

Une offre de service par a.m.o. o.r.

Assistance à Maitrise d'Ouvrage par Olivier Ryckewaert
en innovation publique et design de l'action publique



Découvrir

Tester

Se lancer

Découvrir



Tester



Se lancer



Conférences en mode Tedx, tables-ronde, interviews dynamiques en impliquant le public

Pour préparer mon passage au Tedx de la Rochelle, j'ai beaucoup travaillé un discours sur l'intérêt de l'innovation publique.

J'ai appris à choisir les exemples qui vont être compris le plus facilement, frapper les esprits, rendre l'auditoire concerné par le sujet, lui délivrer 2 ou 3 idées-forces, ...

Qu'il s'agisse d'agents, de cadres, d'élus, de partenaires, il m'est donc parfaitement possible de reproduire ce type d'exercice. Le fait d'avoir passé 20 ans en collectivités, dont 15 dans une Région, me permet d'avoir un vocabulaire – et même un imaginaire – commun avec de tels auditoires.

Par ailleurs, j'ai animé des tables-rondes sur l'innovation publique, des webinaires, conduit des interviews de retour d'expérience





Formation-sensibilisation au design de l'action publique, à la gestion créative de projet et à la prospective

Vivre une expérience de design de service (public) est la meilleure formation possible. C'est ce que j'ai retenu de la méthode IDEO, à l'occasion de la seule formation-action organisée en France par l'agence californienne (et c'était avec moi !).

Il s'agit, à partir d'un sujet test, de réaliser un cycle entier de design : observation/mise en problématique/créativité/prototypage/présentation du projet. Elle a été adaptée par un collectif de designers nantais (et utilisée avec plus de 150 entreprises et collectivités). Elle peut se réaliser sur 1, 2 ou 3 jours.

Pour des équipes innovation ou des écoles des cadres de collectivité, ou encore pour des étudiants de M2, j'ai réalisé plusieurs formations thématiques sur des sujets en lien avec l'innovation publique. Je participe également à la mise en oeuvre d'un MOOC du CNFPT sur l'innovation publique. Je peux donc préparer à la demande n'importe quelle séance d'acculturation.





L'observation apprenante : le secret N°1, c'est de sortir de son bureau

L'observation apprenante consiste en aller chercher un regard neuf sur le service rendu. Elle permet de ré-incarner l'action publique (derrière les procédures, il y a des gens, et c'est bénéfique de les rencontrer) et de trouver plein de nouvelles idées.

Selon les objectifs poursuivis, il peut s'agir

- de « déboguer » une politique publique,
- de tenter de comprendre pourquoi elle connaît un non-recours,
- de s'inspirer de situations similaires mais dans d'autres domaines d'activités,
- de rencontrer des « usagers extrêmes », ceux qui hackent le service public pour le pire comme parfois le meilleur.

Il faut se préparer à ce type d'exercice, se conditionner à la curiosité et à l'empathie. Des techniques, fiches mémos et outils de prise de notes créatives permettent d'y arriver simplement.

Un exercice d'observation apprenante demande donc au moins deux jours: un de préparation (déterminer les cibles, apprendre les règles de base) et un d'immersion dans le réel. Il est utile pour plusieurs cibles :

- celui ou celle qui doit refonder une politique publique,
- celui ou celle qui doit initier une politique publique,
- celui ou celle qui passe trop de temps dans son bureau (par la force des choses, ils sont légions !).





Connaître ses parties prenantes et apprendre à faire avec

La cartographie des parties prenantes est une technique très utilisée dans le développement durable et la RSE. Elle est très utile dans un projet innovant, complexe par nature.

Il s'agit de répertorier toutes les chaînes d'acteurs qui gravitent autour du projet : utilisateurs, partenaires, fournisseurs, collègues internes et externes, institutionnels, opposants potentiels, etc. et de définir les ressources et opportunités qu'ils représentent, au contraire les difficultés qui peuvent surgir, sans oublier les interactions entre eux et leur intérêt à agir. Tout ceci devant être représenté dans un format éclairant et susceptible d'évoluer au cours du projet

Cela permet de définir quel niveau d'association doit être celui que vous mettez en oeuvre avec chacun d'entre eux tout au long du projet. Il sera beaucoup plus simple de définir ainsi le déroulement du projet, la latitude dont l'équipe projet pourra bénéficier sans avoir à demander de validation intermédiaire et ce qui au contraire nécessitera un accord préalable, sans oublier la place de l'utilisateur final et des agents concernés.





Rendre ses séminaires créatifs

L'organisation de ce type de journée doit se bâtir autour de l'enjeu principal du séminaire tel qu'il a été repéré en amont, en cherchant à bénéficier à plein de l'apport des outils du design de services :

S'il s'agit de faire prendre conscience à un collectif sur un sujet : le travail devra se faire autour de l'observation, puis de transformation en idées et propositions d'actions.

Si l'objectif est d'utiliser l'expertise du collectif pour produire des idées : le travail sera avant tout sur l'idéation, l'objectif est alors d'arriver à un cahier des charges précis et partagé par les participants.

S'il faut arriver à un accord sur une décision : il s'agira avant tout de formaliser des prototypes, de les tester et d'en écrire l'histoire à raconter.

