

Intro tempête de cerveau, “Pour moi, le labo c’est...” :

Atelier d'échauffement de photolangage : les ambassadeurs se prononcent avec une image illustrant leur propos

Décalage, faire le pas de côté, oser, « sortir de la cage, du cadre »

Liberté, « abattre les clichés, les a priori, les codes »,

Espace fertile « où tout est possible »

Construire, création, « reprendre les crayons »,

Un bricoleur qui se protège dans un milieu hostile

Expérimenter

Nouveauté, un espace « fertile » pour faire « pousser les graines », « saut collectif dans l'inconnu »

Mixité : une équipe de personnes différentes qui se complètent

Collectif, une équipe avec un binôme de coordination

Un jeu collectif

De la couleur, de « belles choses » pour susciter l'envie

Accompagner, guider

Atelier 1 : Explorer le labo.

Objectif : Énoncer les missions, les valeurs et les approches propres à ce futur labo. Chaque groupe propose une vision spécifique qui est ensuite confrontée à celles des autres groupes.

Les finalités identifiées par les 3 groupes de travail :

- 1 : **En priorité, travailler sur l'amélioration de l'existant** pour gagner en légitimité grâce à des résultats rapides

A ses débuts, le labo ne travaillera pas sur des grands défis transversaux : cela pourra s'envisager lorsque la collectivité sera prête; aujourd'hui il y a encore une trop grande difficulté à travailler de manière transversale.

- 2 : Être "innovant" dans les partenariats, ou plutôt s'appuyer sur des nouveaux **partenariats** avec l'extérieur est nécessaire (quels types de partenaires? Quels fonctionnements de ces partenariats?) avec une nécessité de **transparence** (« pas d'agenda caché » en interne et en externe)
- 3: l'inscription dans un **réseau interne** est davantage un **moyen** (important !) qu'une finalité
- 4: la mention « **préparer le futur** » fait débat, il est souligné la nécessité de « suivre le changement » avec un travail de **veille**. Ce aspect est aussi envisagé **d'un point de vue méthodologique**, avec une volonté de changer de paradigme (faire autrement)

Réactions, commentaires :

- "Travailler sur l'existant" cela voudrait dire que les sujets comme "La conciergerie" ne pourrait pas être traités..c'est dommage.

>> Nouvelle proposition : travailler en étant ouvert ("innovation ouverte") pour des projets à forte valeur ajoutée pour les usagers. Le labo semble avoir une légitimité particulière à aller au contact des citoyens, des familles, sur des sujets de bien commun.

- Nouveaux partenariats, faire appel à de nouvelles compétences? Est-ce que c'est pas plutôt d'arriver à mettre autour de la table des personnes qui ne sont aujourd'hui pas associés aux projets (exemple des parents, des directeurs dans le cas #2). C'est plutôt l'idée de l'innovation ouverte, avec une dimension d'expérimentation, c'est-à-dire pouvoir faire exister et tester des solutions.

Des exemples de projets plantés au sein des administrations pourraient être des arguments pour légitimer la nécessité de l'existence du Labo
Le labo doit pouvoir réinterroger le projet. Qu'est ce que le labo ne peut pas faire, quelles sont ces limites ?

Les postures et méthodes :

- 1: la posture de **facilitateur** apparaît en premier : mais beaucoup moins dans le sens d' « animateur de réunion » que dans l'idée d'être un « catalyseur », un « **accompagnateur** » de l'organisation pour œuvrer à sa transformation
- 2: le labo n'est **pas un « pilote »** dans le sens où il ne prend pas en charge la mise en œuvre, le déploiement d'un projet. Il **accompagne un service porteur** en apportant une ou des propositions, en élaborant une « ossature du projet » et en étant de ce fait un « outil d'aide à la décision ». Cet aspect fait d'ailleurs écho au rôle de conseiller, capable de travailler à la formalisation d'un cahier des charges en vue de "faire faire".
- 3: influenceur est diversement apprécié : oui dans le cas d'une démarche en auto-saisine, dans ce cas il alerte, impulse.

