

AMÉLIORER LE SERVICE PUBLIC GRÂCE AUX CITOYENS EN FAISANT APPEL AUX OUTILS DE L'INNOVATION PUBLIQUE

(PARTICIPATION, DESIGN, PROSPECTIVE DE TERRAIN, INTELLIGENCE COLLECTIVE)

Modes opératoires utilisés et évaluation des coûts

CONSEIL

CONSTRUIRE UNE CONCERTATION PERTINENTE

ÉLABORER UNE STRATÉGIE DE DIALOGUE CITOYEN

DÉFRICHER UN PROJET, UN SUJET

A.M.O.O.R.

CONSEIL ET FORMATION EN STRATÉGIE OPÉRATIONNELLE DE PARTICIPATION CITOYENNE

ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE EN INNOVATION PUBLIQUE

SASU A.M.O.O.R. - 832 143 168 RCS NANTES - 12 ALLÉE DU PORT MAILLARD 44000 NANTES - WWW.A.M.O.O.R..FR

06 32 55 05 30 - CONTACT@JOLIVIERRYCKEWAERT.NET



À PARTIR DE

5 000 € HT

pour :

8 jours de mission

(forfait)

1 atelier

4 livrables



L'accompagnement « concertation citoyenne » représente une facturation à partir de 5000€ HT.

Des options (enquête terrain auprès des habitants, entretiens complémentaires) peuvent augmenter le coût de la prestation. De même que l'animation de la démarche par la suite.

A contrario, si le principe même de la concertation s'avère difficile (parfois, rien ne vaut une bonne et simple information aux habitants), l'accompagnement peut s'arrêter avant l'atelier et le prix divisé par deux.



a.m.o. o.r.
conseil en innovation
publique

CONSTRUIRE UNE CONCERTATION PERTINENTE

Choisir ses modalités en fonction des enjeux



1. CADRAGE

Par mail, par téléphone, en visioconférence, un premier échange permet de comprendre le sujet, et de lancer une première recherche documentée.



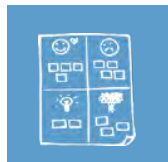
2. TRAVAIL DE PRÉPARATION

Une séance de travail avec le ou les pilotes du projet permet d'envisager des techniques à utiliser (concertation, recherche d'expertise d'usage, consultation, ...), les publics à cibler et les moyens (humains, matériels, budgétaires) qu'il est possible d'y consacrer.



3. LIVRABLES : PARTIES PRENANTES ET PARAMÈTRES DE CONCERTATION

L'objectif est de disposer en livrable : d'une cartographie des parties prenantes de l'exercice de dialogue citoyen, d'une liste des paramètres de la concertation (lieux, moyens de communication, méthode d'animation, contrat entre acteur public et citoyens, ...) et d'un ou plusieurs scénarios actionnant différentes techniques de concertation.



4. ATELIER « R.O.I. CITOYEN »

Pour passer de plusieurs scénarios à la solution choisie, un atelier d'une demi-journée animé par a.m.o.o.r. utilisera l'outil du « R.O.I. citoyen », qui permet de se positionner du point de vue des publics citoyens pour en évaluer l'attrait et se donner toutes les chances d'une bonne participation et d'un résultat utile pour l'acteur public.



5. LIVRABLES : CAHIER DES CHARGES ET ÉLÉMENTS DE PRÉSENTATION

A l'issue de cet atelier, a.m.o.o.r. se charge de transformer le résultat des travaux en un cahier des charges précis (pour les services comme pour un opérateur extérieur éventuel) et un document utilisable pour communiquer en interne comme à l'extérieur sur le projet de concertation citoyenne.



À PARTIR DE

10 000 € HT

pour :

12 jours de mission
(forfait)

4 ateliers

4 livrables



L'accompagnement « stratégie globale opérationnelle » (entretiens de compréhension, 3 ateliers, production de concepts, prototypage et tests puis livrables) représente une facturation à partir de 10000€ HT.

Des options (enquête terrain auprès des habitants, entretiens complémentaires, ateliers « ROI citoyen », formations des élus et des agents à la « posture » citoyenne) peuvent augmenter le coût de la prestation.

De même que l'animation de dispositifs citoyens par la suite.



a.m.o. o.r.
conseil en innovation
publique

ÉLABORER UNE STRATÉGIE DE DIALOGUE CITOYEN

Savoir répondre en toute cohérence à tous les besoins citoyens



1. CADRAGE

A l'image de ce qui est nécessaire pour une simple opération de dialogue citoyen, l'accompagnement « stratégie globale opérationnelle » nécessite une première étape de rencontre avec le ou les pilotes.



