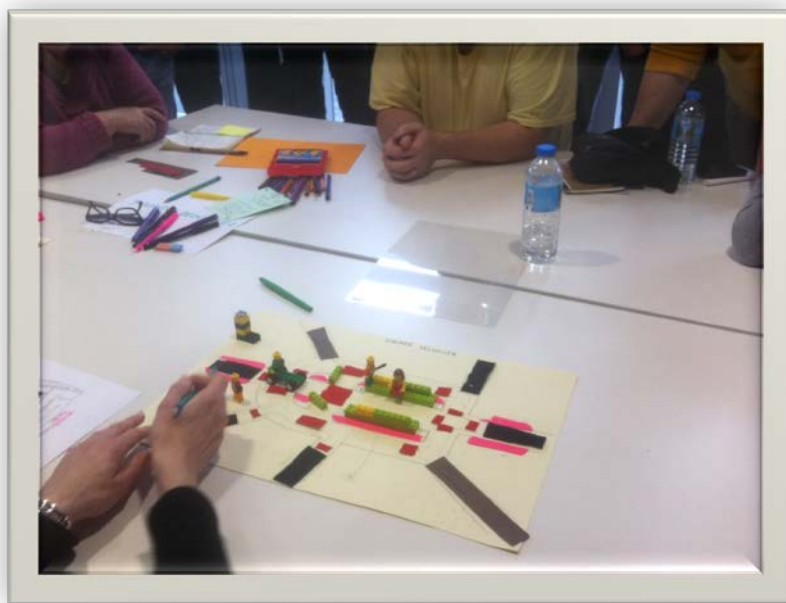


La co-conception : une démarche d'innovation centrée sur l'utilisateur autour du co-design et de la créativité



La co-conception est l'activité de conception de produit ou de service centrée sur l'utilisateur

La méthodologie de co-conception intègre une approche d'innovation sociale, de design, et de créativité autour de la co-production d'objets concrets., le processus allant de l'idée au prototypage.

C'est à l'occasion du processus de co-conception que les animateurs vont promouvoir l'apprentissage collaboratif.

Dans la co-conception, on ne réduit pas la complexité mais on l'affronte et elle est prise en compte dans chacune des phases. Il s'agit de redonner du pouvoir au terrain c'est-à-dire aux utilisateurs, aux usagers, aux citoyens, en fonctionnant à égalité de dignité (pas de présentation formelle des participants), en fabriquant, en expérimentant.

Le processus prend appui sur un protocole intégrant différentes postures et modalités.

Les postures sont notamment :

- L'égalité de dignité (chaque participant possède toute latitude et liberté pour proposer, défendre un point de vue, une idée)
- La parole libérée (les participants ne font pas « face » au commanditaire. Ils se saisissent de la problématique posée indépendamment de lui)
- La maîtrise préalable de la question et du périmètre de travail (l'engagement des usagers à résoudre la question de travail par la co-conception et le prototypage d'une solution est basée sur la connaissance du périmètre des possibles et l'engagement du commanditaire. Ce dernier ne participe pas à la séquence de co-conception).

Les modalités mettent moins l'accent sur les équipements et les technologies que sur la libération de la parole, des collectifs et du futur, conditions de l'évolution des pratiques et de la création d'innovation. Ces modalités, rassemblées dans un protocole validé permettent de développer plus d'agilité dans l'action ainsi que les compétences et les postures associées.

Mais vivre une expérience d'apprentissage par co-conception doit être aussi un moment singulier, où l'on sent que les pratiques pédagogiques, sociales, technologiques peuvent se réinventer.

