

Le Ti Lab

Laboratoire régional d'innovation publique



-1-

Qui sommes nous ?

Champs d'interventions et éco-système.

Les fonctions du Ti Lab



Archipel de pratiques

Créer et animer des communautés horizontales d'intérêt, d'actions ou de pratiques sur les domaines liés à l'innovation publique ou d'intérêt général



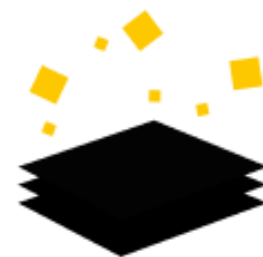
Eprouvette

Accompagner et/ou piloter des projets d'innovation publique tournés vers l'utilisateur-citoyen en mobilisant des méthodes de design



Accélérateur

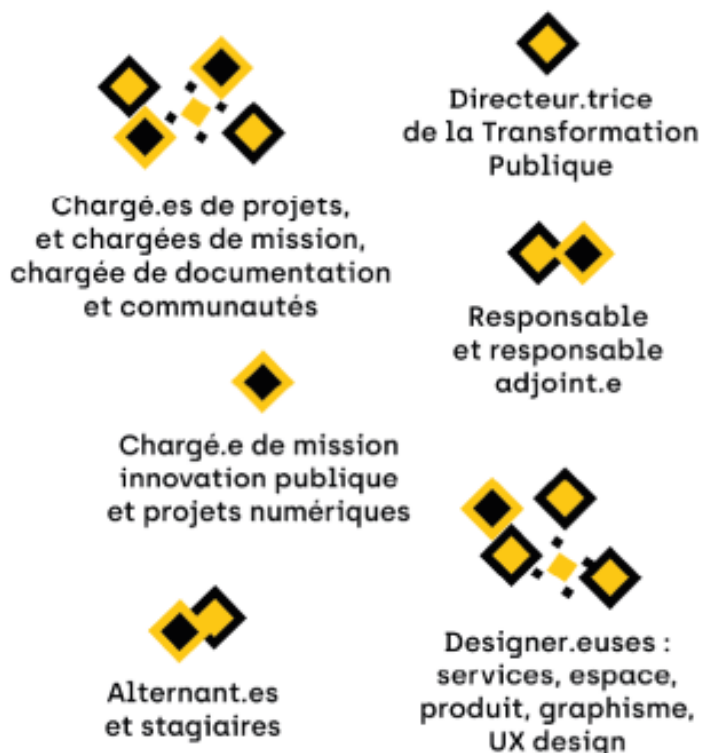
Conseiller, superviser, animer et faciliter des séquences d'ateliers spécifiques pour des projets existants qui auraient besoin d'une phase particulière



Centre de ressources

Mettre à disposition ses locaux, ses outils et ses démarches documentées et diffusées comme des communs

La galaxie Ti Lab



Des prestataires engagé.e.s

Chercheur.euse.s
Facilitateur.ice.s
Sociologues
Ethnologues
Développeur.euse.s
Prototypeur.euse.s
Agences
Coopérateur.ice.s engagé.e.s

Des partenaires institutionnels

Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP)
Direction Régionales de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS)

Des acteurs du territoire

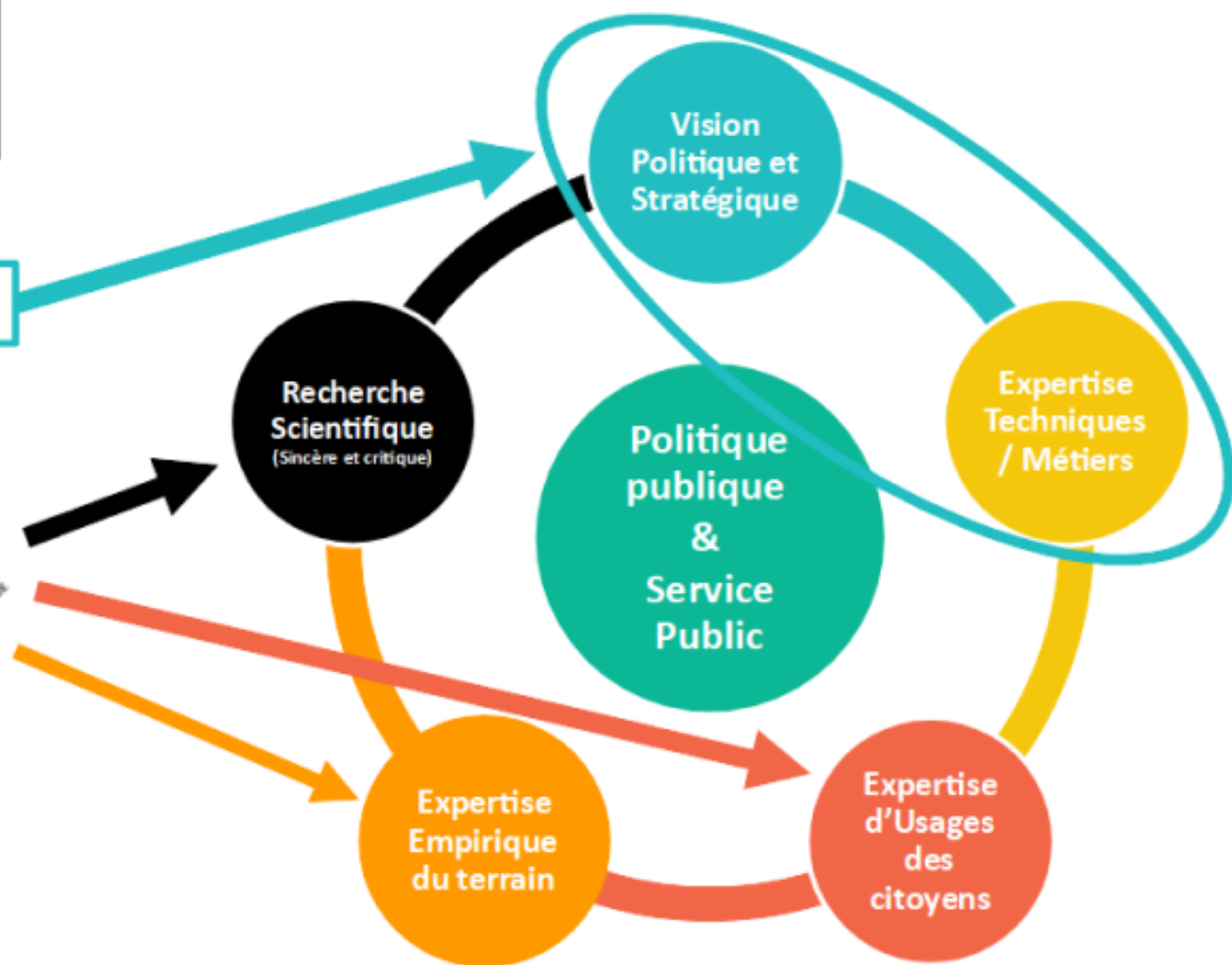
DREAL, DDTM, DREETS, DRAAF, Rectorat, DRFIP, Sous-Préfectures, Université de Rennes, Askoria, Pôle emploi Bretagne, Rennes et Brest métropoles, Département d'Ille-et-Vilaine, des Côtes d'Armor et du Finistère, Communautés de communes en Bretagne

D'autres labos

La 27ème Région, Design Lab, Association Fab Lab, etc.

Un écosystème pour quoi faire ?

Organisation



Augmenter le cadre de la décision publique,
l'attention aux usager.es-citoyen.nes
et l'évaluation des services rendus

-2-

Un projet « auto-saisi »

L'accueille

*Un outil d'autodiagnostic universel pour
faciliter l'évolution des espaces d'accueil.*

1- L'accueillette

La recherche-action comme cadre

Démarche d'expérimentation :
**Accompagnement à la mise en place
d'une MSAP** (depuis labellisée France
Services) - Saint-Méen-Montauban

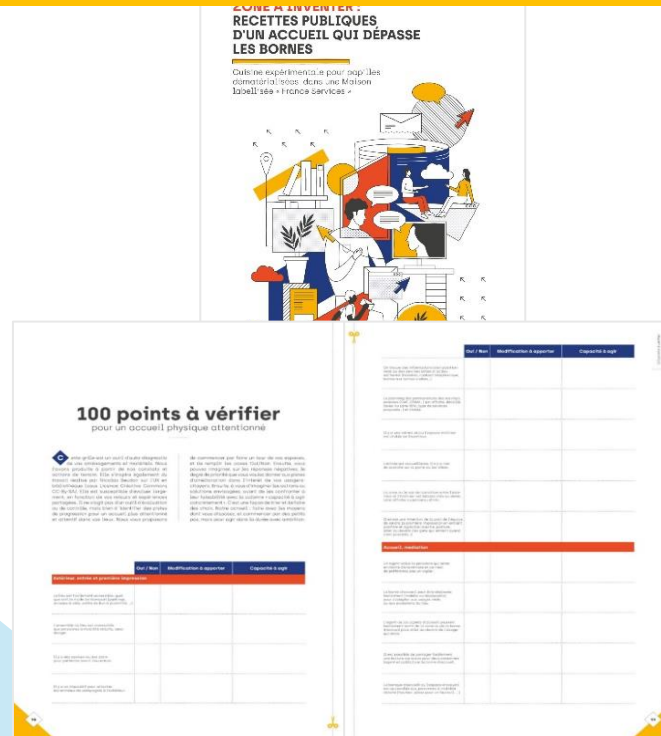
2017

Lab
Accès

**Création du programme de
recherche-action LabAccès** –
« Accès aux droits et lutte contre le
non-recours dans un contexte de
dématérialisation »

**En parallèle, de
nombreuses autres
démarches autour de
l'accueil partout en
France**

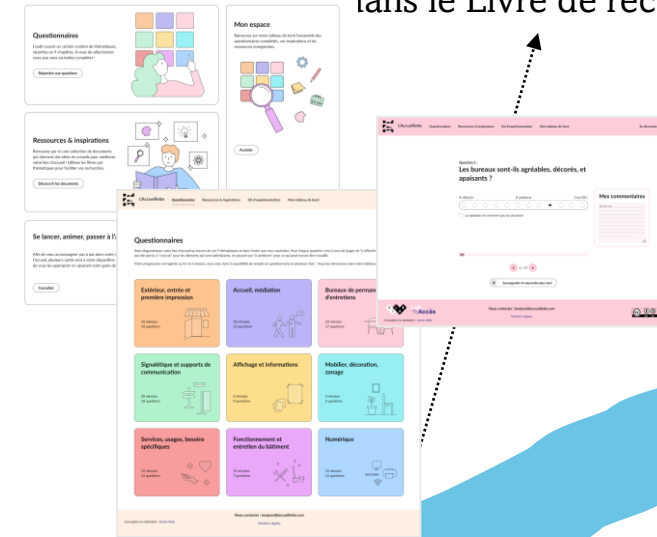
2019



2021

Besoin de documenter cette démarche
: **le Livre de recettes co-rédigé**
Recherche x Design

Co-construction de l'Accueillette :
Une version numérique et augmentée de
la grille des « 100 points à vérifier pour
un accueil physique attentionné » parue
dans le Livre de recettes



2023

**Lancement de
l'expérimentation
sur plusieurs lieux
d'accueil**

2024

1- L'accueillette

Un outil co-conçu avec les usagers potentiels

L'Accueillette c'est :

