

8-9 NOVEMBRE 2018
MONTPELLIER

LES RENCONTRES TERRITORIALES DES CONSEILLERS EN ORGANISATION

LA PARTICIPATION
DE L'USAGER DANS
LA TRANSFORMATION
DES ORGANISATIONS :
QUELS IMPACTS SUR LE
MÉTIER ET LES PRATIQUES
DES CONSEILLERS
EN ORGANISATION ?

PROGRAMME



QUAND LES TALENTS
DEMARCHENT
LES COLLECTIVITÉS
PROGRESSENT

CO-ORGANISÉ PAR :

andCO
Association nationale des conseillers
en organisation

WWW.CNFPT.FR
RUBRIQUE
MANIFESTATIONS

Co-organisé

avec :



LES RENCONTRES TERRITORIALES DES CONSEILLERES ET CONSEILLERS EN ORGANISATION

Le CNFPT et l'ANDCO organisent les 8 et 9 novembre 2018, à Montpellier les 8èmes rencontres des conseillères et conseillers en organisation.

Dans un contexte de mutations, les collectivités territoriales évoluent et se transforment. La participation des usagers et des agents territoriaux est une de leur préoccupation majeure. Elles doivent proposer aux usagers une amélioration des services publics et aux agents territoriaux un environnement de travail modernisé en les impliquant dans la définition et le suivi de ces transformations.

Répondre à ces nouvelles attentes des usagers en termes de proximité, de dialogue voire de co-construction, nécessite des compétences renouvelées et des fonctionnements transverses entre les services, ainsi que de miser sur le numérique et sur les réseaux sociaux.

De par leur vocation d'accompagnement au changement, les conseillères et conseillers en organisation sont au cœur de ces évolutions et œuvrent au quotidien à l'adaptation des services publics aux réalités et aux besoins des territoires.

Le CNFPT et l'ANDCO s'associent lors de ces 8èmes rencontres pour vous proposer d'échanger sur la participation de l'utilisateur dans la transformation des organisations et ses impacts sur le métier et les pratiques des conseillères et conseillers en organisation.

Jeudi 8 novembre 2018

9h00-9h30 Accueil

Café offert par l'ANDCO

Lieu : CNFPT, rue Brumaire, Montpellier

9h30-10h00 Ouverture institutionnelle

Stéphane HEINRICH, directeur adjoint formation, INSET de Montpellier

Philippe GAMBIER, président de l'ANDCO, conseiller interne en management et organisation, ville d'Ivry Sur Seine

Lieu : Amphithéâtre CNFPT, rue Brumaire, Montpellier

10h00-12h00 La participation des citoyens-usagers dans la transformation de l'action publique : quels changements dans nos organisations et dans le quotidien des agents des collectivités ?

Table-ronde en plénière avec animation interactive.

Lieu : Amphithéâtre CNFPT, rue Brumaire, Montpellier

Nadia MOUSSA, chargée d'études organisation du travail, bien-être au travail et efficacité du service public, direction générale de l'administration et de la fonction publique

Sakina LARBI, directrice de centre de gestion des Bouches du Rhône

Antoine FOUCAULT, directeur de la coordination de l'innovation, Région Occitanie

Jérôme GROLLEAU, Sociologue-consultant, auteurs de plusieurs études de l'OST

Co-animation:

Catherine MASSOUTRE-BERRY, consultante experte en organisation-méthode et management, centre interdépartemental de gestion de la petite couronne, région Ile de France

Tifaine VENTRE, conseillère formation INSET Montpellier

12h00-13h30 Déjeuner dans la cafétéria de l'INSET (pour ceux qui le souhaitent, modalités précisées lors de la convocation. À la charge des participants).

13h30-17h30 Enrichir la palette du conseiller ou conseillère en organisation pour accompagner les transformations : ateliers pratiques

Lieu : salles du 4^{ème} étage du CNFPT, rue Brumaire, Montpellier

2 ateliers consécutifs d'1h30 à choisir parmi:

- **Atelier 1 : Animer un atelier de design de service**

Temps 1 : Animer un atelier de design de service (Initiation)

Après une courte introduction pour situer les enjeux, nous proposons un thème et un outil d'animation très court. Nous proposons à un participant volontaire de l'animer en étant filmé pour ensuite débriefer ensemble de façon bienveillante. Un deuxième participant anime un court atelier suivant pour voir l'évolution.

Après une courte réticence, cette méthode est en général très bien perçue, et le débriefing suscite l'enthousiasme parce que les participants décèlent eux-mêmes les progrès possibles.

