

# FABRIQUER LA VILLE DE MANIÈRE COLLABORATIVE & OUVERTE

Direction de la Prospective et du Dialogue Public, en collaboration avec la Direction de l'Innovation  
et de l'Action Économique et la Direction Logistique Patrimoine et Bâtiments

## REPENSER ENSEMBLE L'ACCUEIL DES VISITEURS DANS LES MAISONS DE LA MÉTROPOLE



RETOURS D'EXPÉRIMENTATIONS

2019

# SOMMAIRE

<b>Le Contexte</b>	<b>.4</b>
<b>Bilan des expérimentations : 8 points clés pour l'accueil en MDM</b>	<b>.12</b>
<b>Bienvenue en MDM : le projet global en 4 phases</b>	<b>.20</b>
<b>Phase 1 : Immersion et compréhension des besoins</b>	<b>.22</b>
Une immersion au coeur des logiques de l'accueil	.22
Des pistes issues de l'immersion aux grands défis à relever	.24

## Bienvenue en MDM — retour d'expérience (2019)

**Coordination générale :** Caroline RICHEMONT, Responsable Service Usages et Expérimentations à la Direction de la prospective et du dialogue public (DPDP)

**Rédaction :** Alice LE JAN, Apprentie à la Direction de la Prospective et du Dialogue Public et Frédérique SONNET, sociologue membre du réseau de prospective de la DPDP

**Conception graphique :** étrangeOrdinaire, agence de design, membre du réseau de prospective de la DPDP

## **Phase 2 : Créativité et intelligence collective** **.28**

la créativité, un outil collectif pour chercher des solutions contextualisées	.28
Des ateliers créatifs mixant les compétences et les regards	.30
Comment sélectionner les idées à prototyper ?	.31

## **Phase 3 : Prototypage et expérimentations** **.32**

Pourquoi est-ce important de tester ?	.33
Présentation des prototypes et maquettes issus des 2 démarches	.34

## **Phase 4 : Bilan et enseignements** **.46**

Quelles sont les modalités d'évaluation des expérimentations ?	.46
Quels critères pour évaluer la pertinence des prototypes ?	.47
Quelles suites pour les différents projets ?	.48

**Mise en page** : Etrange Ordinaire

**Photos (tout au long du document)** : Eric Soudan

**Récits d'usagers (p.42)** : Brice Dury (rédaction),  
Marc Rioux (illustration), Norent Saray-Delabar ((illustration)

**Affiches des défis (p.25 à 27)** : Détéa (rédaction),  
Etrange Ordinaire (mise en page)

**Plan des usages (p.29)** : Camille Charmey (mise en page).



# LE CONTEXTE

« Bienvenue en MDM » est un projet qui vise à repenser **l'accueil dans les Maisons de la Métropole** pour en favoriser l'accessibilité, la confidentialité, la convivialité, et l'accès aux droits des personnes. Chaque année, sur le territoire métropolitain, près de 500 000 visiteurs y sont reçus pour accéder aux services sociaux et médico-sociaux.

Le projet « Bienvenue en MDM » a été lancé dans le cadre du Projet Métropolitain des Solidarités, qui se décline en 5 axes :

- **Accueillir tous les publics**
- **Le numérique au service de la relation usager**
- **Informier et orienter**
- **Aménager les espaces à partir d'une expérience d'usage**
- **Accompagner les professionnels de l'accueil de proximité** (renforcement des formations, prévention...)

C'est pour travailler plus particulièrement les 4 premiers axes qu'ont été menées des expérimentations dans les MDM d'Ecully et de Vaise. La MDM d'Ecully a bénéficié de l'accompagnement d'une équipe socio-design d'octobre 2018 à mai 2019 en vue de la restructuration du bâti à horizon 2020 et l'amélioration de l'accueil de premier niveau. Celle de Vaise a fait l'objet d'un Remix<sup>1</sup>, un événement créatif et prospectif organisé sur deux jours suivis de dix jours d'incubation des projets.

Si ces expérimentations se sont incarnées dans des formats différents, elles reposent toutes deux sur des **approches par les usages**, centrées sur le point de vue, le vécu et le parcours des visiteurs et agents travaillant dans ces lieux.

Ce document propose de revenir sur ces expérimentations déployées sur les sites d'Ecully et de Vaise en matière d'accueil social dans les Maisons de la Métropole : Quelles méthodes ont été utilisées et pourquoi ? Pour quels résultats ? Quels enseignements peut-on en retirer pour l'accueil de premier niveau en MDM ?



**1 - Remixer**, c'est co-construire des solutions à des défis en investissant un lieu pendant un temps donné, pour créer et tester des prototypes sur le site : mobilier, signalétique, outils numériques, aménagement de l'espace et services...

« Cette démarche est l'occasion de repenser notre travail en adoptant de nouveaux points de vue, c'est très enrichissant. » **(agent)**

## QUELS SONT LES OBJECTIFS DE CES 2 DÉMARCHES EXPÉRIMENTALES ?

- Co-concevoir avec les agents les modalités de l'accueil dans 2 MDM devant faire l'objet de travaux, en partant du vécu des visiteurs. Les sites d'Ecully et de Vaise ont été choisis pour développer ces approches centrées sur les usages en raison de la programmation d'opérations de travaux à court terme. Cela offrait la possibilité de faire évoluer rapidement l'aménagement et les modalités de l'accueil, et donc de faire "atterrir" plus facilement les idées issues des démarches menées.
- Contribuer à la rédaction du référentiel pour l'aménagement et la construction des Maisons de la Métropole, et ainsi avoir une base commune pour toutes les MDM. Les expérimentations ont lieu sur deux sites, mais la réflexion se fait à l'échelle du territoire.
- Contribuer à l'amélioration de la relation aux habitants et aux partenaires des MDM.
- Nourrir plus largement les travaux et les réflexions internes sur l'accueil qui joue un rôle clé dans le parcours et le ressenti des usagers.

## POURQUOI ADOPTER UNE APPROCHE PAR LES USAGES ?

L'approche par les usages a pour but d'améliorer en continu le parcours des habitants et le service rendu par la collectivité. Elle a vocation à permettre la co-conception d'offres de services nouvelles ou améliorées. Pour cela, l'approche par les usages s'appuie sur des diagnostics de pratiques et des perceptions, en réalisant par exemple des observations, des "immersions" sur les sites au contact des agents et des publics. Elle s'appuie très fortement sur l'expertise des agents et des visiteurs, qui sont associés à la démarche dès l'amont, de façon directe (participation à des ateliers, co-construction, etc.) ou indirecte (recueil de témoignages, enquêtes et observations préalables, etc.).

L'approche par les usages, lorsqu'elle mobilise par exemple les techniques du design de services, va jusqu'au prototypage de services ou de démarches innovantes, en mobilisant tous les acteurs concernés et en se donnant le droit à l'erreur mais aussi à l'innovation publique. Ainsi, les services proposés sont modifiés et améliorés en continu en fonction des retours d'expériences des agents et des visiteurs.

« Les agents ont assez rarement l'occasion d'être réunis. Les faire réfléchir tous ensemble sur le plan d'accueil leur permet d'avoir une vision globale des impacts des propositions relatives à l'accueil. »  
**(sociologue)**

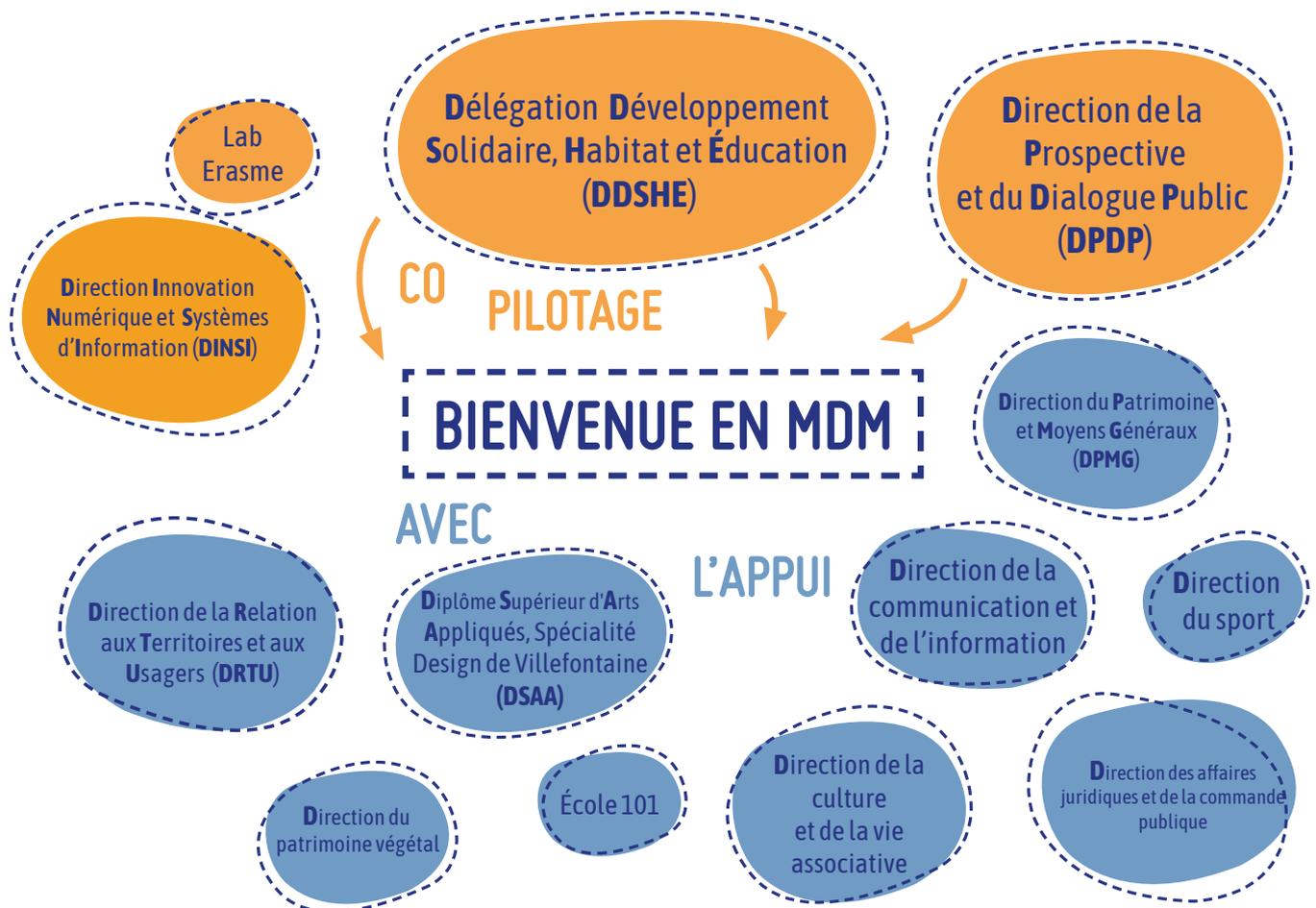
« Les Remix sont l'occasion de faire ressortir les pratiques informelles et de prendre en compte aussi la transmission des informations et des bonnes pratiques entre agents. »  
**(équipe projet)**

« C'est agréable d'être impliqué dans une démarche qui va avoir un impact direct sur notre travail, et de pouvoir l'influencer en donnant notre vision. » **(agent)**

## COMMENT INTÉGRER LES USAGERS DES MDM DANS LA CO-CONCEPTION ?

Dans les méthodologies visant la co-conception, il est classique de rassembler les différents protagonistes au sein d'ateliers de créativité ou de prototypage. Dans le cas spécifique des MDM, l'existence d'une relation accompagné.e.s/accompagnant.e.s a nécessité une adaptation de la méthode afin de préserver la confidentialité sur les situations personnelles et garantir le respect de la déontologie du travail social. Afin de garantir le recueil de points de vue et d'avis suffisants du côté des usagers, la DPDP s'est appuyée sur une enquête préalable qui a donné lieu à une quarantaine d'entretiens auprès d'usagers et d'agents des MDM à Lyon, Craponne et Vaulx en Velin. Ces entretiens ont inspiré en amont la phase d'immersion, la définition des défis et les ateliers de créativité. En aval, la phase de tests et bilan s'est nourrie directement des retours visiteurs qui ont pu donner leur avis selon plusieurs modalités et ainsi faire évoluer les projets.