4.2.2. Compétences et postures

Les salles de co-conception viseront le développement des compétences et des postures, ci-après présentées :

Compétences d'innovation et de créativité	Co-élaborer des projets innovants Co-rédiger des visions, des textes S'initier au <i>design-thinking</i> Revoir des processus de travail grâce à des processus d'innovation
Compétences pédagogiques	Qualifier de nouvelles pratiques pédagogiques Faire converger des logiques différentes Mesurer l'efficacité de nouvelles pratiques Décentrer un contenu
Compétences socio-numériques	Utiliser de nouvelles technologies Se connecter avec d'autres distants Produire des supports pédagogiques Capitaliser de nouvelles ressources Fabriquer des vidéos

Compétences de co-action	<p>Réunir des personnalités différentes (métiers, fonctions, âges, territoires). Sachant que la diversité du groupe participe à la richesse de la co conception.</p> <p>Apprendre à résoudre des problèmes complexes à plusieurs</p> <p>Apprendre à apprendre ensemble</p> <p>créer de l'énergie, de la motivation</p>
--------------------------	--

Ces compétences sont plus spécifiquement celles des animateurs et organisateurs des activités réalisées dans la salle de co-conception, à un niveau d'expertise, mais également pour les différents participants à un niveau fondamentaux ou professionnel.

Enfin, il s'agit de développer des postures à même d'affronter l'incertitude d'un monde territorial en mouvement. Ces postures sont décrites dans le tableau ci-après :

Posture d'explorateur	<p>Promouvoir l'esprit expérimental, le tâtonnement</p> <p>Tester des idées nouvelles, prototyper</p> <p>Etre à l'aise avec les zones d'incertitudes</p> <p>Découvrir le cycle essai-erreur-réussite</p> <p>Accélérer les occasions de se tromper pour réussir plus vite</p> <p>Disposer d'un espace protégé de test</p> <p>Apprendre à se confronter à des technologies</p>
Posture éthique et déontologique	<p>Favoriser la réflexivité, la sienne, celle des autres</p> <p>Favoriser le retour sur soi par un passage vers les autres</p> <p>Exprimer son ressenti face aux événements vécus</p> <p>Transposer à des situations qui engagent</p> <p>Se soucier des autres et de faire grandir leur pouvoir d'agir</p>
Posture pédagogique	<p>Expérimenter de nouvelles façons d'apprendre</p> <p>Se placer en situation de s'apprendre à soi-même et d'apprendre aux autres</p> <p>Renforcer sa capacité à apprendre</p> <p>Apprendre à communiquer avec une variété de participants</p>

Ces postures sont plus spécifiquement développées pour les animateurs et organisateurs des activités réalisées dans la salle de co-conception. Les différents participants auront aussi l'occasion de s'engager dans d'autres façons d'interagir.

4.2.3. Phasage type d'une séquence de co-conception

De manière synthétique, le processus de co-conception suivra le protocole suivant :

Phase 1 : empathie : Toute démarche commence par une immersion dans la réalité et part donc d'un ancrage dans le réel. Dans cette phase, il s'agit de narrer un problème à traiter pour identifier la famille des besoins. La démarche est donc volontairement basée davantage sur le ressenti, le subjectif des usagers.

Phase 2 : rationalisation : on regroupe les problèmes identifiés par les différents groupes. Cette phase demande de l'écoute pour le co concepteur et les participants. Il ne s'agit pas d'un groupe de discussion. Nous sommes dans un processus de production par regroupement des problèmes sans les survaloriser.

Phase 3 : prototypage : choix d'une famille de problèmes pour identifier une idée à mettre en œuvre. C'est la phase de prototypage de l'idée ; il s'agit de donner une forme à des idées immatérielles.

Le prototypage doit être désirable pour que les usagers-participants en aient envie.

Le concept des salles de co-conception

Les salles de co-conception sont des espaces de rencontres et de partage accueillants et inspirants. Ouverts sur le monde, ils favorisent la mixité, qu'elle soit professionnelle, fonctionnelle, institutionnelle ou hiérarchique. Par la rencontre du hasard et de l'intelligence, elles autorisent la sérendipité, favorisent l'émergence d'idées et de concepts novateurs. Elles ne sont pas rattachées à des objectifs ou des programmes précis mais bien plus à des intentions.

