

Rédéfinir l'image
et le fonctionnement
des équipements jeunesse
de la Ville de Paris

avec



Design de services

Aktan & Artefacts pour la Ville de Paris



AKTAN

Aktan est une structure dédiée à l'innovation services, forte de 15 profils créatifs (designers, ergonomes, ingénieurs innovation, stratégie d'innovation, développeurs).

Elle accompagne les entreprises et les territoires dans leurs transformations en insufflant, en structurant et en pilotant des démarches d'innovations centrées sur les usages des utilisateurs et de l'ensemble des parties prenantes qui influent sur l'expérience du service.

Aktan intervient à toutes les étapes de mise en œuvre de la démarche d'innovation services : sensibilisation et mobilisation, ingénierie et équipement des stratégies, exploration et conception des innovations.

ARTEFACTS

La Coopérative d'activités et d'emploi Artefacts existe depuis 2010. Elle est dédiée aux métiers de l'économie créative (artistiques/culturels/TIC). Elle héberge 50 salariés. Son siège est situé à Orléans et elle a ouvert un établissement à Tours début 2013, et à Nantes en 2015.

La coopérative travaille à accompagner des entrepreneurs pour leur permettre de développer des activités professionnelles. Elle les dégage des activités administratives et comptables comme une structure de portage salarial, mais elle sécurise aussi leur parcours.

Une partie de son activité est particulièrement dédiée à l'innovation sociale et à la médiation culturelle et artistique.

Equipe projet



Victor Liger
Ingénieur Innovation
Designer de services



Emmanuel Doudat
Expert pédagogie et
direction de structures



Bastien Sennegon
Ergonome de
conception de services



Malvina Balmes
Anthropologue
Animatrice jeunesse et médiation



Rémi Gréau
Designer de services



Gérald Boucault
Designer de services
Designer d'espaces



Paul Pietyra
Expert stratégie d'innovation
et politique des territoires



Isabelle Bapteste
Experte ingénierie pédagogique
et innovation sociale

Un groupement solidaire

Aktan et Artefacts coopèrent ensemble depuis 2013 en étant tous deux à l'origine du Pôle Territorial de Coopération Économique (PTCE) **Coopaxis**.

Labellisé PTCE en 2014 suite à un appel à projet national, ce pôle est dédié à l'innovation sociale par le numérique. Il regroupe une quarantaine d'acteurs et développe une action qui passe par la promotion et l'étude des usages du numérique pour en faire un levier de développement économique et surtout social, notamment dans le cadre des actions de **politique de la ville**.

Son action structurante se concentre tout d'abord sur le développement et la consolidation d'**infrastructures**, qu'elles soient physiques (FabLab, Living Lab, Cantine Numérique, ...), humaines ou méthodologiques.

Elle passe aussi par la réalisation de projets au cœur des villes et quartiers du bassin d'emploi de Tours, la réalisation de cartographies d'acteurs et l'observation permanente des usages du numérique sur le territoire.

Aktan et Artefacts sont tous deux membres du conseil de Vigilance du pôle. Artefacts est par ailleurs porteur administratif du projet d'émergence et Aktan en charge du développement de nouvelles infrastructures autour des usages (Living Lab).

Outre cet important projet, les deux structures ont également l'habitude de travailler ensemble sur des projets réguliers : conception et mise en place de dispositifs interactifs, mise en œuvre de plateformes ouvertes, animation et réflexion autour de la création, ...



Notre compréhension du contexte

Compréhension du contexte 1/3

La ville de Paris met en œuvre une politique de jeunesse adossée à des équipements qu'elle gère en direct ou par délégation à des associations. Ces équipements jouent un rôle important à l'échelle de la ville puisqu'ils participent, sous la direction du service de la Jeunesse et des Sports, depuis plusieurs années, à la prise en charge des jeunes hors temps scolaire et leur procurent des services liés aux loisirs, à l'éducation et l'insertion. Ces équipements, qui répondent chacun à des missions différentes, pourraient sans doute être plus visibles, mieux organisés encore, pour améliorer l'expérience des usagers et leur efficacité.

Ces équipements, en complémentarité de l'école, sont également des endroits de socialisation et de découverte du monde importants pour les jeunes. A ce titre, ils occupent une place particulière dans le dispositif jeunesse et, articulés les uns aux autres, doivent

contribuer à l'épanouissement des jeunes, à leur autonomisation, à leur engagement dans la vie active comme citoyen à part entière. C'est pour ces raisons qu'ils doivent être lisibles, que l'expérience des jeunes à travers ces équipements doit correspondre aux attendus de l'institution.

C'est dans cette perspective qu'a été lancé l'appel d'offre : pour travailler avec les jeunes et les professionnels, afin d'améliorer encore l'efficacité de ces équipements. Le travail devra donc tenir compte des expériences des uns et des autres et porter à la fois sur l'aménagement de ces lieux, leur fonctionnement mais aussi sur leur communication. Il devra tenir compte des enjeux propres à ces structures qui cumulent des fonctions d'accueil, d'information, d'accompagnement et d'orientation des jeunes.



7 ESPACES
JEUNES



3 LIEUX D'ACCUEIL
INNOVANT



14 ANTENNES
JEUNES



3 KIOSQUES
JEUNES



51 CENTRES
D'ANIMATION

Compréhension du contexte 2/3

La prise en compte des jeunes comme utilisateurs

Les études de l'INJEP révèlent des pratiques hétérogènes des jeunes selon leur profils et parcours. Plusieurs déterminants (l'âge, le genre, le contexte familial, l'environnement, le territoire) se conjuguent avec l'envie de construire un projet personnel et donc d'accéder à l'information et de se l'approprier.

Ces études pointent aussi un système d'information trop descendant, trop cloisonné, et soulignent la nécessité d'articuler numérique et relation humaine. Car les relations de proximité et l'estime de soi jouent un rôle essentiel dans la construction sociale et individuelle des jeunes. Les jeunes apprécient tout particulièrement la qualité des rapports qu'ils peuvent nouer avec les adultes. Ces rapports permettent ainsi de faire évoluer la confiance en soi. La question de l'appétence est ici particulièrement fondamentale.

Une prise en compte des jeunes dans la globalité de leur parcours est indispensable, de même que d'identifier des typologies d'usages et de construction générant des besoins de services variables.

Plusieurs catégories de jeunes sont repérés : les jeunes "stratégés" qui ont une démarche structurée et pour lesquels les professionnels n'interviennent qu'à la marge et les "dépendants" au parcours plus chaotique qui manifestent des difficultés à rechercher, décoder et exploiter les informations.

Un regard attentif doit également être apporté aux usages des outils et médias à disposition des jeunes. Les enquêtes montrent par exemple qu'Internet constitue l'une des principales sources d'information des jeunes même si cette pratique n'est néanmoins pas homogène. Il est donc nécessaire de développer chez les jeunes la capacité d'anticiper, de construire une culture de l'information vécue et désirée, et non plus subie et contrainte.

La pertinence d'une démarche centrée sur les usages et considérant les jeunes comme utilisateurs centraux se fait d'autant plus jour. Cette démarche, compréhensive et analytique, doit permettre de repenser les services apportés pour les mettre en adéquation avec des attentes latentes et des modes et des moments de vie réels.