### UN GROUPE PROJET MULTI PARTENARIAL



Une des clés de réussite est d'intégrer, de façon la plus large possible, toutes les parties prenantes : les agents, les directions et services des MDM concernées ainsi que toutes les directions métiers susceptibles d'être impactées telles que la direction en charge des travaux ou les services en charge du numérique. Les partenaires extérieurs des MDM, par exemple les associations, sont également associés de près à la co-conception.



LES MAISONS DE LA MÉTROPOLE,

EN PROXIMITÉ AVEC LES HABITANTS

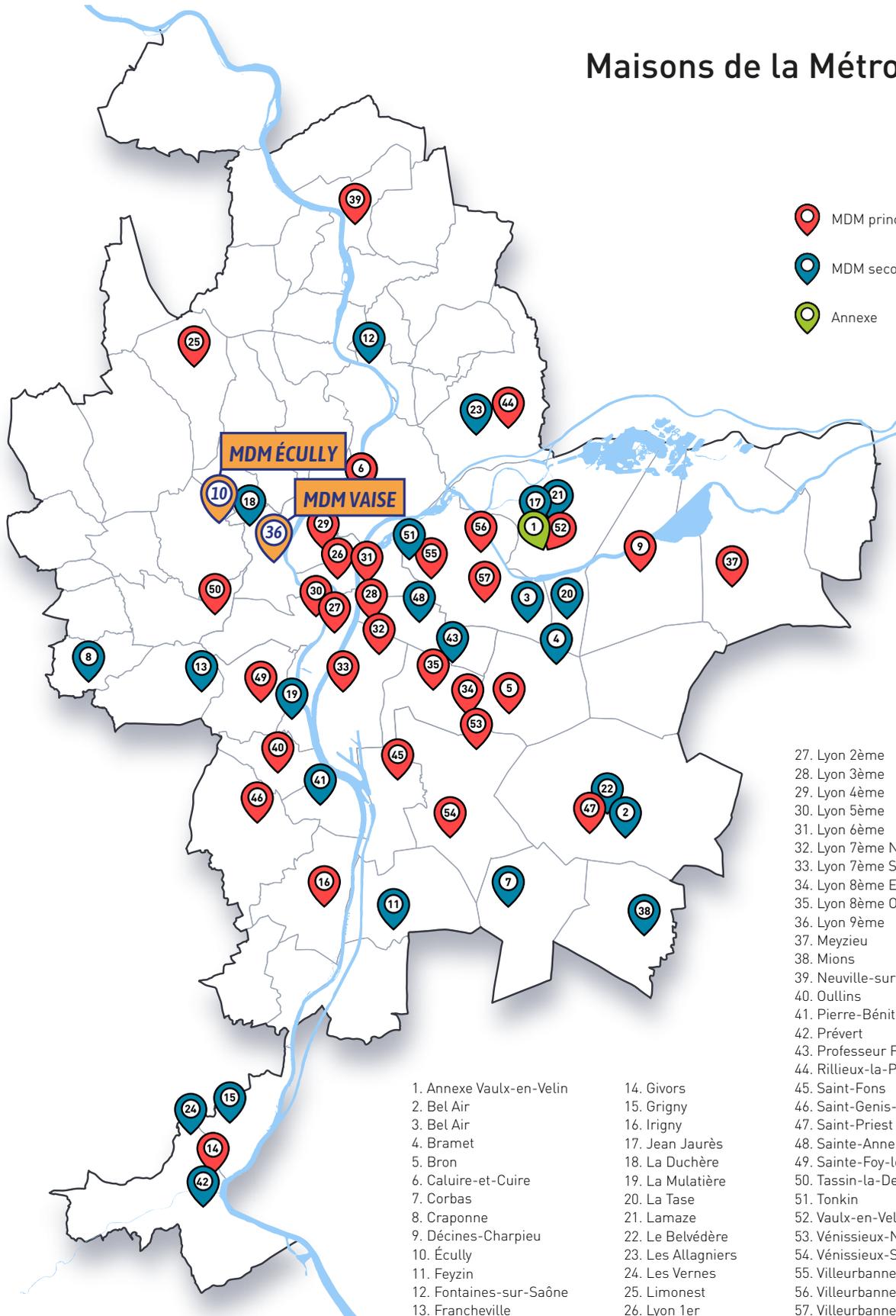
57 Maisons de la Métropole sont réparties sur le territoire du Grand Lyon, dont 18 Maisons de la Métropole pour les solidarités (MDMS) sur Lyon. Elles sont les points d'entrée de proximité, en lien direct avec les habitants. Leurs compétences relèvent de la protection maternelle et infantile (PMI), de l'enfance, de la santé, du social, de l'insertion, du handicap et des personnes âgées. De plus, sur la commune de Lyon, elles regroupent aussi les services des CCAS de la ville de Lyon dans certains arrondissements, dans une logique de "guichet unique" pour les habitants. Les deux MDM ont pour point commun d'être des MDM dites principales, c'est-à-dire qui réalisent toutes les missions du social.

Si les futurs chantiers sur les MDM offrent des opportunités en termes d'actions et de changements, les réflexions et expérimentations sont menées afin d'inspirer l'évolution de l'ensemble des MDM du territoire.



Maison de la Métropole pour les Solidarités (Lyon 9)

# Maisons de la Métropole



- MDM principale
- MDM secondaire
- Annexe

- 27. Lyon 2ème
- 28. Lyon 3ème
- 29. Lyon 4ème
- 30. Lyon 5ème
- 31. Lyon 6ème
- 32. Lyon 7ème Nord
- 33. Lyon 7ème Sud
- 34. Lyon 8ème Est
- 35. Lyon 8ème Ouest
- 36. Lyon 9ème
- 37. Meyzieu
- 38. Mions
- 39. Neuville-sur-Saône
- 40. Oullins
- 41. Pierre-Bénite
- 42. Prévart
- 43. Professeur Florence
- 44. Rillieux-la-Pape
- 45. Saint-Fons
- 46. Saint-Genis-Laval
- 47. Saint-Priest
- 48. Sainte-Anne
- 49. Sainte-Foy-lès-Lyon
- 50. Tassin-la-Demi-Lune
- 51. Tonkin
- 52. Vaulx-en-Velin
- 53. Vénissieux-Nord
- 54. Vénissieux-Sud Le Coralin
- 55. Villeurbanne centre
- 56. Villeurbanne Nord
- 57. Villeurbanne Sud

- 1. Annexe Vaulx-en-Velin
- 2. Bel Air
- 3. Bel Air
- 4. Bramet
- 5. Bron
- 6. Caluire-et-Cuire
- 7. Corbas
- 8. Craponne
- 9. Décines-Charpieu
- 10. Écullly
- 11. Feysin
- 12. Fontaines-sur-Saône
- 13. Francheville
- 14. Givors
- 15. Grigny
- 16. Irigny
- 17. Jean Jaurès
- 18. La Duchère
- 19. La Mulatière
- 20. La Tase
- 21. Lamaze
- 22. Le Belvédère
- 23. Les Allagniers
- 24. Les Vernes
- 25. Limonest
- 26. Lyon 1er

## BIENVENUE À LA MDM D'ÉCULLY



L'entrée de la MDM d'Écully

À la MDM d'Écully, l'approche par les usages s'est traduite par une démarche d'accompagnement en sociologie et en design de service. Après une première phase d'enquête et de recueil de propositions, des agents et des partenaires sont mobilisés pour faire appel à l'intelligence collective au sein d'ateliers créatifs sur l'accueil social de premier niveau. Ces derniers ont pour but d'imaginer collectivement l'accueil des utilisateurs de la MDM au sens large, c'est-à-dire l'accueil des agents publics, des travailleurs sociaux, des personnes usagères des services, des partenaires associatifs et institutionnels. Les propositions émises lors des ateliers font l'objet d'un prototypage permettant de tester leur validité en concrétisant in situ les idées retenues suite aux ateliers créatifs. Les prototypes sont ensuite testés par les visiteurs des MDM et les agents pendant plusieurs semaines, ce qui donne lieu à une évaluation en continu. Celle-ci permet d'ajuster les prototypes, et ainsi d'en tester si besoin différentes versions, en fonction des retours.



**Territoire :** ouest lyonnais

**Nombre d'agent :** 29

**Nombre de visites en 2018 :** 5120

**A pour spécificité :** d'être excentrée, de ne pas être dans une rue passante

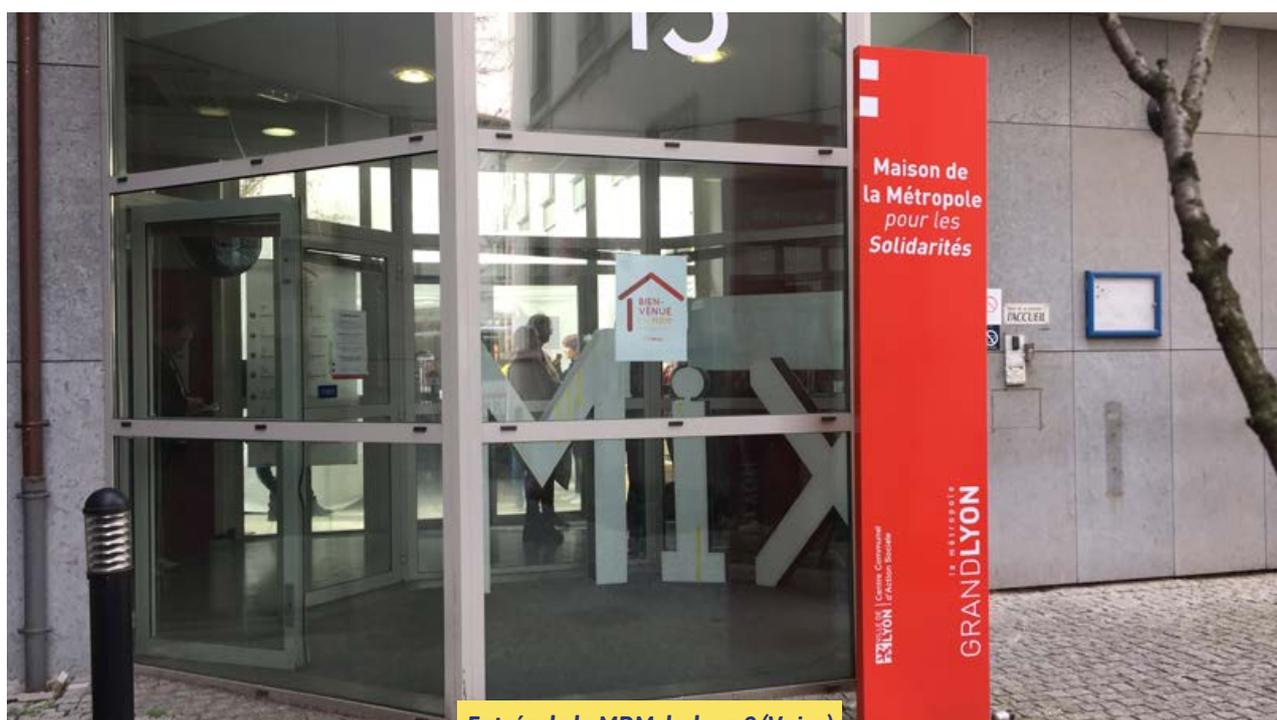
## BIENVENUE À LA MDM DE VAISE

**Territoire :** nord-ouest lyonnais

**Nombre d'agent :** 91

**Nombre de visites en 2018 :** 27 0009

**A pour spécificité :** d'être située dans un quartier urbain dense, d'avoir trois fois plus d'agents qu'à Ecully et d'accueillir plus de public. Ses compétences sont étendues à la prévention spécialisée. Depuis le rapprochement entre les Centres communaux d'Action Sociale (CCAS) et les MDM à Lyon en 2018, les agents travaillent de concert sur le site de Vaise. Elle a donc intégré dans son fonctionnement l'organisation de nouvelles missions telles que la domiciliation.