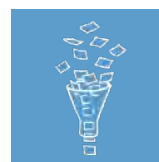
2. TRAVAIL DE PRÉPARATION

La préparation consiste en réaliser une cartographie des parties prenantes, un « état de l'art », ainsi qu'un recensement des moyens disponibles et des objectifs poursuivis.



3. ATELIERS ÉLUS / CITOYENS / SERVICES (3 ATELIERS)

La technique employée consiste à présenter des scénarios d'usage et de faire s'exprimer les participants (séparément) sur ce qui leur semble positif ou ce qui au contraire leur déplaît.



4. ANALYSE DES ATELIERS

Il s'agit d'analyser les souhaits de chacun des groupes (élus/citoyens/services) au regard d'une grille d'analyse issue du travail de préparation et de déterminer les options possibles pour l'acteur public.



5. SÉANCE DE CRÉATIVITÉ

Cette séance a pour objectif d'élaborer des solutions solides avec l'équipe du dialogue citoyen, puis de tester auprès des élus et des citoyens qui ont participé aux ateliers.



6. LIVRABLES : CAHIER DES CHARGES ET ÉLÉMENTS DE PRÉSENTATION

Le livrable final comprend un cahier des charges précis, un outil de communication interne et externe et un kit d'utilisation de l'outil méthodologique du « R.O.I. citoyen » personnalisé pour l'acteur public.



LES 3 CONDITIONS À RÉUNIR POUR UN DIALOGUE CITOYEN DE QUALITÉ :

- Pas de dialogue citoyen durable si les élus sont dépossédés de leur mandat.
- Impossible de maintenir une dynamique sur le long terme si le dialogue citoyen épuise les services pour des résultats insuffisamment significatifs.
- Enfin, il ne faut pas compter sur un engagement durable des citoyens si ils « ne s'y retrouvent pas ».

À PARTIR DE

6 000 € HT

pour :

9 jours de mission
(forfait)

3 ateliers

2 livrables



L'accompagnement « émergence de concepts » (réunions de travail + enquête terrain + animation d'ateliers + livrables finalisés) représente une facturation à partir de 6000€ HT.

Des options (ateliers de prototypage de solutions, tests) peuvent augmenter le coût de la prestation.



a.m.o. o.r.
conseil en innovation
publique

DÉFRICHER UN PROJET, UN SUJET

Avant de lancer quoi que ce soit, disposer de pistes créatives



1. CADRAGE

D'expérience, même si aucun projet ne ressemble à un autre, il est possible d'utiliser un mode opératoire simple et éprouvé pour trouver des pistes créatives et opérationnelles.

Ceci à partir de techniques issues des sciences sociales, du design ou de la prospective du présent.



2. RECHERCHES, OBSERVATIONS INTERVIEWS

Les recherches consistent en l'addition d'observations, de choix d'analogies, de distanciation, désynchronisation (aller chercher dans le passé comme le futur), d'entretiens avec des usagers extrêmes, des experts, des iconoclastes, etc.



3. LIVRABLE : PISTES CRÉATIVES (À TESTER EN ATELIER)

La compilation de la veille offre à chaque fois des pistes créatives à discuter avec le donneur d'ordre, de façon à retenir ce qui est du domaine du possible et écarter l'irréaliste.



4. ATELIERS ÉLUS / CITOYENS / SERVICES (3 ATELIERS)

3 ateliers avec les publics concernés permettent de tester des pistes créatives à travers des scénarios fictifs. Les ateliers permettent en même temps de tester des idées et des paramètres cruciaux à vérifier (le fond et la forme, donc).



5. ANALYSE DES ATELIERS

L'analyse des résultats aboutit, après recadrage avec le donneur d'ordres à un résultat communicable sous forme de propositions de pistes de travail, ainsi que des conditions de leur réalisation.



6. LIVRABLES : CAHIER DES CHARGES ET ÉLÉMENTS DE PRÉSENTATION

Les livrables sont un cahier des charges, utilisable en interne ou dans la rédaction d'un appel d'offres, plus des éléments de présentation permettant de lancer le projet au sein des services avec une communication auto-portée.



AMÉLIORER LE SERVICE PUBLIC GRÂCE AUX CITOYENS EN FAISANT APPEL AUX OUTILS DE L'INNOVATION PUBLIQUE (PARTICIPATION, DESIGN, PROSPECTIVE DE TERRAIN, INTELLIGENCE COLLECTIVE)



- www.amoor.fr
- [contact\[@\]olivierryckewaert.net](mailto:contact[@]olivierryckewaert.net)
- @oliv_ryckewaert sur Twitter
- www.linkedin.com/in/olivier-ryckewaert/
- 06 32 55 05 30



a.m.o. o.r.
conseil en innovation
publique