Chiffres de contexte sur les utilisateurs

PAUVRETÉ



20,2% des jeunes vivent en dessous du seuil de pauvreté (moins de 800 euros par mois)

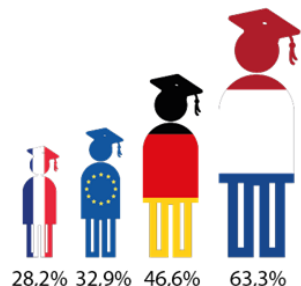
contre 13% pour l'ensemble de la population



Plus de 15% sont en situation de pauvreté en termes de conditions de vie

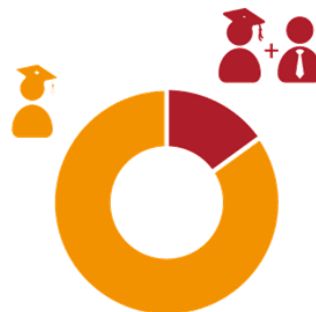
contre 12,2% pour l'ensemble de la population

EMPLOI



Le taux d'emploi des 16-25 ans est l'un des plus faibles d'Europe.

28,2% en 2012



Plus de 19 % des étudiants ont un emploi, (un tiers sont apprentis ou stagiaires).

Soit 275 000 étudiants exerçant une activité salariée parallèlement à leurs études.

CHÔMAGE



Le taux de chômage des jeunes actifs âgés de moins de 25 ans s'élève en France à

21,4 % en mars 2009,

contre 18,3 % pour l'Union européenne,

soit près de 550 000 jeunes demandeurs d'emploi



Moins de 50% des jeunes au chômage perçoivent une indemnisation,

contre 60 % des demandeurs d'emploi.

Compréhension du contexte 3/3

Voir aussi les choses pour se les représenter

Le rôle des pairs et des proches est crucial. Les évaluations en cours conduites par l'INJEP confirment l'intérêt porté par des lycéens lorsque des étudiants récemment engagés dans un cursus viennent témoigner de leur parcours.

À Tours, l'évaluation d'un programme d'accompagnement dans le domaine de l'information des jeunes en classe de 3e (option découverte professionnelle 3h, dite DP3) a démontré que les jeunes étaient avant tout demandeurs d'un contact privilégié avec le monde de l'entreprise.

La réflexion des acteurs, rencontrés dans le cadre de ces études, est prioritairement centrée sur l'offre et moins sur les utilisateurs dont les pratiques demeurent floues. Il en résulte une information globalement descendante et l'on observe parfois une confusion entre information et communication. Il paraît donc nécessaire de connaître et de reconnaître le rôle des jeunes dans la transmission, la production et la diffusion d'informations.

Surtout, il convient de donner aux utilisateurs les moyens de s'exprimer et aux parties prenantes les outils pour visualiser l'existant et le transformer en pistes tangibles les améliorations ou innovations pertinentes

Le design de services comme démarche de réponse aux enjeux

Face à ces enjeux, le design de services constitue un excellent levier méthodologique.

Par nature, il renverse le positionnement de conception en se centrant sur l'utilisateur et en favorisant la co-conception. Il essaie sans cesse d'articuler des démarches compréhensives, basées sur une vision et une action sur le terrain, avec des opérations créatives, ayant pour vocation d'ouvrir les champs des possibles et de créer des désirs partagés.

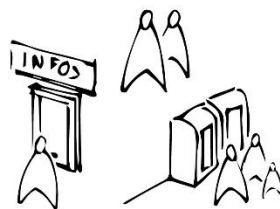
De plus il met en œuvre des capacités à représenter des idées et des histoires, solutions pour faciliter le dialogue entre co-concepteurs et transformer l'intangible en quelque chose de palpable et évaluable.

Les enjeux du design de services dans ce contexte



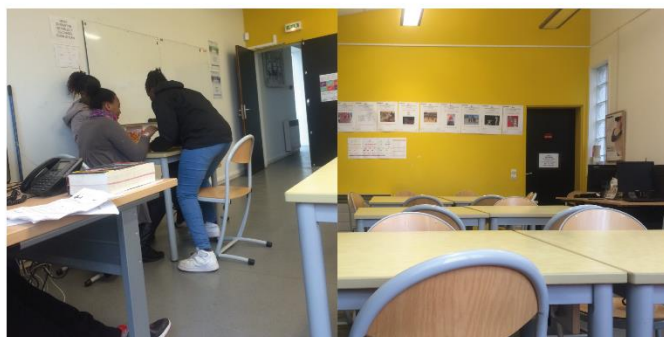
Homogénéiser l'expérience

Etudier les flux, les accès, l'avant-après.
Améliorer la connaissance interstructures et les liens entre les acteurs des différents équipements



Redéfinir le bouquet de services

Revoir la place du digital, les formes d'interactions de self-service, les rôles et interactions entre les jeunes et les acteurs de lieux.



Réinventer les agencements des lieux

Adapter les lieux à l'activité redéfinie, homogénéiser la signalétique, la communication, faciliter les interactions et notamment avec l'écosystème.



Démarche proposée

Approche méthodologique

Finalité transdisciplinaire

Nous avons construit un mode de fonctionnement assurant au maximum une démarche transdisciplinaire imbriquant Design de services, Ergonomie de conception de services, Stratégie services, Ingénierie de l'innovation et expertise métier.

Pas d'interdisciplinarité

Il s'agit pour nous, non seulement de faire appel à des disciplines complémentaires mais savoir les mobiliser de concert pour créer plus de valeur autour d'un même questionnement.

Articulation entre les disciplines

Pour y parvenir, Aktan met par exemple en place un travail en profondeur, reposant sur un coaching individuel d'un an par une personne d'une autre discipline, des séances « regard » permettant de prendre du recul face à un sujet

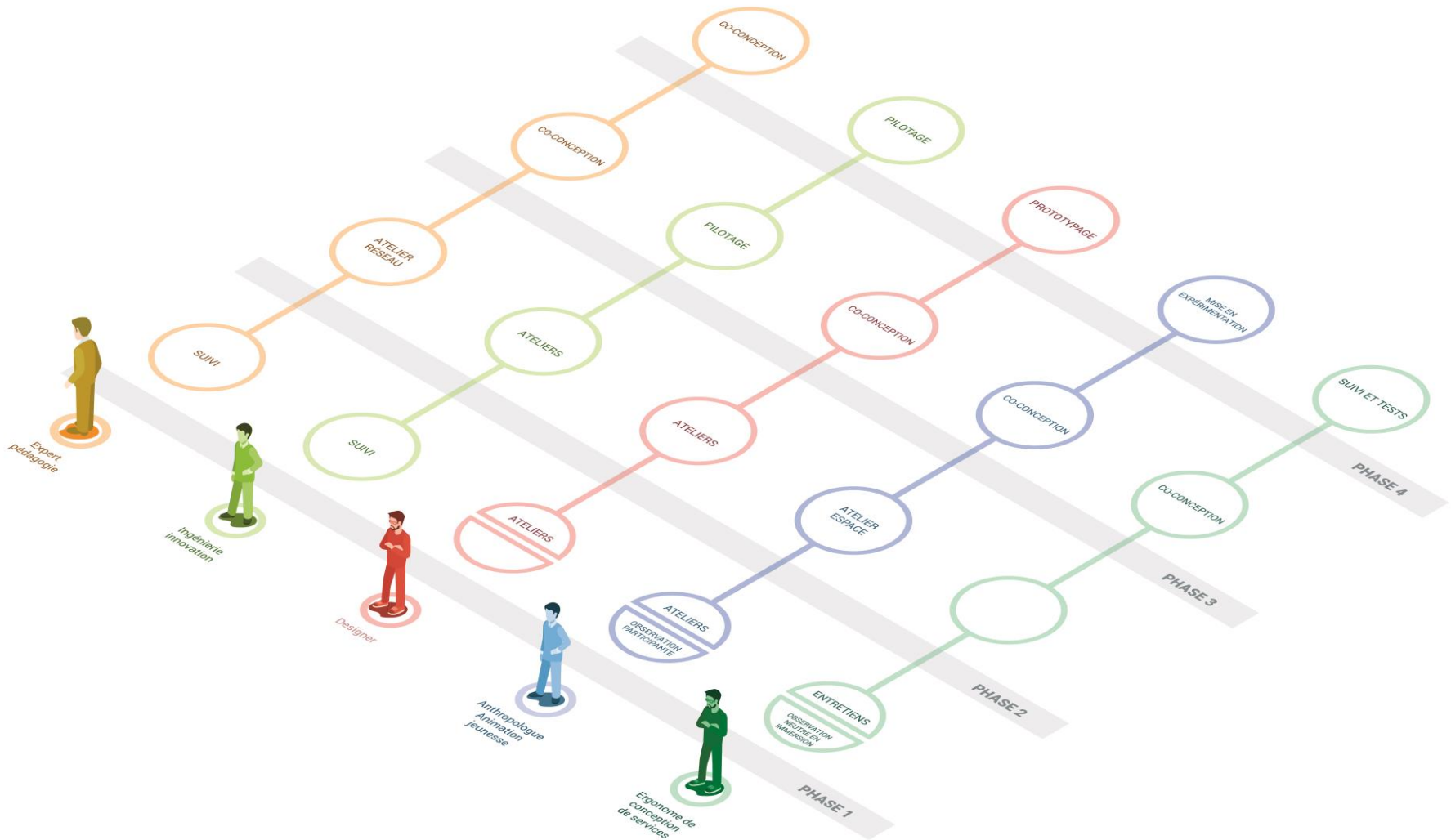
et le voir du point de vue de toutes les disciplines, et bien entendu par la mise en place d'outils et d'artéfacts facilitant l'imbrication entre chaque acteur.

