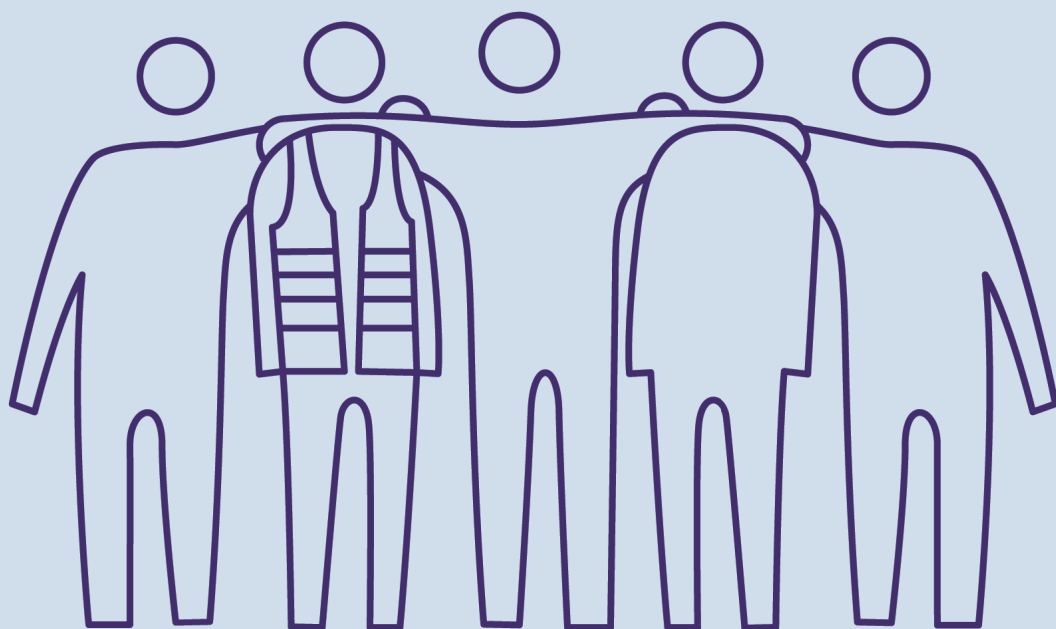


# LA TRANSFO

• MULHOUSE

## RETOUR SUR DEUX ANS DE TRANSO



Le blog > [latransfo.la27eregion.fr](http://latransfo.la27eregion.fr)

Les photos > [flickr](#)

Contact > [sebastien.houssin@mulhouse-alsace.fr](mailto:sebastien.houssin@mulhouse-alsace.fr)



# **DEUX ANS DE TRANSFO À MULHOUSE**



# LES CHANTIRS DE LA TRANSFO

[2016]

**SESSION 0 & Lancement**  
23 juin

**SESSION 1**  
28-29-30 septembre

**SESSION 2**  
13-14 octobre

**SESSION 3**  
21-22 novembre

**SESSION 4**  
9-10 janvier

**INTERTRANSFO\* # 1**  
25 janvier à Paris

**SESSION 5**  
1-2-3 février

**EXPO OUVERTE À TOUTE LA COLLECTIVITÉ  
APPEL À CHANTIERS**

**SESSION 6**  
23-24 mars

**SESSION 7**  
27-28 avril

**SESSION 8**  
30-31 mai

**SESSION 9**  
28 juin

**INTERTRANSFO\* #2**  
29 juin à Mulhouse

**SESSION 10**  
21-22 septembre

**SESSION 11**  
9-10 novembre

**SESSION 12**  
11-12 janvier

**INTERTRANSFO\* #3**  
26 janvier à Dunkerque

**SESSION 13**  
15-16 mars

**SESSION 14**  
17-18 mai

**INTERTRANSFO\* #4**  
1 juin à Sète

[2018]

