



Le Laboratoire d'innovation publique
de l'État en Pays de la Loire



État'LIN, qu'est-ce-que c'est ?

Inauguré en 2017, État'LIN est le laboratoire d'innovation publique de l'État en Pays de la Loire.

État'LIN a vocation à aider les services de l'État en région à relever l'ensemble des enjeux de la transformation publique : mise en oeuvre des réformes prioritaires et des feuilles de route des Préfets, transformation numérique, transformation managériale, meilleure association des usagers et des citoyens à l'action publique, amélioration de la qualité de service et des conditions de travail des agents.

État'LIN est une équipe pluridisciplinaire, formée aux outils de l'innovation publique, au service de l'accélération de la transformation publique.



Journée des ambassadeurs de la transformation publique

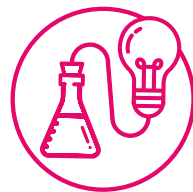
Les missions d'État'LIN



Accompagner des projets de
transformation publique



Acculturer et former à de
nouvelles méthodes



Incuber des projets
innovants



Faire pour et avec l'ensemble des
parties prenantes à travers des
démarches participatives



Photos du lab' État'LIN en action



Le lab' État'LIN

Installé au cœur de la Préfecture à Nantes, le lab' est un espace de travail modulaire conçu pour expérimenter, réaliser des ateliers et formations tout en favorisant les échanges collaboratifs. Le lieu s'adapte à différentes pratiques de travail en facilitant la créativité, la collaboration et la productivité.

Le lab' est également un espace dédié à la mise en place de projets participatifs avec administrations et citoyens.

L'équipe du lab'

État'LIN s'est dotée d'une équipe projet pluridisciplinaire, transverse et mobile, qui a l'agilité dans son ADN et a pour ambition de la mettre à disposition des services de l'État en région Pays de la Loire.



Anne-Laure Guillerme

Chargée de mission innovation et responsable d'État'LIN



François-Xavier Roche

Chargé de mission transformation numérique



Sofia Martinez

Designer & chargée de projets design



Elisa Romieu

Designer graphique



Elsa Portalier

Apprentie designer de services



Simon Cario

Apprenti designer de services



Ludovic De Rive

Facilitateur, expert Lean



Aurélie Couturier

Facilitatrice, animation, idéation



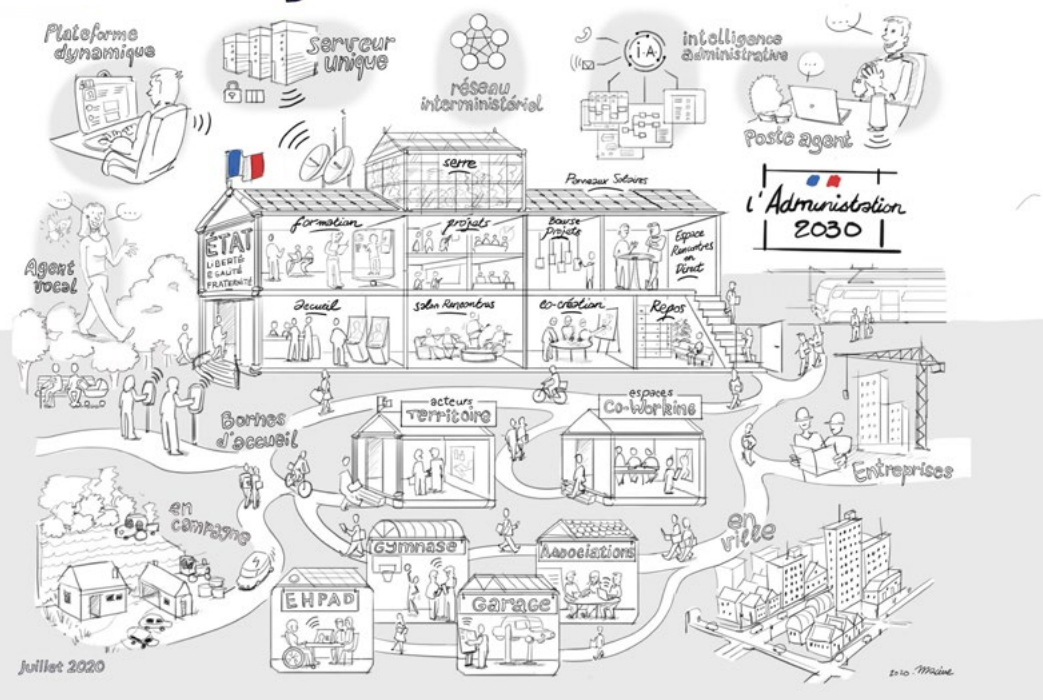
Karine Amiot

Chargée formations



Les ambassadeurs de la transformation publique

Objectif CAP 2030



En septembre 2020, **CAP 2030** - Construire l'Administration de l'État en Pays de la Loire en 2030 - le projet de transformation des services de l'État en Pays de la Loire, a été lauréat du Fonds pour la Transformation de l'Action Publique. Ce sont 22 projets (dont 17 financés par le FTAP) structurés autour de trois axes : la **transformation managériale**, la **transformation numérique** et la **transformation des méthodes** de l'action publique locale. État'LIN est tout particulièrement « à la manœuvre » de l'axe « transformation des méthodes », avec l'ambition de mettre les citoyens/usagers et les agents publics au cœur de la transformation de l'action publique.

Les trois champs d'actions d'État'LIN

Transformation managériale

La **transformation managériale** vise à inscrire de nouvelles méthodes de management dans le « temps long » en accompagnant la transformation des métiers et des pratiques (capsules inspirantes pour le top management, réseau des ambassadeurs de la transformation...) et en formant et acculturant plus efficacement les agents (nouveaux lieux de formation, compétences numériques des agents).