Le même état d'esprit est mis en œuvre au sein de la coopérative Artefacts pour accompagner au mieux les entrepreneurs dans leur parcours

Un échange entre expertise jeunesse et métier de designer de services

Dans le cadre du projet, nous opérons toujours en duo, associant un représentant des métiers de la conception de services (designer, ergonomes, ...) et un opérateur expert des questions d'animation autour de la jeunesse, disposant de compétences complémentaires (anthropologie, sociologie, ingénierie pédagogique) ou d'expérience riche en direction de structure d'animation de jeunes ou en utilisation d'outils de l'éducation populaire.

Processus projet



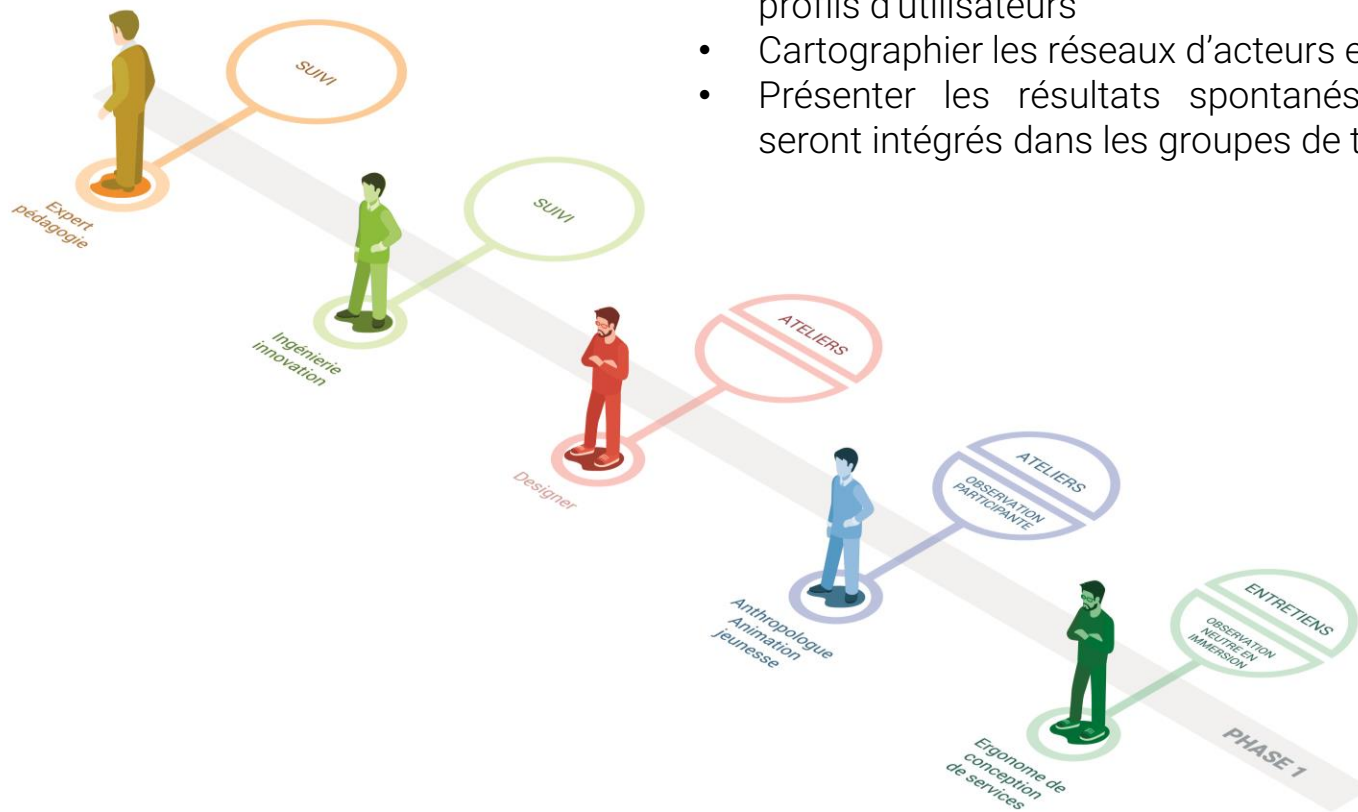
Phase 1

Cette phase comprend plusieurs temps d'exploration des usages pour chacun des 4 équipements observés :

- Une journée d'exploration neutre par 2 profils
- Une journée d'observation participante et d'entretiens
- Un atelier de co-création avec les jeunes

Un travail de capitalisation est ensuite réalisé pour :

- Cartographier le vécu existant des jeunes en fonction de profils d'utilisateurs
- Cartographier les réseaux d'acteurs et de structures
- Présenter les résultats spontanés des échanges, qui seront intégrés dans les groupes de travail de la phase 2