A la MDM de Vaise l'approche par les usages s'est déroulée sous la forme d'un **Remix**.

Le Remix est un événement créatif et collaboratif qui propose à un groupe d'agents, de professionnels, de créatifs, d'investir un lieu pour y créer des services qu'ils jugent utiles dans l'amélioration de l'expérience des utilisateurs et visiteurs du lieu.

Dans un remix, l'accent est porté sur la créativité, la praticité des propositions, la mise en réalité par le prototypage et le maquettage. Il s'agit avant tout de proposer une idée et de la matérialiser pour confronter les participants à de nouveaux possibles. Différentes mixités sont recherchées : de profils de participants, d'outils, de temporalités etc. Les cadres de travail proposés le sont plus à titre indicatif et la liberté est laissée aux participants de développer les idées telles qu'elles sont sorties des échanges.



Remix à la MDM de Lyon 9 (Vaise)

# BILAN DES EXPERIMENTATIONS

## 8 Points clés pour l'accueil en MDM

### 1. L'ATTENTE À L'ACCUEIL N'EST PAS PERÇUE COMME PROBLÉMATIQUE MAIS ELLE POURRAIT ÊTRE RENDUE PLUS CONFORTABLE ET PLUS PERSONNALISÉE

Les expérimentations dans les MDM de Vaise et d'Ecully ont mis en avant le besoin de rendre l'attente confortable, agréable, voire ludique. L'idée étant que l'attente pourrait être perçue non comme un temps mort, mais comme un temps de vie où des activités pourraient éventuellement être proposées. L'accueil porte également un enjeu d'image renvoyée : une personne accueillie dans un endroit soigné et agréable aura plus facilement un sentiment de valorisation, qui fait parfois défaut aux visiteurs des MDM. Les expérimentations portant sur la transformation des espaces via un mobilier moderne, des couleurs claires, une signalétique précise, des messages institutionnels plus ciblés ont eu un impact important sur les agents et personnes usagères des lieux. Plus précisément, une attention aux particularités des visiteurs avec notamment la prise en compte des handicaps et de la présence d'enfants semble bien appropriée dans la réflexion autour du réaménagement de l'accueil. Ainsi, les espaces d'accueil des MDM pourraient évoluer vers une identité apaisante, modernisée tout en restant sobre.

#### **Pour aller plus loin :**

Selon Ghazlane Fleuri-Bahi dans « Identité et espaces de vie » dans *Psychologie et environnement* (2010)





## 2. L'AMÉNAGEMENT ET L'ORIENTATION À L'ACCUEIL JOUENT UN RÔLE DANS LE RESSENTI DE SÉCURITÉ PHYSIQUE ET AFFECTIVE, POUR LES AGENTS COMME POUR LES USAGERS.

Le besoin de sécurité physique et affective est revenu de façon récurrente dans l'ensemble des travaux réalisés au cours des démarches. Ainsi les prototypes ont tenté de répondre à la problématique de sécurisation des personnes, en recourant à des techniques d'orientation et d'aménagement : par exemple, le projet « Une MDM sur-mesure » renforce la sécurité physique des personnes du fait du désengorgement des espaces d'accueil, en utilisant les possibilités offertes par la signalétique, les marquages au sol et les codes couleurs qui guident les visiteurs dès leur entrée dans la MDM en fonction du motif de leur venue.

Les phases de diagnostic et d'immersion ont aussi fait ressortir le besoin d'intimité et de confidentialité des personnes accueillies à la MDM : le projet « Alcôves » par exemple, prévoit des espaces clos pour les visiteurs dans la salle d'attente, qu'ils peuvent notamment utiliser pour compléter un dossier ou échanger avec les agents plus discrètement pour terminer un entretien.

L'évaluation de l'expérimentation « un accueil chaleureux et moderne » a mis en avant que les îlots d'attente disposés séparément « *semblent garantir une forme de confidentialité et renforcent l'impression de tranquillité, de sérénité de l'accueil.* »

### 3. L'ACCUEIL SEMBLE ÊTRE UN ESPACE PROPICE POUR FAVORISER L'AUTONOMISATION DES PERSONNES, NOTAMMENT DANS LA DÉMATÉRIALISATION DES DÉMARCHES

Les MDM, comme la plupart des services sociaux en France, accueillent des publics de plus en plus diversifiés. Aujourd'hui, le phénomène de pauvreté revêt une diversité de profils correspondant à des personnes aux compétences inégales : maîtrise ou non de la langue française, du numérique, des codes culturels, maladies psychologiques parfois non détectées. Ainsi, les interlocuteurs du secteur médico-social sont confrontés à une variété de personnes de plus en plus grande qui tolérera plus ou moins les accompagnements normatifs traditionnels. Dans ce contexte, l'enjeu du numérique est de simplifier les lourdeurs administratives et de conseiller, guider au mieux les visiteurs en fonction de leurs aptitudes. Mais cela risque d'entraîner des difficultés pour ceux qui ne maîtrisent pas bien les outils informatiques. La numérisation de certaines démarches en MDM se doit ainsi de répondre à une demande de praticité de certains publics, tout en prenant en compte le besoin de formation et d'accompagnement d'autres publics. L'outil numérique peut à la fois permettre au destinataire de gagner en autonomie, ou à l'inverse être un obstacle supplémentaire dans l'accès aux droits s'il est trop complexe et qu'il n'y a pas la médiation nécessaire. L'accueil très favorable donné à l'expérimentation de permanences de médiation numérique à la MDM d'Ecully conforte cette idée.

**Pour aller plus loin :**

Antoinette CATRICE-LOREY, 2016, *Postface. Les « pauvres » de la protection sociale, 1955-2016*  
Matti Schneider, *Les conditions d'adoption du numérique dans le service social, publié dans la revue française de service social n°264*  
Défenseur des droits - Rapport, *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics - 2019*



**Interview de Damien Roffat**  
**Designer chez DETEA**

**Vous travaillez régulièrement sur la conception d'espaces d'accueil, comment envisagez-vous les évolutions dans le champ de l'action sociale ?**

L'action sociale est un secteur de grands questionnements et nous observons une évolution de l'accueil dans les espaces sociaux un peu partout en France. Tout le monde se questionne sur ces espaces d'accueil, tant les opérateurs publics que privés (La Poste, la SNCF, Internet...).

Le modèle de l'action sociale est en renouvellement, et nous sommes sollicités par exemple pour accompagner la réflexion sur les enjeux de la **dématérialisation des services**. Le fil rouge des questionnements actuels tourne autour de l'autonomisation des usagers. Autrement dit : comment faire une action sociale qui pousse les usagers à relever eux-mêmes des challenges, des défis ? En ce sens, l'espace d'accueil est stratégique pour modifier les représentations et les pratiques. Il s'agit d'un espace plus informel et moins codifié que les bureaux administratifs. Toutefois pour être efficace et modifier les pratiques il est nécessaire que les changements s'étendent à tous.

J'ai été agréablement surpris par le fait que les agents changent de regard tout au long de la démarche. Ils se sont laissés entraîner progressivement, et ont eu à la fin un regard positif. J'ajouterai qu'il y a aussi eu un changement de regard des agents sur leur administration et leurs outils de travail. Cette démarche leur a donné une vision moins institutionnalisée et peut être plus innovante.

## 4. L'AMÉNAGEMENT DE L'ACCUEIL PEUT RENFORCER LA COMMUNICATION

### EXTERNE DES MDM ET DE LA MÉTROPOLE

Les expérimentations liées à la lisibilité des services au sein des MDM ont montré des marges de progrès pour la compréhension des missions par les habitants et les personnes usagères du lieu. Le temps de l'accueil constitue d'ores et déjà un temps de latence propice à l'observation et à la lecture d'informations. L'expérimentation portant sur ce volet communication (affiches fondées sur des « récits d'usagers ») s'est attelée à définir des messages précis, avec un recours à des représentations « universelles » de la solidarité. Si l'aménagement intérieur permet de véhiculer une certaine image de l'institution auprès des visiteurs, elle permet également de les informer sur les services proposés par la MDM et par ses partenaires à l'échelle du territoire.

A moyens termes, si les MDM ont vocation à devenir des portes d'entrée pour les services de proximité de la Métropole, le développement d'un parcours d'information simple et intuitif sera probablement un point clé.

## 5. LE PREMIER ACCUEIL EST L'AFFAIRE DE TOUS

Les services font le lien entre les conditions du premier contact à l'accueil et la qualité de leurs échanges avec les personnes en rendez-vous. La question des procédures générales de renseignement, d'annonce de rendez-vous, de raccompagnement, sont autant de médiations à mettre en place au sein de chaque MDM de façon spécifique. En effet, ces communications et relations fines vont marquer le lieu, influencer sur l'ambiance et donc être perceptibles aussi par les usagers. Chaque professionnel concourt à l'accueil en fonction de son métier en premier niveau ou second niveau : chaque agent de la MDM, qu'il soit travailleur administratif ou travailleur social joue un rôle dans l'accueil. L'interconnaissance des personnels, des services, de leurs missions et projets est un véritable enjeu pour bien orienter les visiteurs des MDM. Il s'agit d'une facilitation globale de l'accueil. Ce sujet peut être un axe intéressant et fédérateur pour travailler la cohésion d'équipe surtout dans des MDM rassemblant un grand nombre d'agents. Pendant le Remix de Vaise, l'exploration de ce sujet a pris la forme du projet « Trait d'Union ». Celui-ci a pour objectif d'amener les services à se rencontrer à la pause, pour échanger plus facilement.



**Interview de Marilyne Mosnier - Métropole de Lyon  
Adjointe chef de service social – Territoire Lyon 5-9**

**Comment vous et les agents avez-vous vécu l'expérimentation à Vaise ?**

Cette démarche a été une expérience très positive au niveau personnel et collectif. Elle a permis à chacun de sortir d'un train-train quotidien, et surtout de s'autoriser à repenser les conceptions de l'accueil. Elle nous a offert la possibilité de nous dire que « oui, c'est possible », de dépasser les barrières que l'on a l'habitude de se mettre au quotidien.