Ou encore, si l'objet est plus large, comme élaborer une stratégie en utilisant le design de service dans la résolution d'un problème ou l'atteinte d'un objectif : on s'appuiera avantagement sur l'écriture de scénarios d'usage après avoir défini clairement les objectifs et les moyens dont on dispose pour les atteindre.





La commande publique d'innovation, quand et surtout comment

Apprendre à savoir quand on peut se débrouiller seuls, et quand il va falloir se faire aider.

Dans certains cas, c'est évident : si on veut parler avec ses usagers et qu'il s'agit d'écoliers par exemple, il va bien falloir s'entourer de professionnels de l'enfance pour déployer des outils de compréhension et de décryptage des résultats. Dans d'autres, c'est moins simple : saura-t-on repenser l'accueil du public sans aide extérieure, est ce que ce séminaire a une importance suffisante pour se faire accompagner ?

Plus l'expérience acquise augmentera, moins cette question sera saillante. En attendant, je peux vous aider à y voir clair.

S'il faut se faire aider, il reste à écrire une commande laissant la place à la créativité : là encore, j'ai souvent été sollicité par des acteurs publics au moment de rédiger les cahiers des charges. Je peux le refaire pour vous !





Un repère pour ses projets

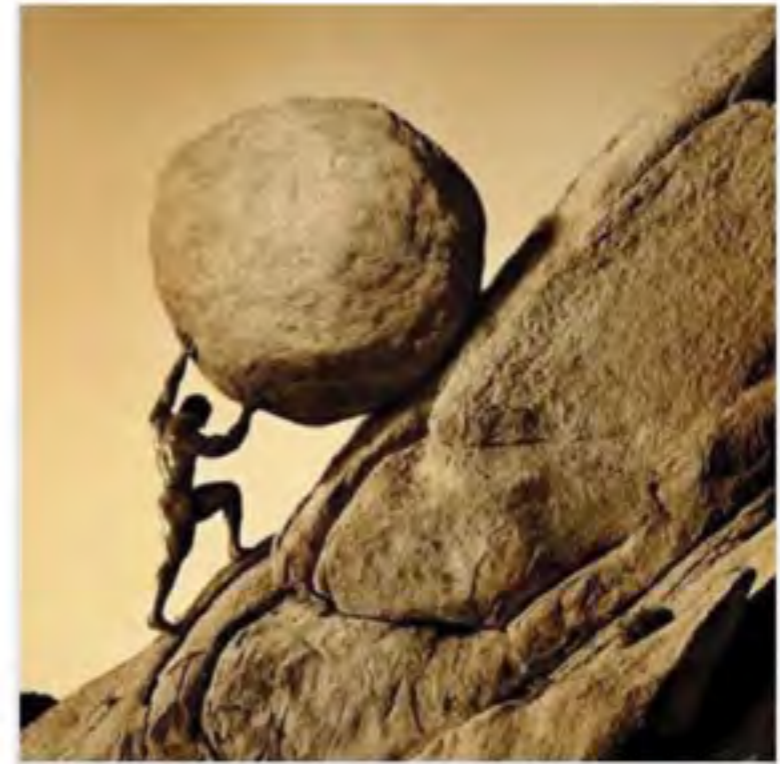
Même si toutes les contraintes administratives sont dépassables et que les antagonismes avec la culture de l'innovation ne sont qu'à la surface des choses, ils reviennent sans arrêt à l'ordre du jour des innovateurs. Il y a de quoi se décourager et en perdre son latin (ou son design thinking).

Bénéficier d'un regard extérieur pour les agents publics engagés dans des démarches d'innovation publique c'est :

- l'opportunité de se ressourcer,
- l'opportunité de progresser,
- l'opportunité d'un regard extérieur,
- l'opportunité d'une aide pour recalibrer un projet,
- l'opportunité d'un avis sur une démarche en cours,

Bref, une assurance tout risque.

Ce qui peut apparaître comme un luxe est au contraire un choix sage et judicieux : bénéficier de 8 années d'expérience en innovation publique, c'est l'assurance de ne pas répéter les erreurs qu'on ne manque pas de faire lorsqu'on s'y lance (ou au minimum la certitude de les comprendre et de pouvoir apprendre d'elles).





La prospective territoriale pour anticiper demain

Tout le temps qu'on passe à scruter les signaux faibles de son territoire est du temps gagné quand arrive le moment de trouver des solutions innovantes.

Guider les équipes – codirs, encadrants, élus – dans ce type de démarche participe d'une culture de l'innovation : cela passe par des formations (plus ou moins courtes), mais surtout par la mise en place d'une veille prospective et créative, pour apprendre à saisir dès aujourd'hui le futur qui est déjà parmi nous.

Les agents publics ont l'habitude de faire une veille professionnelle, il ne faut pas beaucoup plus de temps pour l'enrichir. Il faut juste pour cela apprendre à repérer les signaux faibles qui annoncent demain.

C'est ce que j'ai pu comprendre en concevant «Pays de la Loire 2040».



Découvrir



Tester



Se lancer



a.m.o. o.r. Olivier Ryckewaert

contact@olivierryckewaert.net
06 32 55 05 30

@oliv_ryckewaert
Mon Tedx : "améliorer le service public, c'est possible !"

www.amoor.fr