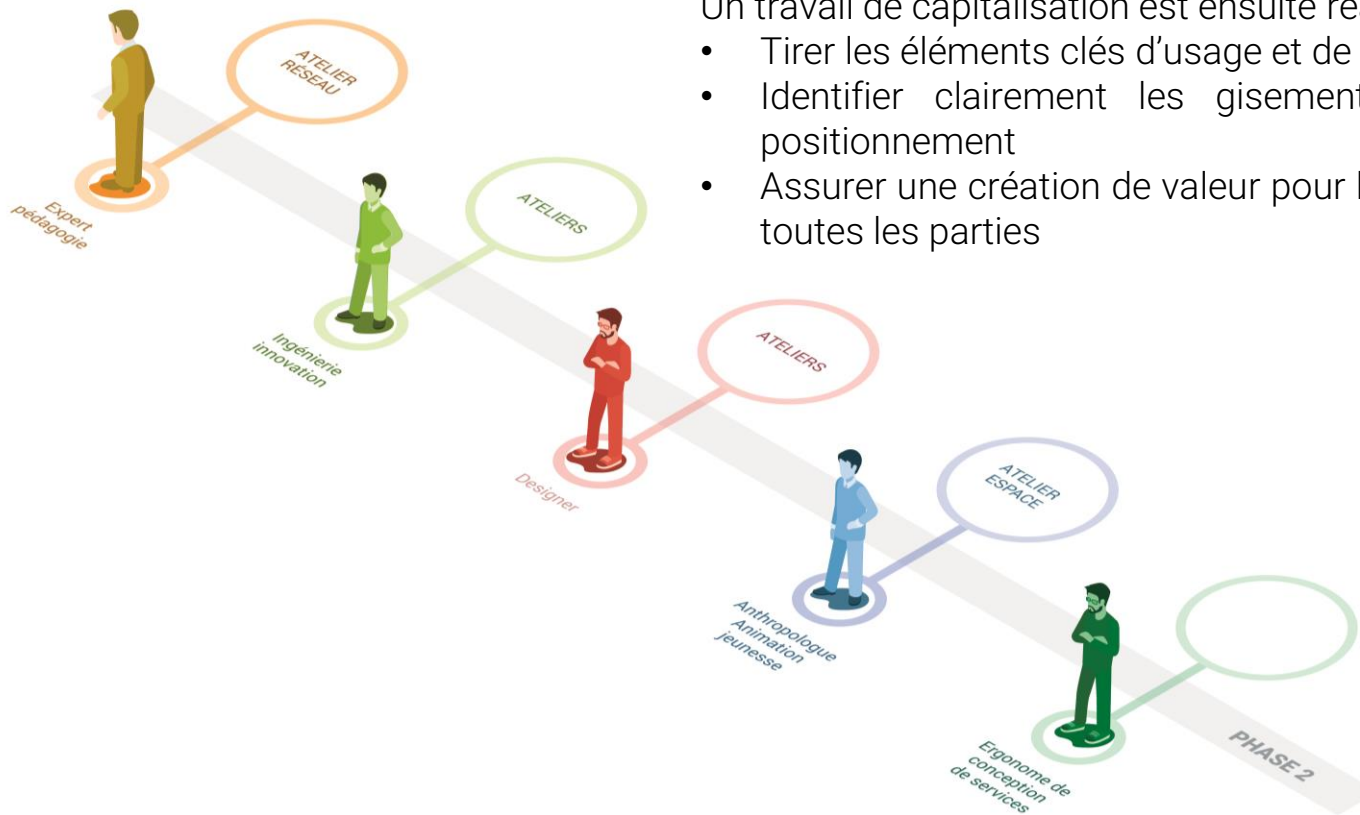
Phase 2

Cette phase consiste en l'animation d'ateliers pour les groupes de travail (réseau et espace) :

- Centrés sur les usages repérés en phase 1
- Orientés stratégie de services, en lien avec les enjeux du territoire et des environnements jeunesse
- Avec pour objectif notamment le pré-prototypage de services et la formalisation d'idées

Un travail de capitalisation est ensuite réalisé pour :

- Tirer les éléments clés d'usage et de stratégie
- Identifier clairement les gisements de valeur et de positionnement
- Assurer une création de valeur pour les utilisateurs et pour toutes les parties

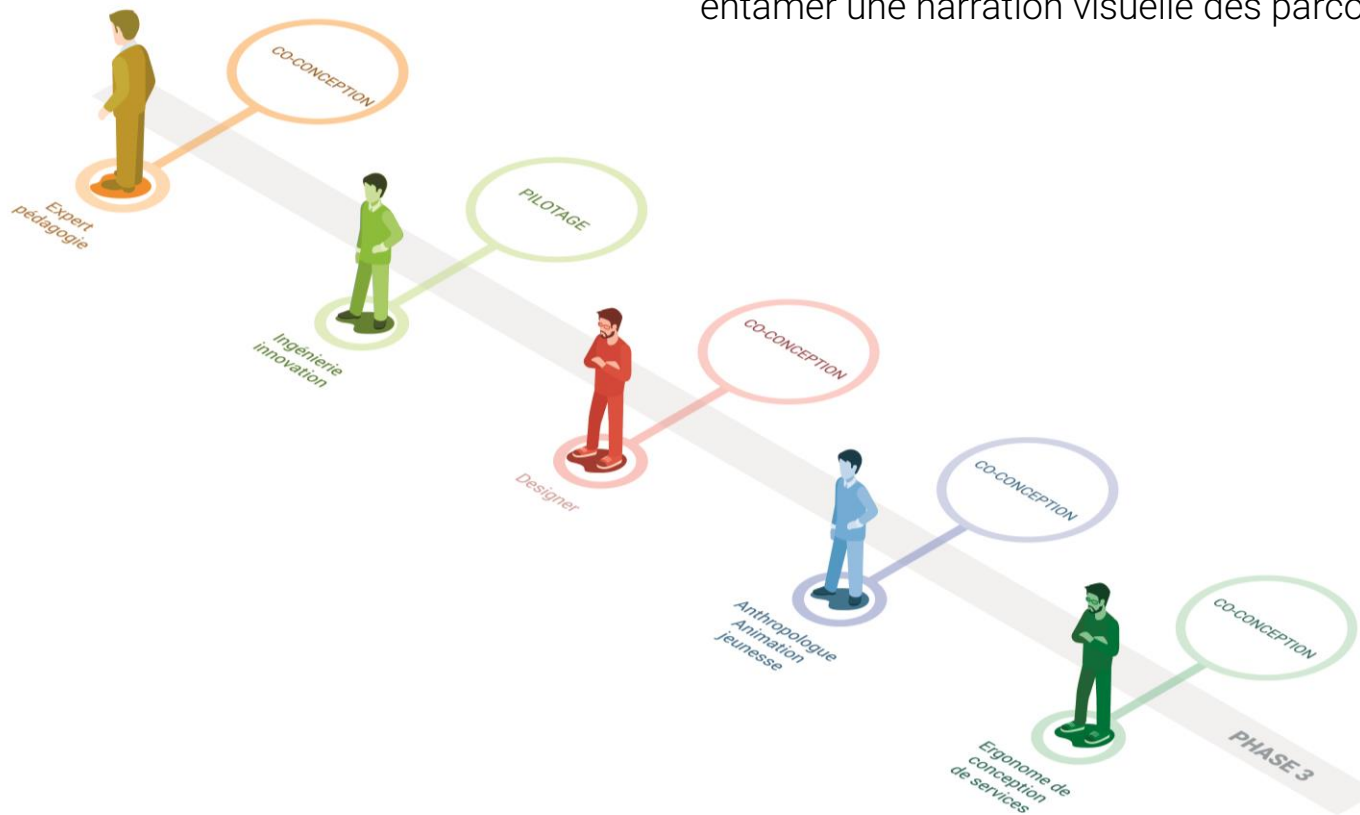


Phase 3

Le but de la phase 3 est d'arrêter des hypothèses et de les transformer en scénarii, rendus visuels pour permettre une projection de la part des utilisateurs et des parties prenantes du service.

Les hypothèses sont tirées des données d'usages et de co-création des phases précédentes, alignés sur les enjeux stratégiques et sociaux.

Les designers transforment les scénarios en storyboards pour entamer une narration visuelle des parcours de services



Phase 4

Cette dernière phase correspond à la transformation des scénarii en prototypes fonctionnels, permettant une projection réelle dans les usages proposés.

L'estimation tarifaire est faite pour la réalisation d'un environnement simulé.

Le prototype ferait ensuite l'objet de deux mises en tests, sur deux équipements différents. La durée de mise en test serait de 2 jours pour chaque équipement.