Temps 2 : La rédaction d'un cahier des charges pour engager un prestataire (Améliorer sa pratique)

Sans entrer dans les détails juridiques des types de marché, des seuils,... les objectifs de l'atelier sont d'identifier ses besoins, les exprimer en termes de résultats attendus (et pas en termes de moyens), définir des critères de sélection, définir des critères d'attribution et identifier les risques.

Un marché public de prestations qui ne sont pas « quantifiables » est souvent très difficile à élaborer. De plus, dans l'accompagnement des transformations, on a affaire à des méthodes très différentes, et qui peuvent nécessiter des adaptations en cours de route.

Après une courte présentation qui permettra à chacun de parler le même langage, nous proposerons aux participants d'élaborer par petits groupes les grandes lignes d'un marché public de design de service. Ensuite nous débriefons ensemble pour mettre en valeur les pièges à éviter, les incompréhensions, les dérives possibles, etc...

Yves VOGLAIRE, professeur associé en design (Université de Nîmes) et designer de service (Designenjeu)

- **Atelier 2 : « Un labo dans ma collectivité / mon établissement ? »**

Un atelier pour produire des idées originales et opérationnelles

Les objectifs de cet atelier sont d'expérimenter des techniques de production collectives dans un temps limité et de trouver de (bonnes) idées réalisables et transposables pour promouvoir l'innovation.

L'atelier utilise les techniques des outils du management de la qualité : production individuelle puis mise en commun, regroupement par le résultat, construction d'une vision collective.

Temps 1 : Comment insuffler un « esprit labo » ?

Il s'agit de collecter et d'ordonner des idées pour définir ce qu'on entend par « esprit labo », le promouvoir et l'initialiser. Cette étape vise à faire émerger des initiatives concrètes et réalistes pour s'engager dans l'innovation.

Temps 2 : Comment maintenir et faire vivre son labo ?

Il s'agit de rechercher et assembler des idées concrètes, simples et originales pour développer et maintenir des pratiques innovantes et en inscrire l'usage dans la culture interne, en valorisant l'expérimentation comme une voie importante.

Marie MASSART, vice-présidente de l'ANDCO, conseillère en organisation, département du Gard

Damien LAJARGE, conseiller en gestion et en organisation, département du Gard

- **Atelier 3 : « Vous voyez ce que je veux dire ? »**

La facilitation graphique au service de votre projet collaboratif

Dans un monde complexe, la facilitation graphique, par la posture et les outils simples qu'elle mobilise, favorise l'élaboration d'une vision projet commune ; elle permet de l'expliquer et d'impliquer des acteurs de cultures très différentes.

Sans être un dessinateur chevronné, vous pouvez aider visuellement un groupe, par exemple, à mieux concevoir une politique publique concertée ou à accompagner la réorganisation de services.

Bénédicte RICHOUX, conseillère interne en organisation, département de l'Essonne

- **Atelier 4 : « Le visible et l'invisible du parcours usager »**

Expérimenter une méthode immersive d'observation hors les murs

L'objectif de cet atelier est de faire vivre aux participant(e)s une expérience originale et sensible d'observation de l'espace public, à travers un parcours urbain par équipe.

L'atelier propose une approche décalée, immersive et un brin poétique pour réinterroger sa propre posture en tant qu'utilisateur de l'espace public et professionnel qui s'appuie sur l'observation dans son travail d'accompagnement.

L'atelier se poursuit après 17h30, sur un créneau d'une heure environ, pour permettre aux équipes des deux séances de se retrouver afin de produire chacune la carte sensible de leur parcours et échanger sur cette expérience originale. Les cartes produites sont ensuite affichées pour être visibles par l'ensemble des participant(e)s des rencontres jusqu'à la fin de l'événement.

Catherine RANNOU, architecte, Artiste plasticienne

Philippe GAMBIER, président de l'ANDCO, conseiller interne en management et organisation, ville d'Ivry Sur Seine

- **Atelier 5 : « Poser les bonnes questions aux bons acteurs » Redécouvrir la méthode Metaplan® pour co-construire un projet**

À toutes les étapes d'un accompagnement (cadre avec le commanditaire, exploration avec les parties prenantes, animation de réflexions collectives), le questionnement est incontournable.

Si, bien souvent, "il suffit de demander", de la qualité de la question dépend la qualité des réponses. Alors, comment formuler des questions qui font avancer?

