

INNOVER ET ÉLABORER

L'Hôtel de Ville de demain se dessine !

L'amélioration du service public et l'anticipation des nouveaux besoins de la population sont au cœur de l'action politique et du projet d'administration de la Ville. Modernité, innovation et co-construction sont les vecteurs d'un grand projet ayant vocation à améliorer l'accueil des habitants et à faciliter la réalisation de leurs démarches administratives.



Atelier de créativité animé par les étudiants de l'Ecole de design

Proposer un accueil de qualité aux habitants représente un enjeu fort pour l'équipe municipale qui souhaite répondre aux nouveaux défis de son territoire avec souplesse et innovation. En partenariat avec l'Ecole de design Nantes Atlantique et en collaboration avec un designer professionnel, la Ville a ainsi engagé en 2017 une démarche de design de service et d'espace tout à fait novatrice.

En co-construction avec les Vertaviens, services et élus sont investis dans ce projet. Il vise à repenser la relation avec les publics et les modalités d'accueil par une nouvelle approche moderne, plus en phase avec les besoins et les attentes d'aujourd'hui et de demain. La réflexion menée avec les différents acteurs replace l'utilisateur des services publics au cœur de la démarche, tout en redéfinissant le rôle des agents d'accueil de demain.

Les chiffres

76 participants aux ateliers créatifs, dont 42 habitants

120 contributions recueillies sur l'espace public

20 étudiants de l'Ecole de design impliqués

25 000 € consacrés à la démarche

Une méthode collaborative et innovante

La méthode retenue pour ce projet novateur repose sur une démarche de co-création de l'accueil de demain, menée avec les habitants, les services et les élus. Les différentes techniques utilisées placent l'expérience utilisateurs au centre de la réflexion.

Initié depuis mars 2017, le projet s'est déroulé en trois étapes durant lesquelles se sont tenus une série d'ateliers de consultation et de co-construction réunissant les différentes parties prenantes.



Les équipes des services accueillant du public ont particulièrement été impliquées dans la réflexion : Développement urbain, Solidarités, Relations aux Habitants, Petite-enfance Education jeunesse, Vie associative et de quartier, Prévention et tranquillité publique.

Vous avez dit design de service public ?

Le design au service des politiques publiques renvoie à la perception des usagers en vue de construire un service qui leur soit adapté. La méthode est la même que celle utilisée pour le design d'objet, mais adaptée à un service. Les utilisateurs et leur parcours sont ainsi replacés au cœur de la réflexion. Le design de service prend en considération l'individu dans le collectif et l'utilisateur citoyen dans son rapport au service public. Le designer accompagne le projet en soulevant des problématiques, en amenant les différents acteurs à réagir à l'aide d'outils ludiques et créatifs selon une méthodologie propre au contexte du projet. Il porte un regard extérieur et propose des idées nouvelles en lien avec les propositions des participants dans

le cadre d'une démarche de co-construction. Il établit ensuite une synthèse des solutions imaginées. Il propose des scénarios de réponses à l'objectif principal. Il vise un équilibre entre les attentes des habitants et les contraintes des professionnels dans le but de proposer une organisation durable et adaptée au contexte.

Une administration en mouvement

La présentation des premiers scénarios, sur le marché de Vertou en octobre 2017, a constitué l'un des temps forts de la phase prospective du projet. L'occasion pour les étudiants de l'Ecole de design et pour les services de la Ville mobilisés, de recueillir les réactions spontanées d'usagers afin de mettre en exergue certaines problématiques et des craintes sous-jacentes. Ces réactions, traduisant la perception d'une certaine de Vertaviens, sont venues s'inscrire dans le travail d'observation et d'analyse réalisé dans le cadre de la démarche de design de service.

«Il faudrait rendre les démarches plus rapides et plus faciles»

«J'aimerais être mieux informé sur l'organisation des services de la mairie»

«Ce serait bien que l'accueil donne plus de renseignements parce qu'on ne sait jamais où aller»

«Je veux continuer à être accueilli par des personnes»

«Je viens peu mais si j'ai besoin, je dois pouvoir trouver le lieu ouvert le week-end»

Le parcours des usagers et la réalisation des démarches administratives peuvent parfois s'avérer difficiles pour certains habitants. La modernisation des services, les évolutions structurelles et technologiques, traduisent la volonté de la collectivité de construire une nouvelle manière d'établir les relations d'accueil avec les utilisateurs du service public et de poursuivre la simplification des démarches.