ZOOM
MÉTHODOLOGIQUE

Développement méthodologique



COMPRENDRE
LES USAGES DES
JEUNES USAGERS



CONCEVOIR ET METTRE
EN ŒUVRE DES
MÉTHODOLOGIES
D'ENQUÊTES/ DIAGNOSTIC



IMPLIQUER LES JEUNES
DANS UNE DÉMARCHE
DE CONCEPTION



TESTER, PRÉCISER,
AFFINER DES PROTOTYPES
OU CONCEPTS DE SERVICES

Approche méthodologique : Usages 1/3

LE TRAVAIL SUR LES USAGES : ERGONOMIE ET ANTHROPOLOGIE

Nous partons du postulat que l'utilisateur doit être situé au centre de la démarche de conception de services innovants. Il ne s'agit plus que l'utilisateur s'adapte au service mais bien que le service soit construit autour de l'utilisateur afin de respecter son comportement naturel et ses propres contraintes. Ce positionnement central de l'utilisateur apporterait sans équivoque un niveau de satisfaction plus élevé au client et limiterait les risques de « rejet » du service. Cette focalisation sur le point de vue de l'utilisateur s'avère fondamentale pour nous, et plus particulièrement encore dans le cadre d'innovations de rupture.

L'ergonomie apparaît utile dans l'enrichissement de cette démarche centrée sur l'utilisateur. Elle a pour objectif principal d'apporter une analyse fine du point de vue de l'acteur, ce dernier étant dans notre cas l'utilisateur du service. Nous désirons alors nous baser sur l'expérience subjective d'utilisateurs à travers l'étude de données réelles et non pas sur la projection des souhaits d'un individu quelconque désincarné.

Néanmoins, notre perspective ergonomique au sein d'Aktan s'inscrit dans la tradition de l'ergonomie francophone en lien étroit avec les sciences humaines et sociales. Celle-ci est centrée sur l'analyse de l'activité humaine – à contrario des approches anglo-saxonnes Human Factors et Ergonomics basées sur des démarches expérimentales et d'ingénierie.

Concrètement, les analyses de l'ergonome sont fréquemment basées sur une observation rigoureuse couplée à des entretiens. Nous sommes bien en présence d'une démarche qualitative, où la validité empirique est recherchée à travers l'étude de cas concrets.

Notre conception de services innovants se fonde ainsi sur des caractéristiques et des perceptions réelles d'utilisateurs, ces données expérientielles étant de surcroît recueillies en contexte naturel d'utilisation.

L'ergonomie intervient à deux moments de la conception de service, en amont lors de la phase exploratoire et en aval lors du test des prototypes de services :

Approche méthodologique : Usages 2/3

1/Exploration des usages

Cette étape a pour finalité d'étudier les usages des utilisateurs dans leur activité quotidienne réelle. Nous pouvons également suivre des utilisateurs sur leur parcours en cas de services existants. Cette phase exploratoire sert à identifier les acteurs du projet ainsi que leurs multiples interactions. Cet état des lieux nous permet de recenser les individus à prendre en compte dans l'offre de service et d'établir des personas en fonction des usages réels observés.

Ces données empiriques, souvent issues de l'outil ethnographique, servent à cartographier finement l'écosystème du service et les composantes de l'environnement de l'utilisateur. Les acteurs sont présents à de multiples échelles et à différents niveaux d'implication.

2/ Observation participante

La compréhension des usages des jeunes et des professionnels qui les accompagnent passera par une immersion dans les lieux d'accueil sous le mode de l'observation participante. Ce mode d'observation largement inspiré de l'ethnographie de terrain sera enrichi par des outils de l'éducation populaire afin de recueillir des données qui relèvent à la fois des représentations subjectives sur les espaces, et de récits d'expérience. Cela permettra de conserver une dimension collective aux échanges tout en

préservant un caractère dynamique dans un cadre interactionnel riche ; de favoriser l'expression des contradictions et le consentement unanime sur tel ou telle question... ; de susciter les questionnements entre pairs ou entre professionnels et jeunes usagers. Cette posture impliquée permettra d'expérimenter des moments d'activités et de les questionner tout à la fois, en impliquant les principaux intéressés (usagers et professionnels) à ce questionnement.

Des temps d'animation seront donc proposés pour enrichir les données de l'observation directe :

- groupes d'interview mutuelle pour s'interroger en petits groupes sur les forces et les faiblesses des espaces et des usages qui y sont associés.
- Gro-Débats (méthode d'éducation populaire pour permettre à chacun de trouver sa place dans un débat avec un grand nombre de personnes (plus de vingt), et faciliter la réflexion collective et l'orienter vers l'action collective) pour construire collectivement et de manière dynamique des argumentaires d'un problème identifié lors des groupes d'interview mutuelle (les modalités d'accueil, l'accès à l'information, la programmation des animations...)

Approche méthodologique : Usages 3/3

3/ Test de prototypes

Les enjeux du test sont de favoriser l'acceptabilité du service par l'utilisateur final en termes d'utilité (valeur intrinsèque du service) et d'utilisabilité (facilité et agréabilité de l'usage du service).

Cette étape a pour but de confronter l'utilisateur potentiel au service nouvellement conçu. Le test vient clôturer chaque cycle itératif du processus de conception en suggérant des recommandations et des régulations au service.

La phase de test débute par le recrutement de sujets/utilisateurs. Ces utilisateurs sont choisis selon les critères distinctifs des personas qui ont été définis au préalable. Nous sélectionnons plusieurs utilisateurs pour chaque persona afin de limiter les biais subjectifs. Il est ensuite nécessaire de bâtir des scénarios de test qui vont guider l'utilisateur au cours de son interaction avec le service prototypé ou simulé. Les différents scénarios vont assembler les prototypes de parcours utilisateur (storyboard, animation vidéo...) ainsi que les prototypes de points de contact (bornes de paiements, plaquettes commerciales, interfaces numériques...).

Chaque utilisateur effectue le test de manière individuelle avec la présence d'un ou deux ergonomes. Nous avons recours à différents moyens d'enregistrement pour récolter les données de test qui dure une heure environ. A cet effet, nous utilisons systématiquement l'outil vidéo (données observables et verbales), ce qui nous permettra

ultérieurement d'approfondir tel ou tel segment du test. Le focus s'établit alors sur le comportement du sujet testeur confronté aux prototypes de service. Les verbalisations peuvent être formulées simultanément ou à posteriori de l'interaction, mais il est primordial de recontextualiser la perception de l'usager dans l'interaction au service prototypé.

Les données des tests sont ensuite analysées par l'ergonome qui les a recueillies. Elles sont regroupées en catégories de signification qui correspondent à des thématiques détaillées. A partir de ces résultats, nous allons formuler des recommandations à apporter aux prototypes et au service dans sa globalité.

Au final le test fait office d'ultime passage à niveau, avant que le service nouvellement conçu ne parvienne au stade du déploiement. Tant que le test ne sera pas satisfaisant du point de vue de l'usager, nous réitérerons en partie le processus de conception.

L'activité du géologue de terrain



Suivez les 4 étapes







CONCEVOIR ET RÉALISER
DES PROTOTYPES
DE CONCEPTS OU
IDÉES DE SERVICES



ANALYSER
ET METTRE EN FORME
DES IDÉES/DONNÉES



CRÉER DES OUTILS
DE RÉFLEXION ET DE TRAVAIL
CENTRÉS SUR LES USAGES
ET PRATIQUES



SAVOIR REPRÉSENTER,
ILLUSTRER ET METTRE EN
PERSPECTIVE DES CONCEPTS
OU IDÉES DE SERVICES

Approche méthodologique : Design 1/3

LE DESIGN DE SERVICES

Le design d'un service est complexe, parce qu'un service est la résultante d'une co-crédation de valeur entre un utilisateur et un prestataire. Etre designer chez Aktan, c'est être capable de créer des formes et dispositifs nouveaux favorisant cette co-crédation de valeur.

