

Comment Faire

Le best-of des
premiers outils pour
démarrer !

La **Direction Interministérielle de la Transformation Publique** (DITP) est l'administration chargée d'accompagner le gouvernement dans la réforme de l'Etat. Elle a notamment pour rôle d'impulser et de catalyser la politique de transformation publique, en concevant et en diffusant des méthodes innovantes, notamment à travers le biais d'expérimentations locales ou nationales.

Comment Faire (comment-faire.modernisation.gouv.fr) est une plateforme développée afin de diffuser à tous les agents publics les outils créés au fil de l'eau par la DITP et son éco-système.

Conception : Equipe Futurs Publics

Conception et édition des méthodes présentées : Baptiste N'tsama, Nicolas Journo, Jeanne Deperrois, Jean-Baptiste Bodin, Clément Lacouette-Fougère et Benoit Landau

Conception graphique, édition, textes : Baptiste N'tsama

Illustrations et graphisme additionnel : Clément Lacouette-Fougère

Photographies : DITP

Pictogrammes : Flaticon, Smashicon

2018, DITP



L'intégralité de ces méthodes sont présentées sous licence Creative Commons. Vous pouvez utiliser et personnaliser chaque outil de manière tout à fait libre, dans la limite d'une utilisation non commerciale.

JE DEMARRE MON PROJET



Comment Faire

1. Le défi auquel vous répondez

Quel est le besoin concret / problème auquel vous souhaitez apporter une solution ?

Qui bénéficie de votre solution ?

Pour bien formuler votre objectif, décrivez les différents enjeux de votre projet. Vous pourrez vous resservir de cet objectif pour concevoir des solutions lors des phases de créativité

2. Les solutions existantes

Existents-ils des services ou dispositifs supposés répondre à votre besoin ?

Pourquoi ne répondent-ils pas, ou partiellement, à ce besoin ?

3. La situation idéale

À quoi ressemblerait la situation idéale si ce problème était résolu ?

4. Votre objectif

Formulez de manière claire et concise votre proposition

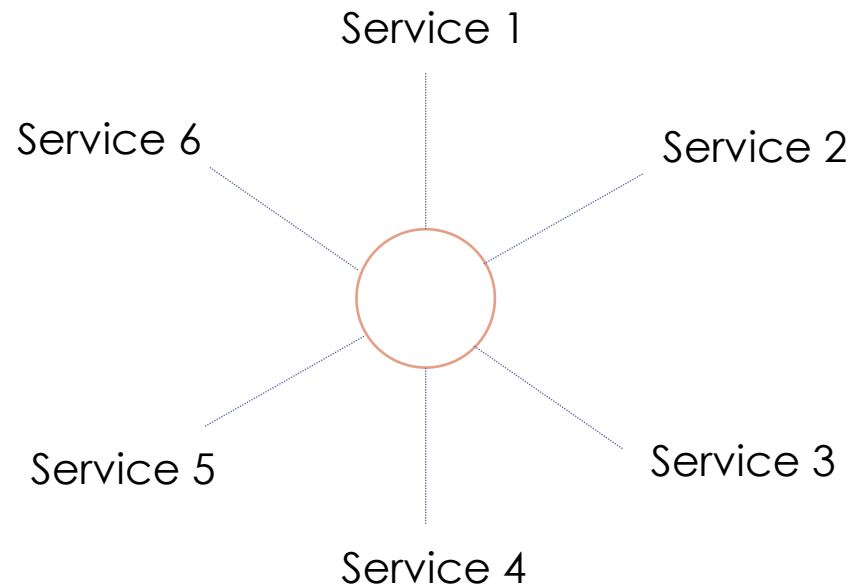
5. La mise en oeuvre

Pour réaliser cette solution, qu'est-ce qui pourrait...