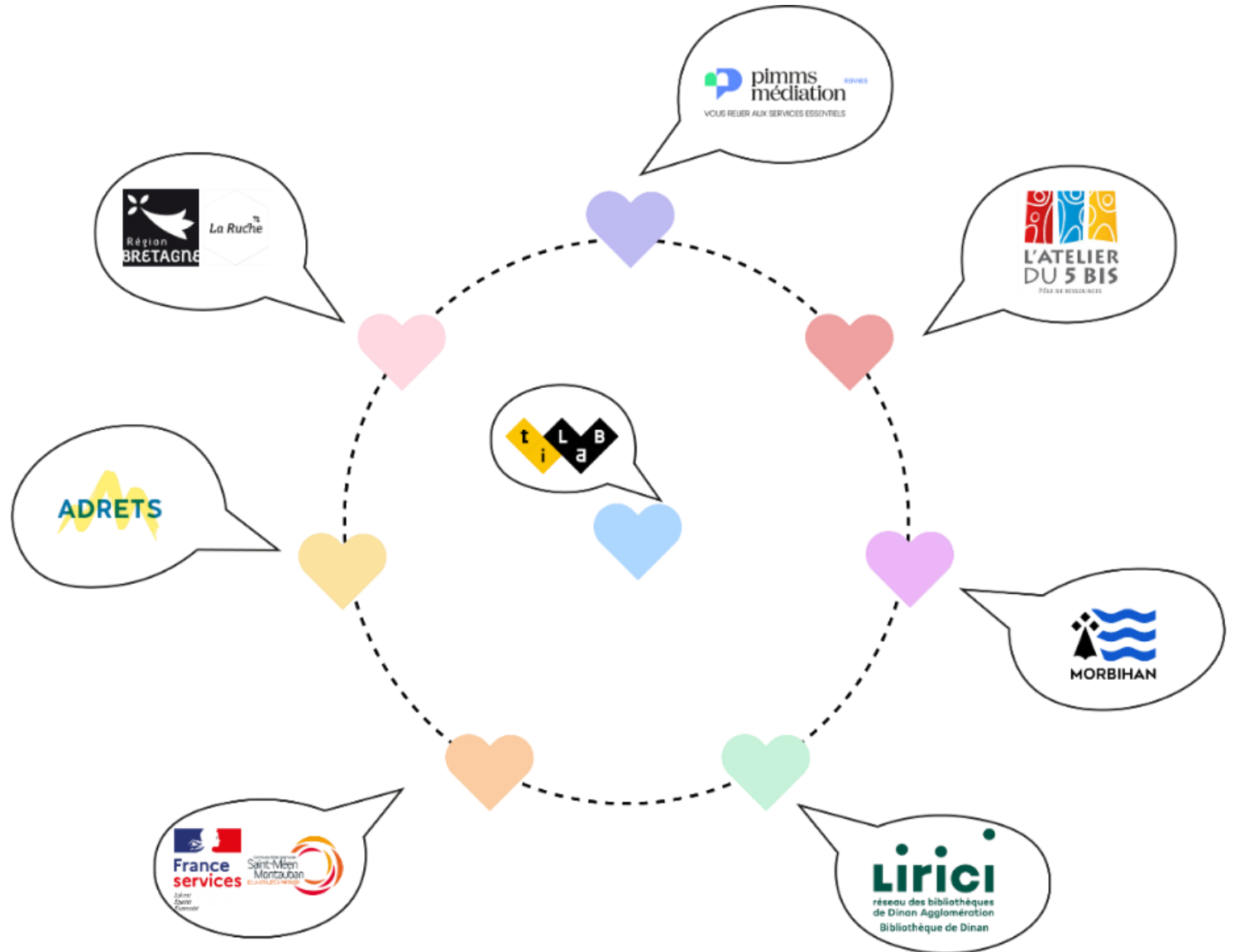
- Un outil d'auto-diagnostic, avec des questionnaires pouvant être utilisés dans n'importe quel lieu donnant accès aux services publics
- Un centre de ressources de bonnes pratiques
- Une communauté de lieux d'accueil

Les objectifs :

- Améliorer le parcours et l'expérience des usagers dans les lieux d'accueil
- Faciliter l'accès aux droits

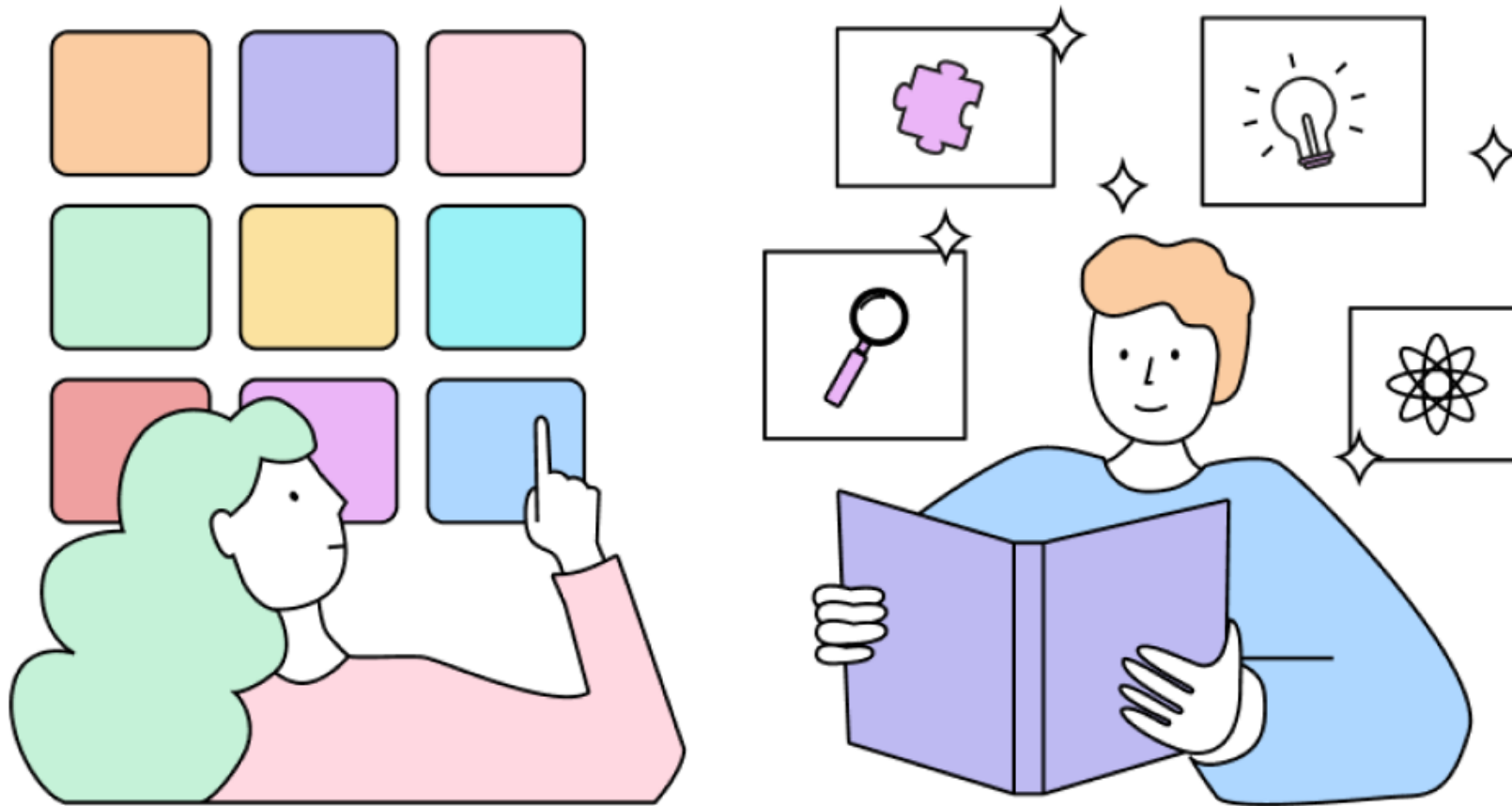
Les partis pris :

- Favoriser le pouvoir d'agir des agent.es
- Outiller les remontées terrain pour favoriser le passage à l'action
- Inclure les usager.ères
- Construire une réflexion commune sur l'accueil
- Avoir un outil partagé, ouvert et collaboratif



L'ACCUEILLETTE

Outil d'autodiagnostic de lieux d'accueil



www.laccueillette.com

1- L'accueillette : Les questions à se poser pour un bon design

← ↻ 🔒 <https://laccueillette.com/questionnaires>

🔍 🔊 ☆ ⚙️ | 📄 ☆ 📁 ⬇️🟢 🍏🟢 ⋮



L'Accueillette

Questionnaires

Ressources & inspirations

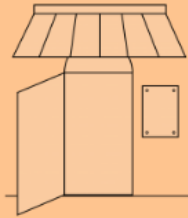
Kit d'expérimentation

Mon tableau de bord

S'identifier / S'inscrire

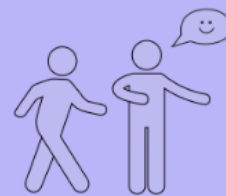
Extérieur, entrée et première impression

10 minutes
10 questions



Accueil, médiation

10 minutes
12 questions



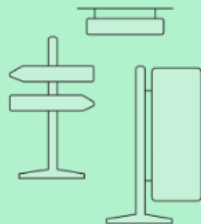
Bureaux de permanences et d'entretiens

10 minutes
17 questions



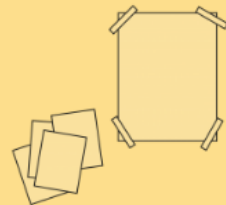
Signalétique et supports de communication

20 minutes
18 questions



Affichage et informations

5 minutes
9 questions



Mobilier, décoration, zonage

5 minutes
5 questions



Une série de questionnaire faciles d'accès pour les agents et les usagers permet d'analyser la situation « point de départ ».

1- L'accueillette : Les questions à se poser pour un bon design

Des curseurs à positionner selon le niveau de prise en compte du point mentionné.

Question 10 :

**Est-ce que le planning des permanences des services externes (CAF, CPAM...) est affiché ?
S'il est affiché, est-il détaillé (avec ou sans RDV, type de services proposés...) et lisible ?**

À réfléchir

À améliorer

C'est OK !

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ La question ne concerne pas ma structure

Mes commentaires

Écrire ici
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

90%



10 / 10

Terminer

1- L'accueillette : Les questions à se poser pour un bon design

L'Accueillette

Questionnaires

Ressources & inspirations

Kit d'expérimentation

Mon tableau de bord

Se déconnecter

?

Kezako

Des missions telles que l'accueil téléphonique et physique sont différenciées pour permettre au personnels de se déplacer spontanément vers les publics.

Question 3 :

L'agent·e ou les agent·e·s d'accueil peuvent-elles sortir facilement de la borne ou de la zone d'accueil pour aller au devant d'un usager qui entre ?

À réfléchir

À améliorer

C'est OK !

La question ne concerne pas ma structure

Mes commentaires

Écrire ici
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

17%

<

3 / 12

>

1- L'accueillette : Les questions à se poser pour un bon design



Question 6 :

Est-il possible de partager facilement la lecture d'un écran d'ordinateur pour deux personnes (agent et public) au niveau de la borne d'accueil ?

À réfléchir

À améliorer

C'est OK !

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ La question ne concerne pas ma structure

Mes commentaires

Écrire ici
.....
.....
.....
.....
.....
.....