Chez Aktan, avant de revendiquer l'appartenance à un métier, ce qui importe aux designers c'est que l'on ait collectivement une posture design.

Aujourd'hui, cette posture de concepteur empathique est transversale à toutes nos équipes. Elle facilite la collaboration, ouvrant l'espace pour une véritable transdisciplinarité. Chaque expertise mobilisée au

long du projet se teinte de l'insatisfaction, de l'optimisme et de la détermination créative et créatrice qui font aussi la force de nos designers de métier. Car Aktan compte 5 designers de services aux expertises complémentaires. Ces designers sont capables de donner forme aux facteurs humains, aux systèmes complexes et à leurs interactions. Ils sont présents tout au long du projet pour outiller les parties prenantes, leur donner à voir et à comprendre et leur donner à tester et à expérimenter.

Approche méthodologique : Design 2/3

Ils traduisent, cartographient et transforment la pensée et les données. Ils en font des objets qui racontent des histoires, visuelles, lisibles et tangibles. Les formes produites cristallisent la parole pour aller au-delà des mots, elles sont comprises, partagées, et transmissibles à l'ensemble des acteurs du projet. Ces formes nouvelles leur donnent conscience des usages et pratiques observés. Elles leur donnent une plus grande capacité de projection et accélèrent la réflexion et la prise de décisions. Elles sont particulièrement utiles lors des ateliers de co-conception, où elles prennent généralement un caractère ludique et participatif. Elles créent l'engagement des participants et les poussent à

avoir une posture de créateur. Ils sont alors mis en capacité de comprendre les intentions des autres, de partager et d'aligner leurs visions, qu'elles soient stratégiques ou immédiatement opérationnelles.

Ces formes de travail collaboratif permises par les outils du design favorisent l'implication d'un maximum d'acteurs concernés par le projet. Elles mettent l'humain, ses usages, sa culture, au centre des préoccupations lors de la conception du service.


Approche méthodologique : Design 3/3

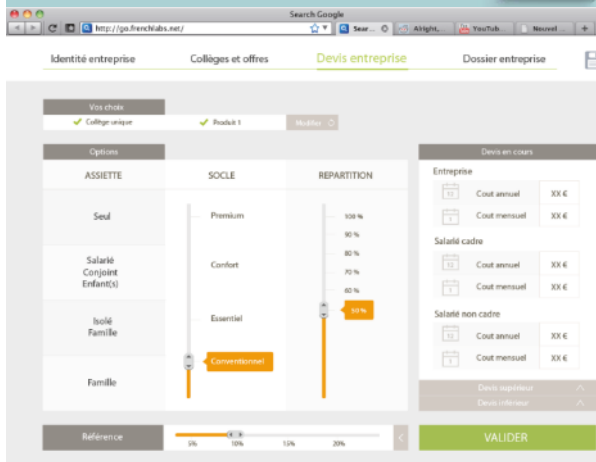
L'autre part essentielle du travail de nos designers est de donner forme à l'expérience du service. Les choix faits en amont permettent d'imaginer et de proposer de nouvelles valeurs, un nouveau parcours, une nouvelle expérience aux utilisateurs. Nous séquençons alors le service, le traduisons en moments, en points de contacts, en interactions. Les designers décrivent et analysent ces interactions afin d'identifier des hypothèses. Ces hypothèses concernent l'utilité, l'utilisabilité, et la désirabilité du service proposé. Elles servent de cahier des charges à la réalisation des premiers prototypes. Nous formalisons alors des storyboards, des vidéos, des maquettes, des interfaces, des lieux d'expérimentation, ou tout autre artefact permettant de se projeter et


d'expérimenter le service proposé. Les premiers prototypes peuvent avoir une vocation exploratoire et vont parfois contre l'intuition, sont exagérés ou délibérément faux pour faire réagir les utilisateurs lors du test. Ils servent à obtenir un maximum d'informations qui aideront la conception lors de l'itération suivante. L'idée est avant tout de se tromper le plus vite possible pour confirmer ou infirmer rapidement le plus grand nombre des hypothèses émises. Ce processus permet de limiter les risques avant de passer en phase de développement et de mise sur le marché d'un nouveau service.

Maîtrise de toutes les formes de prototypage de services :

- Points de contacts
- Environnement
- Storyboards
- Maquettes digitales,
- Serious games.
- POC digitaux fonctionnels.

prototype de plaquette réalisé pour 



Storyboard réalisé pour 





CONCEVOIR ET ANIMER
DES TEMPS DE TRAVAIL
COLLECTIF



ANALYSER
ET METTRE EN FORME
DES IDÉES/DONNÉES



PILOTER LE PROCESSUS
DE CONCEPTION ET LES
STRATÉGIES D'INNOVATION

Approche méthodologique : Innovation 1/4

CONCEVOIR ET ANIMER DES TEMPS DE TRAVAIL COLLECTIF

Aktan et Artefacts mettent à disposition du projet leur savoir-faire en animation, développés dans le cadre de projets d'innovation simples, complexes, ainsi que dans le cadre de la création et la direction du cluster Nekoé dédié à l'innovation par les services.

Nous maîtrisons ainsi la conception et l'animation d'ateliers, événements et réunions :

- De codesign
- De créativité
- D'immersion utilisateur
- De structuration stratégique
- De groupe de pilotage
- De co R&D
- D'information et appropriation

Aktan a été amené à structurer et animer ce type de temps de travail aussi bien avec des groupes limités en participants que des séances de design avec 350 dirigeants de la Caisse des Dépôts ou encore avec 20 partenaires dans le cadre du projet Centre Multiservices partagés.

Artefacts est une coopérative d'activités et d'emploi spécialisée dans les domaines des arts, de la culture et du numérique. C'est une entreprise partagée qui développe son projet dans des formes de management horizontales. La coopérative regroupe aujourd'hui 55 salariés répartis sur trois territoires (Orléans, Tours et Nantes). Ses entrepreneurs salariés développent leurs activités individuellement mais aussi en s'appuyant sur le collectif. A l'intérieur de la structure les entrepreneurs travaillent par affinité, par opportunité mais aussi s'organisent par pôle de service.

Son organisation est elle-même propice au développement et à l'expérimentation de nombreux outils et des méthodes d'animation dont une partie est issue de la Culture du Libre et des méthodes agiles. Nos méthodes sont basées sur le volontariat, la coopération et le respect des parties prenantes. Aujourd'hui la coopérative est reconnue pour ce travail et intervient régulièrement auprès d'associations et d'institutions pour soutenir le développement de projets innovants. Artefacts a d'ailleurs été choisie par ses partenaires pour piloter le projet CoopAxis, un PTCE sur le thème de l'innovation par le numérique qui regroupe une trentaine de structures (entreprises, associations, recherche et partenaires publics).

Animation de groupes de travail par co-création





Animation avec
les publics
jeunes

Approche méthodologique : Innovation 2/4

L'INGÉNIERIE DE L'INNOVATION

Chez Aktan, les projets sont menés de façon à gérer au mieux les contraintes inhérentes à l'activité d'innovation : celle-ci est par nature incertaine, dynamique, c'est-à-dire changeante, et impactante. Pour cela, la compétence de management de l'innovation est systématiquement mobilisée, pour disposer de compétences capables d'intégrer des données multiformes et complexes, et de les transformer en pilotage opérationnel.