Transformation numérique

La **transformation numérique** a notamment pour objectifs de simplifier et de faciliter les interactions entre les usagers et l'administration (démarches simplifiées, intelligence artificielle, numérisation) et de développer l'environnement numérique des agents (Osmose, web-conférences, nomadisme).

Transformation des méthodes

La **transformation des méthodes** s'appuie notamment sur la méthodologie design et la participation citoyenne afin de faire pour et avec l'ensemble des usagers et parties prenantes d'un projet.

Les 22 projets de CAP 2030

• Transformation managériale

Accompagner la transformation des métiers :

- Développer l'acculturation du top management aux transformations des métiers et des pratiques
- Accompagner le management intermédiaire à l'aire de la dématérialisation et du nomadisme
- Développer les compétences numériques des agents autour de leurs métiers
- Construire un E-Forum de la mobilité

Former et acculturer plus efficacement et des pratiques :

- Expérimenter une salle dédiée au E-learning et à la formation à distance
- Déployer les ambassadeurs de la transformation publique

● Transformation numérique

Dématérialiser les échanges avec les usagers :

- Expérimenter la dématérialisation des flux du courrier entrant
- Dématérialiser les démarches usagers via démarches simplifiées

Développer l'environnement de travail numérique :

- Développer l'environnement de travail numérique nomade et accompagner l'évolution

de l'ergonomie générale du poste de travail

- Développer l'usage de la visio-conférence et des webinaires dans les services
- Développer le travail collaboratif et la dématérialisation des échanges avec OSMOSE
- Développer l'écosystème des usages de la carte agent dans les Préfectures et DDI
- L'IA au service d'une numérisation et d'un archivage numérique automatisé pour les administrations

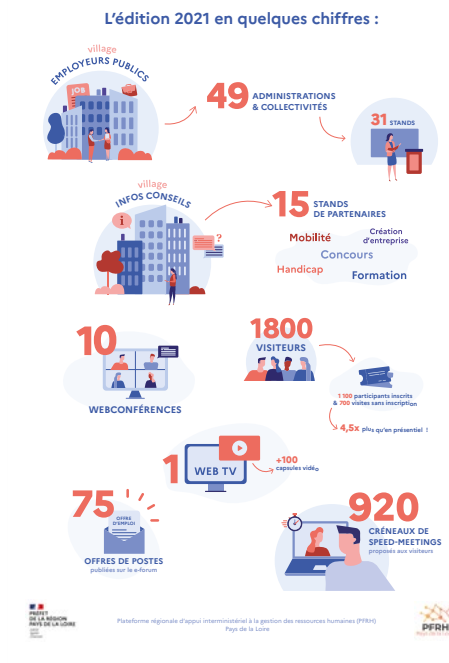
X Transformation des méthodes

Développer de nouveaux services :

- État'LIN 3.0 : un nouveau lieu au cœur de la transformation publique
- Créer le centre régional à l'appui de la participation citoyenne
- Développer l'incubateur de nouveaux services et l'intrapreneuriat
- Développer de nouvelles applications numériques centrées utilisateurs

Développer un DATA Lab régional :

- Acculturer les services à l'intérêt et aux usages de la data, au service des politiques publiques
- Développer de nouveaux outils de datavisualisation



- Bilan du E-Forum de la mobilité 2021



Ensemble, développons nos compétences numériques by État'LIN

- Déploiement d'un dispositif d'auto-formation aux outils numériques : «ENCODÉ by État'LIN» pensé pour les agents en offrant la possibilité à chacun d'être acteur du développement de ses compétences numériques, bureautiques et informatiques.



- Déployer les «ambassadeurs» de la transformation publique : ce réseau, constitué d'agents volontaires issus de différents services de l'État en région, vise à diffuser et à essaimer l'innovation publique dans les territoires. Les «ambassadeurs» sont le relais des bonnes pratiques, facilitent la remontée des irritants au sein de leurs services et contribuent également à la déclinaison de CAP 2030 dans chaque département des Pays de la Loire.



Atelier de co-création avec des agents de la Trésorerie Municipale de Nantes

Notre démarche

Au lab', nous appliquons, entre autres, la méthodologie design, notamment le design de services, afin de concevoir des solutions adaptées et innovantes en faisant pour et avec l'ensemble des usagers et parties prenantes.

Le design de services, qu'est-ce-que c'est ?

Le design de services est une méthodologie de résolution de problèmes centrée sur l'utilisateur au sens large (human-centered) qui utilise des méthodes créatives afin de trouver des solutions innovantes et adaptées, favoriser la collaboration et créer un espace pour le partage productif des idées.

Nos projets suivent donc **cinq grandes étapes** issues de la méthodologie design :



immersion

L'immersion permet d'appréhender le contexte d'un projet en allant au contact des différentes parties prenantes. Cette phase permet d'observer et de **mieux comprendre les usages, besoins et attentes** afin de définir les enjeux d'un projet. Une fois le travail de terrain fait, nous analysons les informations récoltées afin de définir des problématiques et axes d'amélioration.



co-création

Les ateliers de co-création permettent d'imaginer et de **concevoir des solutions de manière collaborative** avec l'ensemble des parties prenantes. Ces temps de travail participatif visent à résoudre les problèmes soulevés lors de la phase d'immersion et utilisent l'intelligence collective afin de proposer des solutions adaptées.



prototypage

Les prototypes, physiques ou numériques, permettent de **rendre tangible les idées et solutions** créées lors de la phase de co-création. L'objectif du prototypage est de tester la ou les solutions en situation réelle sur le terrain.



tests usagers & ajustements

L'objectif de ces tests est de donner le temps nécessaire aux usagers pour **s'approprier le dispositif, l'essayer, l'utiliser en situation réelle**. Ces tests font ressortir les points à améliorer dans l'utilisation du dispositif afin de l'ajuster pour qu'il soit le plus adapté possible.