42%

1- L'accueillette : Faciliter la synthèse des résultats et le passage à l'action

Mes résultats

À réfléchir >

THÉMATIQUES	RÉPONSES
Extérieur, entrée et première impression	4
Accueil, médiation	1
Services, usages, besoins spécifiques	2

À améliorer >

THÉMATIQUES	RÉPONSES
Extérieur, entrée et première impression	3
Accueil, médiation	3
Services, usages, besoins spécifiques	2

C'est OK ! >

THÉMATIQUES	RÉPONSES
Extérieur, entrée et première impression	3
Accueil, médiation	1
Services, usages, besoins spécifiques	0

Mes réponses par thématique

Extérieur, entrée et première impression Date de dernière modification : 11/12/2024 433	Accueil, médiation Date de dernière modification : 11/12/2024 131	Bureaux de permanences et d'entretiens 10 minutes - 17 questions 000
--	--	---

1- L'accueillette : Proposer des sources d'inspiration

L'Accueillette

Questionnaires

Ressources & inspirations

Kit d'expérimentation

Mon tableau de bord

Se déconnecter

Cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique

Outils

Numérique

Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)

Cette cartographie permet d'orienter des bénéficiaires vers les lieux d'inclusion numérique qui sauront répondre à leurs besoins.

Zone à inventer : Recettes publiques d'un accueil qui dépasse les bornes

Livres/Ouvrages

Accueil, médiation

Lab Accès

LES BORNES

Cuisine expérimentale pour papilles dématérialisées, dans une Maison labellisée « France Services »



Kit d'intervention rapide - Accompagner les personnes éloignées de l'informatique

Outils

Numérique

Mission Société Numérique

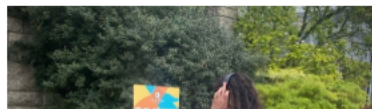
Ce site a pour objectif de permettre à toute personne, en particulier les non professionnels de la médiation numérique, d'aborder rapidement les principaux enjeux de l'accompagnement des individus en difficulté sur les outils numériques.

Borne d'écoute pour l'accueil et l'attente

Partage de pratique

Accueil, médiation

Département d'Ille-et-Vilaine



Guide de bonnes pratiques pour un accueil accessible en bibliothèque

Livres/Ouvrages

Extérieur, entrée et première[...]

Département de la Vendée - Direction des bibliothèques



Banque de pictogrammes Facile à lire et à comprendre (FALC)

Outils

Signalétique et supports de[...]

Système d'information géographique (SIG)



Le SIG a développé une banque de pictogrammes pour garantir une meilleure compréhension des supports de communication de l'État en s'appuyant sur les règles du FALC (Facile à lire et à comprendre).

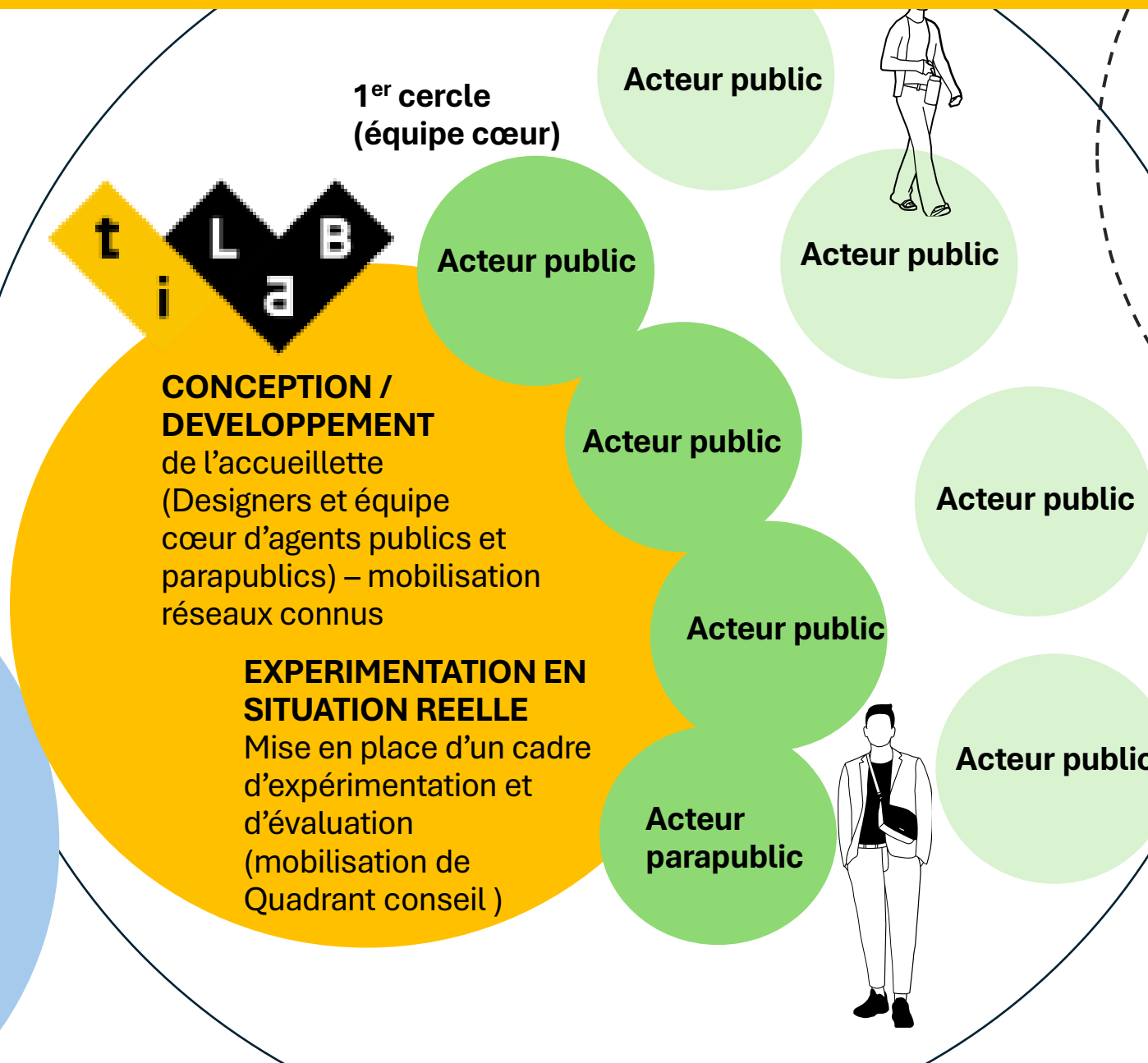
1- L'accueillette : **Expérimenter et évaluer**

EN 2024



EXPLORATION

- Démarches design/recherche accueil à St Méen Le grand
- Veille et lien autour des centaines de démarches de design des politiques publiques sur des accueils
- Livre de recettes (designers et contribution chercheurs)



**1^{er} cercle
(équipe cœur)**

Acteur public



Acteur public

Acteur public

Acteur public

Acteur public

Acteur public

Acteur public

Acteur parapublic



GENERALISATION

Plusieurs possibilités
Reprise de l'accueillette
Par un acteur national (ex: DITP, CNFPT) qui se chargera
Du développement et de la diffusion



1- L'accueillette : **Expérimenter et évaluer**

FEUILLE DE ROUTE 2025

Le plan d'action



Deux enjeux

I. Expérimenter

- Dimensionner un accompagnement
- Associer les usagers
- Territorialiser l'usage

Partenaires

- CMS du Morbihan
- Centre médico-social du Faouët
- Maison de la Bretagne de Brest

II. Passer à l'échelle

- Identifier des porteurs potentiels
- Communiquer et valoriser
- Elaborer de nouveaux chapitres

Partenaire

- DITP : Projet SP+

Plaidoyer collectif sur les enjeux de l'accueil

-3-

Corpus méthodologique

*Des outils et méthodes « fil rouge » qui s'adaptent
Selon les démarches et projets*

Principes méthodologiques



Immersion

- Analyser les usages
- Mettre à plat des systèmes complexes
- Analyser les «espaces d'incarnation» des services publics
- Diagnostic sensible et rencontres inspirantes



Ateliers co-créatifs

- Passer de l'analyse à la production d'idées
- Favoriser l'expression créative
- Croiser les regards (pros, usagers, élus, techniciens, etc.)
- Travailler en image



Synthèse créative

- Construire une vision désirable cohérente
- Être force de proposition



(Micro) expérimentation

- Tester les idées grandeur nature
- Faciliter l'appropriation des innovations par les acteurs locaux
- Amorcer le changement
- Droit à l'erreur
- Conserver une certaine plasticité

IMMERSION

- Analyser les usages
- Mettre à plat les systèmes complexes
- Analyser les « espaces d'incarnation » des services publics
- Diagnostic sensible et rencontres inspirantes

**Parlons droits et
Services :
vivre au Mené**
Préfecture de Bretagne

2025

Parlons droits et services, vivre au Mené : **Une démarche en cours**



Le Mené en images



Saint-Gouéno ©JPG



Collinée ©JPG



Plessala ©JPG



Saint-Gillas ©JPG



Collinée ©JPG



Parc-éolien des Landes du Mené ©CJ



Collinée ©JPG



Le Gauray ©JPG



Un paysage valonné ©JPG



Source de la Rance à collinée ©PYJ



Vélo ©PYJ



Résidence La Soleil d'Or à Plessala ©PYJ



Kermené. Un abattoir gigantesque au service de E. Leclerc

T Article réservé aux abonnés

Par Julien Valliant

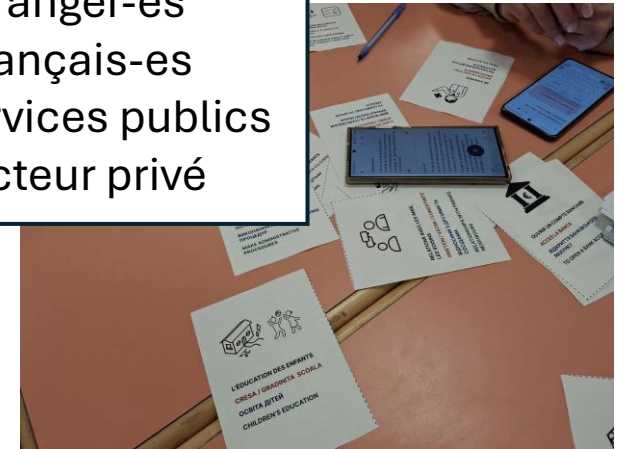
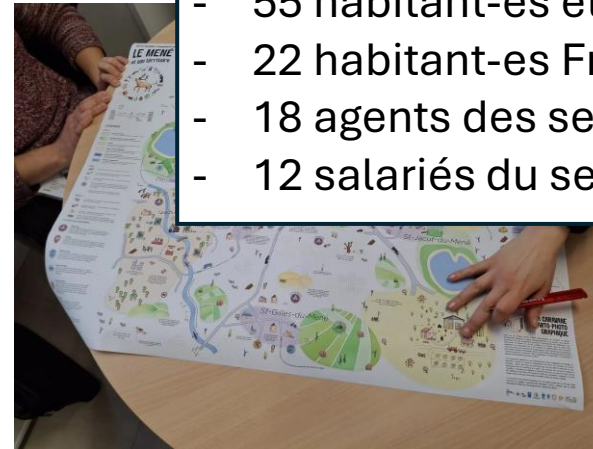
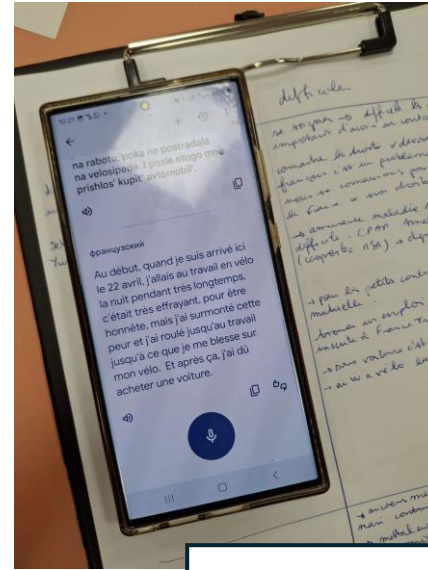
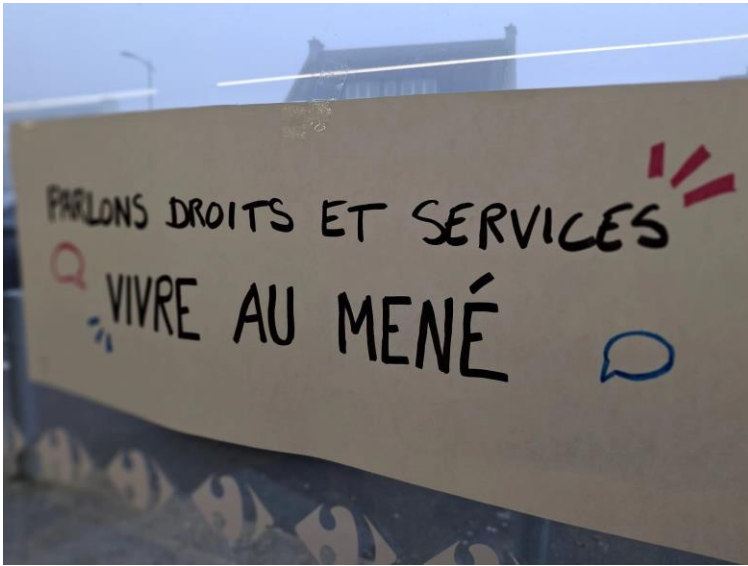
Le 07 septembre 2018 à 16h55