**SESSION 15 & Clôture**  
21-22 juin

**Chantier 1**  
Refonte de la Carte Jeune

voir p. 8

**Chantier 2**  
Nouveaux usages à la  
Bibliothèque Grand'rue

**Chantier 3**  
Trash test & jets de mégots  
sur la voie publique

voir p. 10

voir p. 12

**Chantier 4**  
Accueil au sein de  
nos collectivités

**DÉMARREUR BIENVEILLANT\*\* :**  
CRÉATION D'UN POSTE DE  
MÉDIATEUR

voir p. 14

**INAUGURATION DES MÉGOTIERS  
PAR LA MAIRE**

**DÉMARREUR BIENVEILLANT\*\* :**  
LA REFONTE DE L'INTRANET

**DÉMARREUR BIENVEILLANT\*\* :**  
CRÉATION D'UN PASSEPORT  
BÉNÉVOLE

**EXPO OUVERTE  
À TOUTE LA COLLECTIVITÉ**

**VERS LE LABO**

Le détail des  
étapes p. 17

Rendez-vous avec l'autorité territoriale

Point d'étape en Comité de Direction

Composition de l'équipe de la Transfo :  
20 ambassadeurs & 20 relais

Rendez-vous avec l'autorité territoriale

Rendez-vous avec le Directeur Général des Services

Point d'étape en Comité de Direction

Petit déjeuner avec les N+1 des ambassadeurs

Debriefing individuel post-chantier

Départs & nouveaux arrivants dans l'équipe des ambassadeurs

Co-lunchs

Petit déjeuner avec les N+1 des ambassadeurs

Point d'étape en Comité de Direction

Rencontres et visites de Labos :

La Fabrique de l'hospitalité, In Situ Lab, Lab de la CAF,  
Lab Région Pays de la Loire, DITP...

Petit déjeuner avec les N+1 des ambassadeurs

Rendez-vous avec le service communication

Rendez-vous avec la Direction des Systèmes d'Information

Mise en synergie des initiatives internes :

Agence de la participation, Communication Interne,  
École interne du management, le Tuba

Rendez-vous avec la Directrice du service communication

Rendez-vous d'itération du plan d'usage

Point d'étape en Comité de Direction

\* Les **InterTransfos** sont des journées d'échanges organisées par La 27e Région qui réunissent des membres de chaque collectivité engagée dans la Transfo : Ville de Paris, CU de Dunkerque, Région Occitanie, Métropole de Lille, Eurométropole de Strasbourg...

\*\* Le **démarreur bienveillant** est un outil à la disposition des pôles, services, agents et élus proposé par le labo. C'est un court temps d'échange qui permet de challenger un début d'idée de projet ou de commande politique.

# **LES CHANTIERS DE LA TRANSFO**



## Chantier 1 Refonte de la Carte Jeune

Pour son premier cas pratique, la Transfo Mulhouse s'est intéressée à un dispositif jeunesse en cours de refonte : la Carte Max.

Les objectifs de ce premier cas pratique étaient triples :

- Permettre au groupe d'agents embarqué dans le programmé d'avoir un sujet de travail concret pour aborder l'ensemble des phases de conception de service par le design, et expérimenter des méthodes concrètes.
- Faire profiter à l'équipe jeunesse, en charge du projet, d'une dynamique de réflexion et de travail nouvelle sur ce dossier complexe, et lui remettre un cahier d'inspirations détaillé dans l'optique d'une mise en œuvre de tout ou parties des éléments préconisés.
- Permettre aux agents engagés dans le programme de tester une modalité de saisine (la commande administrative), d'activation de l'écosystème d'acteur (le forum) et de tuilage (avec un porteur de projet identifié et impliqué en pointillé, lors de réunions ponctuelles en amont et en aval de la production)

Photolangage



Cartographie thématique



Enquêtes terrain



Exposition express



Maquettes



World café



Forum de résolution





## Chantier 2 Nouveaux usages à la Bibliothèque Grand'rue

Ce chantier, proposé par la direction du réseau des bibliothèques de la Ville, avait l'ambition d'interroger les outils clefs à mettre en place pour favoriser une compréhension partagée des usages possibles en bibliothèque.

Les ambassadeurs ont imaginé à quoi pourrait ressembler la bibliothèque Grand'rue demain...

Un travail d'immersion et de veille inspirante a permis de faire émerger une soixantaine d'idées dont 6 ont pu être prototypées :

- Dans le mille :

Une signalétique extérieure qui guide les usagers jusqu'à l'entrée de la bibliothèque et les invitent à franchir le pas.

- À deux pas d'ici :

Des points d'intérêt thématiques présents dans l'environnement et aux alentours de la bibliothèque Grand'Rue (terrains de sport, jardin, boulangerie...) invitant les habitants du quartier à s'y rendre pour y trouver des ouvrages qui les concernent.