évaluation participative

Une fois les solutions mises en place, l'évaluation participative permet de **croiser les points de vue** de l'ensemble des acteurs afin d'évaluer la démarche et ses résultats et d'en garantir l'efficacité.

Dans une dynamique d'amélioration continue, cette évaluation permet également de **mesurer les effets et impacts de la démarche** participative afin d'en tirer des enseignements et de la pérenniser.

Notre fonctionnement

Les différents services déconcentrés de l'État en région peuvent solliciter le lab' État'LIN dans le cadre d'un projet, en interne et/ou à destination des usagers.

Lors des sollicitations nécessitant un accompagnement en design, le lab' peut proposer d'**accompagner le projet soit en internalisant ses compétences métiers, soit en proposant un suivi du lab' et l'appel à des prestataires externes**, notamment ceux de l'accord-cadre design.

Cet accord-cadre regroupe divers prestataires répartis en 4 lots distincts :



Journée des ambassadeurs de la transformation publique

Design de Services

• Politiques Publiques :

Appuyer et accompagner la transformation des services de l'État dans la conception et le prototypage de nouveaux services en lien avec les politiques publiques gouvernementales.

• Organisation de services :

Accompagner la transformation organisationnelle des services de l'État en région Pays de la Loire.

Design d'espace

Projets s'inscrivant dans des enjeux d'aménagement d'espaces en lien avec les réformes de transformation portées par l'État incluant un volet «accompagnement au changement et à la réflexion des nouveaux espaces de travail/accueil»

Design UX/UI

Création de nouveaux services numériques ou en lien avec l'ergonomie web et l'accessibilité pour tous les publics.

Design graphique et communication

Accompagner les services de l'État dans leur(s) stratégie(s) de communication, tant sur le fond (accessibilité du langage, pertinence des médiums employés) que sur la forme (capsules vidéo, infographies, landingpage...)

Les projets du lab'

STARTER PACK →

le DESIGN dans les ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

LES ÉTAPES POUR BIEN DÉMARRER UN PROJET

INTÉGRER UN PROJET DESIGN DANS UNE ADMINISTRATION PUBLIQUE

! TOUJOURS PARTIR DES USAGERS

- 1 DÉFINIR L'ENJEU
- 2 DÉFINIR LE CADRE
- 3 TRAVAILLER LA POSTURE
- 4 TRAVAILLER LA CONTINUITÉ

CAHIER des CHARGES

IDENTIFIER:
- LE NOYAU DU PROBLÈME
- LES RESSOURCES
- LE CAP

PORTAGE

CONTRIBUTION
ACTIVE DE TOUTES
LES ACTEURS

MONTER ET IMPLIQUER UNE ÉQUIPE PROJET

SENS + IMPACT PARTAGÉS • SPONSORS

LES CLÉS DU BON DÉROULÉ D'UN PROJET DESIGN

LES BÉNÉFICES POUR LES AGENTS ET LES USAGERS

(RE) DONNER DU SENS
ENLEVER DES IRRITANTS
DÉCENTRAGE + VALORISATION
CRÉER DU LIEN + EXPÉRIMENTER

LES DIFFICULTÉS

IMPLICATION ET MOBILISATION
SUR LE LONG TERME
MAINTIEN DES PROMESSES INTERMÉDIAIRES
ARTICULATION NATIONAL / LOCAL

LES OUTILS POUR S'ENGAGER

TRANSMISSION + APPROPRIATION

GUIDE DE
L'INNOVATION
PUBLIQUE

POSTERS

MOMENTS
D'ÉCHANGES ET
DE CONVIVIALITÉ

IMPORTANCE DE LA POSTURE

LES ENSEIGNEMENTS À TIRER D'UN PROJET

IMPACTS EN INTERNE

IMPLICATION EN INTERNE
ACCULTURATION
MONTÉE EN COMPÉTENCES
MOTIVATION + ÉMULATION

+ EN EXTERNE

PERCEPTION DES USAGERS
RECONNAISSANCE

GAGNANT - GAGNANT

ÉVALUER LES IMPACTS D'UN PROJET

INDICATEURS
(PAS TOUJOURS PALPABLES)
DÈS LE DÉBUT

VALORISER
LES LIVRABLES

@ Helenapaulée

UNE TABLE RONDE PROPOSÉE PAR  DANS LE CADRE DE FRANCE DESIGN WEEK

Dans le cadre de la **France Design Week**, le lab' a organisé une table ronde, en Septembre 2021, afin de créer en direct un **Starter Pack du design dans les administrations publiques**.

À partir des échanges des intervenants présents provenant de différents services publics et du monde du design, et grâce au travail en live d'une facilitatrice graphique, un guide visuel des bonnes pratiques pour mener un projet design dans une administration publique a été créé.



Deuxième journée de formation-action au lab' État'LIN

Centre à l'Appui de la Participation Citoyenne



Pays de la Loire



Projet internalisé par l'équipe d'État'LIN

Accompagnement formation-action : Agence Scopic

Accompagnement documentation : Agence de design GRRR



En octobre 2020, le lab' a été lauréat d'un appel à projets national lancé par la DITP visant à promouvoir la participation citoyenne dans les territoires. Grâce à ce financement, État'LIN a lancé son Centre à l'Appui de la Participation Citoyenne et accompagne 3 projets depuis le premier trimestre 2021.

L'objectif du Centre à l'Appui de la Participation Citoyenne est d'ancrer les pratiques de participation citoyenne sur les territoires, à travers l'outillage des agents, la formation-action et l'accompagnement de projets. Ces leviers d'action ont pour but de pérenniser la mise en place de projets de participation, d'écoute des usagers et de co-construction citoyenne.

La participation citoyenne, qu'est-ce-que c'est ?

Définition :

La participation citoyenne est un processus qui permet d'offrir une place réelle dans l'espace public aux citoyen.nes en leur **donnant la parole** et en reconnaissant que toute personne peut être impliquée activement dans les politiques et les projets qui lui sont destinés.