Filiale de E. Leclerc, le groupe Kermené, basé dans le Mené (22), a accepté d'ouvrir ses portes au Télégramme. Pas toutes les portes - les abattoirs sont restés fermés -, mais celles de ses usines de découpe de porcs et de charcuterie. Visite guidée au milieu de 200 hectares d'arbres, de milliers de jambons et de quelques robots bouchers, tout droit débarqués d'un film de science-fiction.



Droits et services, vivre au Mené – publics étrangers allophones

Parlons droits et services, vivre au Mené : **Une immersion sur le terrain**



- 55 habitant-es étranger-es
- 22 habitant-es Français-es
- 18 agents des services publics
- 12 salariés du secteur privé

Comprendre les besoins des habitant-es Français-es et étrangers

Observer les problématiques des acteurs locaux

Faire remonter et organiser les idées du terrain

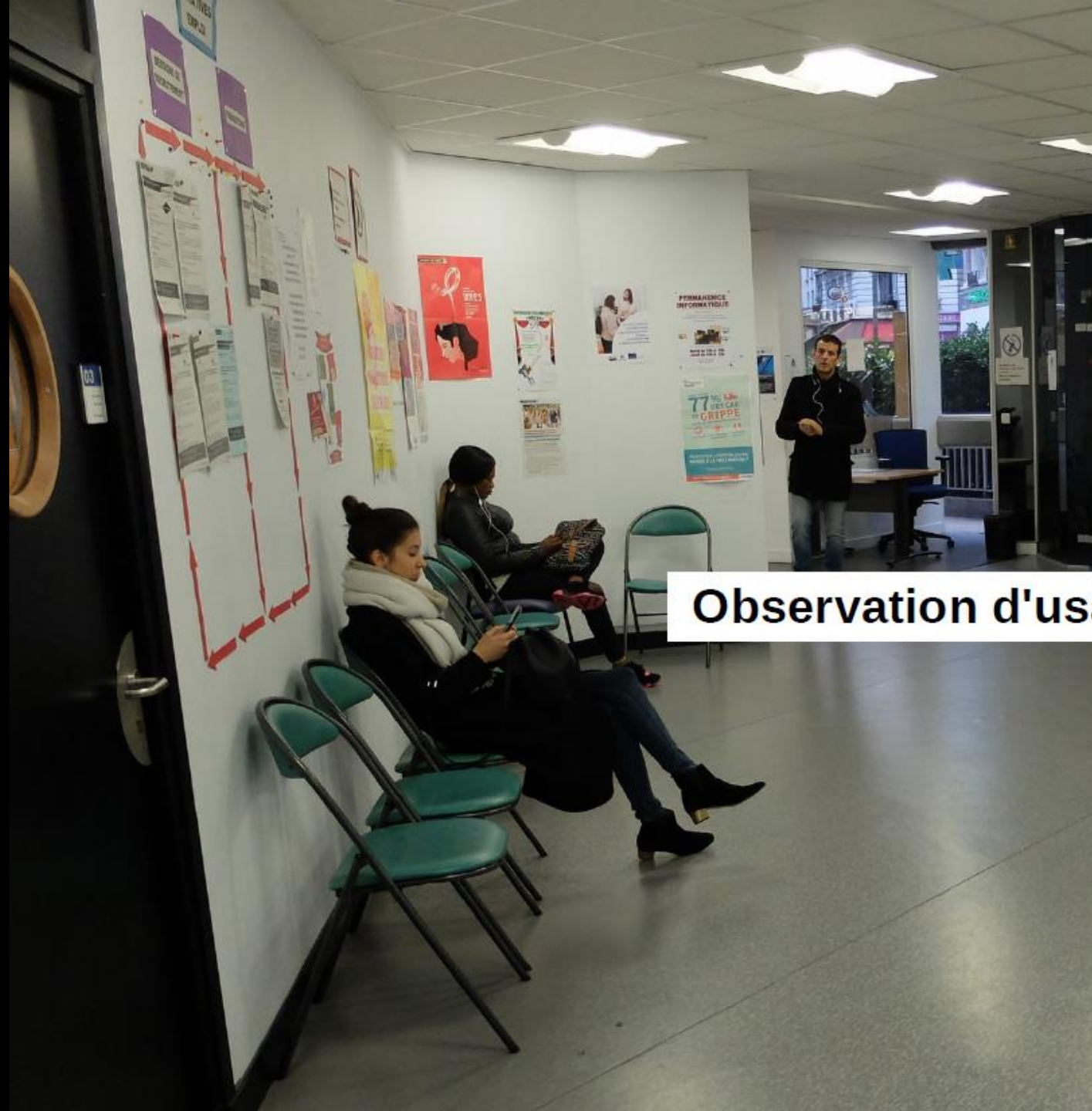
**Projet de service
des EPI**

Mairie de Paris

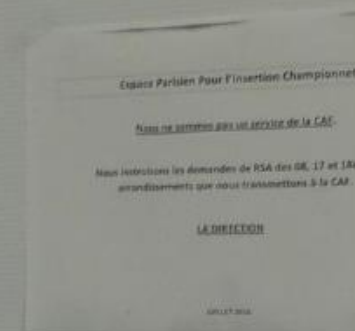
2018



Entretiens usagers



Observation d'usage





RSA : Revenu de Solidarité Active

- Être éligible au RSA, c'est avoir atteint l'âge de 25 ans, être inscrit à la recherche d'un emploi, et ne pas percevoir de revenus suffisants pour vivre.
- Le montant du RSA est calculé en fonction de vos ressources, de vos charges, et de votre situation familiale.
- Le RSA est versé mensuellement, et peut être complété par d'autres aides (CAF, etc.).

Restitution « à chaud »





[Accueil](#)[Membres](#)[Outils](#)[Les coups de mains](#)[Agenda](#)[Actualités](#)[Inscription](#)[Connexion](#)

Le scénario d'usage

[Accueil](#) ▶ [Outils](#) ▶ [Passer de l'idée au concret](#) ▶ [Le scénario d'usage](#)

[Télécharge le support vierge](#)

Alors que le 1000 borne ou le blue print servent à comprendre un utilisateur en décortiquant les différentes étapes de sa journée, de son action, on emploie ici le scénario d'usage pour approfondir son idée et la présenter sous sa forme la plus simple. Porte également de nombreux autres noms : « Le parcours usager », « story mapping », « le roman photo »

[Télécharge cette fiche-outil](#)

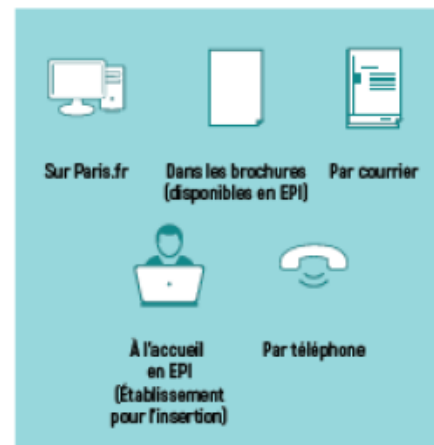
Le scénario d'usage pour analyser une situation existante

**Projet de service
des EPI**
Mairie de Paris

2018

1 INFORMATION

Vous pouvez vous informer sur la demande de RSA, son fonctionnement et les pièces à fournir par différents moyens :



2 INSTRUCTION

Plusieurs étapes sont nécessaires à la compréhension de votre situation pour lancer la demande d'aide auprès de la CAF.

Rencontre / échange avec un référent

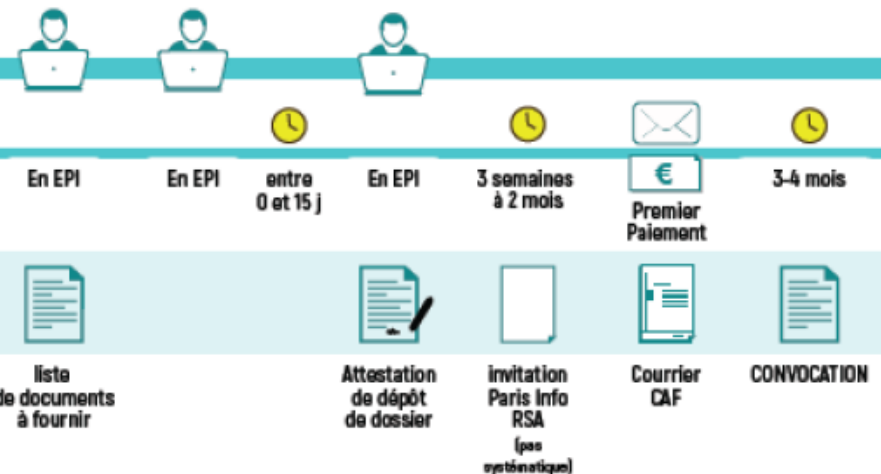
La temporalité de chaque étape

Documents à fournir ou documents qui vous seront donnés ou envoyés.