À partir d'exemples concrets issus de votre expérience, des 4 critères d'une « bonne » question et d'autres outils Metaplan®, nous nous exercerons à la formulation de questions.

Gwenola DAGALLIER, Conseillère interne en management et organisation, Ville d'Ivry-sur-Seine

Catherine MASSOUTRE-BERRY, consultante experte en organisation-méthode et management, centre interdépartemental de gestion de la petite couronne, région Ile de France

- **Atelier 6: « Baromètres et référentiels »**

Comment les utiliser dans une dynamique d'amélioration continue ?

Le contexte économique, l'évolution sociétale ainsi que la modification de gestion du territoire et de la proximité nous amènent à changer de modèle notamment sur la relation avec les usagers/citoyens/contribuables.

Mais sur quelle base changer de paradigme ? Évaluer la transformation ? Et comment mesurer l'écart entre la représentation des attentes et les attendus des usagers/ citoyens/contribuables ?

Les outils d'amélioration continue tels que les baromètres et référentiels permettent aux conseillères et conseillers en organisation d'accompagner la transformation et de co-construire avec les acteurs du service public et les usagers. Mais quels rôles exercent ces outils, comment les utiliser ?

L'objectif est donc de prendre connaissance de ces dispositifs, d'en évaluer la pertinence en fonction du contexte et d'examiner les supports pour une dynamique d'amélioration continue.

Carine SOULAS, chargée de projets Méthodes, Processus, Certification, Qualité, ville de Romans sur Isère

19h00-21h30 **Verre de l'amitié** (Offert par l'ANDCO)

Dîner (libre)

Vendredi 9 novembre 2018

8h45-9h00 Accueil

Lieu : Amphithéâtre du CNFPT, rue Brumaire, Montpellier

9h00-10h30 Évolution du métier de conseiller en organisation :

- En collectivité, en centre de gestion, dans les autres versants de la fonction publique
- Itinéraires de formation CNFPT-INSET
- Complémentarité conseiller/coach

Christophe COUSIN, directeur du conseil et de la conduite du changement, département du Pas-de-Calais

Olivier RAYNAL-BENOIT, coach superviseur formateur, cabinet Stratèje

Sandrine CORANTIN, consultante interne en organisation, Mairie de Baie-Mahaut.

Marie MASSART, vice-présidente de l'ANDCO, conseillère en organisation, département du Gard

Lieu : Amphithéâtre du CNFPT, rue Brumaire, Montpellier

10h30-12h30 Barcamp de l'ANDCO

Un Barcamp est une rencontre, une « non-conférence » ouverte et participative où le contenu est fourni par les participant.e.s qui doivent, à un titre ou à un autre, apporter quelque chose au Barcamp. C'est le principe « pas de spectateur », « tous participants »!

- Présentation de l'ANDCO
- Ateliers sur les attentes et les perspectives du réseau
- Restitution des ateliers

12h30-14h Déjeuner (libre)

14h00-15h45 Le jeu comme outil de co-construction avec les usagers (internes et externes)

- 14h00 Tribune libre : "Soyons sérieux : jouons!"

Nadine JOUANEN et Karine ZUFFEREY de PERCOLAB

Lieu : Amphithéâtre du CNFPT, rue Brumaire, Montpellier

- 14h15 Ateliers pour découvrir des jeux « sérieux » originaux et inspirants

Lieu : salles du 4^{ème} étage du CNFPT, rue Brumaire, Montpellier

- **« Jeu sur le télétravail »** : Ce jeu a une vocation de sensibilisation, qui vise à permettre aux encadrants et aux agents des services de l'Etat de percevoir les différentes facettes de la réalité du télétravail. Ainsi, il aborde, au moyen du « panorama », ses aspects réglementaires, organisationnels, managériaux, techniques et sociétaux. Il est conçu pour rendre les représentations plus objectives, et lever par conséquent les préjugés et les freins à l'accès à cette modalité d'organisation du travail.

Clémence WEGSCHEIDER, conseillère en organisation du travail et conduite du changement RHDGAFP préfecture de région Occitanie

- **« Jeu d'analyse des Processus »** : Jeu original inspiré d'un célèbre jeu vidéo, fruit de la créativité d'agents du Conseil départemental de l'Essonne avant d'être repris et développé au sein du réseau ANDCO. Il s'agit de représenter visuellement les différentes étapes d'un projet ou processus, soit pour améliorer un processus existant, soit pour élaborer un nouveau processus sans oublier d'étape, soit pour s'organiser pour mener à bien un projet.