**Comment expliquez-vous l'impact du Remix sur les agents ?**

Avant le Remix les agents se sentaient loin de tout ça et peu concernés. Pendant le Remix une vraie dynamique s'est immédiatement créée chez les participants. Je dirai même que certains agents se sont révélés professionnellement par la suite, et que cette expérience a permis de revoir le rapport entre cadres, collaborateurs et usagers. Suite à ces deux jours les agents osent donner leur avis, être initiateurs d'idées et pas simple exécutant. Ce qui a beaucoup porté est le fait de rencontrer d'autres personnes qui ne sont pas du milieu social et qui ont très vite compris leur travail alors que les agents n'ont pas l'habitude d'en parler. Ce qui a d'ailleurs pu bousculer ceux qui n'y ont pas participé. On peut donc dire que parmi les agents qui n'ont pas participé au Remix, certains l'ont vécu après en profitant des retombées psychologiques positives.

## 6. L'ACCUEIL DES PARTENAIRES EXTERNES, UN ENJEU AUTOUR

### DE LA COHÉRENCE DE PARCOURS

En tant qu'acteur central de l'action sociale sur le territoire, les MDM sont au coeur d'un réseau de partenaires avec lesquels elles agissent de concert. La plupart de ces structures associatives ou publiques ont des organisations autonomes et une offre de services propres. Les partenaires partagent donc les publics sur un territoire commun. Dans ce contexte, les personnels d'accueil ont développé en autonomie une connaissance utile des partenaires, de leurs missions et de leur périmètre d'intervention. Cette connaissance crée une cohérence pour mieux orienter les personnes. Le projet « La boussole » propose par exemple de cartographier la relation aux partenaires pour faciliter l'interconnaissance et permettre aux visiteurs de la MDM de mieux se repérer dans l'offre existante d'accompagnement. De la même façon, la MDM étant un lieu incontournable pour l'accès aux droits, la tenue de permanences de partenaires constitue une modalité d'action déjà existante dont la promotion pourrait être outillée par des supports de communication à destination des publics mais aussi des professionnels eux-mêmes. La rencontre « L'été arrive » à la MDM d'Écully a testé les modalités d'accueil et de collaboration avec les partenaires en incluant la coproduction de savoirs et le test d'un cadre plus convivial qu'à l'ordinaire qui s'est révélé très productif.

#### **Pour aller plus loin :**

*Claire Autant-Dorier, L'action communautaire, outil pour refonder l'intervention sociale de proximité, article Millénaire III, 2017*

## 7. LE POUVOIR CRÉATIF DES DÉMARCHES COLLABORATIVES

L'approche par les usages a bien fonctionné dans le secteur de l'action médico-sociale pour plusieurs raisons. D'abord parce que c'est un domaine où les sujets sont très concrets avec des accompagnements au plus proche de la vie quotidienne. Les agents ont donc l'habitude de traiter les problèmes de façon pragmatique et dans une logique de mise en projet. Ensuite parce que la démarche collaborative était particulièrement bien adaptée au sujet de l'accueil qui concerne chaque service et crée un véritable « objet commun ». Les agents ont apprécié de se retrouver tous ensemble autour d'un thème central alors qu'au quotidien, des rencontres globales ont moins leur place dans les pratiques, davantage centrées sur l'individualisation des accompagnements. A Vaise comme à Écully, les démarches se sont aussi déroulées dans un contexte de travaux imminents qui peut parfois être anxiogène et soulever des questions. Les agents ont donc trouvé un lieu d'écoute et de propositions au sein des ateliers.

## 8. L'APRÈS EXPÉRIMENTATION :

### ACCOMPAGNER POUR PÉRÉNISER LES IDÉES RETENUES

Au terme des phases de conception et de test vient le moment de clôture des démarches. Le passage en mode projet à ces échelles nécessite un accompagnement spécifique. L'énergie des MDM est logiquement placée sur le suivi et l'accompagnement des personnes ainsi que sur le management des équipes. Toutefois la dynamique globale, l'interconnaissance développée grâce à la méthode collaborative a fait germer des terrains d'expansion pour chacun des projets ou a pu nourrir le montage de dispositifs, déjà en cours de développement ou de déploiement pendant la démarche (par exemple : l'écriture d'une charte de communication ou la mise en place de dispositifs de médiation numérique).



**Interview de Caroline Richemont - Métropole de Lyon**  
**Responsable service Usages et Expérimentations, à la Direction de la Prospective et du Dialogue Public (DPDP)**

**La DPDP accompagne le développement d'expérimentations, mais qu'en est-il des suites pour les projets co-crés durant cet accompagnement ?**

Dans le cas de ce travail sur l'accueil social, ce qui me semble très positif c'est d'avoir posé dès le début de la démarche la question de « l'après-expérimentation » : quel « atterrissage » prévoit-on pour les tests qui s'avèreront concluants ? Sans pour autant fermer la porte aux « surprises », plusieurs projets en cours ou personnes ressources travaillant sur les sujets ont été pré-identifiées et associés à la démarche dès le début. Par exemple, la direction en charge des travaux d'aménagement dans les MDM a fait partie de l'équipe projet dès le démarrage ; cela a permis d'intégrer rapidement les conclusions touchant au mobilier, à la confidentialité ou à la gestion des flux de visiteurs, à la fois dans les plans d'aménagement de l'accueil pour la MDM d'Ecully mais aussi dans le référentiel d'aménagement, pour toutes les MDM du territoire. Ainsi, le bilan des expérimentations a pu se diffuser plus rapidement et être approprié dans les pratiques.

Cet enjeu de faire « atterrir » les bonnes idées qui émergent de ces démarches, c'est aussi le principal écueil possible : l'effet déceptif que l'on a pu parfois constater, lorsque « l'effet lumière » créé par l'expérimentation prend fin, que l'énergie retombe et que les idées retenues ne sont pas prises en compte ou pas assez rapidement ; que les participants ne perçoivent pas la traduction concrète de leur investissement. C'est pour cela que nous sommes maintenant particulièrement vigilants sur ce point dès le démarrage. C'est même devenue LA condition de démarrage d'une nouvelle approche par les usages, quel que soit le sujet : avoir un minimum de latitude pour pouvoir ensuite accompagner les transformations initiées par les expérimentations.

# BIENVENUE EN MDM

## le projet global en 4 phases

1

### IMMERSION & COMPRÉHENSION DES BESOINS

observations sur le terrain, échanges avec des agents, des visiteurs et des partenaires de la MDM

- 3 jours à la MDM d'Écully
- 3 jours à la MDM de Vaise
- + 40 Entretiens usagers et agent à l'accueil, dans les MDM



2

### CRÉATIVITÉ & INTELLIGENCE COLLECTIVE

créativité, ouverture des possibles, en s'appuyant sur le résultat des immersions et sur des benchmark ou autres analyses prospectives

- 2 ateliers 1/2 journée à Écully
- 1 Meet-up, 2 journées d'ateliers à Vaise





**HORIZON 2020**

**3**

**PROTOTYPAGE &  
EXPÉRIMENTATIONS**



- **1 semaine** d'installation des prototypes à Écully et une évaluation continue
- **9 jours** de workshop à Vaise avec des étudiants en DSAA de Villefontaine
- + **Ateliers thématiques**

**4**

**BILAN &  
ENSEIGNEMENTS**



# PHASE 1

## Immersion et compréhension des besoins

### EN PARTANT DU VÉCU DES PERSONNES, REPÉRER LES BESOINS ET PRATIQUES DES MDM EN MATIÈRE D'ACCUEIL

Sur les deux sites, la démarche a commencé fin 2018 par une phase d'enquête en immersion réalisée par une équipe de designers et sociologues. Cette immersion a produit un corpus de données concrètes et d'observations d'usages. Ainsi, pendant plusieurs jours, l'équipe est allée à la rencontre des professionnels et des personnes présentes dans les MDM. La phase d'immersion est une phase de **diagnostic** appuyé sur le vécu des visiteurs et des agents du site, via des entretiens et observations de terrain. Elle a pour but de déterminer les besoins, les pratiques et attentes des MDM en matière d'accueil, ainsi que les défis à relever pour répondre au mieux aux attentes exprimées et aux besoins recensés.

### UNE IMMERSION AU COEUR DES LOGIQUES DE L'ACCUEIL

La phase « immersion » vise à :

- Mieux comprendre le fonctionnement actuel des MDM
- Analyser les usages en présence et imaginer ceux de demain
- Faire des rencontres inspirantes d'agents, de visiteurs, de partenaires
- Identifier les appétences et opportunités pour des évolutions d'aménagements, de services, de postures
- Observer et faire remonter les idées du terrain : c'est une première phase de recueil d'avis et de propositions
- Tester des premières idées et relever les réactions des individus

**Pour des raisons à la fois déontologiques et psychologiques, les usagers des MDM n'ont pas pu faire partie des ateliers ou démarches créatives aux côtés des agents et professionnels du médico-social de leur secteur. Toutefois, la DPDP avait mené début 2018 une série d'observations sur le terrain et d'entretiens individuels portant sur leur vécu, les perceptions et attentes des usagers concernant leur accueil en MDM.**

« L'accueil c'est un rôle clé pour que les visiteurs se sentent bien. » (agent)

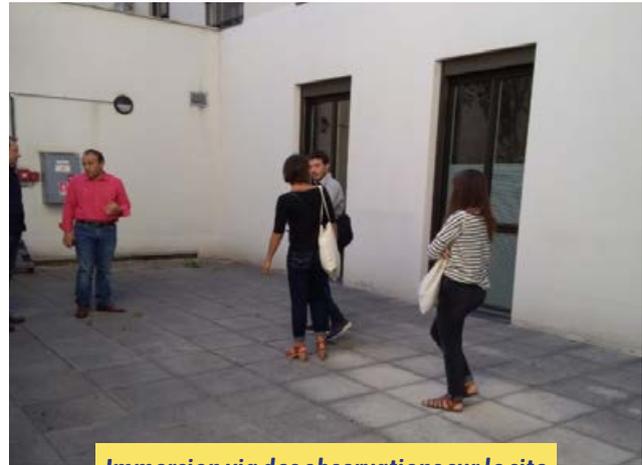
« Je donne mes codes à mon assistante sociale et elle me sort les bons papiers. » (usager de la MDM)

« Le truc important, c'est la confidentialité. » (usager de la MDM)

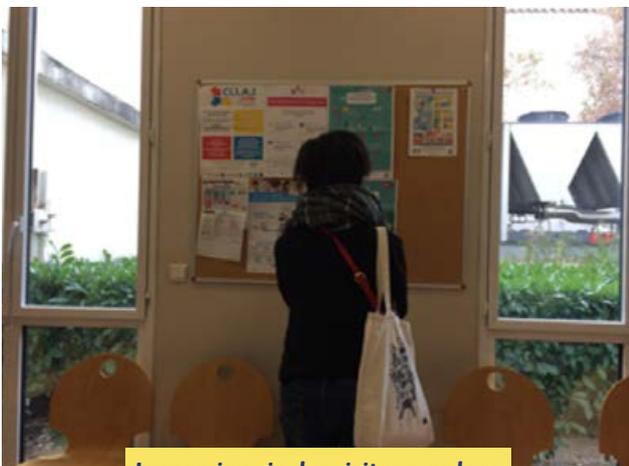
Les réactions et avis des visiteurs et usagers de la MDM face aux tests et aux expérimentations ont été de nouveau sollicités en aval, au moment de la mise en place des prototypes sur le site d'Ecully et avant la phase de travaux effective.