Dématiser sans déshumaniser

Dans ce contexte de modernisation de l'action publique, la collectivité a souhaité également développer les compétences disponibles dans les équipes, au service des habitants et des utilisateurs... L'objectif poursuivi est de maintenir et de développer une relation de proximité entre l'administration et les habitants tout en gagnant en efficacité, fluidité et qualité de service.

Le rapport au numérique dans cette interaction est très important. Les nouveaux dispositifs viendront appuyer et compléter la mission de conseil assurée par les agents mais ne la remplaceront pas. Au sein de l'Hôtel de Ville, les outils qui seront créés et les services proposés complètent ainsi l'action des agents d'accueil qui auront un rôle d'accompagnement différent. La technologie se positionnera comme support d'accompagnement pour ne pas déshumaniser la relation des usagers au service public et pour maintenir une relation de proximité affirmée.

Le calendrier

MARS 2017 : approbation de la convention de partenariat avec l'Ecole de design de Nantes Atlantique lors du Conseil Municipal. Lancement de l'étude prospective.

AVRIL 2017 : définition des modalités du projet.

AVRIL À NOV. 2017 : collaboration avec l'Ecole de design. Organisation de 3 ateliers de co-construction avec les usagers, les élus et les services. Interventions dans l'espace public pour recueillir des avis citoyens. Propositions d'un concept d'accueil en trois espaces, tant physiques que temporels.

NOV. 2017 À AVR. 2018 : accompagnement par un designer. Définition du programme d'aménagement des espaces.

DEC. 2017 : validation du nouveau concept d'accueil.

À PARTIR DE MAI 2018 : élaboration d'un calendrier de mise en œuvre, dont choix du maître d'oeuvre. Poursuite de la co-construction sur la mise en œuvre opérationnelle comprenant prototypes de mobiliers, espaces etc.

COURANT 2019 : début des travaux de réaménagement de l'Hôtel de Ville.

Ce qu'ils en disent

Dr. Gaël Guilloux

Directeur Design Lab Care*
 Directeur de la Chaire Design
 & Action Publique Innovante*
 L'Ecole de Design Nantes Atlantique

*lors de la réalisation du projet

En partant des interrogations et des attentes de la Ville de Vertou, avec une vingtaine d'étudiants de l'école en Master, nous avons mené un travail en trois étapes. Un premier temps a été consacré à l'observation. Les étudiants, leurs encadrants – et professionnels du design – ont réalisé en premier lieu des immersions dans les lieux clefs de la ville, la mairie et les services annexes pour identifier des situations problématiques. Cette étape a permis de décrire les pratiques et les dispositifs dans l'objectif de figurer les scénarios d'usage associés aux situations actuelles. Après ce premier diagnostic, nous avons réalisé une seconde observation des pratiques et des dispositifs en jeu sur les situations problématiques pour établir les lieux et les modalités d'intervention du design.

Nous sommes dès lors entrés dans un processus de co-design avec l'ensemble des acteurs – agents, élus, citoyens – en cherchant à faire partager leur perception et à faciliter une compréhension mutuelle autour des services et des espaces, pour co-construire une solution validée par l'ensemble des acteurs (espace, produit, numérique, etc.). Après deux sessions en mars et mai 2017, des solutions possibles



ont émergé. L'espace de la mairie centrale a fait l'objet d'un dernier atelier créatif animé par les étudiants et un designer professionnel. Il a fait collaborer 8 à 10 personnes (agents, élus et citoyens) pour élaborer les attributs principaux de la solution finale sous la forme d'un scénario d'usages et de croquis présentant les espaces.

Les étudiants ont été poussés à créer des outils, des dispositifs et des méthodes de créativité, tels que des jeux, facilitant la projection des participants sur les solutions possibles tout au long des étapes et les invitant à participer à la recréation de l'espace. Nous avons notamment proposé des maquettes que les participants ont pu déconstruire pour la faire évoluer. Une maquette ou un dessin succinct suscitent des réactions et permettent ainsi de poursuivre le processus de co-conception.

Le projet a permis aux étudiants de mener une réflexion de design globale incluant design de produit, design de service, design des organisations, design interactif et design d'espace ! Le rôle du designer dans le champ des politiques publiques était nouveau pour eux. Ce sont des perspectives métiers qu'ils n'envisageaient pas forcément.