Ces espaces peuvent être définis comme des écosystèmes d'apprentissage qui privilégient les interactions et le mouvement ; elles sont une invitation à changer de rôle, d'angle de vue, de posture, de liens entre participants et constituent des incubateurs d'expériences à vivre ensemble.

Dans les salles de co-conception, le faire prime sur le dire et le collectif sur l'individuel.

Un exemple : l'expérimentation de l'INSET de Dunkerque

LE PERIMETRE DE L'EXPERIMENTATION

L'INSET de Dunkerque valide en juillet 2015 avec la Direction Générale, la DGaCDF et la ville de Dunkerque une expérimentation sur la ville de Dunkerque et plus particulièrement dans sa commune associée de Saint Pol sur Mer.

Dans le cadre de la mission Art et Espace Public de la ville de Dunkerque¹ (note du 16 juillet 2015), il est proposé de réaliser des interventions artistiques dans le contexte de la cité cheminots, la Cité Liberté, Immeubles Guynemer et Jean Bart de la commune associée de Saint Pol sur Mer.

En préfiguration de l'arrivée du PNRU sur ce périmètre géographique la mission Art & Espace Public - Ville de Dunkerque propose de mener une réflexion / expérimentation collective par l'action autour du devenir commun de ce territoire. La méthode consiste en la mise en place d'un groupe de travail associant habitants volontaires, usagers, associations, artistes, architectes, paysagistes, techniciens... permettant de co élaborer et réaliser des actions travaillées collectivement ; celles-ci pourront s'appliquer dans les champs du paysage, de l'espace public, de l'espace privé, du lien social, de la coopération, de l'architecture, de la requalification, de l'hospitalité, du « vivre ensemble », de la santé publique...

Le groupe de travail définira les priorités et les possibilités d'actions à court, moyen et long terme.

Les démarches mises en œuvre sont réactives à la réalité du quartier et à ses modifications. Elles peuvent également préfigurer des devenirs urbains et/ou d'usage collectif.

« Ce processus est défini alors par la ville de Dunkerque comme un atelier permanent de type « formation/action » capable de nourrir de manière concrète et sensible les devenirs du quartier par les usagers eux-mêmes. Chaque membre du groupe de travail est co-responsable de l'élaboration et de la réalisation de l'action. »



Le périmètre de l'expérimentation est alors défini entre le CNFPT INSET de Dunkerque et la Ville de Dunkerque :

Sur deux journées, l'INSET de Dunkerque, avec l'appui méthodologique de OKONI, mettra en œuvre des séquences de co conception permettant à la ville de Dunkerque de construire un premier « matériau de travail » avec les habitants du quartier visé.

JOURNEE 1 DE L'EXPERIMENTATION

Le protocole d'intervention a été défini le 17 septembre.

La question de travail : comment transformer les trajets en balade ?

L'expérimentation se déroule le 9 novembre à Saint Pol Sur Mer de 9h à 15h.

Résumé du déroulé :

La salle a été installée le matin même dans les locaux de la maison de quartier de Saint Pol sur Mer entre 8h30 et 9h30. (mise en place du mobilier, des équipements, débriefing de l'équipe avant lancement ...)

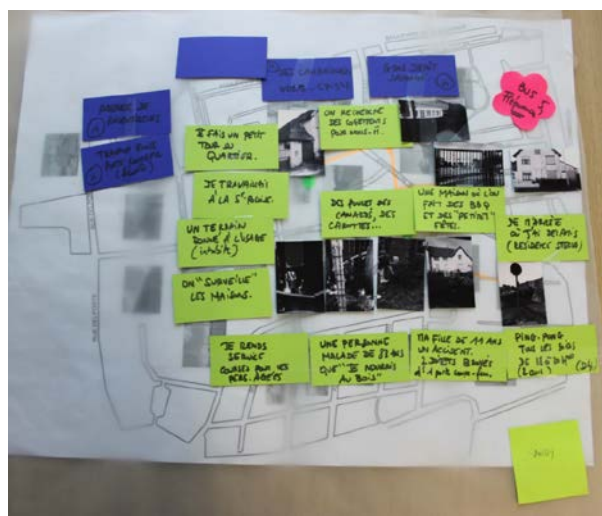


Après l'accueil des habitants et autres participants, un premier exercice permettant de « briser la glace » (méthode des 4 coins) a été proposé.