ACCUEIL

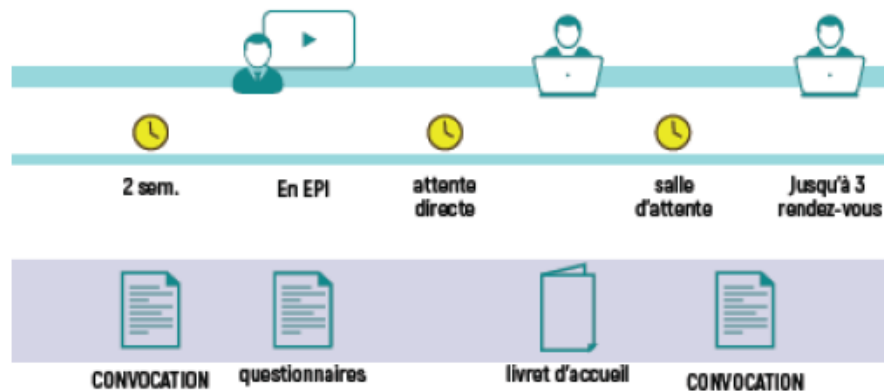
PRÉ INSTRUCTION

INSTRUCTION



3 ÉVALUATION

INFORMATION COLLECTIVE



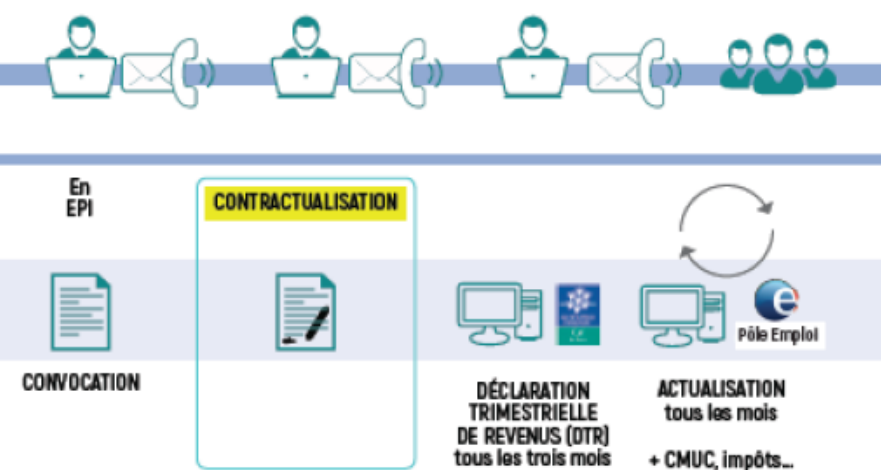
4 ACCOMPAGNEMENT

RÉFÉRENT

RÉFÉRENT

RÉFÉRENT

ATELIER COLLECTIF



ATELIERS CO-CRÉATIFS

- **Passer de l'analyse à la production d'idées**
- **Favoriser l'expression créative**
- **Croiser les regards (pros, usagers, élus, techniciens etc.)**
- **Travailler en image**



Ateliers

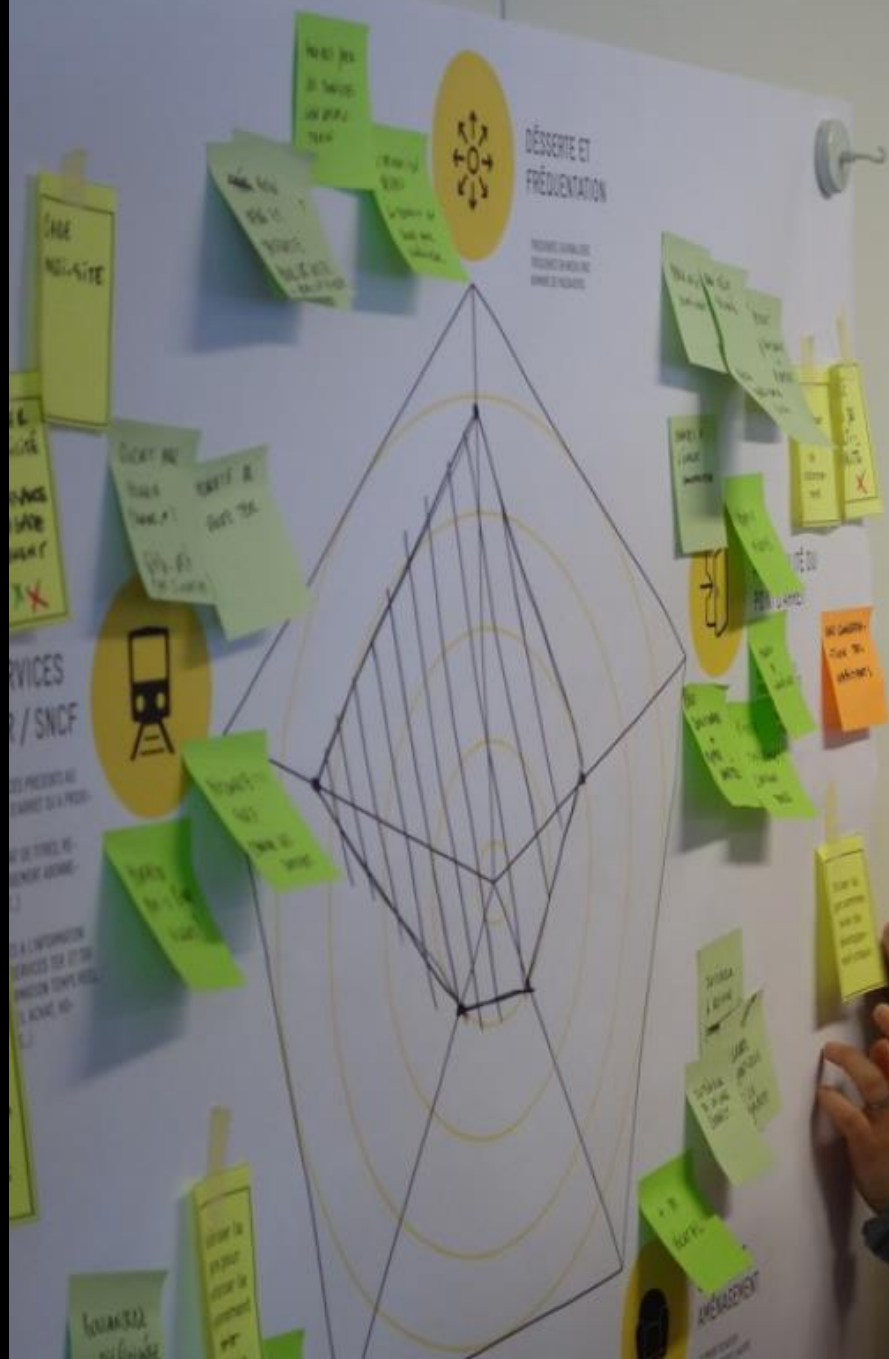
**Nouveaux usages
Nouvelles gares**

Région Bretagne

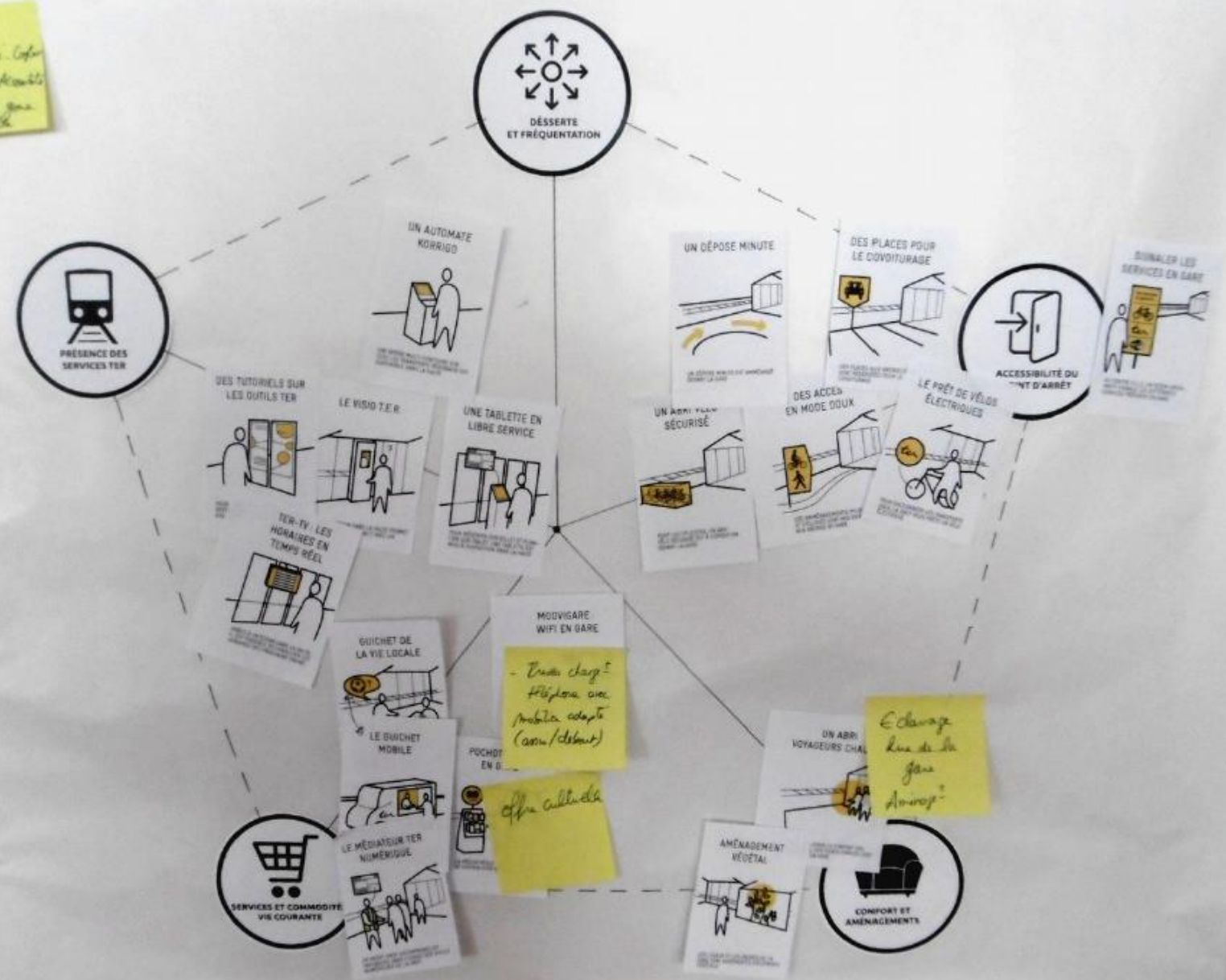
2017-2018

Méthode standard pour cas particuliers





Modernité
Confortable, efficace
Écologique, accessible
Régional, la gare
de la ville



- Evénement chargé
- Filoplane avec
mobilité adaptée
(am/dsbm)

Offre culturelle

Éclairage
Lue de la
gare
Amirap



SYNTHÈSE CRÉATIVE

- Construire une vision désirable cohérente
- Etre force de proposition

**Un nouvel outil
numérique pour
la formation**

Région Bretagne

2018-2019

PARTIE 3 : Les 3 scénarios

Au terme de l'immersion nous avons identifié 3 scénarios pouvant potentiellement correspondre aux attentes des usagers et des professionnels.

Etant donné le nombre important de solutions numériques existantes, ces 3 scénarios ambitionnent de proposer des parti-pris forts en terme de fonctionnalité et d'être complémentaires à l'existant.

A ce stade, il s'agit de scénarios non détaillés, l'essentiel étant de les mettre en débat en comité technique élargi et de retenir un principe à approfondir (fonctionnalités, développement technique, liens avec les professionnels).





1-Tinder des métiers

Présenter au hasard (ou via un ou deux champs de recherche), de façon rapide et synthétique (s'inspirer des applications comme tinder, tik tok et les différentes chaines youtube sur les présentations de métier) des métiers sous le format vidéo.





2- Le What's app de l'orientation

Deux entrées :

1. Le tchat sur le partage d'expérience (entre pros, étudiant, sans emplois, lycéen)
Un site pour s'entretenir avec des pros suivant des secteurs et des centres d'intérêt. Ce dernier sera aussi un moyen d'entrer dans des réseaux en vue de se faire de premiers contacts.
2. Le tchat collectif avec des professionnels de l'orientation de toute la Région Bretagne





3- Le petit bureau

Le scénario présenté ici n'existe pas. Il s'agit d'un scénario imaginaire "1er jet" que nous avons réalisé pour donner une forme au concept à l'origine de la démarche qui consiste à proposer une plate-forme d'orientation tout public et pouvant accompagner un usager tout au long de la vie.