Paul Juin

Designer

« Le design de service consiste à repenser l'usager comme étant au centre de la démarche. Pour Vertou, il s'agissait de replacer le citoyen au cœur de l'action, en tant qu'utilisateur du service public. La force du projet de Vertou réside dans le fait qu'il n'est pas construit par l'administration pour l'administration mais plutôt par les agents et les habitants qui ont été impliqués dès le début de la démarche.

Le projet s'inscrit dans un contexte qui, dans le cadre de la modernisation de l'action publique, vise à une simplification et à une dématérialisation des démarches. L'idée était de s'interroger sur la façon dont la mairie de Vertou pouvait s'y inscrire tout en permettant aux usagers de continuer à interagir avec les agents. Du fait de ma spécialité en design d'espace et de service, avec les acteurs, nous nous sommes attachés à repenser leur rôle de demain. Comment seront accueillis les citoyens ? Comment accéderont-ils aux différents services publics de la mairie ? Comment seront-ils accompagnés dans leurs démarches administratives ? De nombreuses problématiques se sont posées du fait des expériences et des besoins de chacun.

Le travail sur les évolutions des pratiques, du point de vue de l'accompagnement aux habitants, s'est révélé très intéressant dans la co-construction du projet avec les agents et chefs de service. Ce travail a permis de contextualiser les scénarios envisagés pour pouvoir, par la suite, les traduire dans l'espace de la mairie.

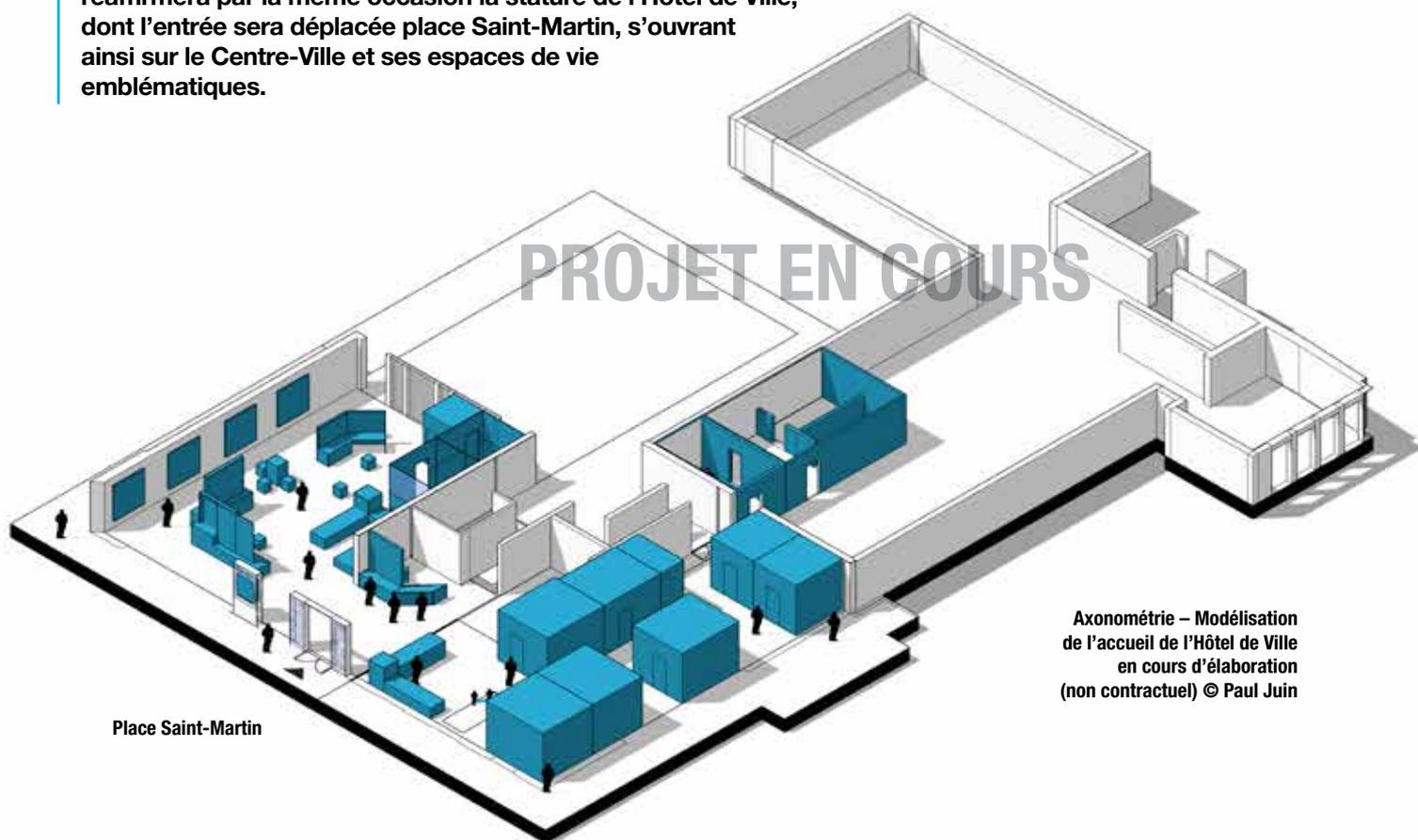
Proposer une coquille vide, un simple projet esthétique d'accueil ne présentait pas d'intérêt en terme d'expérience utilisateur. Nous aurions abouti à une vitrine un peu poussiéreuse du service public alors que l'objectif est bien de le valoriser. La participation des agents, des élus et des citoyens a présenté un grand intérêt. Car si j'interviens en tant que designer, je ne suis pas le seul à créer : j'ai besoin de leurs retours d'expériences et de leurs vécu vis-à-vis des publics rencontrés. Ces témoignages sont des leviers d'innovation très percutants pour pouvoir améliorer les conditions d'accueil de demain. En prenant en compte la diversité de la population vertaviennaise, il m'a semblé judicieux de repenser les interactions sociales au sein de la mairie pour faciliter les parcours d'usage des habitants. J'essaie, à partir d'outils créatifs, de proposer aux participants des ateliers, des supports pour remettre en question des postulats et susciter des interrogations permettant à la parole de se libérer.