Réactions, commentaires :

- Le labo est surtout présent dans les phases amont : exploration des besoins, phase enquête
- Nicolas Liptak fait aujourd'hui en interne de l'animation de réunion, et conseil en organisation
- L'auto-saisine : le labo n'impulse pas ses propres projets : ce sont majoritairement les services qui formulent les demandes

Les approches et compétences mobilisées par le labo :

- 1 : Le labo s'appuie avant tout sur :
 - **la narration** : il met en récit les idées et les scénarios d'amélioration des futurs
 - **l'intelligence collective** : il crée les conditions du faire-ensemble et mène les projets à plusieurs
 - **la négociation stratégique** : *notion qui reste à définir*
 - **les sciences humaines** : il a recours à l'immersion et aux outils d'enquête de terrain centrés usagers
 - **la conception créative** : il crée et formalise les solutions
- 2 : Il ne se place pas comme un laboratoire d'innovation technologique (pas de compétence techno sauf si besoin), et ne s'appuiera que ponctuellement sur la récolte et l'analyse de données (data) et pas sur le juridique (ou très rarement)

Réactions, commentaires :

- Il nous reste encore à monter en compétence en narration, en conception créative.
- Sans compétence technologique, le labo traite tout de même de l'ensemble des thématiques, notamment les usages du numérique
- Autonomie vs Indépendance. Le labo peut-il ne rien s'interdire? Pour avoir une liberté d'action, pour pouvoir la possibilité de pouvoir dire non, il doit être relié à la DG.

Atelier 2 : Dans quel écosystème inscrire le labo ?

Objectif : travail d'une cartographie des acteurs locaux en interne et en externe, avec lesquels pourrait collaborer ou sur lesquels pourrait s'appuyer le futur labo.

Écosystème interne, invités à notre prochaine session "Vers le Labo":

Des cartographies à retravailler dans le cadre de rencontres avec écosystème interne (été 2019).

DRH Ariel Janin Hélène Rihn	Evaluation Nicolas Liptak Pascaline Higel	participation citoyenne Alexandre Faivre Alizée Fine Luc Scheek	Digital / ASPeiL/ cons dev Sandrine A Dounia Sandrine D	ESS Sandra Guilmin Virginie Manina	Comm interne Claude Harter Françoise Muller	Shadok	Dév éco Valentine Lepage Julien Mourey Ph Portelli ?	Groupe innovation	Informatique Djelali Rosio Michel Jean melounou Barbara Zenou Brigitte Franiatte
Accueil pop ? Yolaine ? luc scheek	DG S. Foresti Y. Aubert P. Laplane								

Écosystème externe

Des cartographies à retravailler dans le cadre de rencontres avec écosystème externe (automne 2019).

Lab pôle emploi	Labo Mulhouse	Labo de la région	ÉS (Bernard Bloch)	DSAA In Situ LAb					
--------------------	------------------	----------------------	-----------------------	---------------------	--	--	--	--	--

Atelier 3 : Quels sont les indispensables du labo ?

Objectif : quels sont les ingrédients (moyens matériels et humains) et la recette (modes opératoires, modalités de prise de décision) pour le futur labo.

L'équipe :

- Un **binôme permanent** « gestionnaire de projet » : un accompagnateur dans la reformulation avec des méthodes et outils spécifiques + un coordinateur avec compétence en stratégie
- des agents de l'EMS : « **actionnaires** », « **associés** » « **contributeurs** » à hauteur de 10-15 jours par an minimum, sollicités ponctuellement selon leurs compétences (design de service, facilitation graphique, animation d'ateliers) suite à un appel à participation par l'équipe des permanents.

Réactions, commentaires :

- Quid de la compétence Design ou d'autres compétences qui ne sont pas encore en interne

Proposition 1: Vers un designer en interne: un stagiaire post diplôme designer rejoint la Transfo et peut éventuellement accompagner l'arrivée du Labo. Temps plein, mi-temps?

Proposition 2 : Monter en compétence sur aptitudes liées au design. Compétences techniques, type montage vidéo etc.

Proposition 3 : Le labo fait appel à des prestas externes

Et si on s'autorisait à penser une ouverture de poste pour au moins envisager ces possibilités. Mettons la barre plus haute.
Comment donner suffisamment envie pour que ce soit accepté.

- Quid des impacts de nos projets. Comment mettre en place le storytelling sur:
 - Ce que nous à apporter la Transfo
 - Ce que la Transfo nous à donner et qu'on ne peut pas faire
- Quels objectifs on se fixe. Quelles stratégies pour y arriver?

Les moyens matériels :

- **budget** propre (garantit « un certain pouvoir », autonomie), décidé/validé par la DG.
- **espace** de point de chute, une salle de réunion au moins, qui est aussi un espace de **stockage** (à l'extérieur pour acter le pas de côté). (Un « labus », bus du labo, idée de possible mobilité ?)
- un **annuaire** des compétences (agents) et des formations du territoire
- une **image du labo** à travailler, qui permet de rendre visible les **valeurs** (le labo est un lieu ouvert à tous les agents) et les **méthodes**.

Réaction / commentaire :

Espace où l'on peut imprimer, projeter...