- La Ruche de quartier :

Un nouveau service de prêt de salle permet à la fois de renforcer la vie associative et les initiatives citoyennes du quartier et de faire vivre le rez-de-chaussée de la bibliothèque.

- Le kiosque :

Un nouveau hall d'accueil pour la Bibliothèque Grand Rue.

- Biblio' Mode d'emploi :

Une signalétique globale par usage qui guide les usagers dans les espaces. Elle met en avant le potentiel des espaces et affiche aux yeux de tous les usages de chaque espace pour concilier les zones calmes et les lieux de vie.

- Et si on prenait l'aire ? :

Un service de prêt de jeux d'extérieur pour habiter les abords de la bibliothèque. L'hypothèse de ce test est également de chasser des usages indésirables existants : squat et deal par d'autres : jeu, musculation, sport pour sécuriser les abords.

Laboratoire éphémère



Entretiens sensibles



Idéation in situ



Veille inspirante



Prototypes d'usage



Tests usagers





## Chantier 3 Trash test & jets de mégots sur la voie publique

Ce troisième chantier est le produit de deux propositions croisées : l'une provenant d'un ambassadeur qui proposait de mobiliser des dispositifs ludiques pour stimuler les éco-gestes, l'autre émanant du service propreté en pleine réflexion sur la problématique des jets de mégots dans l'espace public.

Après un travail de veille inspirante et d'immersion, les ambassadeurs ont imaginé différents « mégotiers » qui ont fait l'objet, dans un premier temps de maquettes en carton.

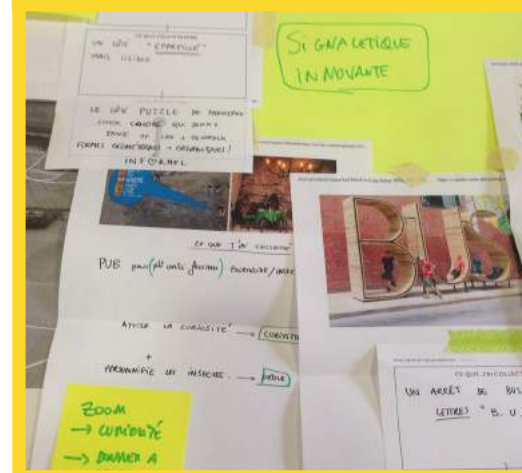
Dans un second temps, suite à un forum résolution impliquant toutes les parties prenantes, des prototypes en métal ont réalisés par les ateliers municipaux et la société Sineu Graff et furent habillés par le service communication.

Ils ont ensuite été testés grandeur nature, pendant 6 semaines, dans l'espace public, dans l'hyper centre de Mulhouse.

Le succès du test a permis d'imaginer un déploiement du dispositif à Mulhouse mais aussi dans d'autres villes (Cannes ...) que le Labo mulhousien a su inspirer.

La ville de Mulhouse a reçu un prix, pour le fruit de ce chantier, lors des rencontres nationales de la propreté urbaine qui se sont tenues à Versailles en novembre 2018.

### Veille inspirante



### Idéation



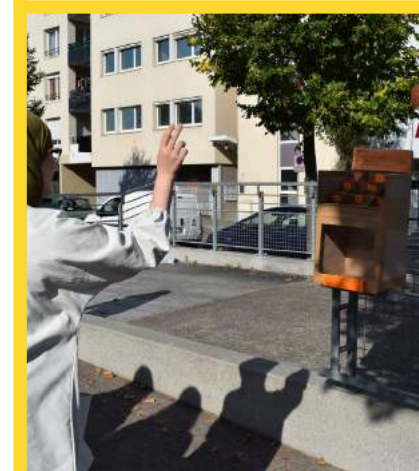
### Maquettes



### Mise en situation



### Tests usagers



### Enquête terrain



### Implication des acteurs



### Prototypes fonctionnels





## Chantier 4 Accueil au sein de nos collectivités

Ce dernier chantier est aussi le premier chantier du futur Labo. Il est alors apparu primordial de choisir un sujet fort qui puisse faire écho aux problématiques rencontrées par de nombreux agents des collectivités.

L'accueil est apparu comme un sujet transversal idéal.

Avec ce chantier, le laboratoire n'a donc pas vocation à répondre au besoin de chaque service mais bien d'expérimenter et de nourrir le travail de l'ensemble des services des collectivités.