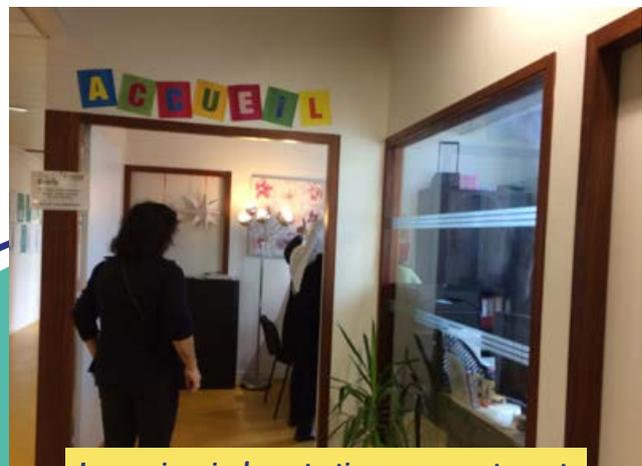
Immersion via l'expression des agents



Immersion via des observations sur le site



Immersion via des visites sur place



Immersion via des entretiens usagers et agents

**Définition** - on entend par « immersion » une méthode de travail inspirée des sciences sociales, qui vise à appréhender les pratiques et usages d'une communauté en conduisant une enquête sur le terrain (par observation, entretien, questionnaire...).

**Référence** - Design des politiques publiques, la 27e région, 2010

## DES PISTES ISSUES DE L'IMMERSION AUX GRANDS DÉFIS À RELEVER

La phase d'immersion a permis de mettre à jour les principales problématiques de l'accueil dans les MDM. Différents thèmes sont ressortis :

- **Le numérique** : dans quelle mesure l'accueil en MDM peut-il et doit-il être dématérialisé ?
- **La langue** : comment assurer un accueil de qualité aux personnes non francophones ?
- **L'accueil des personnes porteuses de handicap** : comment adapter à la fois l'aménagement et la communication selon les différents types de handicap ?
- **La place de l'enfant** : quelle place donner à l'enfant durant l'accueil et pendant les rendez-vous administratifs des parents ?
- **Un cadre d'accueil peu intuitif** : de quelle façon repenser la signalétique pour rendre l'accueil plus clair, efficace, et désengorger cet espace ?
- **Les plus-values de l'attente** : en quoi, et de quelle manière, le temps d'attente peut-il être utilisé comme un temps de loisirs ou d'information ?
- **La confidentialité** : quel aménagement pour assurer la confidentialité des échanges ?
- **La sécurité et la bienveillance** : comment assurer la sécurité des agents sans renvoyer à un langage formel sécuritaire ?
- **La visibilité de l'offre de services des MDM** : comment rendre les missions et l'offre de services des MDM clairs et lisibles auprès des personnes ?
- **La collaboration interservices** : de quelle façon décloisonner les services au sein d'une même MDM afin de favoriser les échanges et la collaboration ?
- **La collaboration avec les différents partenaires du territoire** : comment établir une vision stratégique commune entre les MDM et les autres acteurs du territoire ?

Les enquêtes de terrain ont permis d'aboutir à la définition de défis, qui seront par la suite proposés dans les ateliers. Les défis doivent être clairement exprimés, afin d'encadrer au mieux la démarche créative et ne pas laisser de côté les personnes novices sur les questions médico-sociales. 6 défis généraux ont été produits aux termes des 2 immersions. Ces défis mettent en lumière sous forme de synthèse les enjeux majeurs repérés et qui pourrait faire l'objet d'un développement de projets. Ils seront le fil conducteur pour imaginer et prototyper au cours des prochaines phases de la démarche et ont été formalisés sous forme de posters (voir pages suivantes).

# POSTERS DE PRÉSENTATION DES DÉFIS UTILISÉES LORS DU REMIX DE VAISE ET DES ATELIERS PROSPECTIFS À ECULLY

## DÉFI 1 : Un service public moderne qui comprend et répond aux besoins des personnes

Comment proposer une diversité de modes de relation en fonction des pratiques des usagers ?

La MDM accueille des populations très hétérogènes avec des besoins spécifiques. Afin de rendre l'expérience d'accueil plus sereine et efficace, l'accueil pourrait tenir compte des pratiques différentes de ses visiteurs et leur offrir la possibilité de communiquer avec elle selon les usages qu'ils maîtrisent le mieux ou les plus adaptés à leurs spécificités.

**1 Les services de prévention spécialisée se saisissent du net**  
Les services de prévention spécialisée ont identifié le besoin de modifier leur façon de communiquer avec leurs publics jeunes. Les éducateurs font état du manque de confiance des jeunes dans les institutions, les derniers ne possèdent pas les codes pour communiquer de façon fluide avec l'administration et peuvent être démotivés face à des procédures trop complexes à gérer. Ainsi, il s'agit de communiquer avec leurs propres outils pour mieux les accompagner dans une insertion sociale.

**2 La mise à disposition d'équipements numériques au sein des MDM, penser la plus-value**  
Pour les usagers non habitués au numérique  
Dans d'autres administrations de services, le contact avec tel que la mise à disposition d'ordinateurs ne peut être que guidé par une personne sur les outils.  
Une question se pose : à la MDM faut-il apprendre aux usagers à utiliser les outils numériques et services en ligne de divers acteurs ou faut-il offrir une aide directe et efficace pour les agents du numérique ?  
Pour les usagers habitués au numérique  
L'usage du numérique pour les usagers habités réside dans le fait d'être des déplacements à la MDM et de gérer un certain nombre de démarches à distance. Cela leur semble inutile voire gênant de venir des ordinateurs à disposition pour gérer des démarches in situ.

**3 Les enfants au cœur des discussions éducatives**  
Dans les locaux, l'accueil est très au service de l'accueil des enfants avec la mise à disposition de jeux dans un grand nombre d'espaces d'attente.

**4 Adapter les équipements aux personnes porteuses de tout type de handicap**  
L'accessibilité est prise en compte dans la restructuration de la MDM. Il est prévu d'installer des équipements qui pourront faciliter l'accueil par l'installation de "tableaux" comme un langage en langue des signes, des documents d'information verbale.

**5 La question de la langue plus préminente qu'ailleurs**  
Le personnel d'accueil est face à des bénéficiaires de toutes nationalités, de qui peut compliquer le dialogue. Peut-être y a-t-il lieu de faire appel à des personnes qui maîtrisent une ou deux langues vivantes ?

**6 La CAF c'est devenu un bureau, trop de sécurité cela déshumanise.**  
C'est un challenge.

**7 L'espace ne fait pas tout, le plus important c'est le chaleur humaine.**

**8 Les lieux reflètent l'état d'esprit de service : un aménagement soigné et une décoration inspirante mettent les personnes dans des dispositions plus ouvertes pour envisager souvent des aspects délicats de leur vie.**

**9 Les temps forts avec les usagers ont souvent lieu sur les marches et escaliers au moment de partir. Le fait de sortir du cadre formel de l'entretien joue un rôle de dédramatisation.**

**10 Je ne suis pas là pour demander la charité, c'est difficile de demander de l'aide.**

**11 La confidentialité, un challenge pour l'espace contraint**  
Les espaces de salle d'attente et de guichets actuels rendent les conversations peu confidentielles. Il n'existe pas d'espace à part pour des conversations plus discrètes.

**12 Des temps d'attente variables induisant des usages variés au sein des espaces d'accueil**  
Le temps moyen à l'accueil est inférieur à 15 mn hormis pour les personnes se rendant aux permanences PMI qui peuvent attendre 30 à 45 mn en cas d'affluence.

**13 La dématérialisation des services : un ressenti et des expériences d'usage antagonistes**  
Dans le secteur privé ou public la dématérialisation des services est mal perçue et mal vécue par certains agents et usagers. La crainte d'une société qui se déshumanise et supprime les liens humains est présente dans les discours. En matière de services sociaux cette crainte négative est renforcée. Il n'y a pas de statistiques claires sur le sujet mais d'après les retours terrains une grande proportion de bénéficiaires ne seraient pas équipés et/ou autonomes dans l'usage des services en ligne.  
Pour les bénéficiaires et les agents à l'aise avec le numérique, le potentiel d'efficacité, de praticité des services en ligne et autres outils numériques est jugé positivement.

**IDÉES**

- Les "promoteurs du net" (dispositif existant) à généraliser ?
- Organiser une permanence d'écrivain public numérique.
- Proposer un véritable espace d'accueil général en ligne pour les MDM : premières informations, formulaires simples en ligne, tchat etc.
- Faire le lien avec les communautés étrangères pour mieux communiquer avec les personnes
- Mise en place de services chèque dont la mission est de "garder" les enfants pendant que leurs parents sont en rendez-vous dédiés
- Des pictos plutôt que des textes pour les personnes ne lisant pas le français
- Une carte du monde, un globe dans l'espace d'attente
- Un bureau dans l'espace d'accueil pour pouvoir réaliser des démarches simples

**Défi 1 : Un service public moderne qui comprend et répond aux besoins des personnes**  
La MDM accueille des populations très hétérogènes avec des besoins spécifiques. Afin de rendre l'expérience d'accueil plus sereine et efficace, l'accueil pourrait tenir compte des pratiques différentes de ses visiteurs et leur offrir la possibilité de communiquer avec elle selon les usages qu'ils maîtrisent le mieux ou les plus adaptés à leurs spécificités.

## DÉFI 2 : Une administration chaleureuse qui veille sur ses visiteurs et ses équipes

Comment la MDM pourrait-elle renvoyer une image positive aux visiteurs, apporter de la chaleur humaine et proposer les aménagements adéquats ?

L'accueil peut être le premier contact physique d'une personne avec les services de l'aide sociale. La MDM a vocation à faciliter cette demande pour la rendre la plus acceptable possible pour la personne, éviter la stigmatisation et renvoyer une image valorisante.

**1 La confidentialité, un challenge pour l'espace contraint**  
Les espaces de salle d'attente et de guichets actuels rendent les conversations peu confidentielles. Il n'existe pas d'espace à part pour des conversations plus discrètes.

**2 Des temps d'attente variables induisant des usages variés au sein des espaces d'accueil**  
Le temps moyen à l'accueil est inférieur à 15 mn hormis pour les personnes se rendant aux permanences PMI qui peuvent attendre 30 à 45 mn en cas d'affluence.

**3 La sécurité : une problématique importante, à concilier avec la bienveillance**  
Le comportement agressif de certains usagers est une problématique récurrente au sein de la MDM. Il est nécessaire d'assurer au maximum la protection des agents d'accueil dans les choix d'aménagement. Cependant, il est également nécessaire de renvoyer l'image d'une administration chaleureuse et bienveillante.

**4 La dématérialisation des services : un ressenti et des expériences d'usage antagonistes**  
Dans le secteur privé ou public la dématérialisation des services est mal perçue et mal vécue par certains agents et usagers. La crainte d'une société qui se déshumanise et supprime les liens humains est présente dans les discours. En matière de services sociaux cette crainte négative est renforcée. Il n'y a pas de statistiques claires sur le sujet mais d'après les retours terrains une grande proportion de bénéficiaires ne seraient pas équipés et/ou autonomes dans l'usage des services en ligne.  
Pour les bénéficiaires et les agents à l'aise avec le numérique, le potentiel d'efficacité, de praticité des services en ligne et autres outils numériques est jugé positivement.