ÉTAPE 1: CRÉATION DU PROFIL

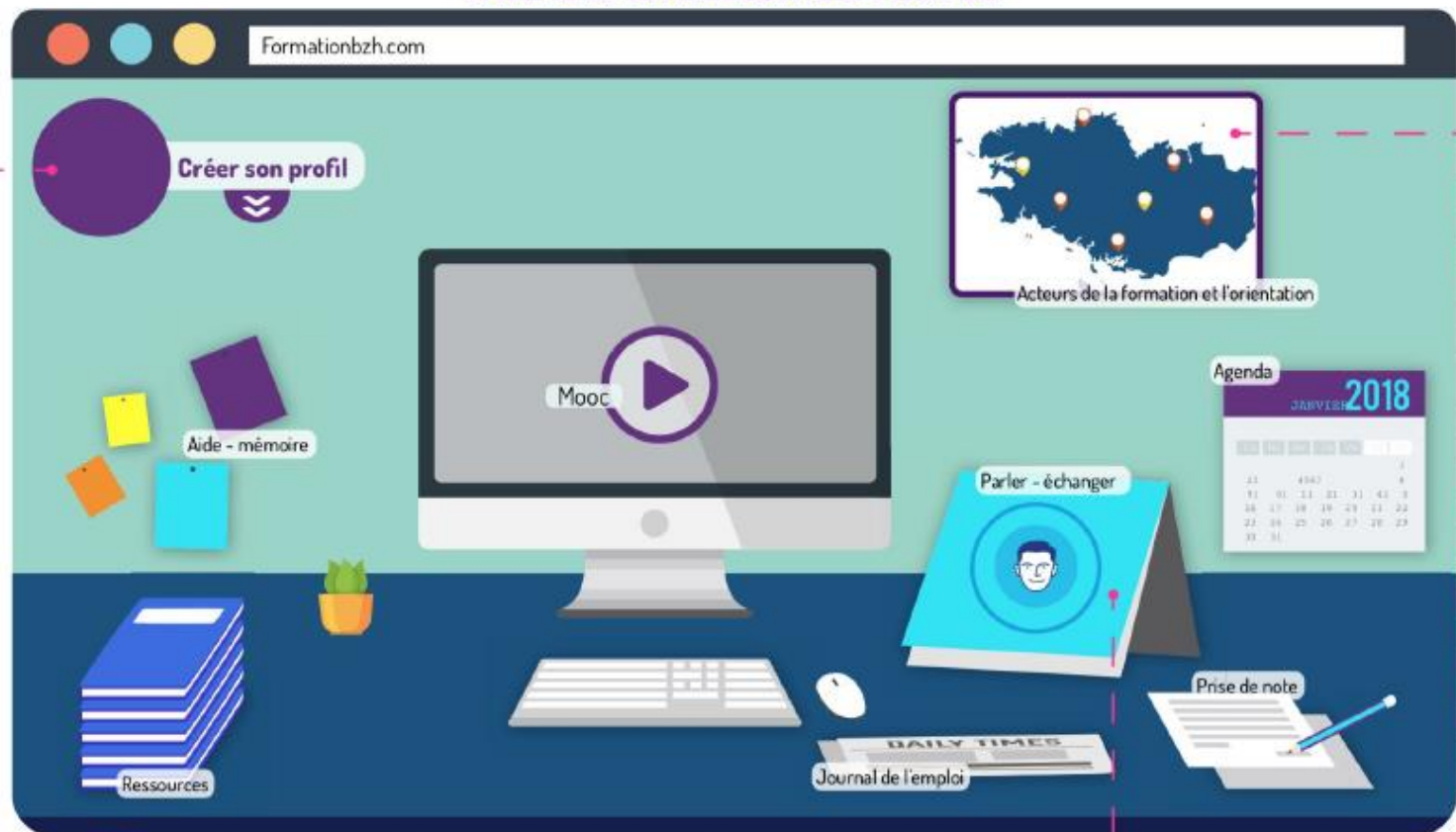


TABLEAU DE BORD

Profil personnalisé
avec centre d'intérêt plus
ou moins fort

WEBINAIRE

Un besoin?
Une demande à un expert ?

Via messenger, il sera possible de vous
mettre en contact avec le bon interlocuteur

Où trouver des réponses





3- Le petit bureau

ÉTAPE 3: RECHERCHE D'EMPLOI



Rappels personnels

Est-mis à disposition des «post-it» afin que vous puissiez noter tous types d'infos. à garder sous la main

News letter

Un journal d'information correspondant au secteur ciblé

Géolocalisation de l'offre

Carte du territoire sur laquelle est identifiée des offres dans le secteur ciblé

Le scénario d'usage pour approfondir/détailler une idée

Simpliformation

Région Bretagne

France Travail

2020-2024

Formulaire unique papier

PREMIÈRE DE COUV.

MON PARCOURS DE FORMATION

Le dossier unique des apprentis réunit toutes les démarches de formation et d'accompagnement. Il est à compléter par l'apprenti ou son représentant légal.

Cliquez sur l'icône pour aller à la page suivante

Votre identité

Nom : _____

Prénoms : _____

Date de naissance : _____

Nationalité : _____

Sexe : ☐ Femme ☐ Homme

Téléphone : _____

Mail : _____

Adresse : _____

Profession : ☐ Étudiant ☐ Collégien ☐ Mariste ☐ Religieux ☐ Chômeur ☐ Volontaire

Nombre d'enfants à charge : _____

Numéro de sécurité sociale : _____

Identifiant Pôle emploi : _____

Pour les parents

Titre de séjour : ☐ Oui ☐ Non

Date d'entrée en France : _____

Date d'émigration : _____

N° de CE : _____

Examens passés : ☐ OUI ☐ NON

Partie facultative adhésive

Je soussigné(e) _____, déclare avoir lu et compris le contenu du dossier unique des apprentis et m'engage à le compléter et à le transmettre à mon employeur.

voir dossier en annexe

La double page regroupe les informations concernant l'identité et l'expérience acquise de l'usager. Les pièces justificatives récurrentes et demandées fréquemment par les structures emploi/formation (CV, justificatif de domicile, copie de carte d'identité etc.) peuvent être glissées à l'intérieur.

DOSSIER OUVERT

Description de la situation personnelle

Votre situation financière

Type de revenus (salaires, allocations chômage, RSA, pension d'invalidité etc.)	Montant mensuel	Organisme délivrant le revenu	Date à laquelle le revenu ne sera plus perçu

Votre parcours professionnel

Emplois	Type de contrat Statut	Période

Scolarité

Dernière classe fréquentée : _____

Dernier diplôme : _____

Obtenu : ☐ Oui ☐ Non

Formations déjà effectuées

Avez-vous suivi des formations professionnelles en dehors de l'école ? ☐ Oui ☐ Non

Nom de la formation	Organisme de formation	Contact de la personne référente pour la formation

Connaissez-vous le CPF (Compte personnel de formation) et le DIF (Droit individuel de formation) ?

Si oui, merci d'indiquer votre montant : _____

Si non, connectez-vous à www.moncompteapprenti.fr pour découvrir vos droits à la formation

Feuillets volants à remplir au fur et à mesure du parcours

ÉTAPE 1

Trouver la formation qui vous convient

La formation que vous choisissez doit être :

- Adaptée à votre niveau de qualification
- Adaptée à votre projet professionnel
- Adaptée à votre situation personnelle
- Adaptée à votre situation financière
- Adaptée à votre situation géographique
- Adaptée à votre situation familiale
- Adaptée à votre situation sociale
- Adaptée à votre situation culturelle
- Adaptée à votre situation linguistique
- Adaptée à votre situation religieuse
- Adaptée à votre situation politique
- Adaptée à votre situation philosophique
- Adaptée à votre situation artistique
- Adaptée à votre situation scientifique
- Adaptée à votre situation technologique
- Adaptée à votre situation juridique
- Adaptée à votre situation médicale
- Adaptée à votre situation sportive
- Adaptée à votre situation culturelle
- Adaptée à votre situation linguistique
- Adaptée à votre situation religieuse
- Adaptée à votre situation politique
- Adaptée à votre situation philosophique
- Adaptée à votre situation artistique
- Adaptée à votre situation scientifique
- Adaptée à votre situation technologique
- Adaptée à votre situation juridique
- Adaptée à votre situation médicale
- Adaptée à votre situation sportive

La formation que vous choisissez doit être :

- Adaptée à votre niveau de qualification
- Adaptée à votre projet professionnel
- Adaptée à votre situation personnelle
- Adaptée à votre situation financière
- Adaptée à votre situation géographique
- Adaptée à votre situation familiale
- Adaptée à votre situation sociale
- Adaptée à votre situation culturelle
- Adaptée à votre situation linguistique
- Adaptée à votre situation religieuse
- Adaptée à votre situation politique
- Adaptée à votre situation philosophique
- Adaptée à votre situation artistique
- Adaptée à votre situation scientifique
- Adaptée à votre situation technologique
- Adaptée à votre situation juridique
- Adaptée à votre situation médicale
- Adaptée à votre situation sportive

Feuillets volants à remplir au fur et à mesure du parcours

ÉTAPE 1

Trouver la formation qui vous convient

La formation que vous choisissez doit être :

- Adaptée à votre niveau de qualification
- Adaptée à votre projet professionnel
- Adaptée à votre situation personnelle
- Adaptée à votre situation financière
- Adaptée à votre situation géographique
- Adaptée à votre situation familiale
- Adaptée à votre situation sociale
- Adaptée à votre situation culturelle
- Adaptée à votre situation linguistique
- Adaptée à votre situation religieuse
- Adaptée à votre situation politique
- Adaptée à votre situation philosophique
- Adaptée à votre situation artistique
- Adaptée à votre situation scientifique
- Adaptée à votre situation technologique
- Adaptée à votre situation juridique
- Adaptée à votre situation médicale
- Adaptée à votre situation sportive

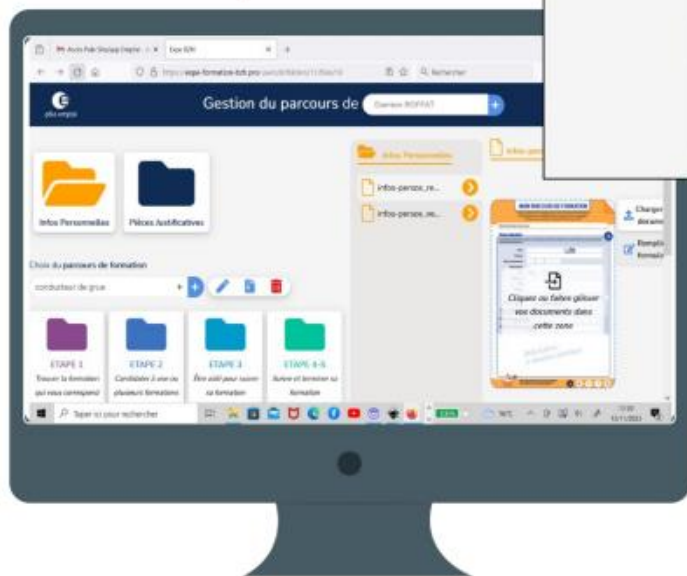
La formation que vous choisissez doit être :

- Adaptée à votre niveau de qualification
- Adaptée à votre projet professionnel
- Adaptée à votre situation personnelle
- Adaptée à votre situation financière
- Adaptée à votre situation géographique
- Adaptée à votre situation familiale
- Adaptée à votre situation sociale
- Adaptée à votre situation culturelle
- Adaptée à votre situation linguistique
- Adaptée à votre situation religieuse
- Adaptée à votre situation politique
- Adaptée à votre situation philosophique
- Adaptée à votre situation artistique
- Adaptée à votre situation scientifique
- Adaptée à votre situation technologique
- Adaptée à votre situation juridique
- Adaptée à votre situation médicale
- Adaptée à votre situation sportive



Outil en ligne

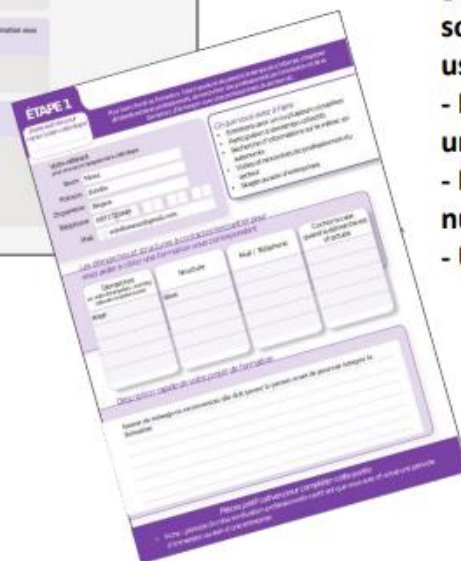
Lien :
<https://expe-formation-bzh.pro/user-selection>



L'outil en ligne regroupe l'ensemble des dossiers usagers et est accessible par l'ensemble des professionnels que l'utilisateur va rencontrer durant son parcours de formation (si l'utilisateur accepte de leur donner son mot de passe).