Vous aider :

Vous compliquer la tâche :

Retrouvez les méthodes de Comment Faire
sur :
comment-faire.modernisation.gouv.fr



1. En partant du bénéficiaire (usager, agent) identifiez tous les services par lequel celui-ci passe pour trouver une réponse à son besoin

2. Identifiez pour chaque service, les principaux indicateurs vous permettant de comprendre leur impact (volume d'utilisateurs, nombre de demandes traitées, nombre de processus à effectuer au sein de ces services).

3. Choisissez ensuite 1 ou plusieurs services dans lesquels vous allez réaliser une immersion d'un jour complet, en vous mettant à la place d'un bénéficiaire (usager, agent)

4. Construisez des personas des principaux bénéficiaires du service que vous souhaitez analyser. Utilisez pour cela l'outil persona.

4. Réalisez un parcours des différents processus que vous devrez analyser. Utilisez ce parcours pour identifier les forces, les faiblesses et les principaux points d'amélioration inhérents à chaque processus structurant le service. Vous pouvez par exemple utiliser le canevas « cartographie de complexité » pour donner une première vision par étapes de votre procédure. Il est important de bien structurer vos remarques de manière chronologique. Vous devrez vous mettre dans la peau de chacun des personas que vous avez imaginé, et effectuer le parcours autant de fois que nécessaire, en identifiant bien les différents processus spécifiques avec lesquels chaque type d'utilisateur est en interaction.



Action Étape	
-------------------------	--

Process	
----------------	--

Votre analyse	
--------------------------	--

PERSONA

Prénom

Age

Occupation

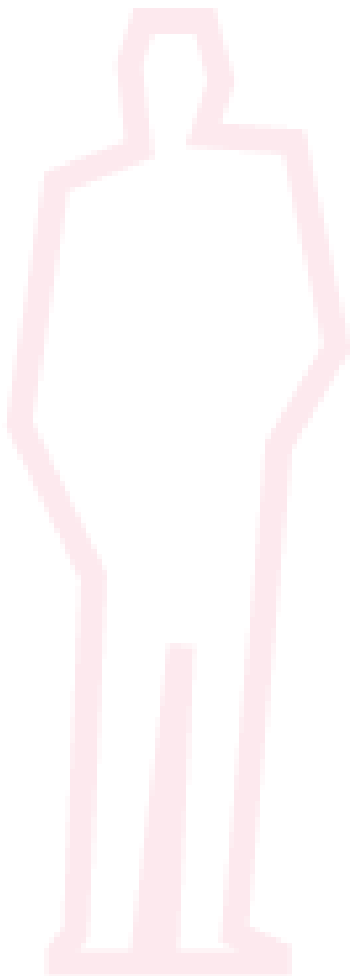
Citation inspirante

Citation qui représente l'utilisateur

Je...

Mon histoire

Raconter la situation dans laquelle j'utilise le service, mon environnement, mes habitudes,... dire ce qui m'est possible ou pas



Caractéristiques importantes

(maîtrise du langage administratif, opinion sur l'administration, mobilité, aisance numérique, connaissance des droits, ...)

.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mes buts

Qu'est ce que je cherche à accomplir grâce au service proposé / envisagé ?

Mes craintes

Quelles sont les difficultés que je pourrais rencontrer en utilisant le service ?

Choisissez un thème proche des besoins et considérations de vos usagers

1. Définissez votre objectif, trouvez un problème / un besoin :

Il n'y a pas de session de créativité sans un véritable objectif à atteindre, défi à résoudre (trouver des solutions, faire connaître un dispositif, impliquer les citoyens, connecter et fédérer différents acteurs)...

2. Définissez les produits de sorties que vous souhaitez obtenir :

Services numériques, nouvelles fonctionnalités dans une application, expérimentations locales de politiques publiques, plans de communication, plan d'actions, mesures à mettre en place...

3. Choisissez un format de session :

En fonction de vos objectifs, choisissez le format de session que vous allez mettre en place. Celui-ci conditionnera les activités que vous ferez faire par vos participants. Selon le format que vous choisissez, vous vous reporterez aux cannevas afférents. Chaque canneva représente une suite d'activité qui coordonne et cadence la session.