**IDÉES**

- Imaginer des renforts pendant 15 mins pour désengorger la file d'attente
- Délimiter des espaces réservés pour téléphoner : cabines internes et externes
- La cartographie de ma situation : étapes, personnes supports...
- Imaginer des espaces « îlots zens » pour déconnecter
- De la musique douce dans l'espace d'accueil
- Emprunter une exposition de la bibliothèque ou du musée et l'installer dans l'espace d'accueil de la MDM
- Former les agents d'accueil pour les rassurer en cas de comportement agressif
- Faire un escalier de plusieurs kilomètres pour augmenter les chances que les usagers se confient lorsque les agents les accompagnent
- Un petit espace de confidentialité spontané pour les jeunes de l'ASE qui arrivent à l'improviste
- Intégrer des toilettes, lavabos, chaises pour enfants

## Défi 2 : Une administration chaleureuse qui veille sur ses visiteurs et ses équipes

L'accueil peut être le premier contact physique d'une personne avec les services de l'aide sociale. La MDM a vocation à faciliter cette demande pour la rendre la plus acceptable possible à la personne, éviter la stigmatisation et lui renvoyer une image valorisante.

## DÉFI 3 : Des missions ou dispositifs d'aide sociale compréhensibles, accessibles et qui inspirent confiance

**Comment changer l'image bureaucratique perçue de l'extérieur et susciter la confiance ?**

Le ton administratif des courriers et les modalités d'accueil administratives peuvent offrir une image tronquée de l'accès aux services de la MDM. Elle propose aussi un accompagnement basé sur la confiance entre personnes accompagnées et travailleurs sociaux ou professionnels du médical.

**Amener des dynamiques collaboratives entre personnes ? Une piste intéressante mais nécessitant du réalisme**

Et si les MDM s'inspiraient des dynamiques collaboratives comme celles qui structurent certains services en ligne ? Cette hypothèse qui a été mise en débat lors de l'impression a intéressé les agents et les usagers des différents services mais nécessite du réalisme. Pour les agents, les usagers pouvant assurer un rôle d'entraide sont peu nombreux. Chez usagers, ils sont reconnaissants envers la MDM mais heureux de s'y rendre le moins possible.

**IDÉES**

- Intégrer un espace "cuisine" pour des actions collectives
- Rencontrer "bons plans" ou dépannage
- Réseau de bénévoles ponctuels mobilisés pour donner des coups de main (éviter l'engagement trop prenant)
- Des temps collectifs entre usagers pour expliquer les aides financières
- Plan de lutte contre les fake news de l'action sociale
- Distinction rapidement les usagers ayant besoin d'un accompagnement administratif pur et ceux ayant besoin d'un accompagnement social et organiser différemment l'accueil au sein de la MDM
- Eviter les termes dévalorisants socialement pour définir les missions de la MDM

**Une défiance des habitants vis-à-vis de l'aide sociale**

L'accueil de premier niveau à vocation à définir une première orientation vers un Accueil Social Inconditionnel ou vers d'autres partenaires. Certains lieux, garages d'usagers et de partenaires font état d'un manque de désir d'être accompagné par des travailleurs sociaux. La demande concerne plus des aides relatives aux démarches administratives ou de demande d'aides sociales spécifiques. Comment expliquer ce changement d'attitude des habitants : des rumeurs concernant une MDM "L'ombre d'aujourd'hui" à la peur d'être dépossédé de ses choix de vie ?

**Les conséquences de l'accueil individuel ?**

Force est de constater que les habitants bénéficiaires des services de la MDM peuvent entrer dans la comparaison et ne pas comprendre pourquoi certains peuvent prétendre à telle aide et d'autres non. Est-ce qu'en accueillant individuellement les bénéficiaires on les place pas dans une posture de consommateur de services ? Est-ce qu'en isolant les usagers dans des parcours d'accompagnement on ne limite pas la capacité collective et la solidarité entre usagers ?

**Une ambiguïté entre l'accompagnement administratif pur et l'accompagnement social**

La MDM apporte deux grandes catégories de services aux usagers : ce qui relève de l'accompagnement social et ce qui relève de l'expertise administrative. C'est un débat important pour les travailleurs sociaux qui peuvent se retrouver à gérer beaucoup d'administratif et peu d'accompagnement social, leur cœur de métier.

**Document de travail produit par la Métropole de Lyon dans le cadre d'une expérimentation à la MDM de Vaise**

## DÉFI 4 : Une maison commune qui favorise les échanges et la collaboration entre agents

**Comment proposer un lieu attractif et convivial pour favoriser les liens entre professionnels et métiers au sein de la MDM ?**

**Faire équipe entre les services et les personnels d'accueil**

On remarque parfois des tensions entre les agents concernant des procédures jugées insuffisamment légitimes ou manquant d'un cadre clair.

**IDÉES**

- Trombinoscope interne actualisé et dynamique
- Dédier du temps de travail à l'organisation de temps collectifs
- Imaginer des espaces avec des cloisons amovibles de qualité et intégrer des rangements pour rendre les pièces modulables selon les usages
- Faire de la MDM un lieu d'évènement pour les acteurs sociaux. Espace d'accueil réservable le soir pour animer des événements.
- Avoir des temps d'accueil conviviaux des nouveaux agents

**Les mobilités inter-services créent des profils de "personnes ressources"**

Certains agents passent par plusieurs services au cours de leur carrière. Ces profils de «personnes ressources» peuvent renseigner leurs collègues. Pour autant, on ne compte alors que sur de la cooptation pour assurer l'interconnaissance des services.

**Un espace qui ne favorise pas les collaborations inter-services**

Au sein de la MDM, chaque service se trouve à un étage différent. Ce positionnement a tendance à accentuer le cloisonnement entre les services. Le seul réel espace commun est la salle de repos située sur le toit. La plupart des espaces collectifs sont des espaces de réunions. Ainsi la question de la territorialisation du bâtiment pose la question des opportunités à travailler ensemble ou simplement se croiser.

**Avant, il y a pas mal d'années, on se mélangeait plus entre travailleurs sociaux et médicaux. Il y avait des analyses de la pratique qui créait du lien. Des formations communes. La charge de travail joue et amplifie les liens et de réflexion commune.**

**Document de travail produit par la Métropole de Lyon dans le cadre d'une expérimentation à la MDM de Vaise**

**Défi 4 : Une maison commune qui favorise les échanges et la collaboration entre agents**  
 Comment proposer un lieu attractif et convivial pour favoriser les liens entre professionnels et métiers au sein de la MDM ?

## DÉFI 5 : La place de la MDM sur le territoire et sa relation aux partenaires

**Comment permettre aux habitants de bien se repérer parmi l'offre importante de services et d'aides à proximité de la MDM ? Comment renforcer la coopération avec les partenaires ?**

**Une vision stratégique à approfondir au niveau territorial**

Les acteurs du médico-social s'accordent à dire que la notion territoriale est déterminante dans l'accès aux services. Les usagers ont un rapport de proximité aux services pouvant les aider à gérer leurs problèmes. Le constat est fait qu'un travail renforcé à une échelle "stratégique" pourrait permettre une meilleure coordination et efficacité.

**Articuler une offre claire sur le quartier pour améliorer la visibilité des aides sociales**

Le contenu du quartier à proximité du miroir ainsi que la présence de 2 foyers d'accueil et de nombreuses associations rend le choix plus large pour les personnes ayant besoin d'aide. À la MDM, des réunions sociales sont organisées de façon régulière afin que les acteurs présentent leurs actions.

**L'usager : un fil rouge entre les acteurs mais un devoir de protection des données**

La capacité à mettre en place "une trajectoire" des parcours des usagers est déterminante dans le travail de conseil et d'accompagnement des agents. Historique des démarches déjà réalisées, incorporation de pièces administratives déjà fournies, capacité à renvoyer vers un acteur soutenu de l'usager etc. sont autant de données utiles à transmettre entre acteurs pour permettre un accueil efficace et pertinent pour les usagers. Les registres régionaux ont équilibrés entre affichage et protection des données usagers sont parfois rigides par la loi mais relèvent parfois davantage d'une déontologie professionnelle.

**Idées**

- Répertoire à constituer sur des demandes fréquentes (CAF, SECU, PASS Hôpitaux, ...)
- Le dossier usager partagé avec des règles de protection des données communes
- Les stages "vis ma vie" pour les professionnels
- Le carnet de route de mes démarches
- Penser l'espace d'accueil comme un espace modulable et utilisable pour des rencontres partenariales originales entre acteurs du médico-social. Devenir une vraie maison commune
- Un outil visuel et actualisable présentant le bouquet de services porté par chaque acteur local.
- Faire des portes ouvertes avec des thématiques, des sujets événementiels. Un programme événementiel léger inscrit dans le quotidien.

## Défi 5 : La place de la MDM sur le territoire et sa relation aux partenaires

Comment permettre aux habitants de bien se repérer parmi l'offre importante de services et d'aides à proximité de la MDM ? Comment renforcer la coopération avec les partenaires ?

## DÉFI 6 : Assurer un accueil clair et efficace pour tous

**Comment permettre aux visiteurs de comprendre facilement la vie du lieu à l'accueil ? Comment gérer l'affluence et proposer des modalités d'attente faciles à comprendre ?**

**Harmoniser les pratiques d'accueil dans le cadre du rapprochement entre CCAS & MDM**

Ce qui semblait "normal" au CCAS devient parfois exceptionnel dans le contexte de regroupement des structures. Et vice-versa.

**Un cadre d'accueil peu intuitif**

L'accueil de la MDM comporte plusieurs éléments rendant l'accueil peu intuitif. Sur la grille d'entrée, les informations concernant la vocation du lieu ne sont pas adaptées à ce qui s'y passe. Passez la grille, le doute s'installe avec une vue directe sur le Centre de planning familial qui partage la charte graphique MDM / Grand Lyon mais n'est pas l'accueil principal. La signalétique générale de l'accueil est à retravailler pour bien orienter vers la banque d'accueil. Celle-ci étant décablée fortement par rapport à l'axe d'entrée, l'orientation ne permet pas aux personnes d'accueil d'adopter leurs postures aux visiteurs entrants.

**Accueil physique et usages numériques : une complémentarité qui reste à explorer**

Chez les bénéficiaires connectés, Internet est utilisé pour explorer et digérer l'information (identifier des aides, trouver le lieu et l'interlocuteur adapté etc.). Face à cette montée des usages numériques, il convient de trouver les réelles plus-values d'accueil pour les lieux physiques. Quand ils se rendent à la MDM, les usagers disent chercher l'expertise administrative (pour vérifier la fiabilité de l'information trouvée en ligne) et/ou le contact humain d'un accompagnement.

**Idées**

- Faire le lien entre les connaissances auto-contruites des personnes à l'accueil et celles de leurs collègues ?
- Afficher clairement les missions de la MDM des Accueils
- Faire ressortir les valeurs du lieu dès l'espace d'accueil
- Communications spécifiques pour faire connaître la MDM dans les bulletins municipaux
- Signalétique guidante dans les espaces publics
- Faire le deuil de l'affichage efficace et miser sur des objets interactifs en salle d'attente, comme une mappemonde
- Une zone d'attente distinguant les usagers avec RDV des usagers sans RDV.

## Défi 6 : Assurer un accueil clair et efficace pour tous

Comment permettre aux visiteurs de comprendre facilement la vie et la vocation du lieu à l'accueil ? Comment gérer l'affluence et proposer des modalités d'attente faciles à comprendre ?

