou issue de l'application stricte de la réglementation ou d'une délibération et ne nécessite pas un atelier de co-conception.

La directrice déléguée élabore la procédure sur la base d'éléments fournis par la direction en charge de celle-ci.



5

L'atelier de co-conception, animé par la directrice déléguée, a lieu en 2 étapes :

- les participants échangent en toute bienveillance sur leur vécu et leur pratique de la procédure irritante actuelle ou sur les attendus et contraintes d'une nouvelle procédure à élaborer,
- Ils définissent ensemble la procédure à réinventer ou à créer : ils décrivent étape par étape le qui fait quoi de cette procédure.



A l'issue, l'atelier doit avoir été capable de définir la nouvelle procédure ainsi partagée par tous les participants et recueillant l'adhésion de tous. La procédure en design de service est ainsi élaborée au cours de l'atelier, en temps réel, à l'aide des outils et de l'appui méthodologique garantis par la directrice déléguée



6

La directrice déléguée soumet le projet de procédure formalisée à l'aide du design de service à la direction en charge ainsi qu'à tous les membres de l'atelier de co-conception le cas échéant.



7

La procédure est validée par l'agent ou les agents ayant été associés à son élaboration, après un éventuel aller-retour pour ajustements avec la directrice déléguée.



8



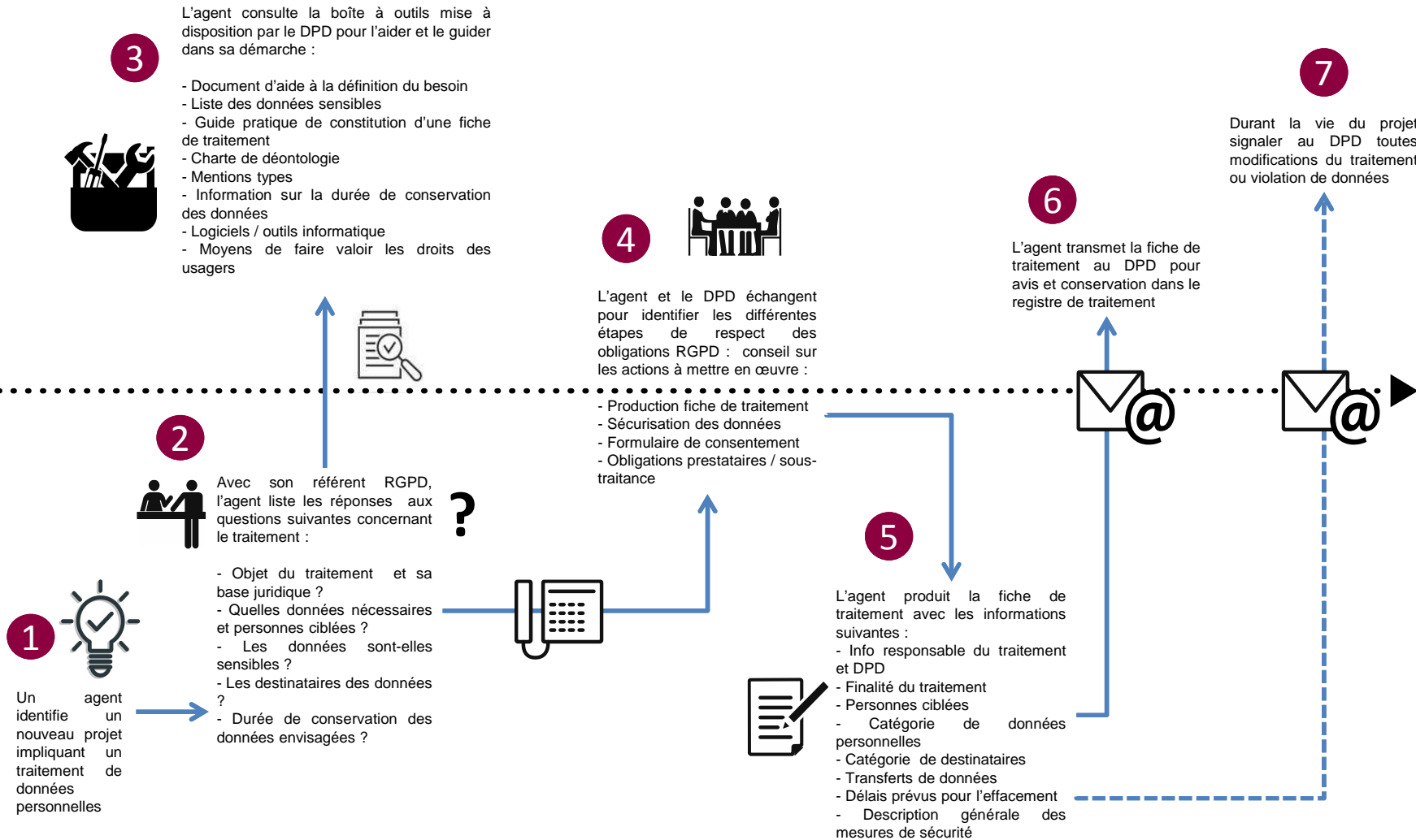
La directrice déléguée assure la mise en ligne et la diffusion sur intranet de la procédure :

- Article de communication à la une,
- Procédure ajoutée à la bibliothèque des procédures sur intranet.



Côté direction support : DPD

Côté usager : agent



Direction responsable de la procédure :
Ateliers du Père Noël
A destination de : enfants de 0 à 10 ans
Site : DIJON - BESANCON

Contact : Ateliers du Père Noël -
Laponie

Commande de jouets au Père Noël (màj 17/12/2018)

Côté direction support : Père Noël

Côté usager : enfant