Session innovation

faites naître de nouvelles idées



Session prospective

imaginez le futur, construisez des solutions



Session solutions

réglez un problème opérationnel / de société



Session UX design

repensez un service, un parcours utilisateur



Session tests

testez la valeur d'un dispositif avec les usagers



4. Définissez vos besoins matériels :

Services numériques, nouvelles fonctionnalités dans une application, expérimentations locales de politiques publiques, plans de communication, plan d'actions, mesures à mettre en place...

Votre lieu

Nombre de participants

Idéalement entre 30 et 70, sinon cela sera difficile à animer

Vous aurez besoin de :

- Post-its (par exemple 10 paquets pour 60 personnes)
- Marqueurs
- 1 Badge pour chaque participant
- Paperboards (un tous les 5 - 6 participants)
- 1 animateur par groupe de 10 participants

5. Définissez le profil des participants dont chaque équipe doit être composée (environ 10 personnes par équipes)

Types de bénéficiaires

Ex. un citoyen, une personne à mobilité réduite, un jeune

Experts métiers

Ex. un agent public expert RH & insertion

Experts externes

Ex. un associatif, un designer, un sociologue

Défi à résoudre :

MODE D'EMPLOI

Phase de ciblage de la session 

1 demi journée / 1 journée 

Travail par équipe de 3 à 10 participants 


- **Préparation : Si vous souhaitez animer une session créative**, reprenez les instructions du canevas "Animer une session de créativité", afin de décider en amont de la manière de structurer vos équipes.
- Identifiez clairement un défi créatif auquel répondre. Si vous n'y arrivez pas, utilisez le canevas "formuler un ou plusieurs défi créatifs".
- Remplissez ensuite le canevas pas à pas.
- Sélectionnez ensuite les meilleures idées à l'aide du canevas "sélectionner les meilleures idées".
- Vous pouvez ensuite approfondir les meilleurs idées à l'aide du canevas "approfondir les idées les plus pertinentes".

1. Après avoir identifié un défi créatif auquel vous devrez répondre, écrivez les 5 principaux problèmes qui se posent par rapport à ce défi. Si vous le pouvez, dites comment ces problèmes s'incarnent par rapport à 3 types d'utilisateurs. Vous pouvez utiliser l'outil persona pour les identifier.

2. Par quels moyens pourriez-vous résoudre ces problèmes ?
Reproduisez la présentation ci-dessous sur une large surface ou bien écrivez directement sur le canevas

Problèmes évoqués	Solutions possibles	Cible
<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 10px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black;"/>		

3. Inspirez vous tour à tour de ces quelques techniques pour faire émerger des solutions. Vous pouvez aussi vous aider de cartes créativité

-  **Inversez le problème**
- Projetez-vous dans 5 ans**
- Améliorez un dispositif déjà existant**
- Intégrez une technologie disruptive dans votre solution**
- Combinez plusieurs solutions existantes en une seule solution**
- Importez une solution issue du secteur privé ou de l'international**
- Identifiez les principaux vecteurs de simplification dans une solution existante**
- Essayez de donner le rôle de prise en charge de la solution à un autre acteur : par exemple, l'accueil en mairie est géré par une start-up**

Attention, un projet d'application miracle ou de plateforme n'est pas nécessairement une bonne solution !!!

4. Identifiez quelques leviers qui vous permettront de rendre votre projet innovant (technologies, narration, apparence, stratégie...)