Valérie MARY, conseillère en organisation et management interne, conseil départemental de l'Essonne

Michael GARNIER, chargé de la prospective et du conseil aux organisations, département de la Loire

- **« Jeu de l'Innovation »** : Un jeu-prototype proposé par l'ANDCO, dont l'idée a germé lors de la 2^e université européenne de l'innovation publique territoriale (Cluny). Cet atelier incitera les participants à questionner avec humour et pédagogie leurs représentations sur l'innovation, et les aidera à évaluer les capacités et les conditions favorables au développement d'un processus d'innovation dans leur organisation.

Animation assurée par l'ANDCO

- **Kalliance©** : Jeu conçu pour permettre d'identifier à quel niveau de développement se situe une équipe dans ses modes de fonctionnement. Ce diagnostic permet une prise de conscience sur les possibilités d'évolution de l'équipe pour améliorer sa performance suivant les 5 thématiques majeures du management : Leadership, Vision, Coopération, Communication et Qualité de Vie au travail. A travers le jeu, l'équipe vit un moment à la fois ludique, décalé et constructif. Les échanges liés aux questions permettent de clarifier et conscientiser le degré de maturité de l'équipe.

Claudine MELENNEC, coach interne, ville de Grenoble

- **« Réorganisation » : Mettre en œuvre son leadership en tant que conseiller en Organisation.**

Jouer, explorer ses pratiques et revisiter quelques fondamentaux en matière de leadership transversal.

Olivier RAYNAL-BENOIT, coach superviseur formateur, cabinet Stratège

- **« Dessine ta Direction des Ressources Humaines » :** Construire, dans le cadre d'un projet de changement, une nouvelle architecture de l'organisation, à partir d'unités de base existantes ou à créer. Travailler les représentations à partir de la disposition spatiale.

Damien LAJARGE, conseiller en gestion et en organisation, Département du Gard

- **« Flowgame » :** Gagner en clarté en explorant une « question qui compte ».

Le principe du jeu est d'explorer ensemble la question centrale, déposée par le groupe, à travers un parcours de 4 fleuves de réflexion. Chacun son tour, les joueurs vont tirer le dé qui indiquera une couleur – chaque couleur correspond à une direction (« leadership » ; « action » ; « communauté » ; « vision » ; le ciel et la terre). Chaque direction possède une pile de cartes qui contiennent des questions ou des images.

Le parcours dépend du hasard (le dé) et fait appel à l'intelligence collective du groupe réuni autour du plateau, appelé alors à fonctionner comme un « conseil de sages ».

Nadine JOUANEN, Marc LEVITTE et Karine ZUFFEREY de PERCOLAB

- **« Comment faire- le jeu », quand l'innovation publique devient un jeu d'enfant :** Ce jeu permet d'enrichir un projet selon la méthode Design et l'utilisation des ressources proposées dans la boîte à outils de l'innovation publique développée par la DITP (Direction interministérielle de la transformation publique).

Conduire un projet innovant dans une collectivité ressemble souvent à un parcours semé d'embûches : baisse du budget, départ d'un directeur qui soutenait la démarche, ... Mais ce parcours peut aussi connaître de petits miracles : un nouveau soutien inattendu, une rencontre avec un nouveau partenaire, ... Pour aider les agents publics à conduire leurs projets innovants, tout en s'amusant, l'équipe Futurs publics de la DITP a imaginé un jeu de société.

Ce jeu est un jeu de plateau (inspiré des "Échelles et serpents") où l'équipe doit réaliser les grandes étapes de son projet : cadrer le projet, comprendre les usagers, concevoir une solution, l'expérimenter puis la déployer. Pour avancer, l'équipe s'appuie sur les outils de "Comment faire" afin de s'approprier les principaux outils du design public (immersion sur le terrain, personas, créativité, ...) et conduire réellement son projet.

Anne-Sophie FRANCOURT, coach certifiée et formatrice, ASF pour réussir

15h45-16h00 Clôture institutionnelle

*Lieu : Amphithéâtre du CNFPT, rue Brumaire, Montpellier
Synthèse et perspectives*

Inscription :

Inscription en ligne : code action RENCO 061.

Les frais de déplacements, de restauration et l'hébergement sont à la charge des participants ou de leurs employeurs.

Contacts :

Tifaine VENTRE, cheffe de projet pédagogique –

tifaine.ventre@cnfpt.fr

Tél. : 04 67 99 76 07

Laurence FROMENTAL, assistante du service des formations –

laurence.fromental@cnfpt.fr

Tél. : 04 67 99 76 26