Le management de l'innovation est la discipline traitant la façon dont l'innovation se construit, le parcours par laquelle elle chemine depuis son émergence jusqu'à sa disponibilité, en passant par sa conception et son développement. Car une innovation est quelque chose de finalisée, accessible au monde socio-économique, et qui apporte une valeur à ceux qui l'utilise comme à ceux qui la produise.

Mais ce parcours est long et tortueux. Il faut le comprendre, être capable de l'appréhender, mais aussi le guider, l'organiser et le projeter dans l'avenir. Le rôle du manager de l'innovation sera donc multiple. Il aura un regard sur l'organisation, sur la gestion de l'équipe de conception à mobiliser et aiguiller pour mener à bien le projet. Avec la stratégie, il étudie en début de projet l'existant, les enjeux et les potentiels ouverts par l'exploration à mener. Il interviendra ensuite pour sélectionner et mettre en place les compétences, les outils et les méthodes les plus pertinentes à chaque étape d'un projet d'innovation, en fonction de la situation et de la stratégie projetée.

Approche méthodologique : Innovation 3/4

Il sera l'animateur et le dynamiteur de moments particuliers du projet, où la créativité doit être démultipliée ou, au contraire, canalisée. Il est ensuite le garant du pilotage de l'innovation et de la bonne intégration des multiples sources de connaissances impactant le projet : celles sur les usages, sur la prospective, comme celles sur la stratégie ou sur l'environnement. Enfin, il est garant de la bonne capitalisation à l'intérieur du projet, pour son avancée propre, mais aussi pour l'utilisation des connaissances produites pour d'autres projets.

Ce rôle clé d'articulateur nécessite une connaissance méthodologique minimale de chaque métier œuvrant au projet de conception (stratégie, design, étude des usages, ...) mais

aussi des outils spécifiques, pour être en mesure de modéliser le raisonnement collectif de production de l'innovation ou d'animer des séances de créativité. Surtout il doit disposer d'outils de pilotage pour mener à bien l'exploration, l'innovation étant par nature une activité naviguant dans le flou. Cette capacité à explorer se fait de manière collective : il s'agit de donner un cap, mais d'être réactif pour le modifier quand les réponses et solutions montrent de meilleurs chemins à parcourir.

Approche méthodologique : Innovation 4/4

FAIRE PARTAGER PAR ORAL ET PAR ÉCRIT
LES RÉSULTATS DES ÉTUDES ET TRAVAUX
RÉALISÉS

La logique de partage et de diffusion est fondamentale pour créer le contexte de transformation.

Dans cette perspective, nous sommes amenés à mettre en place divers outils ou processus :

- Les expositions et immersions, visent à permettre aux individus de rentrer dans la problématique par le sensible et avec un regard utilisateur.
- La masse de données d'usage est souvent très importante et nous avons pris l'habitude de les traduire sous la forme de jeux pour simplifier l'accès tout en transmettant les éléments essentiels issus de l'analyse amont.



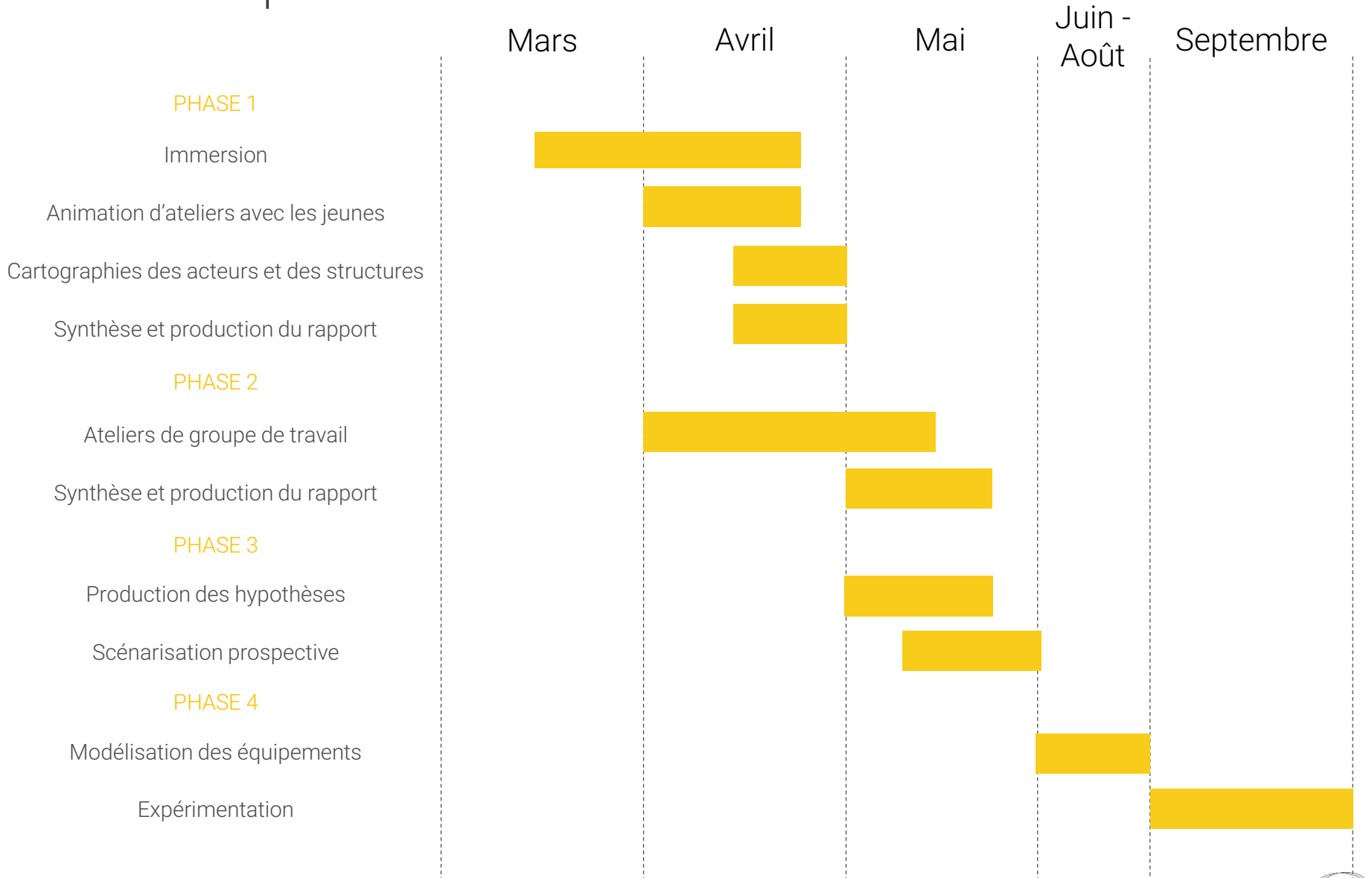
Tarifs et calendrier de notre réponse

Tarifs (en euros HT)

Phase 1	Immersion	4 jours-hommes d'observation neutre, observation participante et entretiens par équipement (4)	12 800
	Animation d'ateliers avec les jeunes	Un atelier par équipement (4)	6 400
	Cartographie des acteurs et des structures	2 cartographies	3 200
	Synthèse et production du rapport	Rapport	3 000
Phase 2	Ateliers de groupe de travail	3 ateliers par groupe de travail (2)	14 400
	Synthèse et production du rapport	Un rapport par groupe de travail	4 800
Phase 3	Co-crédation : Production des hypothèses	Rapport d'hypothèses	2 400
	Scénarisation prospective	Scénarii d'usage	2 400
Phase 4	Modélisation des équipements	Une étude et un prototype fonctionnel	16 000
	Expérimentation	2 tests d'usage	9 600

TOTAL : 75 000€ HT

Calendrier prévisionnel



NOS SPÉCIFICITÉS

Spécificités du groupement

Avoir une compréhension fine des enjeux des collectivités territoriales

Issus de l'agence de développement économique de l'Agglomération d'Orléans, l'initiative d'Aktan s'est toujours inscrite en interaction étroite avec les collectivités et les organismes intermédiaires.