Pour cela, il a été proposé d'ouvrir le chantier à un deuxième cercle très élargi [ intégrant le service des eaux, Allô proximité, le pôle voirie, la coordination transversale, la médecine préventive professionnelle, le service des affaires démographique avec l'unité de service à la population, le pôle démocratie avec le service de l'action sociale, la clef des aînés, la maison des parents, le pôle urbanisme, le pôle culture, le pôle éducation, le pôle sports et jeunesse,

la prévention situationnelle, le standard téléphonique et l'accueil du secrétariat général ] afin de favoriser l'infusion, la diffusion et les échanges dans les différents services concernés, de nourrir le travail mené par l'équipe de la Transfo et d'entamer un travail pluridisciplinaire au sein de la collectivité sur les questions d'accueil des publics.

À l'automne 2018 plusieurs pistes doivent être testées :

- un festival de l'accueil, une rencontre organisée par et pour les agents d'accueil
- le manager référent de l'accueil pour les 2 collectivités
- la mise en place d'une ou plusieurs cartographie(s)
- le renforcement de la signalétique extérieure des lieux d'accueil

Observations croisées



Entretiens usagers



Exposition express



Implication des acteurs



Veille inspirante



Idéation



Story telling vidéo



Préparation des tests





**VERS  
LE LABO**



# mars à juin 2017

De mars à juin 2017, les ambassadeurs ont travaillé sur les différents scénarios de laboratoires possibles. Après avoir pris conscience du chemin à parcourir (stratégie, plan d'action, rétroplanning) et grâce au cadre proposé par les résidents, ils ont imaginé un laboratoire sur mesure répondant aux besoins de leur collectivité et s'appuyant sur les atouts de leur collectif.