Evaluez les idées collectivement pour sélectionner les plus pertinentes

MODE D'EMPLOI

Après la phase de ciblage 

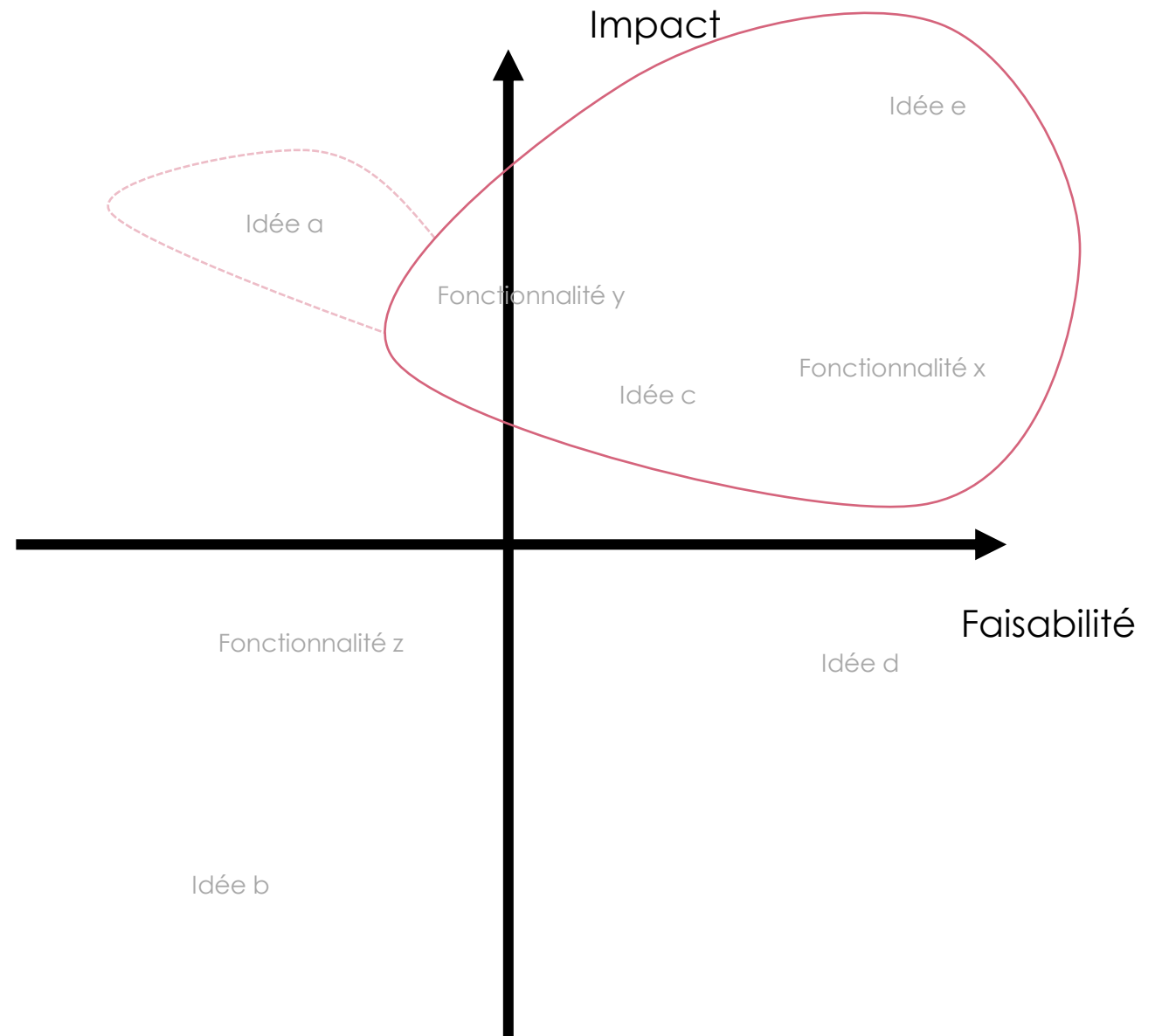
1 demi journée / 1 journée 

Travail par équipe de 3 à 10 participants 

- ➔ Reprenez chaque post-it de la phase de ciblage et analysez-le en le commentant avec le groupe.
- ➔ Vous devez vous concentrer sur la faisabilité de vos idées, mais ne vous limitez pas à la première impression, notamment en ce qui concerne la faisabilité. Évaluez à fond le potentiel de vos idées et les solutions que vous pourriez trouver à des besoins de mise en oeuvre qui pourraient s'avérer problématiques.