La première séquence a ensuite consisté à répartir les groupes et de définir dans ceux-ci des trajets à partir de plans simplifiés, fournis par table.

La fin de matinée a été consacrée ensuite à la découverte des trajets, par groupe.

Des photos ont été prises, les remarques des habitants collectées (irritants, petits bonheurs,...)



Après le déjeuner pris ensemble, sur place, l'après-midi a permis de reprendre sur les cartes, les chemins des habitants et d'y ajouter photos, remarques, après discussions, précisions

Productions :

Chaque trajet fait l'objet d'un plan complet avec photos et remarques. Ces trajets sont

ensuite formalisés dans un tableau excel.

MARLENE		
SCHEMA SATISFAISANT	SCHEMA IRRITANT	PISTES A AMELIORER
Un accompagnement pour les courses grâce à une association	Pas de trottoirs aller-retour dans certaines rues	Créer un espace avec des bancs
Dans certains quartiers il y a des fleurs et des jardins	Feux de poubelles fréquents	En 2016, des travaux seront effectués
	Les enfants sonnent aux portes pour récupérer leur ballon - pas d'espaces pour les enfants	
	Voitures qui roulent trop vite	
	Les enfants montent sur les containers ou sur les toits	
Pas de passage clouté = accidents avec les bus		



JOURNEE 2 DE L'EXPERIMENTATION

Suite du protocole d'intervention défini le 17 septembre. L'expérimentation se déroule dans les locaux de l'institut, à la halle aux sucres de 9h à 15h.

Résumé du déroulé :

La salle a été installée le matin même dans deux salles de la halle aux sucres entre 8h30 et 9h30. (mise en place du mobilier, des équipements, débriefing de l'équipe avant lancement ...)

Après l'accueil des habitants et autres participants, la première séquence a consisté à répartir les groupes sur les différentes tables de travail de manière différente de la première journée. Grâce au tableau excel, et au plan, chaque habitant a présenté à son groupe le trajet réalisé, avec toutes les remarques.



A la halle aux sucres

A partir de ces présentations, chaque groupe a défini des idées pour améliorer ces chemins.

Dans une deuxième phase, les groupes se sont répartis dans la halle aux sucres, par trois, afin de se souvenir puis de se raconter un trajet plaisant, un bon souvenir de promenade. Au fur et à mesure des idées générales, des conditions rendant cette

balade heureuse étaient retranscrites.

Ces idées ont été regroupées, synthétisées et commentées devant l'ensemble de l'auditoire de retour en salle.



Ces idées devaient servir de « direction », sorte de cahier des charges pour l'après-midi.

Après le déjeuner et une visite de la halle aux sucres, 4 projets issus du premier travail de collecte d'idées du matin ont été choisis par les habitants :

- Créer un espace ressources participant à la réhabilitation des logements
- Aménagement du square DELVALLEZ
- Aménager les chemins situés derrière les résidences Guynemer et Jean Bart...
- Les panneaux

Quatre groupes ont été constitués afin de prototyper chaque idée.

Ces prototypes ont alors été présentés à tour de rôle et ont fait l'objet d'une fiche descriptive.

PROTOTYPE 1 : Créer un espace ressources participant à la réhabilitation des logements

OBJET DE CE PROJET ?

L'objet de ce chantier est de créer un espace (un service) permettant aux habitants des quartiers de trouver différentes « facilités » leur permettant de réhabiliter, réparer, améliorer leurs habitats (et espaces publics ?).