Quels bénéfices ?

- Améliorer la cohésion sociale
- Sensibiliser aux problématiques des territoires
- Augmenter la confiance dans les administrations locales
- Améliorer l'efficacité des politiques publiques au plus près des territoires
- Valoriser l'expertise d'usage des citoyens

Le Centre à l'Appui de la Participation Citoyenne

Quels objectifs ?



Améliorer la **transparence**, la **confiance** et le lien entre citoyen.nes et administrations



Ancrer les pratiques de **participation citoyenne** sur les territoires



Pérenniser la mise en place de projets de participation, d'écoute des usagers et de **co-construction citoyenne**



Faire vivre la **participation citoyenne** jusqu'au dernier km, en offrant un outillage adapté aux territoires



Assurer une **diversité de publics** et de **territoires**



Faire **participer les publics** les plus **fragiles** et les plus **éloignés** des institutions

Comment ?



Outillage des agents



Formation-action



Accompagnement de projets

Maïa - Renforcer le lien entre les familles et le collège

Design de Services Projet du Centre à l'Appui de la Participation Citoyenne

projet en cours



Vendée



Projet internalisé par l'équipe État'LIN
Rectorat de l'Académie de Nantes
Collège René Couzinet à Chantonay

En lien avec la Stratégie de Prévention et de Lutte contre la Pauvreté, État'LIN accompagne le Rectorat et l'Académie de Nantes dans le projet MAÏA, qui vise à renforcer et améliorer la relation entre la communauté éducative des collèges et les familles les plus éloignées de l'institution et de la scolarité de leurs enfants.

Immersion

- Observations et entretiens avec la communauté éducative et les familles.
- Atelier de design fiction avec les élèves autour du «collège du futur» pour faire ressortir la relation familles-collège
- Création d'un plan d'actions avec l'équipe projet du collège pour se rapprocher des familles les plus éloignées :
 - Co-construction d'un stand avec les élèves afin de récolter la parole des familles lors d'un évènement au collège
 - Fiches à remplir par les enfants sur «les super-pouvoirs» des familles afin de valoriser les compétences des familles et des élèves



Ice breaker lors d'une séance de design fiction avec des élèves de 6ème



Séance de design fiction avec des élèves de 5ème sur le collège du futur

ASE - Partager l'expérience des jeunes sortant de l'Aide Sociale à l'Enfance

Design de Services Projet du Centre à l'Appui de la Participation Citoyenne

projet en cours



Maine-et-Loire



Conseil départemental du Maine-et-Loire
Agence Okoni
Phase d'expérimentation internalisée par l'équipe État/LIN

En partenariat avec le Département du Maine-et-Loire, ce projet vise à donner aux jeunes placés ou anciennement placés dans les services de protection de l'enfance, la parole et les moyens de participer à l'amélioration des dispositifs d'Aide Sociale à l'Enfance et les aider à devenir des citoyens actifs.

Immersion

Entretiens avec 22 jeunes confiés ou anciennement confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance

Expérimentation du podcast

- Travail sur la structure de la série de podcasts et son contenu
- Enregistrement des premiers podcasts avec 3 jeunes de l'ASE
- Montage des enregistrements

Co-création

Deux journées d'ateliers de co-création avec l'équipe projet constituée de professionnels de la protection de l'enfance.

Ces ateliers ont permis de faire émerger deux solutions :

• **La Fabrique à projets** : réseau de jeunes de l'Aide Sociale à l'Enfance, de professionnels engagés et de personnes motivées pour aider les jeunes à concrétiser et mettre en place leurs projets

• **Podcasts** : co-création d'une série de podcasts avec des jeunes afin qu'ils racontent leurs parcours au sein de l'ASE, leurs vécus, expériences...



Visite des jeunes de l'ASE à la Radio G

1 Introduction

Quelles sont vos motivations pour le projet radio ?

5'

3 Format de l'émission

30'

2 Thématique

Quelle(s) thématique(s) aimeriez-vous aborder dans votre émission ?

10'

4 Contenu de l'émission

30'

Le groupe, accompagné par le journaliste et un designer, réfléchissent ensemble sur un exemple de contenu d'une émission type dans le but de le présenter aux professionnels.

Contenu d'un atelier réalisé à distance avec les jeunes de l'ASE dans le but de définir la trame d'un podcast

Enrichir l'offre des France Services

Design de Services Projet du Centre à l'Appui de la Participation Citoyenne

projet en cours



Vendée, Maine-et-Loire, Sarthe, Mayenne
et Loire-Atlantique



Agences &Si et Idéaltype accompagnées par
l'équipe d'État'LIN

Le réseau France Services, mis en place depuis avril 2019, permet à tous les citoyens de réaliser leurs démarches administratives à moins de 30 minutes de chez eux.

Le projet a comme objectif de co-construire, avec les citoyen.nes et les agents, l'offre de services des France Services en répondant au plus proche des besoins des usagers, afin de lutter contre la fracture numérique et les inégalités d'accès aux services publics.

Immersion

- Observations et entretiens dans les 9 France Services volontaires avec agents et usagers
- Entretiens avec les usagers potentiels

Co-création

Différents ateliers avec usagers, agents et référents préfectoraux ont eu lieu sur différentes thématiques :

- l'aménagement des France Services
- la stratégie de communication auprès du grand public

Expérimentations

3 solutions choisies pour être prototypées et testées au sein de 8 France Services :

- Nuancier administratif pour faciliter la connaissance, la compréhension des dé-

marches et le recours aux droits.

- Pochette France Services avec une liste des documents nécessaires, pour garder une trace des démarches.
- Tutoriels des démarches administratives en ligne.