1. Placez les idées sur la matrice faisabilité impacts

2. Entourez ensuite les solutions les plus pertinentes et essayez de les combiner si possible dans une seule et même solution



Dessinez la matrice faisabilité – impacts sur une grande surface

1. Décrivez votre problème / besoin en racontant une histoire

À quel besoin répond la solution ? Vous devez répondre à cette question en tentant de capter l'attention de votre auditoire. Appuyez-vous par exemple sur 1 ou 2 statistiques ou faits marquants ?

2. Pourquoi rencontrez-vous ce problème ?

Si vous le pouvez, vous devez ensuite faire le diagnostic de la situation rencontrée. Comment s'explique-t-elle ?

3. Décrivez votre solution

C'est votre « proposition de valeur ». Détaillez les 3 principales fonctionnalités de votre solution. Et ne vous perdez pas dans les détails !

4. Identifiez la cible, les usagers (usagers / agents) de la solution que vous proposez

Identifiez les usagers de votre solution. Ce sont les principaux bénéficiaires.

5. Dites ce que votre solution change pour ses bénéficiaires (usagers / agents)

Détaillez les principaux bénéfices de votre solution pour les usagers.

6. Comment évaluez-vous votre solution ?

Déterminez ou plusieurs indicateurs qui vont permettre de mesurer les bénéfices de votre solution à travers le temps. Par exemple : nombre d'utilisateurs, durée économisée pour l'utilisateur, impact sur la perception du public cible par rapport à un service donné...

7. Identifiez les ressources nécessaires pour développer la solution, puis listez ensuite les circuits de diffusion envisagés

Si votre solution propose un modèle de rentabilité (un « business model ») avec lequel vous allez pouvoir gagner (ou économiser) de l'argent, dites comment.

Sinon détaillez les besoins nécessaires à la réalisation de votre solution et faites une proposition rapide décrivant la manière dont vous comptez la déployer dans vos services.