Aktan contribue aux stratégies régionales d'innovation, aux contrats d'Agglomération et plus largement, nous travaillons étroitement avec la DGE du ministère de l'économie pour insuffler une dynamique nationale sur l'innovation par les services.

Cette action se retrouve également dans l'accompagnement de plusieurs collectivités dans leur projet de refonte de quartiers, en prenant un prisme usages préalable à la revitalisation afin de définir les services qui animeront le quartier.

En tant que CAE culturelle, la coopérative Artefacts développe quant à elle de nombreux projets qui ont pour ambition de répondre à des besoins non satisfaits des populations locales. Pour mener ce travail la coopérative, forte de ses différentes compétences, construit, sur les territoires où elle intervient, de nombreux liens avec des partenaires issus de différents

domaines (la culture, l'ESS, le numérique et les politiques de jeunesse par exemple). Elle est donc notamment amené à coopérer avec les pouvoirs publics pour mettre en place des projets souvent innovants en direction des populations les plus fragiles.

Elle coopère par exemple à des expérimentations en lien avec des Missions locales, le CRIJ, des éducateurs de rue, la DRDJS, la DIRECCTE, les représentant du Préfet dans les quartiers, le CUCS, la CAF, etc. sur la question de l'e-inclusion. Ces projets doivent capaciter les jeunes, leur ouvrir de nouvelles opportunités mais aussi renforcer les compétences des professionnels autour des usages du numérique mais également les aider à faire évoluer leurs pratiques professionnelles.

A ce titre, la coopérative, qui est présente dans différents espaces de concertation et qui anime des projets sur le terrain, a une vision large des enjeux des politiques publiques en direction de la jeunesse. C'est d'ailleurs à ce titre qu'elle développe ses propres infrastructures dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (Tours/Sanitas et Orléans/La Source).

Posséder une capacité de créativité et d'innovation, en lien avec le territoire, les espaces et les lieux

Le document sur les références présente notamment les projets de réaménagement du quartier Dessaux à Orléans, la conception du Living Lab de Tours, et le Fablab Design de services de Safran, qui peuvent témoigner de la capacité d'Aktan à se projeter sur les lieux et les espaces des problématiques de services et d'usage.

Notre vision des choses nous font concevoir ses lieux comme les miroirs tangibles et emblématiques des propositions de services à développer. Les espaces sont ce qui donnent la dynamique et encadrent les interactions aux services, qui doivent être eux définis au préalable,

Ces principes sont particulièrement présents dans nos projets territoriaux pour lesquels nous opérons le travail sur les usages et les services en amont de la pensée architecture et aménagement.

Artefacts est de facto une structure innovante par son fonctionnement hors norme. Elle l'est aussi du fait de la rencontre entre ses membres issus de métiers et de cultures différents. Elle l'est encore de par son positionnement dans un secteur qui incarne la création : la culture. C'est pourquoi la coopérative s'est dotée d'infrastructures dédiées, qui sont sur les territoires où elle intervient des ressources entièrement tournées

vers la création et l'innovation, à la disposition de ses salariés mais ouverts également aux acteurs des territoires (citoyens, entreprises, collectivités).

C'est le cas au 108, un lieu de 5000 m² à Orléans qui accueille une quarantaine de structures culturelles et artistiques, établissement créé par le gérant de la coopérative et aussi aux Ateliers, un lieu géré par un collectif, porté administrativement par Artefacts, dédié à l'entrepreneuriat, à l'innovation sociale, à l'art et la culture. Ces lieux sont des lieux de fabrique, des lieux d'invention et de création qui mêlent professionnels et amateurs, équipements techniques et méthodes au service des territoires.

Enfin, notre projet commun à Tours nous pousse à imaginer une dynamique d'équipement qui se fait de manière itinérante, en détachant l'utilisateur de l'obligation de vivre l'intégralité de son expérience dans un lieu unique. Les problématiques engendrées par ce partis pris sont multiples (homogénéité d'expérience, visualisation des possibles, des parcours, ...) et traitées de manière collective.

L'objectif multi-équipements du projet de la ville de Paris s'inscrit également complètement dans cette vision, devant proposer un parcours homogène, clair et fluide à tous les utilisateurs.

Nos différences : Aktan

Aktan dispose d'une équipe pluridisciplinaire en mesure de répondre à la majorité des défis posés par les projets de Design de Services. Nos actions s'inscrivent au-delà de la réalisation d'un excellent service innovant, avec une conscience forte des impacts de l'innovation sur la Société. Cette posture nous pousse à développer certaines particularités :

- Nous disposons d'une très claire orientation autour de 3 types de création de valeur : bien commun, bien public et bien privé. Cette conviction majeure vient de notre historique de Cluster, Laboratoire de recherche et de start-up. Cette démarche se traduit notamment dans notre capital, puisque nous avons réalisé une réservation de part pour permettre à l'Agglomération d'Orléans et la CCI45 d'entrer

prochainement minoritairement dans Aktan, via une SEM innovation.

- Nous sommes également la seule structure à avoir levée des fonds dans le domaine du design de services, pour permettre aux organisations d'industrialiser leur démarches d'innovation, via des outils renouvelés, des lieux pertinents et des démarches associées. Cela nous force à penser l'avenir du Design de services et nous pouvons le prouver, via notre investissement de 1 million d'Euros en R&D sur les 3 prochaines années.

Nos différences : Artefacts

Artefacts est une structure de l'Economie Sociale et Solidaire qui fait vivre la coopération au quotidien. Parmi ses membres, la moitié sont sociétaires de la coopérative.

De par la qualité de ses salariés qui sont pour l'essentiel des artistes mais aussi des professionnels du numérique issus de la culture du Libre, la coopérative développe des projets d'innovation sociale.

La coopérative est très impliquée sur les territoires, tournée vers la jeunesse, l'insertion et l'entrepreneuriat. C'est une structure singulière qui mêle dans son projet économie, innovation sociale, intérêt général et production de biens communs. C'est pourquoi la coopérative développe dans son projet des axes de travail autour de l'économie collaborative.

Enfin, la coopérative cherche à transformer la relation à ceux qui sont les utilisateurs finaux de ses services, qu'elle expérimente de nouveaux modes de création, de nouveaux modes de production et diffusion des biens et des services qu'elle produit.

Plusieurs centres sociaux ont fait appel à la coopérative pour accompagner la mise en place d'outils et l'appropriation de leurs usages qui facilitent la circulation et le partage de l'information et favorisent de nouveaux modes de mutualisation des ressources et de coopération. Il peut s'agir de rapprocher usagers et professionnels des structures (accompagnement Point Relai Emploi Formation du Centre social Courteline - Tours) ou de concevoir de nouveaux outils professionnels collaboratifs (accompagnement Projet Social de Territoire du Sanitas coordonné pour le Centre social du Sanitas - Tours).



*A votre écoute
Votre contact
Victor Liger
victor.liger@aktan.fr
T.06 70 26 03 16*



Merci et à bientôt