Par ce projet, nous essayons d'ouvrir un maximum de champs à expérimenter au niveau des nouvelles manières d'accueillir et d'accompagner au sein de l'institution publique qu'est la mairie. Les choix effectués relèveront ensuite de la Ville, porteuse du projet. »



Esquisse de l'Hôtel de Ville

Les différentes étapes de co-construction, d'expérimentation, d'analyse et de synthèse ont abouti à une nouvelle façon d'accueillir les usagers qui sera déclinée dans un premier temps à l'Hôtel de Ville. La première phase opérationnelle de ce projet aboutira ainsi à une reconfiguration du rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville, segmenté en trois espaces. Ce scénario d'aménagement intérieur réaffirmera par la même occasion la stature de l'Hôtel de Ville, dont l'entrée sera déplacée place Saint-Martin, s'ouvrant ainsi sur le Centre-Ville et ses espaces de vie emblématiques.



Place Saint-Martin

Axonométrie – Modélisation de l'accueil de l'Hôtel de Ville en cours d'élaboration (non contractuel) © Paul Juin

L'accueil multi-usages

Première étape du parcours des usagers, l'accueil multi-usages se dessine comme un espace ouvert et de déambulation. Il permettra d'obtenir une réponse à la plupart des demandes. Adoptant une posture dynamique, les agents iront à la rencontre des visiteurs et les accompagneront dans la réalisation de leurs démarches. Ils seront en mesure de délivrer des informations sur un grand nombre de prestations et de services proposés par la Ville. L'objectif est de limiter les déplacements des habitants sur les différents sites, en dehors de l'Hôtel de Ville.

En complément, un espace doté d'un point d'accès numérique permettra de réaliser des démarches en ligne, en autonomie. Une borne digitale diffusera également les informations légales.

Enfin, véritable vitrine de la ville, un espace de valorisation du patrimoine offrira au public l'opportunité d'apprécier les atouts de la commune, notamment au travers d'une exposition permanente.

L'accompagnement spécifique

Les demandes supposant un temps dédié et individualisé ou requérant plus de confidentialité seront traitées, avec ou sans rendez-vous, au sein de bureaux cloisonnés. Un certain nombre de démarches sont concernées, telles la délivrance d'autorisations d'urbanisme, la réalisation d'actes d'état civil... Un espace d'attente adapté aux différentes catégories de publics est également envisagé.

L'espace professionnel

Non accessibles au public, les bureaux de travail des services composeront le troisième espace.

Les notions de parcours et d'interaction sont omniprésentes dans le projet de réaménagement de l'Hôtel de Ville. Elles seront associées aux nouvelles missions des agents d'accueil et au déploiement d'outils numériques.