QUELS CONTENUS PROPOSES ? :

Ces éléments dont :

- Un stock de matériaux issu notamment de la récupération, du recyclage des matériaux (restes) d'autres chantiers issus des habitants, professionnels... (Bois, peinture, ciment, plâtre...) (Gratuit ?)
- Le magasin d'outils empruntables : tables de tapissier, perceuses, visseuses,...
- Un atelier permettant d'y réaliser, de préparer des petits travaux : soudure, électricité, plomberie, ...
- Un espace ressources avec livres, documents, CD, DVD, de bricolage et permettant d'y faire des expos

Le tout est structuré autour d'un espace de détente-cuisine (co-uisine) permettant d'y manger, de se réunir,...

Le lieu a été nommé « la maison du débrouillage » en référence à un ancien lieu de St Pol sur Mer ayant à peu près la même vocation pour les femmes (cuisines, travaux domestiques,...)

Y ont été rajoutés :

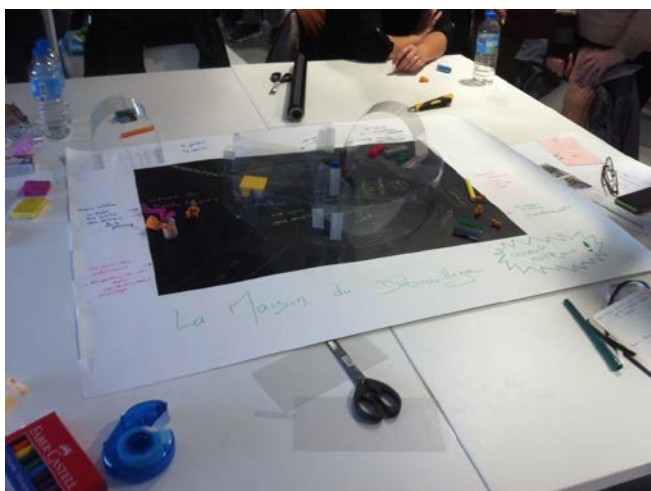
- Une serre, un jardin, un endroit de compostage
- Un espace de prototypes
- Un solarium (détente extérieure)
- Un poulailler

QUELS MOYENS METTRE EN OEUVRE ?

L'idée est de mettre en marche ce lieu à partir d'anciens logements de la cité, cédés par le bailleur.

Les différents éléments du lieu pourraient alors y apparaître au fur et à mesure de la réhabilitation.

PROTOTYPE 2 : Aménagement du square DELVALLEZ POURQUOI CE PROJET ?

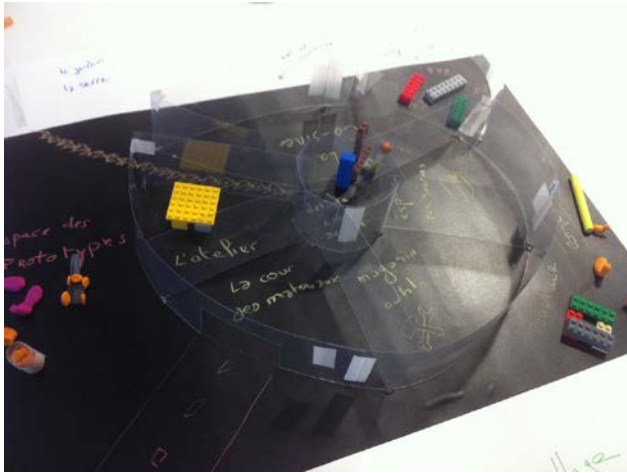


Les personnes ayant collaboré dans l'atelier ont fait le constat que ce square ou convergent de nombreuses voies de circulation n'est pas pratique pour les piétons ni les cyclistes ni les véhicules (voitures et transport en commun).

