



# MONOGRAPHIE

## ARCHIPEL LABORATOIRE D'INNOVATION DE LA PREFECTURE SECRETARIAT GENERAL POUR LES AFFAIRES REGIONALES AUVERGNE RHONE ALPES

### Présentation de l'action/ projet/structure

Laboratoire d'innovation autour de trois thèmes : la sensibilisation des agents à l'innovation et à la donnée ; la diffusion et la réutilisation des données publiques ; l'accompagnement des collectivités locales pour l'ouverture de leurs données.

« On y élabore et expérimente de nouvelles solutions pour transformer l'administration, essayer des innovations locales pour les faire "changer d'échelle" en mobilisant des méthodes et des outils innovants : design de services, co-construction, open data, développement numérique agile, économie comportementale, data-science, participation citoyenne...

C'est un espace ouvert et collaboratif permettant d'œuvrer avec des structures publiques ou parapubliques, des collectivités, opérateurs publics, laboratoires universitaires, associations, citoyens, usagers, établissements d'enseignement, entreprises...

Il regroupe une équipe aux compétences pluridisciplinaires : experts des politiques publiques, designers, développeurs informatique, communicants, statisticiens, coordinateurs... »

### Porteur de la structure:

Préfecture de la région Auvergne-Rhône-Alpes  
Secrétariat général pour les affaires régionales

Les partenaires : la DREAL, de la DRAAF et de la DRDJSCS, en partenariat avec les structures suivantes :



**Définition / Champ de justice climatique concerné (mots clefs) :** action publique - Changement / Comportement / Innovation / Numérique - Villes et communautés durables / infrastructures résilientes et

Monographie de projet - Justice climatique

#Explorables

2018

## Moyens et services offerts

Archipel est né en mars 2017, en réponse à un appel à projet OpenData du Programme d'Investissement d'Avenir. La création du lab a été initiée et est piloté par le directeur du service de la modernisation et de la coordination régionale. Aucun moyen financier particulier n'est alloué au lab qui a bénéficié d'un aménagement mobilier spécifique pour une pièce à l'aspect showroom. Pour apprendre les techniques d'animation collective et de design thinking l'équipe a bénéficié de formations.

## Descriptif de 3 actions

### Projet « Stade de la réussite »

Ce projet vise à augmenter le taux de réussite des agents public à la réussite des concours.

Le public ciblé potentiel : 5 millions d'agents public

#### Processus

Séquence 1 : idéeation (brainstorming) avec des agents ayant récemment réussi un concours : quelles méthodes de préparation. Idée phare retenue : « c'est comme une préparation sportive »

Séquence 2: Réalisation d'un jeu sérieux Utilisation de l'infographie pour illustrer l'idée phare : un stade ; des bulles ; sur la pelouse, le ravitaillement ; dans la tribune les amis et la famille.

#### Séquence 3: test du jeu

Le groupe va dans un fablab et fait des tests du jeu avec un animateur et un observateur afin d'améliorer l'expérience de jeu,

#### Séquence 4: réalisation de boîtes de jeux et d'une appli smart phone

La préfecture a fait financer 5 boîtes ; le lab a sollicité un financement par le fond « Innovation RH » porté par la DGAFP pour porter des innovations en matière de RH. Réalisation d'une appli smart phone avec 25.000 euro. Les cartes de jeu ont été lissées pour s'adapter à tout type de concours

Jeu de plateau édité à 150 exemplaires pour les services de RH ; Appli gratuite disponible pour iphone et android.

Planning : Lancement en avril 2017 réalisation complète en octobre 2018

### Projet : « Repenser l'accueil de la préfecture du Rhône »

#### Marathon créatif - préfecture du Rhône - 30/11 et

Cerema Centre-Est  
Territoires et changement climatique

### 1/12/ 2017 - une quarantaine de participants et d'intervenants - deux jours.

Objectif : repenser collectivement l'accueil de la préfecture dans toutes ses dimensions, du site internet jusqu'à l'accueil physique pour fluidifier le parcours des usagers.

Partenaires : Centre de ressource sur l'illettrisme, pôle emploi ; pôle emploi accueil digital ; les PIMMS (médiateurs numériques)

Durée : deux jours

Ressources : un « facilitateur » graphique

Un sous-atelier dédié à l'accueil physique : signalétique, occupation des espaces, simplification des procédures ;

Un autre à l'accueil web : ergonomie du site internet et élaboration d'un chatbot pour l'accueil web.

#### Processus



#### Jour 1 : immersion, inspiration, idéeation

1 : Par la technique des « persona » les agents de se présentent à l'accueil de la préfecture en jouant un rôle afin de noter tous les problèmes rencontrés (ex : je suis chinois, je viens en tramway et ne parle pas français).

#### 2-3: Idéation

Objectif : retenir 3 problématiques et imaginer des solutions aux problèmes rencontrés : les espaces à gérer ; les files d'attente, le site internet.

#### Jour 2 : prototypage – test

#### 4 : prototypage

Création collective de chatbot numérique.

Modélisation des flux pour les démarches administratives les plus demandées ont été modélisées et fonction de l'heure de la journée et par type de prestation.



### Réalisations des solutions

- Un chat bot multilingue a été créé et on a brisé un tabou : le chatbot ne parle pas que en français
- Un story board idéal du parcours usager a été dessiné par le graphiste.
- Une convocation unique par type de prestation
- Des bornes interactives ont été installées

5-6 : test des solutions et validation

Test pitché devant de vrais usagers : une réfugiée, un chauffeur de taxi, des associations.