3 modalités d'utilisation sont possibles pour les usagers :

- Dossier papier uniquement. Cela implique que l'utilisateur et/ou les professionnels scannent les feuillets quand ils sont modifiés pour que n'importe quels professionnels puissent les retrouver en ligne.
- Dossier intégralement numérique. Les feuillets papiers sont proposés en formulaire en ligne que l'utilisateur et/ou les pros peuvent remplir. Une fois rempli cela génère des PDF A4 pour chaque feuillet imprimable.
- Usage hybride : l'utilisateur peut à certains moments remplir les formulaires en ligne et à d'autres moments les feuillets papiers. L'enjeu étant que l'ensemble des documents soient accessibles en version PDF sur son compte en ligne.



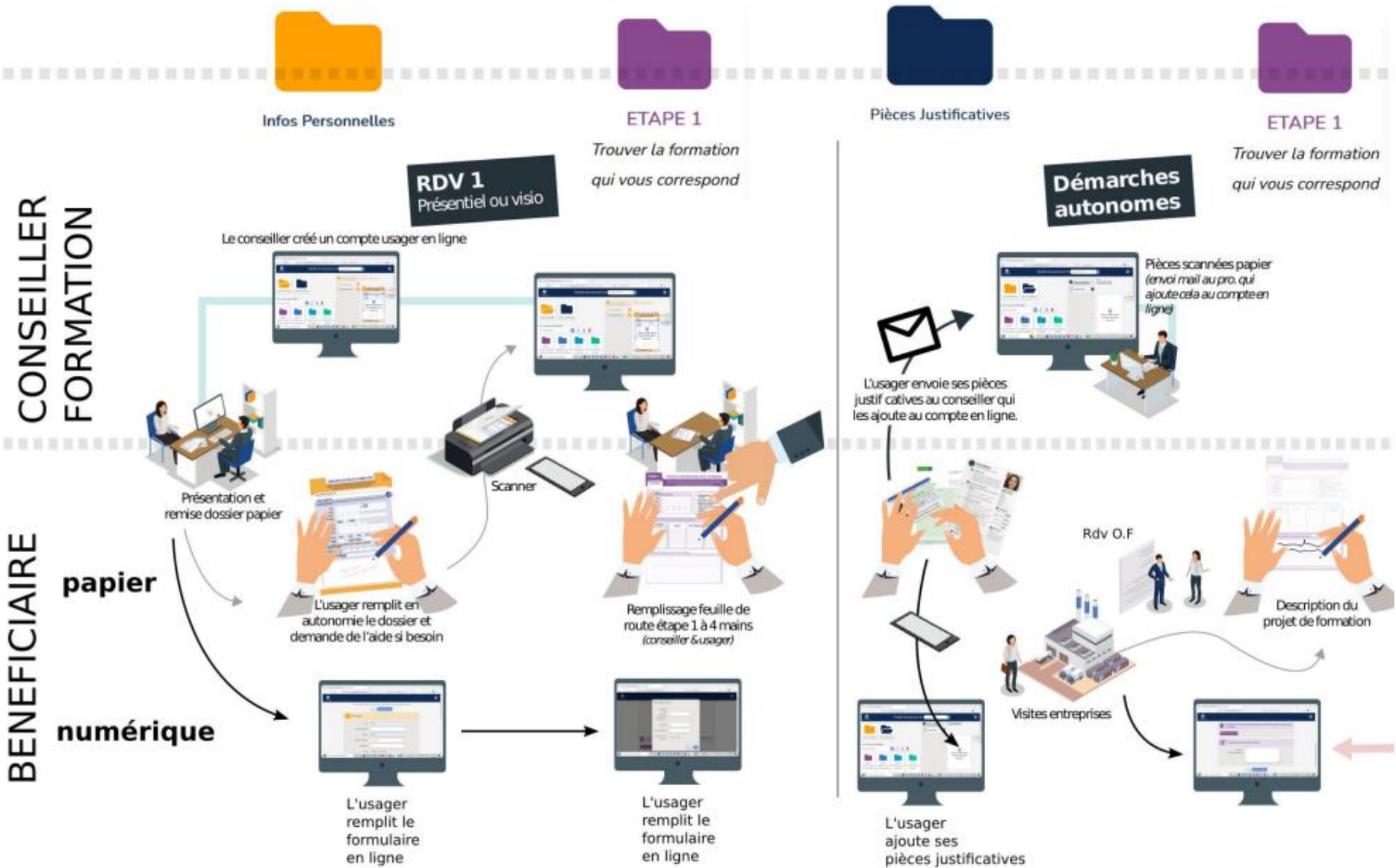
3 modalités d'utilisation sont possibles pour les usagers :

- Dossier papier uniquement.
- Dossier intégralement numérique.
- Usage hybride

Parcours d'usage théorique

Projection du formulaire papier et numérique en situation d'usage

OUTILS ET SCENARIO D'USAGE





1

Information
Respond



Information
mation



ETAPE 1

Trouver la formation
vous correspond

RDV 2
Présentiel ou visio



Echange sur le descriptif du
projet de formation



ETAPE 2

Candidater à une ou
plusieurs formations

**Démarches
autonomes**



Remplissage étape 2 et 3



Présentation du dossier et demande
de devis aux organismes de formation

Devis



ETAPE 3

Être aidé pour suivre
sa formation



Résumé des échanges avec les
O.F. et présentation des devis.
Le conseiller aide à choisir et
informe sur les aides
potentielles sous réserve de
validation des financeurs.



ETAPE 2

Candidater à une ou
plusieurs formations

RDV 3
Présentiel ou visio



ETAPE 3

Être aidé pour
sa formation



ETAPE 3

Être aidé pour suivre
sa formation



ETAPE 3

Être aidé pour suivre
Evaluation
des aides mobilisables



ETAPE 4-5

Suivre et terminer sa
formation

**Suivi de la
formation**



Transmission du dossier aux
organismes financeurs



Transmission au
conseiller et à
l'utilisateur



Echange
téléphonique ou
RDV et choix d'une
formation

ac les
evis.
r et
de



Organisme de formation

L'organisme de formation
transmettra au conseiller qui
mettra à jour l'outil en ligne.

(MICRO) EXPÉRIMENTATION

- **Amorcer le changement**
- **Droit à l'erreur**
- **Conserver une certaine plasticité**