QUELS OBJECTIFS ATTENDUS ? :

Le projet vise à mettre en place tous les aménagements utiles à rendre ce square plus fonctionnel et plus simple en respectant les flux naturels de circulation en particulier des enfants qui se rendent à l'école et au collège pour sécuriser leurs cheminements.

QUELS MOYENS METTRE EN OEUVRE ?



Les idées suivantes ont été proposées :

- Créer une place centrale sur laquelle on aménage un quai de montée/descente du bus urbain au centre. La trajectoire du bus empruntant un axe rue de vers rue de .
- Organiser les sens de circulation en maintenant un axe en double sens et les autres voies en sens unique permettant de faire une boucle ramenant à la place.
- Pour les voies à sens unique créer un voie resserrée permettant de créer un linéaire de parking (notamment là où il y a de nouvelles constructions) et des plantations dans l'esprit des deux

rues déjà arborées.

- Envisager la possibilité de créer une traversée du cimetière en créant une ouverture côté de l'impasse à l'opposé de l'entrée principale

ROTOTYPE 3 : Aménager les chemins situés derrière les résidences Guynemer et Jean Bart...

POURQUOI CE PROJET ?

Les personnes ayant collaboré dans l'atelier sont parties du constat que les chemins situés à l'arrière des bâtiments Jean BART et GUYNEMER (et orientés vers la cité des Cheminots) sont aujourd'hui :



- Assez peu praticables en raison de la présence de différents trous et ornières, et composés essentiellement de chemins de terre ou gazonnés (et donc régulièrement boueux).

- Peu équipés (ou avec des équipements inadaptés) pour que les plus jeunes des habitants puissent s'y retrouver notamment autour d'activités sportives.

La présence de deux buttes de terre gazonnées au bout de ce chemin (coté Résidence Jean BART) pose également question aux habitants (pourquoi ces buttes ? quelle utilité ?).

QUELS OBJECTIFS ATTENDUS ? :

Le projet vise à mettre en place tous les aménagements utiles à rendre ce périmètre plus agréable à emprunter (en faire un vrai lieu de promenades), à permettre de nouvelles activités pour les habitants ainsi qu'à récréer du « lien » sur deux axes jugés prioritaires :

- Entre habitants des deux résidences (Guynemer et Jean Bart) qui ne se



rencontrent que très peu dans ce périmètre.
- Entre générations autour d'activités communes.

QUELS MOYENS METTRE EN OEUVRE ?

Les idées suivantes ont été proposées :

- **Goudronner les chemins** tout en faisant en sorte de préserver l'aspect naturel des lieux.

- **Créer de nouveaux espaces de jeux et de rencontres :**

-Un terrain de pétanque,

- Un plateau permettant la pratique de plusieurs sports (des « mini-terrains » de foot, basket, ... à destination des plus petits/partant du constat que ces enfants n'ont que rarement accès à l'actuel city-stade, « réservé » par les plus âgés)

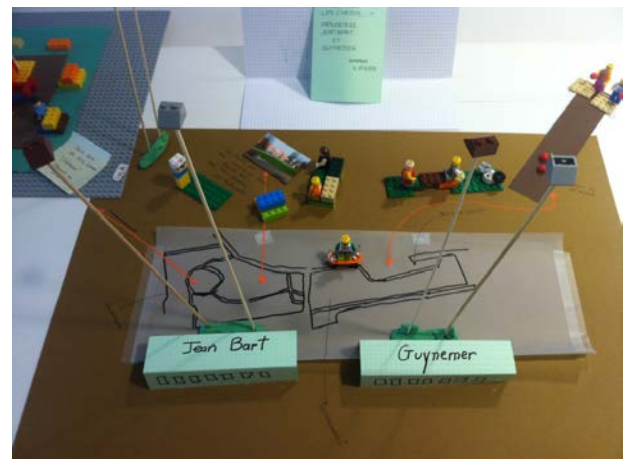
-Deux nouvelles aires de jeux : l'une adaptée pour l'accès des enfants d'âge maternel 1er cycle scolaire, l'autre pour la pratique des enfants et préadolescents (du type « château » ou parcours du combattant).