Conclusion : 25 propositions retenues. Un financement de 70 000€ obtenu pour les bornes et le chatbot. Mise en œuvre prévue : début 2019,

### **Projet : «Repenser le parcours administratif des réfugiés politiques lors des premiers mois»**

Objectif : **Améliorer l'intégration des réfugiés**

Partenaires: avec la caf, les hlm, les association de réfugié, la cpam, pôle emploi, la draf la dirrect etc...

Séquence 1 : Sprint créatif «Passer une journée dans la peau d'un réfugié » sur la base de trois témoignages de réfugiés : illustrer le parcours d'intégration, avoir un autre regard, être plus en empathie ; identifier les problèmes.

Séquence 2 : proposition de solutions :

- création d'un service pluridisciplinaire
- Création d'un contrat réunissant tous les partenaires pour aborder globalement le sujet des réfugiés

### **Enseignements**

Résultats : le lab a un effet d'accélération, de clarification des projets

#### **Enseignements en termes de :**

##### Conception et Préparation du projet

Amener le commanditaire a s'engager dès le départ à mettre en œuvre les solutions proposées.

Demander au *sponsor* d'accepter de se faire surprendre.

Compter 3 réunions avec le commanditaire pour qualifier la demande.

Choisir précisément les participants en lien avec la problématique (ex : agent accueil, back office, moyens généraux en s'affranchissant des silos et des hiérarchies)  
Préparer le séquençement avec un objectif : chacun doit savoir pourquoi on se réunit ; établir un déroulé précis.

##### Gestion du projet

Pour les groupes importants compter deux jours par projet.

Cerema Centre-Est  
Territoires et changement climatique

Sur certains sprints se faire accompagner par un designer pour avoir un livrable qui est plus précis et propre.

Commencer par un icebreaker décalé pour donner le ton de la façon de travailler (ex : chacun réalise son avatar en pâte à modeler).

Chaque groupe de travail présente ses solutions en inter atelier pour tester leur pertinence.

Inventer un jeu prend environ 2 heures de réunion collective puis 4 heures pour réaliser le prototype « quick and dirty ».

##### Acceptabilité

Les participants peuvent proposer des solutions utiles pour les usagers mais avec des inconvénients pour les agents. Les amener à concevoir eux même ces solutions leur permet de penser aussi l'évolution de leur propre poste et favorise l'acceptabilité des solutions. Par exemple sur le numérique les agents d'accueil avaient peur de perdre leur travail alors ils ont réfléchi pour se reconverter et ont décidé une reconversion en médiateurs numérique ou accompagnants des handicapés.

##### Freins :

Les agents sont généralement partants ainsi que le top management mais il convient de concentrer vos efforts d'entraînement sur les managers intermédiaires qui le sont moins.

Vous pouvez leur proposer des ateliers de design de service (ex : une visite à la fabrique du design à St Etienne)

##### Les règles de bonnes pratiques :

Etre formé aux techniques de design thinking et d'intelligence collective : une formation de 5 jours puis pratiquer et assister a des sessions.

Rappeler que la parole de chacun est légitime (quel que soient les niveaux hiérarchiques respectifs)

Accepter de réaliser un prototype de mauvaise qualité (« quick and dirty ») et le considérer comme légitime  
Faire valider par des « non-sachants » votre prototype, et tout de suite.

Aller dans d'autres lieux pour s'imprégner des méthodes du « learning innovation »

Se réunir dans un lieu ayant un aspect showroom, très visuel et concret

Accepter de travailler en transversal

Travailler en groupe : la réussite doit être collective  
Attention à l'Effet mode : s'assurer qu'il y a toujours des réalisations concrètes à l'issue de l'atelier.

Faire de la capitalisation sur vos expériences

### **Propositions d'outils, jeux, références**

Monographie de projet - Justice climatique

**#Explorables**

2018

Techniques d'animation et d'intelligence collective :

- Design fiction : « vous êtes en 2022 » ;
- Random memory ;
- Jeux sérieux pour lancer la discussion

Outils, jeux et références :

- Etalab : « les bonnes raisons de ne pas tester son produit »
- « Le management des séries télé »
- site internet <https://www.canvas.com> : permet de faire des infographies gratuites
- Site <https://www.easel.ly/> (idem)
- Site <http://comment-faire.modernisation.gouv.fr/> : boîte à outil de l'innovation publique

## Documentation du projet

**Contact / personne ressource**

**Cédric SPERANDIO**

Préfecture de la région Auvergne-Rhône-Alpes  
Secrétariat général pour les affaires régionales  
Directeur du service de la modernisation et de la coordination régionale

Chef de projet "Laboratoire @RCHIPEL"

☎ 04.72.61.63.14

☐ 04.78.60.41.37

@ [cedric.sperandio@auvergne-rhone-alpes.gouv.fr](mailto:cedric.sperandio@auvergne-rhone-alpes.gouv.fr)

**Adresse postale : Préfecture du Rhône - 69419 LYON  
cedex 03**

*Horaires d'ouverture et modalités d'accueil disponibles  
sur le site*

[www.prefectures-regions.gouv.fr](http://www.prefectures-regions.gouv.fr)

**Site web**

<https://bit.ly/2M2NcX8>

Livrables produits

Le stade de la réussite :

<https://bit.ly/2FhBqaY>

L'accueil de la préfecture

<https://bit.ly/2REm06q>