Le mode opératoire :

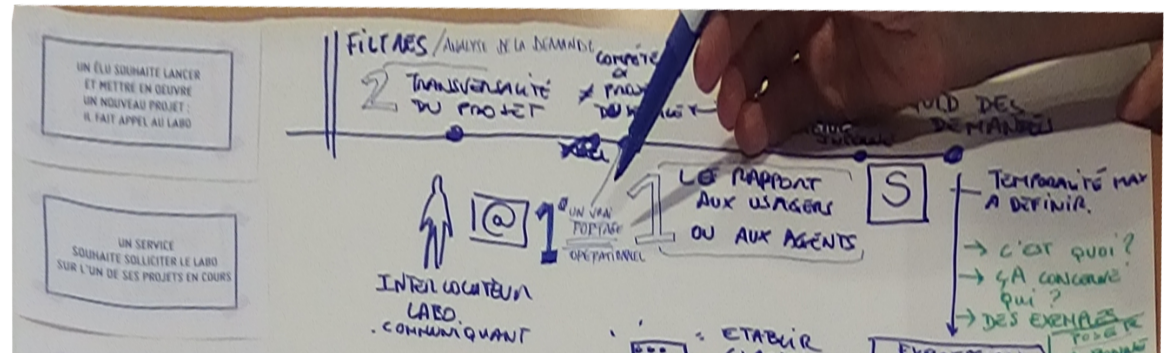
Situation : un élu ou un service fait appel au labo... Ou le labo s'auto-saisit :

- Analyse de la demande (filtrer)

- 1) Le rapport aux usagers ou aux agents
 - 2) nécessité d'un portage institutionnel
 - 3) le projet est-il transversal (≠ d'un projet de service) pose la question de la place du labo par rapport à l'existant, identification de l'existence ou non de la compétence au sein du service
- Mise à disposition d'espaces
 - Temporalités à définir

- Cadrage de la demande

- c'est quoi ? ça concerne qui ?
- établir, clarifier, partager, vérifier, hiérarchiser avec le porteur de la demande
- expression des besoins de l'élu/du demandeur



- quelles marges de manœuvre du labo ?
- quelles priorités, moyens et calendrier

- **Si les moyens sont réunis** au sein du labo :

- une feuille de route, méthodo, livrables
- quel écosystème du projet

- Si non, renvoyer vers autre service partenaire

Un labo : rattaché à la DG car doit être légitime dans les missions transversales.

Question de l'autonomie du labo, de ses marges de manœuvre ?

Réactions, commentaires :

Quid du rythme

- Le porteur de projet ne doit pas faire partie du labo
- Le labo est indépendant : rattaché à la DG pour pouvoir travailler de manière autonome et doit pouvoir dire non.

26/04/2019:

Labo de l'EMS

Mulhouse a accepté trop de chantiers / met en péril capacité à répondre aux demandes (budget prestation de design plus suffisante)

Compétence Design fondamentale pour l'innovation : regard extérieur nécessaire au Labo, pour innover

Et en même temps, on a aussi nos compétences en interne

Noyau dur de contributeurs qui montent en compétence au sein du Labo pour ensuite ouvrir à d'autres agents contributeurs.

Temps plein ? Mi-temps ? Création de poste ?

Décision sera difficile à prendre car on est en période pré-électorale. L'année 2020 sera donc une année test.

Un designer en interne, quelques exemples récents de création de poste :

- région de Bretagne
- labo de Paris
- loire atlantique
- val d'oise
- Lille : "équipe R&D" post-transfo + recrutement designer. >> On peut imaginer une réorganisation d'un service ou plusieurs services au sein de l'EMS?

Budget en début de l'été 2019 doit être validé.

Le budget aujourd'hui alloué au programme de la Transfo à l'innovation (dont le futur Labo (~100K))

Stratégie de com' du futur Labo : parler de Labo et non pas de "démarche d'innovation" pour avoir plus de chance de le faire naître

Etre en capacité de démontrer l'intérêt du labo et de ses méthodes => entretien filmé avec Yolaine, JLI, Elodie et Céline => raconter une histoire (storytelling) pour mettre en avant l'apport au niveau méthodologique (attention à ne pas dénigrer l'existant). Mettre en avant nos motivations
Raconter l'histoire du Labo, écrire l'histoire du Labo, le manifeste. Sans dénigrer l'existant.

Et si demain, le labo portait le concours de l'innovation ?

Quelle articulation entre le groupe inno et le labo ? Rassembler le groupe innovation (30aine de personnes) et le labo ? Cela se fera une 0,5 jour en juin 2019

Temporalité ?

Rythme à définir en fonction des projets : un calendrier assez souple pour s'adapter à la temporalité des projets.

Calendrier à caler à l'avance => important même si pas suffisant à assurer le présentiel