Consultation des citoyens au sujet de la stratégie de communication des France Services

«Je trouve cet outil dans la France Services où je vais. Je cherche directement la démarche que je dois faire et tout est expliqué clairement.» - Usager, à propos du nuancier



Consultation des usagers au sujet de l'aménagement des espaces France Services

« On s'est aperçu que les agents ayant participé aux ateliers se sont sentis impliqués dans la préfiguration. » - Préfiguratrice en Maine-et-Loire

Accompagner la création des DDETS

Design de Services



Maine-et-Loire, Loire-Atlantique, Vendée



Agence &Si
Agence Onepoint

Dans le cadre de la Réforme de l'OTE*, l'État s'est, notamment, fixé comme objectif de mettre en place un Service Public de l'Insertion et de l'Emploi (SPIE) dans le but de remettre l'usager au coeur et d'éviter les ruptures de parcours entre l'insertion et l'emploi.

À cette fin, les Directions Départementales de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS) fusion des DDCS** et des UD-DIRECCTES***, ont été créées au 1er avril 2021. État/LIN a accompagné trois préfigurateurs dans la création de ces DDETS avant leur mise en place.

* Organisation Territoriale de l'État

** Directions Départementales de la Cohésion Sociale (DDCS)

*** Unités Départementales des Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (UD-DIRECCTE)

Immersion et co-création

- Réflexion sur une vision commune des futures DDETS avec une vingtaine d'agents des Unités Départementales, DIRECCTE et DDC

- Entretiens avec les agents sur leurs missions pour les inscrire dans un micro-organigramme et faire émerger des liens entre eux

- Diagnostic des besoins immobiliers et des systèmes d'informations

- Réalisation de séminaires avec les agents

Tests et prototypage

- Finalisation d'un micro-organigramme puis mise en ligne d'une enquête pour permettre à chacun d'émettre des avis et suggestions.

- Retour sur le projet dans une démarche d'amélioration

- Newsletter

Aujourd'hui, **l'accompagnement se poursuit au delà de la mise en place des DDETS** en avril 2021, notamment par du coaching auprès des équipes.



Atelier de co-création avec les agents

Se réinventer ensemble - Mise en place de référents design

Design de Services



Mayenne, Sarthe,
Loire-Atlantique, Maine-et-Loire



Agence &Si
Agence Jujotte
Marion Lefeuvre & François Ruaud

Intégrer des référents design au sein des structures du Ministère de la Transition Écologique et Solidaire en Pays de la Loire afin d'améliorer le service rendu aux usagers et redonner du sens au travail des équipes. Les structures ont défini un projet d'amélioration à mener pour expérimenter l'intégration des référents design.

Projets :

- Rassembler les études et rapports techniques produits ou commandés par la DREAL* (DREAL 44)
- Adapter le questionnaire de contrôle administratif des GAEC à destination des agriculteurs (DDTM** 44)
- Mieux communiquer auprès des usagers et des institutionnels sur les missions publicités (DDT** 53)
- Faciliter et valoriser les contributions de la DDT à la division de l'Évaluation Environnementale de la DREAL (DDT 49)
- Créer un portail web territorial de l'eau afin de mieux informer les usagers autour des problématiques liées à l'eau (DDT 72)

Objectifs :

- Expérimenter la méthode design sur un projet interne concret
- Accompagner la montée en compétences des référents design
- Inciter les équipes à intégrer l'usager dans les démarches projet
- Embarquer les équipes : adhésion et continuité de projet une fois la mission terminée.

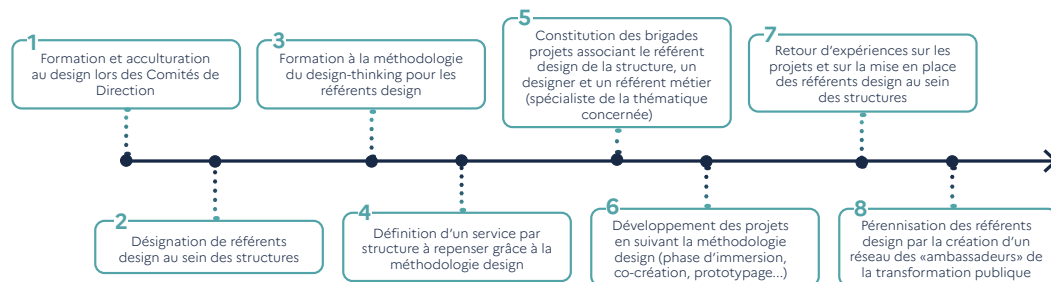


* Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement
** Direction Départementale des Territoires (et de la Mer)

«Ça nous a permis de voir ce qui ne fonctionnait pas et de se poser les bonnes questions.»
DDT 44, à propos du Service Économie Agricole



Retour d'expérience avec l'agence &Si, Marion & François, Jujotte et les référents design



Stratégie de mise en place de référents design au sein des services



Repenser l'accueil du public à la Trésorerie Municipale de Nantes

Design d'espace

projet en cours



Nantes, Loire-Atlantique



Projet internalisé par l'équipe d'État'LIN
DRFIP : Direction Régionale des Finances Publiques

Ce projet a pour objectif d'améliorer le parcours utilisateur, la classification des informations délivrées aux usagers ainsi que le confort de travail des agents d'accueil. Il s'agit de définir les besoins en signalétique, en information, afin d'optimiser l'accueil des usagers et faciliter le travail des agents.

Immersion

Observations des interactions, de l'ambiance générale, de la signalétique, des informations communiquées et du parcours usager dans l'espace.

Entretiens avec les agents et les usagers pour aborder les relations agents/usagers et l'aménagement spatial.

3 axes d'amélioration identifiés :

- Comment permettre une meilleure identification du lieu et de ses usages ?
- Comment optimiser l'espace ?
- Comment mieux transmettre des informations lisibles et pertinentes aux usagers ?