- **Supprimer (ou revaloriser selon les solutions d'aménagement choisies) les deux buttes de terre situées sur le secteur.** (un débat dans le groupe sur ces deux options, certains considérant que les buttes représentent pour certains de enfants un potentiel « terrain d'aventures »).

PROTOTYPE 4 : Les panneaux POURQUOI CE PROJET ?

Lors de notre visite de la cité, nous avons recensé 3 plaques/panneaux de nom de rue différents, plus ou moins anciens, plutôt en mauvais état.

Par ailleurs, les habitants ne connaissent pas toujours les personnalités qui ont donné leur nom aux rues de leur quartier.



QUELS OBJECTIFS ATTENDUS ? :

L'objet de ce chantier est donc :

- de modifier et d'harmoniser les plaques et panneaux de noms de rue
- d'ajouter des panneaux d'information.

QUELS MOYENS METTRE EN OEUVRE ?

- Travail sur les plaques et panneaux de nom de rue :

Harmoniser leur forme.

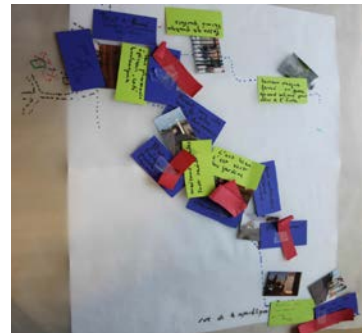
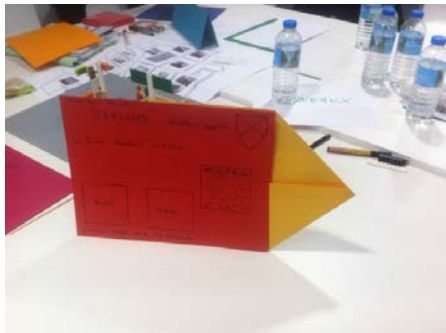
Proposition de ne pas les mettre sur les maisons mais sur des poteaux qui seraient plus visibles.

Définir leurs emplacements.

Donner des noms aux rues ou passages qui n'en ont pas.

Quelles informations met-on sur les plaques ? Proposition de donner davantage d'indications sur les personnalités parfois inconnues des habitants. Proposer de nouveaux noms ?

- Création d'un parcours à travers les cités pour faire vivre la mémoire des quartiers, le temps présent et les projets à venir. Il pourrait y avoir plusieurs parcours (thématiques) et ils seraient identifiés par des lignes colorées au sol. Des panneaux d'information seraient implantés tout au long des parcours. On peut même imaginer des bornes interactives.



DES USAGES NUMERIQUES

Selon la note du Directeur Général du 20 juillet 2015 : Le projet de mise en oeuvre de salles de co-conception au CNFPT s'inscrit dans la stratégie numérique du CNFPT. Il s'agit donc également par l'expérimentation de définir plus précisément les usages d'outils numériques. Plusieurs phases de l'expérimentation auraient pu faire appel aux outils numériques.

JOURNEE 1 :

Phase 1 : la mise en plan des quartiers

Des plans simplifiés ont été mis au point afin de permettre aux habitants de se situer facilement dans leur quartier. Ces plans ont été imprimés sur des supports papiers de 1m x70cm.

Même si l'aspect tactile est important, la manipulation de ces supports, la difficulté à les lire autour d'une table (sens de lecture différents) et de diffusion aux autres groupes (regroupements en grand nombre autour d'un même plan) aurait pu être évitée ne serait-ce qu'en projetant les plans photographiés en direct sur des écrans muraux.

Enfin, certains chemins débordaient des plans prévus : il nous a été impossible de réagir rapidement, les tirages papier étant figés.