## PHASE 2

# Créativité et intelligence collective

## IMAGINER COLLECTIVEMENT DES PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ACCUEIL DES PERSONNES EN MDM

En partant des défis formulés, les participants volontaires ont recherché collectivement des idées pour améliorer l'accueil des personnes en MDM, lors d'ateliers de créativité et de conception. La phase de créativité et de co-conception a vocation à mettre en débat les enseignements et pistes issues de l'immersion, passer de l'analyse à la production d'idées concrètes pour améliorer l'expérience des usagers à l'accueil des MDM, identifier des expérimentations potentielles.

## LA CRÉATIVITÉ, UN OUTIL COLLECTIF POUR CHERCHER DES SOLUTIONS CONTEXTUALISÉES

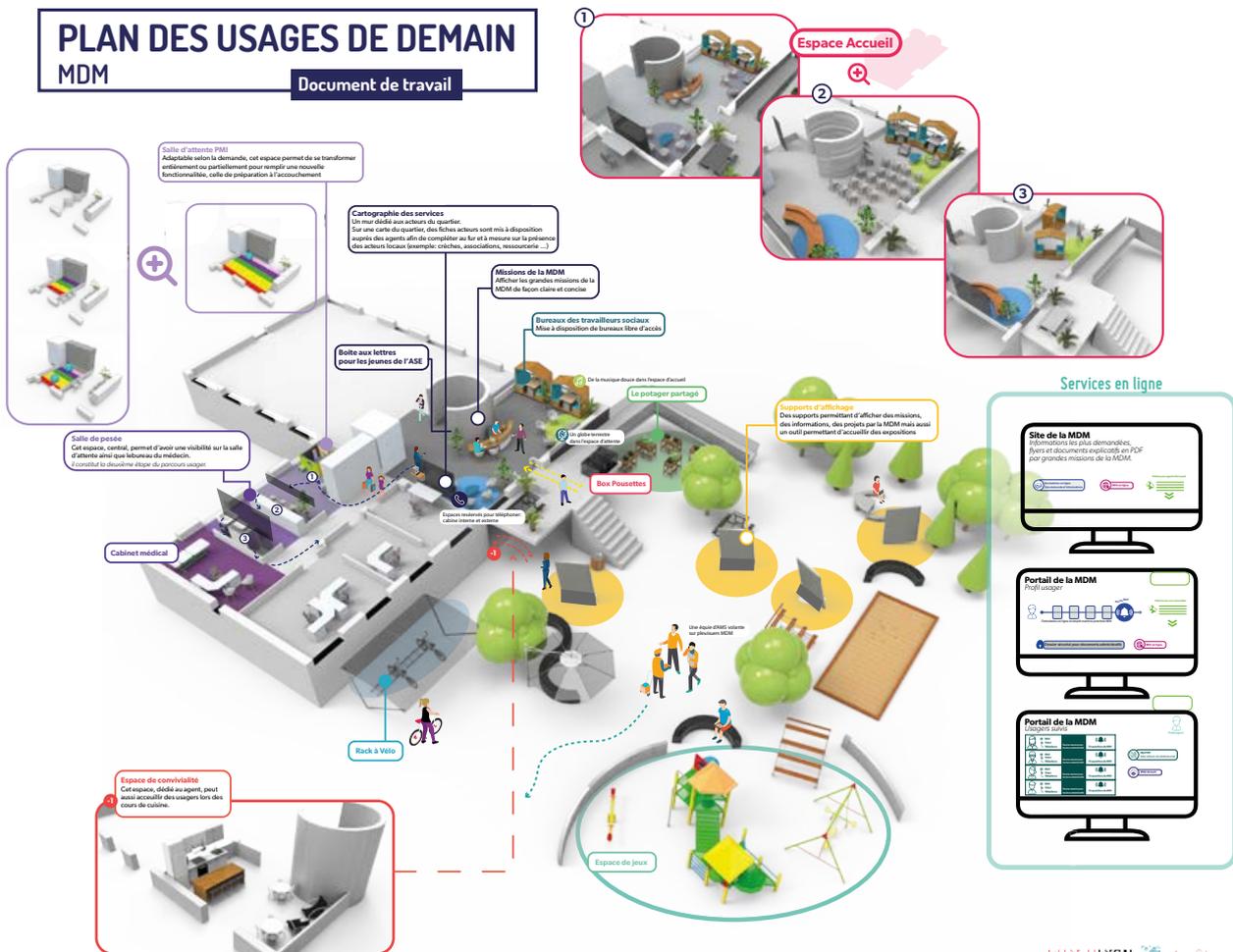
Les deux démarches se sont attelées à inscrire la créativité au plus proche des contextes et particularités de chaque MDM. Ainsi et afin de nourrir la créativité des participants, plusieurs supports leurs sont proposés :

- **une exposition inspirante : idées vues ailleurs, prospective et innovation technique**
- **un plan du quartier, des partenaires des MDM pour se repérer, bien comprendre le contexte spécifique du lieu**
- **un plan des usages de demain pour se projeter et réagir à de premières idées**
- **les posters des défis incluant des extraits de paroles de visiteurs du lieu : agents, visiteurs, partenaires, recueillies durant la phase d'immersion (témoignages, partages d'expériences de professionnels)**
- **des visites guidées de la MDM par des agents (Remix de Vaise)**
- **du matériel mis à leur disposition pour formaliser les échanges**



# PLAN DES USAGES DE DEMAIN MDM

Document de travail



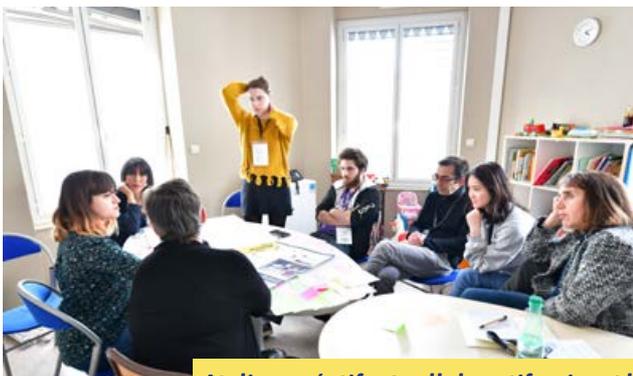
Affiche "Plan des usages de demain" utilisées lors du Remix de Vaise et des ateliers d'Ecully



Présentation des défis par l'équipe projet

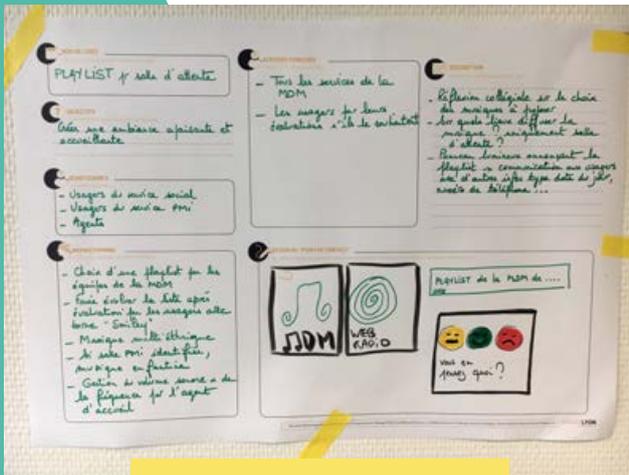


Matériel à disposition pour dessiner les scénarios



Ateliers créatifs et collaboratifs mixant les compétences et les regards sur l'accueil





Projection « la MDM de demain »

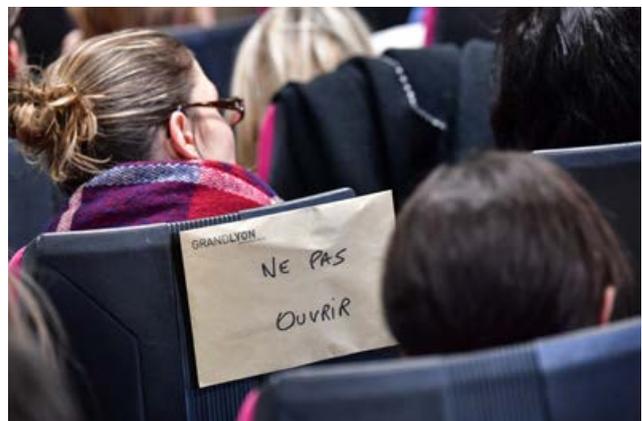


Fiche projet lors de l'atelier à la MDM d'Ecully

## DES ATELIERS CRÉATIFS MIXANT LES COMPÉTENCES ET LES REGARDS

Les ateliers de créativité ont rassemblé une diversité de professionnels, de la MDM, d'autres services de la Métropole, et des partenaires extérieurs. Cette phase nécessite le recours à une facilitation professionnelle assurée par la DSHE, le lab' d'Erasmus, le Service Usages et Expérimentations au sein de la Métropole. Des experts sont également mobilisés pour assurer l'accompagnement à la conception et au prototypage rapide.

**Les ateliers sont réalisés pour et avec les agents concernés.** Nous constatons sur les deux sites une forte mobilisation. Globalement les agents se sont prêtés au jeu pour co-construire des pistes d'amélioration de l'accueil dans leur MDM.



A Vaise les participants ont été mobilisés pendant deux jours de Remix, ce qui suppose une participation et un engagement continu, par équipe. Ceci a nécessité une étape supplémentaire et préalable de communication : durant une matinée le Remix a été présenté aux agents de la MDM de Vaise lors d'une réunion de lancement, pour les inviter à y participer.

## COMMENT SÉLECTIONNER LES IDÉES À PROTOTYPER ?

En conclusion des ateliers de co-conception, un choix a été opéré concernant la mise en oeuvre des idées. Certaines n'ont pas été retenues car jugées trop en décalage par rapport aux missions de la MDM. À l'inverse, d'autres dont la pertinence semble évidente ont été retenues pour être mises en place dans un avenir proche sans que cela nécessite un test au préalable. La troisième catégorie concerne directement la suite de la démarche, puisqu'il s'agissait de retenir les idées à tester sur sites, en situation.

### IDÉES NON RETENUES



Rencontres « bons plans »



Troc



Une fresque murale extérieure

Espace de jeux pour les enfants en extérieur



### IDÉES TESTÉES

Musique douce, îlots zens et végétation



Actions collectives

Des espaces modulables pour les animations



Affichage des missions de la MdM



Mobilier et espaces adaptés aux enfants

Accompagnement numérique

Une expo temporaire



### IDÉES À DÉVELOPPER

Boîte à outils pour les agents d'accueil



Espace de repos partagé



Bois poussettes

Un lieu d'évènements pour les acteurs médico-sociaux



Des panneaux ou écrans d'information

Une permanence pour les partenaires

### ECULLY

« 4 projets sur 7 ont été retenus via un vote des participants qui a permis d'identifier leurs préférences entre les projets, la faisabilité de ces derniers : la place, le matériel, le coût et le degré d'innovation par rapport aux pratiques actuelles. »

### VAISE

« La définition et la mise en oeuvre des premiers prototypes se sont faites sous un format très court : le Remix. Il n'y a donc pas eu de délai entre la recherche d'idées et leur prototypage. La sélection des idées intéressantes et faisables a été effectuée par l'équipe projet en fonction des contraintes temporelles. Celles-ci ont été retravaillées par des étudiants en design lors d'un atelier de 10 jours après le Remix. »

## PHASE 3

# Prototypage et expérimentations

### PASSER DES IDÉES AUX TESTS

La phase d'expérimentation consiste à maquetter les idées retenues et à les tester sur site. L'objectif de cette étape est de mettre en oeuvre rapidement et à moindre frais certaines pistes créatives autour de l'aménagement de l'accueil, de l'élargissement des actions médico-sociales, de la communication, des postures professionnelles etc. ayant émergé précédemment. Une idée intéressante à tester est une idée dont la pertinence n'est pas avérée mais qui possède une dimension prospective et soulève des questions susceptibles de faire évoluer de façon significative la MDM dans son identité, son bouquet de services, sa relation aux personnes, etc. Il s'agit également d'inspirer les travaux d'aménagement à venir et de nourrir la réflexion plus large de la Métropole sur l'accueil et le parcours des visiteurs des MDM.