Co-création

Réalisation de deux ateliers participatifs avec les agents concernant :

- l'aménagement de l'espace (ambiance générale et identité visuelle du lieu, signalétique et confidentialité)

- la hiérarchisation des informations

Ces ateliers ont permis de faire émerger des premières pistes de solutions concernant le réaménagement total de l'espace d'accueil pour optimiser :

- les flux de circulation,
- la communication d'informations pertinentes et lisibles aux usagers,
- le confort de travail des agents.

Prototypage (à venir)

Certains éléments de signalétique et de communication seront prototypés et testés auprès du public.



Améliorer le parcours des usagers à la Préfecture de Loire-Atlantique

Design d'espace



Nantes, Loire-Atlantique



Projet internalisé par l'équipe d'État'LIN
Préfecture de la Loire-Atlantique

Ce projet vise à répondre à des problèmes de flux de circulation, de compréhension des informations et de manque de repères au sein de l'espace d'accueil de la Préfecture de la Loire-Atlantique. Réalisé avec des agents et des usagers, l'objectif était de créer une nouvelle signalétique plus inclusive qui s'adapte aux besoins et difficultés des usagers et des agents, visant l'autonomie des usagers dans l'espace.

Immersion

Un temps d'immersion a été réalisé, comprenant des observations, des entretiens et la co-crédation de fiches persona en collaboration avec les agents des différents services.

Co-crédation

Un atelier participatif a été mis en place avec des agents et usagers, afin de bien comprendre leurs difficultés et co-construire des solutions. Lors de ce temps de travail collaboratif, les participants ont soulevé différentes problématiques : difficultés à se repérer dans l'espace, à trouver les informations nécessaires et à comprendre le vocabulaire administratif.

Prototypage

Proposition d'une signalétique plus lisible, inclusive, avec un code couleur, des fléchages

indiquant les différents services et l'installation de QR Codes Navilens, lisibles à 15 mètres de distance et traduisant les informations dans 33 langues.

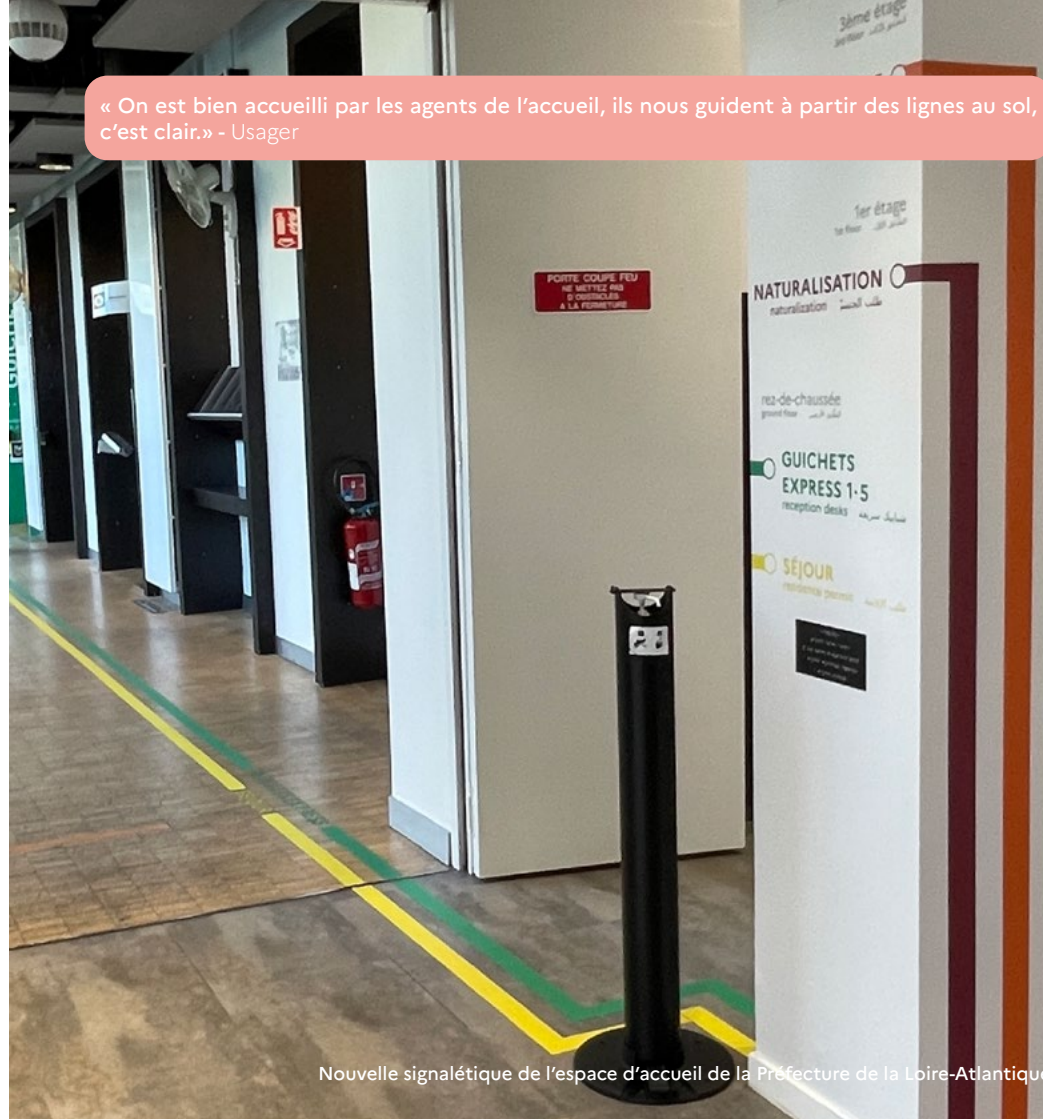
Évaluation Participative

Bilan de la méthodologie de conduite de projet (ateliers, immersion,...) auprès de l'encadrement, des agents et des usagers, dans une logique d'amélioration et apprentissage en continu.

La suite de ce projet

Projet de déclinaison de la nouvelle signalétique mise en place à la Préfecture de Loire-Atlantique à la Préfecture de Vendée.