USAGE D'UN PRODUIT TYPE « MICROSOFT SURFACE » associé à des ECRAN MURAUX



Phase 2 : la prise de notes extérieures

La prise de note extérieure (ainsi que la prise de vues) a été délicate : il fallait prendre des photos et des commentaires sur deux supports différents (smartphone et bloc notes) tout en conservant la chronologie et la géolocalisation

De même, les photos prises en extérieur ont été imprimées le midi (10 par chemin) sur des imprimantes LG pour mobiles avec connexion bluetooth.

Cette phase a été très longue (plus d'une heure 30)

USAGE D'UN PRODUIT TYPE « MICROSOFT SURFACE » avec logiciel Type ONE NOTE (écriture au crayon, prise de vue, enregistrement d'une courte vidéo)

Phase 3 : mise en place des commentaires sur les chemins

Les commentaires pris en extérieurs (avec les photos) ont été placés sur les chemins. Il a donc été nécessaire de récupérer tout le travail très volumineux, et fragile, puis de le synthétiser sur un tableau excel entre les sessions (travail de 4 heures de la documentaliste et du chargé de com).

USAGE D'UNE SOLUTION POST IT NUMERIQUE



JOURNEE 2 :

Phase 1 : La mise en œuvre de la séquence « Idées issues de souvenirs de promenades » a abouti à la création d'une centaine de post it qu'il a fallu ensuite classer rapidement et en faire la lecture aux participants. Ces post it n'étaient visibles pour la suite qu'à un seul endroit alors qu'ils servaient de « cahier des charges du chemin idéal » pour les autres groupes y compris ceux très éloignés de ce mur de post it.

Enfin, ces post it n'ont pas encore fait l'objet d'un archivage dans le dossier de restitution.

USAGE D'UNE SOLUTION POST IT NUMERIQUE

CONCLUSION

L'expérimentation réalisée avec la ville de Dunkerque, à Saint Pol sur Mer, a permis à l'INSET de Dunkerque de tester les modalités de co conception dans une conduite d'un projet complet allant de la définition de la question de travail, la négociation du périmètre d'autorisation, la mise au point du déroulé de deux journées, la préparation de la salle de co conception et enfin dans la réalisation à proprement parler de l'expérimentation avec les habitants du quartier.

Considérations :

De l'usage du numérique (chapitre précédent) : différentes phases du processus auraient pu faire appel aux outils numériques « facilitant » ainsi :

- le rythme des journées (lectures et classement long des post it)
- le travail inter session (nécessité de transcrire les post it dans un tableau afin de procéder à des synthèses : transport et archivage des post it problématique)
- la restitution des résultats (post it, plans, photos prises par les habitants, synthèses écrites)

De la nécessité de maîtriser question de travail et périmètre d'autorisation : la préparation d'une formation / action exige la maîtrise de cette phase. Il s'agit d'une activité nouvelle nécessitant une maîtrise des processus de co conception et de dialogue avec les autorités territoriales. L'engagement de la Collectivité à assurer la réalisation des prototypes choisis est une nécessité, voire un préalable.

De la gestion de la salle, équipements, matériels : la méthodologie exige un travail préparatoire comprenant tout autant la pédagogie que la gestion de l'environnement de travail allant de la salle aux équipements.

De la maîtrise de la pédagogie de la co conception : la définition puis la conduite des activités proposées au cours des séquences nécessite d'acquérir puis de conforter de nouvelles compétences en la matière :

- Prototypage
- Méthodes d'animation
- o Créativité

- o Rythmes, biorythmes (adaptation à la progression des individus et du groupe)
- o Formalisation et énoncé de consignes simples, adaptées au public
- o Posture d'écoute facilitant le travail le travail à égalité de statut et de dignité
- Maîtrise de s outils num é riq ue s fa c ilita n ts.

De la gestion des temps : la mise en oeuvre d'une séquence complète demande une définition des temps de travail préparatoire, de concertation, de réalisation puis de restitution.