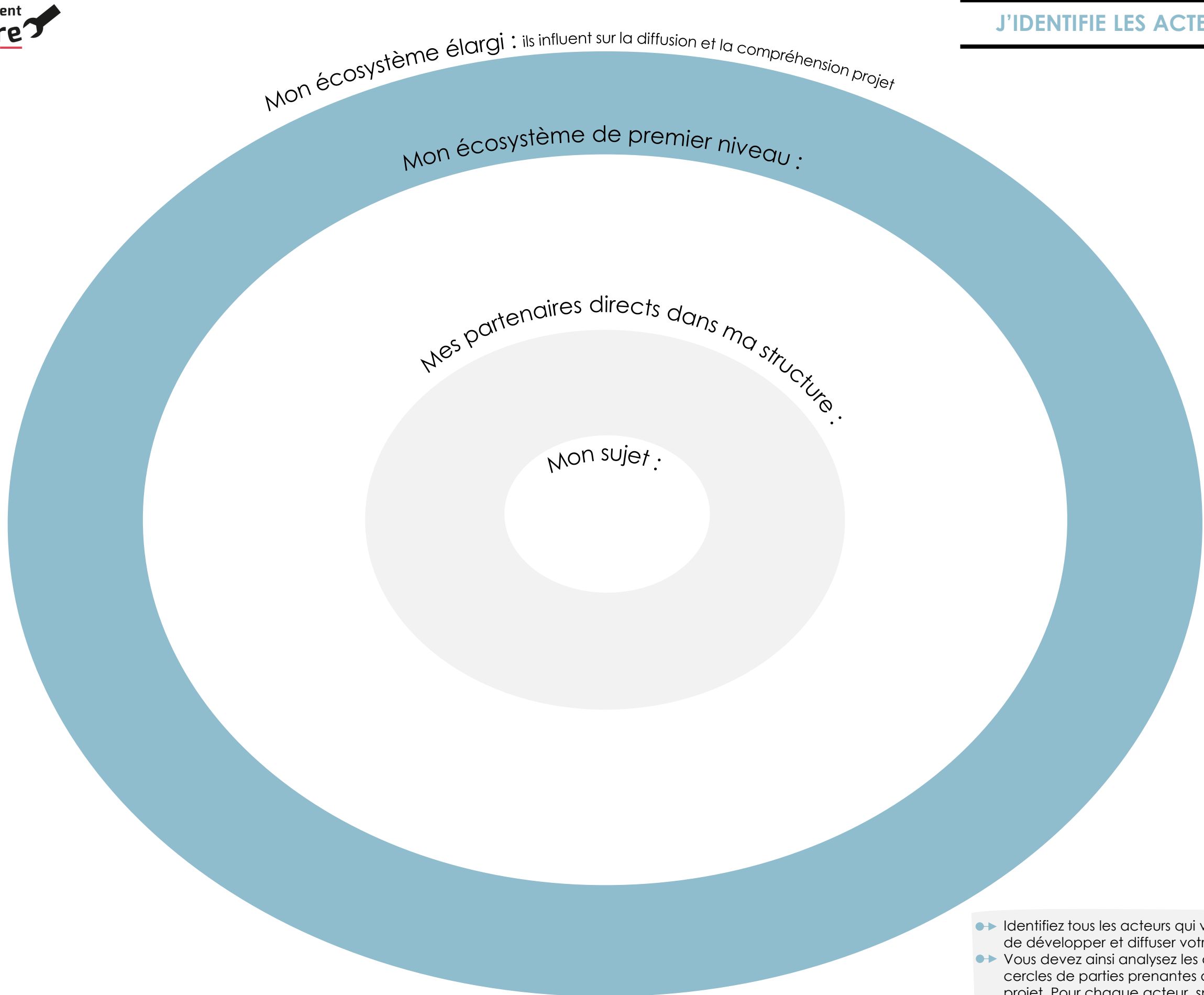
8. Quelles sont les compétences nécessaires pour réaliser la solution ?

Si vous le pouvez, détaillez brièvement les compétences nécessaires à la réalisation de la solution et à son déploiement.

9. Quelles sont les prochaines actions à mettre en place pour réaliser la solution ?

Quelles sont les actions à mettre en place pour réaliser la solution ? Ex : enquête de recueil des besoins / spécifications fonctionnelles / réalisation d'un pilote / test en situation avec les usagers et avec des experts / amélioration de l'outil / diffusion / formation...


10. Ouverture. En quoi la solution pourrait-elle s'inscrire dans le projet stratégique de votre organisation à long terme ?



- ➔ Identifiez tous les acteurs qui vont permettre de développer et diffuser votre projet.
- ➔ Vous devez ainsi analyser les différents cercles de parties prenantes de votre projet. Pour chaque acteur, spécifiez son rôle attendu

RÉALISER UNE ROADMAP

Pour réaliser votre roadmap (feuille de route), déterminez d'abord les grandes étapes de votre projet. Assignez ensuite à chaque étape un ou plusieurs responsables, puis identifiez les livrables attendus, la date de livraison et les partenaires / valideurs en lien avec votre action. Remplissez ensuite chaque autre catégorie, si nécessaire.

Étape et date visée								
Responsible								
Livrable attendu								
								
Partenaires Valideurs								
Difficultés								
Objectif								
Besoins (outils, actions à réaliser)								



Retrouvez Comment Faire, la boîte à outils de l'innovation publique sur :
comment-faire.modernisation.gouv.fr

Suivez Futurs Publics, la communauté de tous les innovateurs publics sur :
twitter.com/FutursPublics
youtube.com/FutursPublics