« On est bien accueilli par les agents de l'accueil, ils nous guident à partir des lignes au sol, c'est clair. » - Usager



Nouvelle signalétique de l'espace d'accueil de la Préfecture de la Loire-Atlantique

«Les deux ateliers, très ludiques, nous ont permis de partager et d'échanger concrètement pour apporter un peu de confort à nos publics.» - Agent

e d'attente
AINTES

TOILETTES

PLAINTES CONVOCATIONS

Repenser l'espace d'accueil du Commissariat Central de Nantes

Design d'espace



Nantes, Loire-Atlantique



Projet internalisé par l'équipe d'État L'IN
Commissariat Central de Nantes

Une démarche design a été engagée pour améliorer l'accueil du public vis-à-vis des problématiques de confidentialité et de sécurité et les conditions de travail des agents en repensant les flux de circulation et les espaces dédiés.

Immersion

Temps d'immersion au sein des locaux du Commissariat Central de Nantes pour comprendre le fonctionnement de l'accueil, s'imprégner de l'ambiance générale du lieu et analyser les usages à partir d'observations et d'entretiens réalisés avec les agents et les usagers.

Co-création

- Atelier 1 : création de personnages fictifs (personas) représentant les usagers, leurs difficultés et besoins, pour analyser, ensuite, leur parcours afin de comprendre les points positifs et points de blocage dans l'espace.
- Atelier 2 : travail sur les problématiques soulevées. Les participants ont proposé des solutions autour de trois grands sujets :
 - les **flux de circulation et la signalétique**
 - la **confidentialité et le confort des usagers**
 - les **espaces adaptables** aux différents usagers et aux différentes situations.

Prototypage

Test de solutions pour faire réagir les agents et les usagers sur les futures propositions d'aménagement de l'espace et de la signalétique :

- Mise en place d'une signalétique temporaire
- Communication des informations concernant l'accueil confidentiel avant l'entrée au bâtiment, puis test du parcours à confidentialité renforcée pour les usagers (distribution d'un ticket, et test d'un bureau pour l'accueil à confidentialité renforcée)
- Création d'un espace d'attente dédié aux victimes
- Test des nouveaux flux de circulation.

Prototypage d'une signalétique modulable au sein des bureaux de la Préfecture de la Loire-Atlantique

Design d'espace

projet en cours



Nantes, Loire-Atlantique

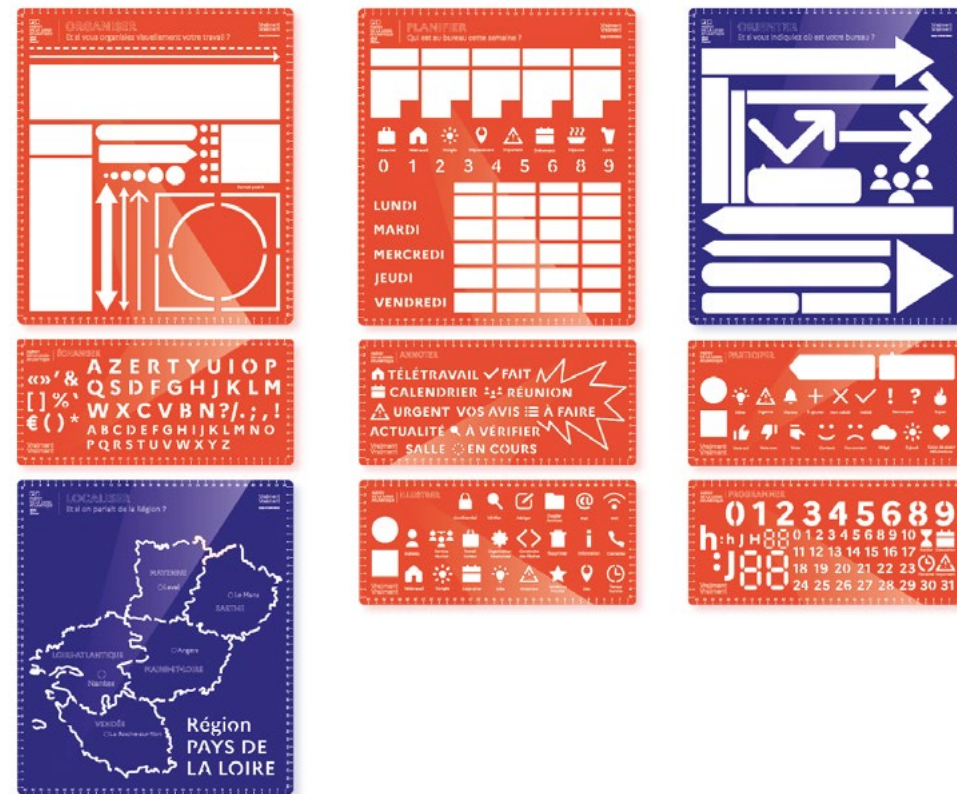


Agence VraimentVraiment

Pour faciliter l'emménagement des équipes du SGAR Pays de la Loire dans les bureaux de la Préfecture de la Loire-Atlantique, une démarche design a été engagée et externalisée par l'agence VraimentVraiment.

Des temps d'immersions, d'entretiens et d'ateliers avec les agents ont permis de faire ressortir le besoin de garder une identité propre à chaque service dans des locaux en pleine mutation, en se rapprochant du modèle de bureaux flexibles. Les « flex office » correspondent à un mode d'organisation selon lequel les agents ne disposent pas nécessairement de poste de travail fixe, mais peuvent s'installer dans différents espaces de travail.

Pour favoriser la bonne compréhension et l'appropriation des différents lieux par les agents, le choix a été fait de prototyper une signalétique durable et adaptable aux changements des espaces et des pratiques de travail, par l'intermédiaire de l'utilisation de normographes, magnets et tableaux blancs.