## Vers le labo

Conception du rétro-planning



Bilan personnel



Point d'étape en restreinte



Bilan sensible



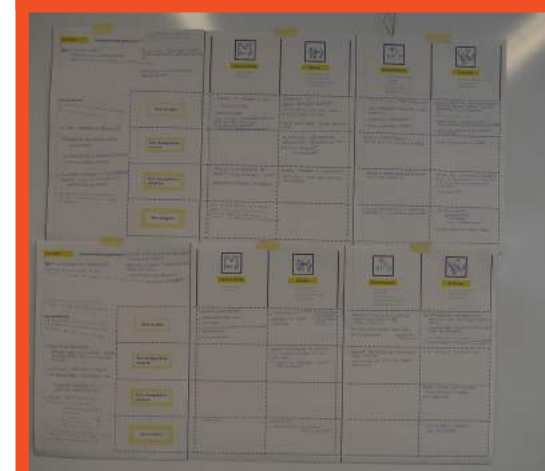
Speed dating méthodo



Idéation



Analyse des labos existants



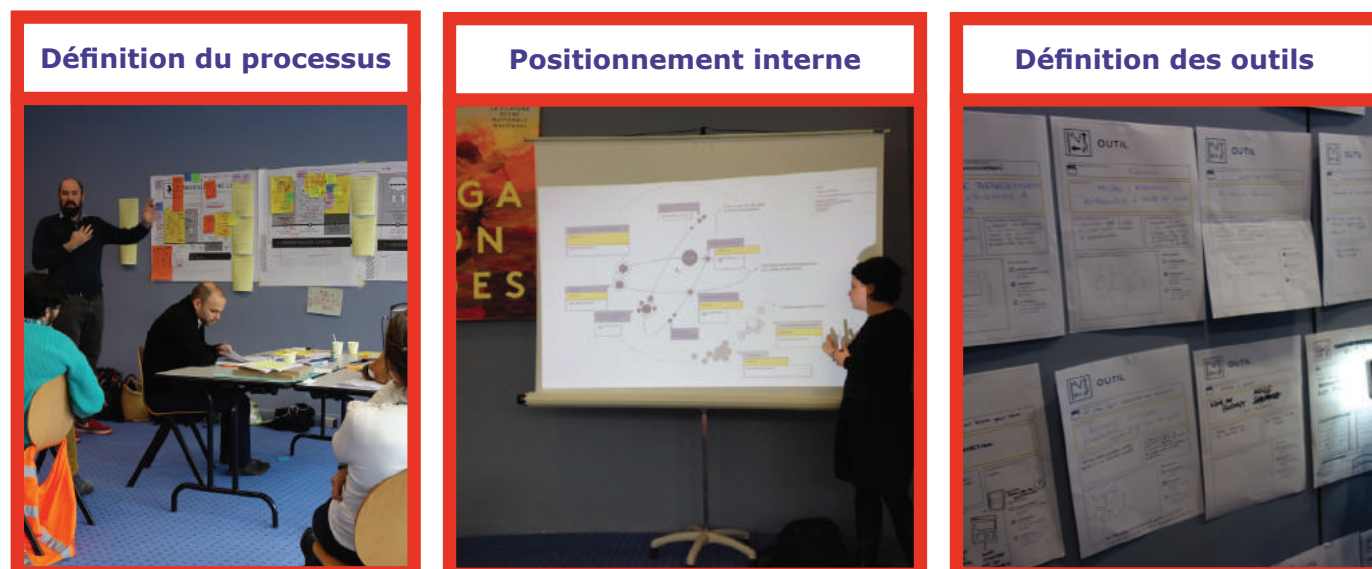
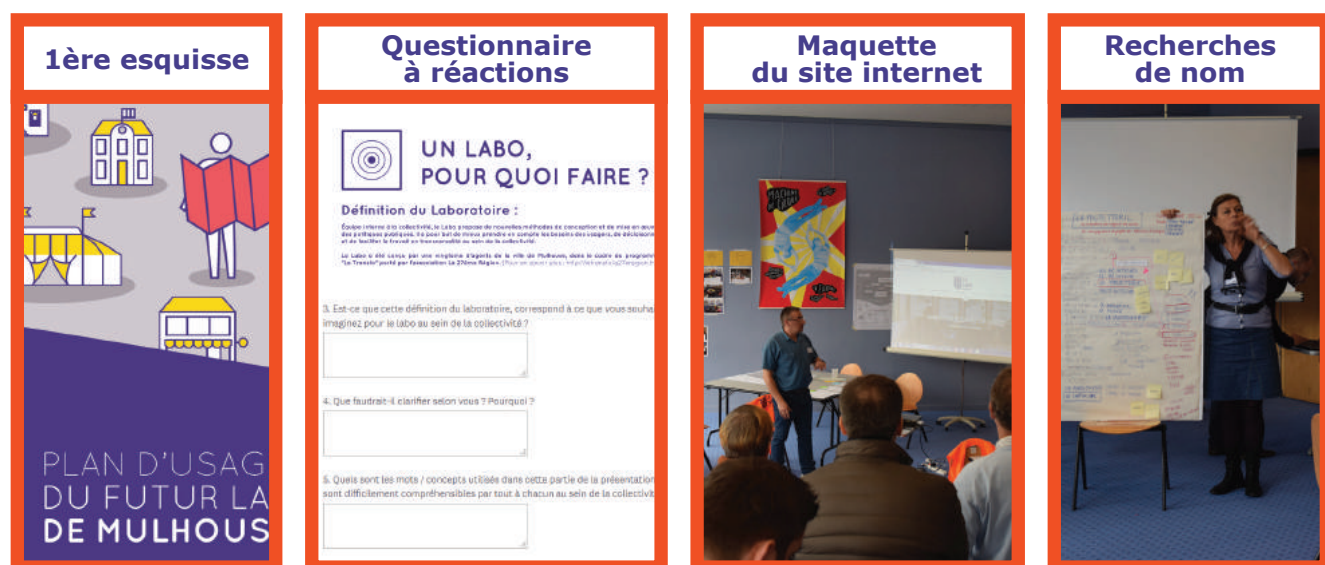
Définition du labo





Dans un second temps, les ambassadeurs ont conçu une première version du plan d'usage de leur futur laboratoire et prototypé ses outils et modes de fonctionnement.

## Préfiguration du labo



Une phase de test a suivi la préfiguration pour soumettre le plan d'usage aux futurs utilisateurs, complices et partenaires du laboratoire et mettre à l'épreuve du réel, le travail effectué.

Les enseignements tirés de cette phase de test ont permis de faire évoluer le plan d'usage et les outils.

## Test du labo



Le laboratoire a été lancé en juin 2018.

La version finale du plan d'usage a été présentée au DGS et à la Maire pour permettre un arbitrage et une mise en œuvre du projet dès l'automne 2018.

## Lancement du labo