Cartes blanches"
De 15 à 1
document

Région Bretagne

2019-2020

DE 15 À 1 FORMULAIRES, SIMPLIFIONS LES PARCOURS DE FORMATION

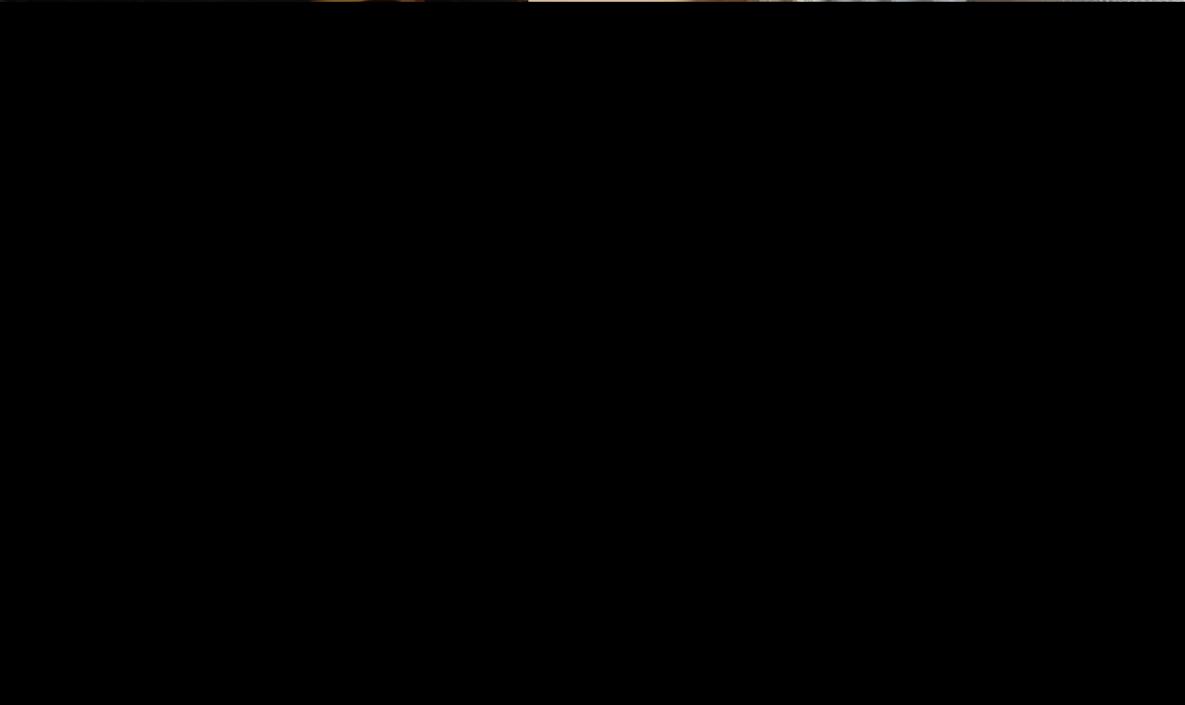
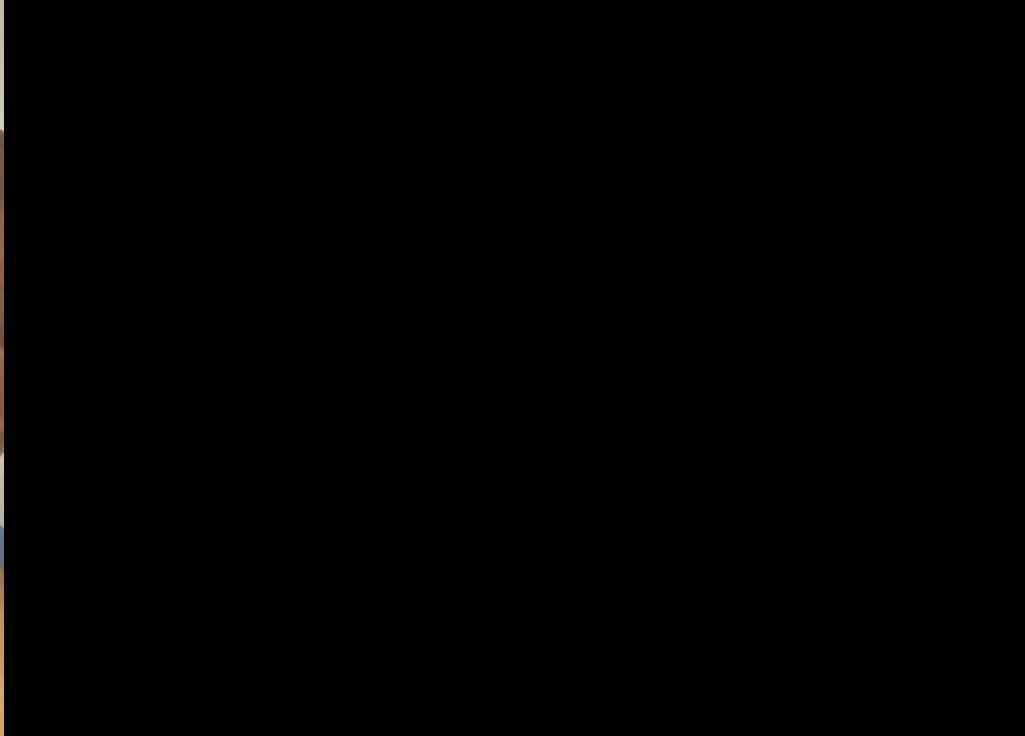
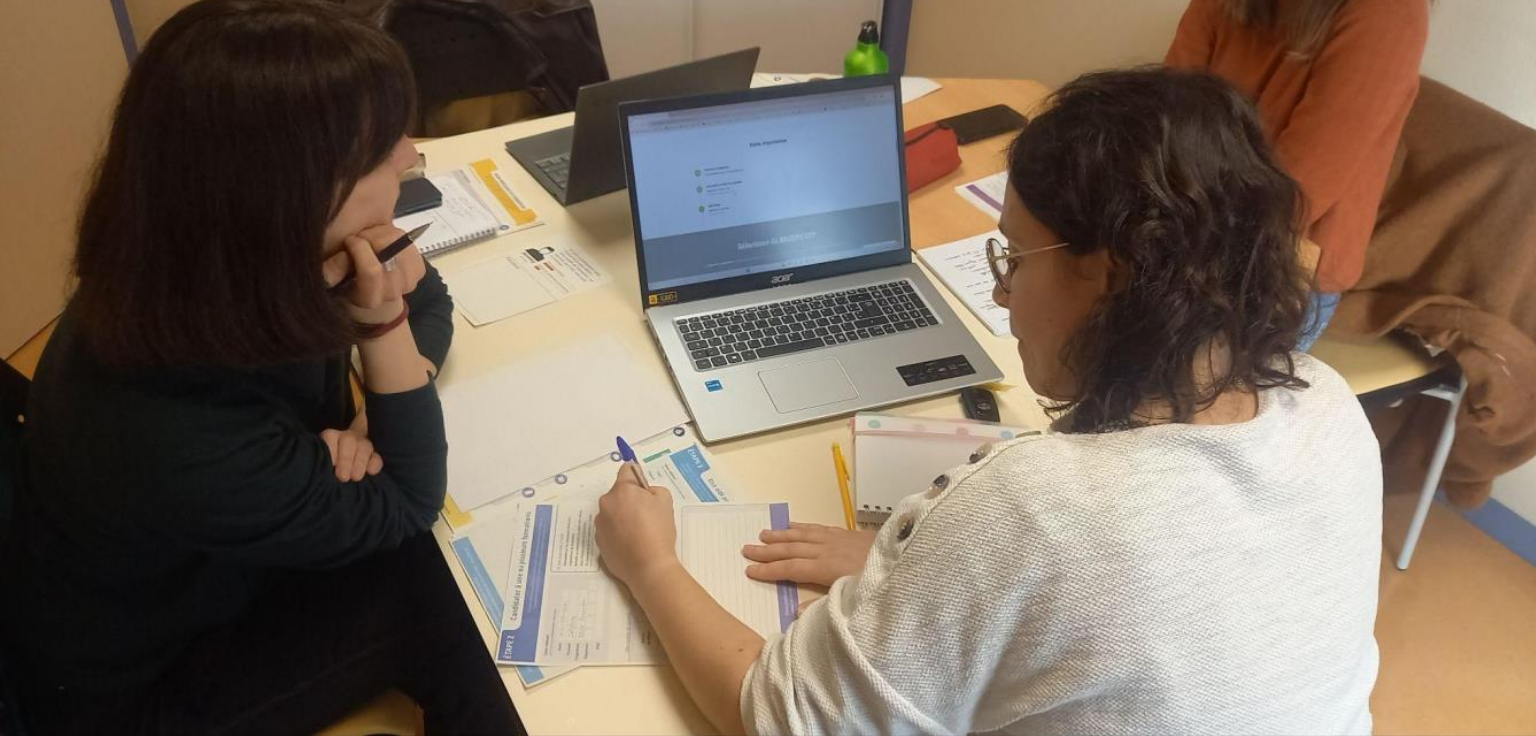
✕ Dans le cadre du fonds pour la « Transition numérique de l'Etat et modernisation de l'action publique » du Programme d'Investissements d'Avenir, la direction interministérielle de la transformation publique (DITP), le secrétariat général pour l'investissement (SGPI), et la Caisse des dépôts et des consignations ont lancé l'appel à projets « Défis Cartes Blanches » à destination de tous les agents publics. Cette initiative vise à leur donner les moyens nécessaires pour innover dans leur façon de rendre le service public ou de mettre en œuvre les politiques publiques.

C'est dans ce cadre que la Région Bretagne, à travers le Ti lab, a lancé une démarche visant à faciliter le retour à l'emploi en simplifiant les parcours de formation. Détéa a été sollicité pour organiser et mettre en œuvre la phase d'expérimentation d'un formulaire simplifié commun aux différentes structures en charge de la formation. Au-delà de la conception du support c'est toute la chaîne d'acteurs et le parcours du dossier et de l'utilisateur qui a été revisité.

Des focus group avec un panel d'agents de différentes structures et un panel d'utilisateurs emblématiques ont permis de vérifier la pertinence du concept et d'imaginer une phase d'expérimentation à grande échelle qui pourra être mise en œuvre dans la seconde partie du programme Cartes blanches. En effet, ce projet fait partie des 5 projets retenus sur les 25 proposés dans la 1ère phase et pourra être approfondi.

The form is titled 'MON PARCOURS DE FORMATION' and is designed for a 'Jeune personne' (Young person). It includes fields for personal information (Nom, Prénom, Date de naissance, Adresse, Téléphone, Email) and a section for 'Précisions et situation spécifique' (Specific details and situation). The form is presented in a clean, modern layout with orange and white colors.





**Nouveaux usages
Nouvelles gares**

Région Bretagne

2017-2018

Tester des services



PROTOTYPAGE

GRANDEUR NATURE

- Évaluer les expérimentations
- Garder ce qui fonctionne
- Arrêter ce qui ne fonctionne pas





**Matérialiser et évaluer un
nouveau modèle dans son ensemble**



Tester des aménagements et des services





**Projet de service
des EPI**

Mairie de Paris

2017

CONTRAT D'ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

Le contrat d'engagements réciproques sert à établir un projet entre un allocataire du RSA et un référent de la Mairie de Paris. Son objectif est d'améliorer la situation de l'allocataire concernant son budget, ses possibilités d'emploi ou de formation, son logement, sa santé, ou sa situation sociale. Les informations recueillies dans ce document sont confidentielles.

date d'ouverture des droits : 09/12/2016

date du contrat : 23/03/2017

ÉTABLI ENTRE

L'ALLOCATAIRE

Mr Romain THÉVENET

n° de CAF : 0032456
n° de dossier : 223054
n° de RSA : 00234567894
adresse : 44, boulevard Vincent Auriol 75013 PARIS
romain.thevenet@gmail.com
mail :
téléphone : 06 08 10 17 09
date de naissance : 09/12/1982
nationalité : Française

ET LE DÉPARTEMENT

MAIRIE DE PARIS

Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé
Sous-direction de l'insertion et de la solidarité

Mme Anne HIDALGO, Maire de Paris,
Présidente du Conseil Départemental de Paris

représenté.e par : Mme Marivonne CHAR-
BONNE,
directrice de l'EPPI Italie
référént.e : Mme Virginie REY

SITUATION

Mr Romain THEVENET bénéficie du RSA depuis décembre 2016.
Il a suivi des études en design industriel, a été salarié de 2008 à 2013, puis a bénéficié de ses droits au chômage après une rupture conventionnelle. Il a ensuite monté son entreprise de conseil qu'il a dû liquider suite à un défaut de trésorerie en mars 2016.

Mr T. loue un appartement de 40 m2, est à jour de ses loyers.

ENGAGEMENTS DE L'ALLOCATAIRE

Ce que Mr Romain THÉVENET a déjà effectué :

- a perçu le RSA depuis le 09/12/2016
- s'est inscrit à Pôle Emploi
- a passé plusieurs entretiens d'embauche

ENGAGEMENTS DU DÉPARTEMENT

Ce que la Mairie de Paris a déjà effectué :

- a financé l'allocation du RSA versée par la CAF depuis le 09/12/2016

ENGAGEMENTS DE L'ALLOCATAIRE

Mr Romain THÉVENET

S'engage désormais à :

- suivre son projet d'insertion tel que décrit au verso,
- venir aux rendez-vous de convocation de son référent social,
- déclarer tout changement de situation
- renseigner sa Déclaration Trimestrielle de Ressource auprès de la CAF,
- Faire valoir ses droits aux prestations Ville de Paris (Pass logement + FSL Energie).

ENGAGEMENTS DU DÉPARTEMENT

MAIRIE DE PARIS

S'engage désormais à :

- continuer de financer l'allocation du RSA versée par la CAF,
- engager les démarches de santé pour le remboursement des soins par la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C) auprès de l'assurance maladie (CPAM),
- permettre la gratuité des transports en Ile de France (après inscription auprès de la RATP),
- accompagner l'allocataire dans les démarches administratives, le retour à l'emploi, ou ce qui freine une :
- rester à votre disposition et vous recevoir rapidement chaque fois que vous en exprimerez le besoin.

OBJECTIFS	MOYENS	ÉCHÉANCES
reprandre une formation	faire valoir mes droits à la formation	été 2017
me former au montage vidéo	commencer un parcours avec l'AFPA	sept 2017 - dec 2017

Pour pouvoir sortir du dispositif du RSA, je souhaite reprendre une formation afin de retrouver plus facilement du travail que dans mon métier actuel. Le métier de monteur-vidéaste semble le plus accessible et le plus porteur en terme de possibilités d'emploi. J'espère ainsi retrouver du travail à l'horizon 2018.

En cas de validation ce contrat a une valeur de :

☐ 6 mois ☐ 9 mois ☐ 12 mois

SIGNATURE DE L'ALLOCATAIRE

je m'engage à respecter le projet décrit dans ce document

DÉCISION DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL (OU SON SA REPRÉSENTANT.E)

☐ Contrat validé du au
☐ Contrat non validé au motif de :

La Présidente du Département,
Pour la Présidente du Département par délégation.