9 normographes utilisés pour le prototypage de la signalétique modulable

«L'équipe d'État'LIN a fait preuve d'un grand professionnalisme dans la création de supports de communication pour le bilan anniversaire du plan France Relance. Bref, État'LIN rime avec proximité, créativité, réactivité, efficacité !» - Sous-préfet à la Relance

Appui Graphique

Design graphique et communication

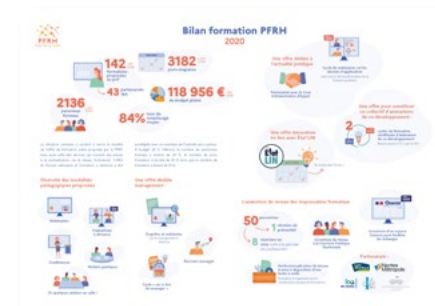


Pays de la Loire



Projets internalisés par l'équipe d'État'LIN

Le lab' État'LIN accompagne les services de l'État en région, la Préfecture et le SGAR dans la mise en forme graphique de différents documents à destination des usagers et des agents. L'appui du lab' permet de faciliter la compréhension des projets, des documents officiels...



SMART V2

Design UX/UI

projet en cours



Pays de la Loire



Équipe d'État'LIN et la Mission Territoires et Données (TED)
du SGAR Pays de la Loire
Agence Jujotte

SMART est un outil de restitution qui présente, sous format tableau, carte et via des exports de portraits, les financements de l'État en région et les données contextuelles rattachées aux territoires. Suite à des premiers tests et afin d'ajuster l'outil, une V2 va donc être initiée par le SGAR Pays de la Loire, notamment via un appui en UX/UI.

Entretiens

À partir des différentes failles soulevées (livraison de données trop lente créant des données accessibles obsolètes, manque de données liées aux actions et aux démarches de l'État, interface responsive peu optimisée, absence de tableau de bord, outils de navigation peu intuitifs...), une dizaine d'entretiens usagers ont été réalisés autour de deux thématiques :

- Compréhension des usages de la plateforme SMART à partir d'un test utilisateur
- Questionnements sur la mise en forme du tableau de bord

À venir

Les objectifs à venir visent à co-construire, grâce aux données collectées dans les entretiens, la refonte UX/UI de l'ensemble de la plateforme, avec un focus sur la version responsive et la création d'un tableau de bord répondant aux besoins des usagers.

Entretiens usagers #1

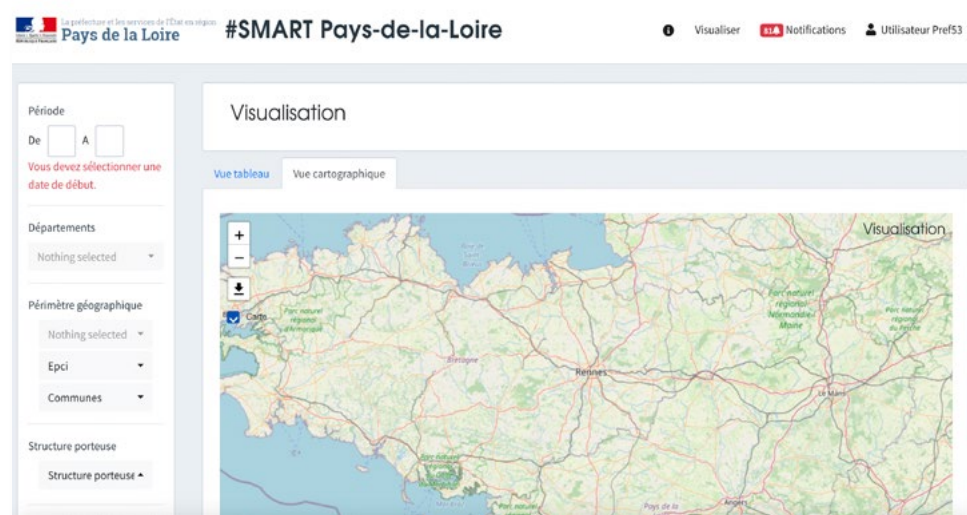
Compréhension des usages de la plateforme SMART à partir d'un test utilisateur

Entretiens usagers #2

Questionnement sur la mise en forme du tableau de bord

À venir

Co-construction, grâce aux données collectées, d'une nouvelle interface, avec un focus sur la version responsive et la création d'un tableau de bord répondant aux besoins des usagers.



Carte de visualisation sur la première version de l'outil SMART



Prototype de l'interface de l'application mobile

1 clic pour le dire

Design UX/UI



Loire-Atlantique



Agence Jujotte
DDDSCS (Direction Départementale Déléguée de la Jeunesse, des Sports de la Cohésion Sociale)

Accompagnement de la DDDJSCS dans la création, grâce à la méthodologie design, d'un outil permettant aux jeunes et aux agents de pouvoir signaler des incidents et des accidents graves.

Une application web de signalement des accidents et événements graves en Accueil Collectif des Mineurs (ACM) et Établissements d'Activités Physiques ou Sportives (EAPS) a été imaginée et prototypée.

Immersion

Une vingtaine d'entretiens ont été réalisés auprès de responsables de structures ACM, d'animateurs, de jeunes, de parents, de responsables d'EAPS, de moniteurs de sport, de pratiquants mineurs et majeurs et de la directrice de France Victimes 44.

- Réflexion sur la suite du suivi après une déclaration

Test et prototypage

Réalisation d'une maquette et phase de tests avec les usagers.

Co-crétation

Réalisation d'ateliers de co-crétation avec les parties prenantes autour de différents axes :

- Réflexions autour des acteurs et des supports de déclaration (ordinateur, mobile)
- L'ergonomie et la terminologie, les fonctionnalités et les formats de la description des événements déclarés

«C'est essentiel de clarifier les typologies d'accidents». - professionnelle d'un ACM



Contact

etatlin@pays-de-la-loire.gouv.fr