Les deux approches créatives ont créé d'une part des prototypes, qui sont des formes testables dans des conditions réelles et des maquettes se rapprochant d'esquisses avancées donnant à voir le fonctionnement d'un service ou objet imaginé.

En fonction des retours d'expérience, certains prototypes seront intégrés au programme de travaux, testés sur d'autres sites ou abandonnés. Les maquettes sont quant à elles des supports de discussion permettant de valider la pertinence d'idée pour passer ensuite en phase de développement de prototype ou service.

Parallèlement, les résultats des deux démarches permettent d'enrichir le référentiel d'aménagement commun aux Maisons de la Métropole, porté par la Direction en charge des Travaux et des Aménagements et, plus largement, les travaux ou réflexions en cours sur l'accueil social.



#### **PROTOTYPER**

*Prototyper signifie littéralement faire le premier exemplaire pour le tester avant de produire en série. Le prototype est une des phases du processus de conception.*

*C'est la première version (incomplète) d'un produit ou d'un service, qui permet de réaliser des tests "en situation" et de valider des choix.*

*La 27ème Région*

## POURQUOI EST-CE IMPORTANT DE TESTER ?

En design, l'expression « Quick and dirty » est employée pour désigner cette phase de maquettage sommaire, non aboutie, qui permet de faire fonctionner une idée pour recueillir des retours. La phase de prototypage permet de tester de suite les pistes et idées qui questionnent, en intégrant les contraintes définies en amont. Et ce, tout en s'autorisant le droit à l'erreur, c'est-à-dire le droit de modifier et d'ajuster les prototypes en temps réel en fonction des retours des personnes et des agents.

Il est essentiel de tester les prototypes sur site pour se rapprocher au maximum d'une situation réelle. Toutefois, la question des différents usages d'un même lieu se pose. Dans l'exercice, on prototypage quelque chose qui n'existe pas mais qui doit être rendu réel et utilisable.

D'un point de vue pratique, voici les questionnements qui président au test : comment mettre en place les expérimentations sur le temps de travail des agents, de l'accueil des personnes ? Comment réorganiser un espace sans empiéter sur les conditions de travail des agents ? Comment concilier différents usages d'un même lieu ? Comment montrer la singularité des prototypes et leur réelle plus-value ?

## ON CONSTRUIT



### Avec qui ?

Les participants accompagnés par des professionnels spécialisés que l'équipe projet mobilise pour l'occasion, en fonction de leurs domaines de compétences.

### Quoi ?

Une maquette de chaque proposition retenue, sur site, afin de les expérimenter.

### Où ?

Dans les MDM en chantier pour inspirer les pratiques et aménagement de l'accueil sur l'ensemble du réseau de MDM.

### Comment ?

Grâce au matériel carton, à la peinture, au numérique etc... selon le type de projets.



*Machine à découpe à disposition et atelier carton à disposition des participants pour prototyper lors du Remix de la MDM de Vaise.*

# Présentation des prototypes & maquettes issus des 2 démarches

## LES PROJETS RÉPONDANT AU DÉFI 1 :

### UN SERVICE PUBLIC MODERNE QUI COMPREND ET RÉPOND AUX BESOINS

#### DES PERSONNES

##### 1. Une permanence numérique à la MDM

Une permanence numérique a été mise en place deux fois par semaine, assurée par une personne en service civique formé par Emmaüs Connect, pour accompagner l'utilisateur dans ses démarches en ligne.



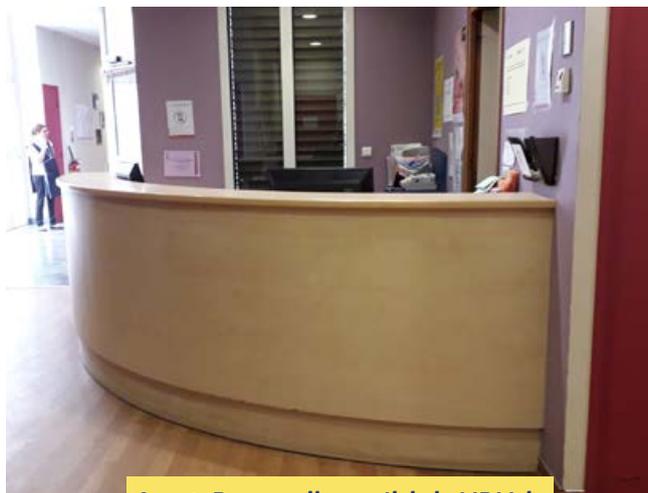
Avant : SAS d'entrée avant la mise en place de la cabane pour les médiations numériques



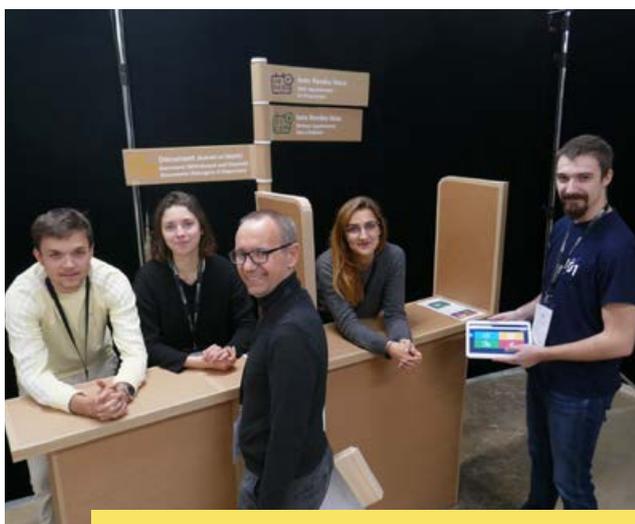
Après : Cabane aménagée dans le sas d'entrée pour les permanences du référent numérique

## 2. Une MDM sur-mesure

La fluidité du passage et le contact humain sont favorisés à l'entrée de la MDM par l'installation de mobilier répondant aux besoins des personnes : confidentialité, espace d'écriture, assises. Le projet prévoit également l'installation d'une signalétique et la création d'une application métier qui permet aux agents d'aller au contact des visiteurs pour répondre plus rapidement à leurs besoins.



Avant : Banque d'accueil de la MDM de Vaise avant le Remix



Après : Prototype de la signalétique « avec rendez-vous », « sans rendez-vous » et « document » pour guider les visiteurs dès leur entrée dans la MDM, et une tablette pour l'accueil mobile



## LES PROJETS RÉPONDANT AU DÉFI 2 :

### UNE ADMINISTRATION CHALEUREUSE QUI VEILLE SUR SES

### VISITEURS ET SES ÉQUIPES

#### 3. Accueil moderne et chaleureux : réaménagement de la zone d'accueil et d'attente

Pour rendre l'accueil plus agréable et chaleureux, la zone d'attente et de premier accueil a été réaménagée : du mobilier coloré et plus moderne a été installé, les murs ont été repeints en blanc, un espace "enfant" a été aménagé avec des jeux transportables et des plantes ont été disposées, la banque d'accueil a été également déplacée pour ouvrir l'espace.



Avant :

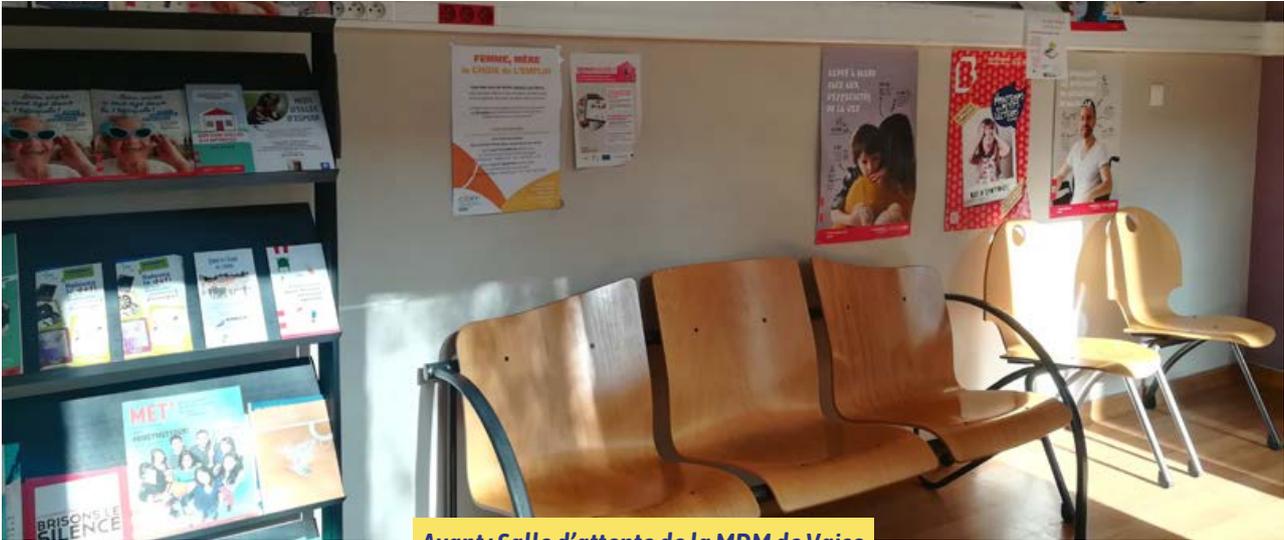


Après : Plantes vertes, assises, coin enfant avec des jouets et des livres dans la zone d'attente de la MDM d'Ecully



## 4. Ouidire

Ouidire est une fresque à vivre et à entendre qui rend l'attente plus agréable et ludique dans les MDM. Il s'agit d'une carte interactive qui invite l'utilisateur à tendre l'oreille pour redécouvrir son quartier : en parcourant la fresque il découvre la vie du quartier ainsi que des bons plans !



**Avant : Salle d'attente de la MDM de Vaise**



**Après : Test de la fresque à vivre « Ouidire » suite au Remix dans la MDM de Vaise**

## LES PROJETS RÉPONDANT AU DÉFI 3 :

### DES MISSIONS OU DISPOSITIFS D'AIDE SOCIALE COMPRÉHENSIBLES, ACCESSIBLES ET QUI INSPIRENT CONFIANCE

#### 5. Mon parcours social

L'utilisateur devient acteur de son parcours social par l'utilisation d'un outil de médiation numérique en entretien. Les schémas explicatifs, les comptes-rendus, les objectifs, les rendez-vous, les documents, et les coordonnées des partenaires utiles à contacter y sont stockés, et sont accessibles à distance par l'utilisateur via une application.



*Application numérique à disposition de l'utilisateur pour prendre en main son parcours social, et son utilisation lors d'un rendez-vous entre une assistante sociale et un utilisateur*

#### 6. Alvéoles

Alvéoles est un espace d'échange et d'apaisement : il permet d'individualiser l'accueil dès l'entrée grâce à un mobilier qui met l'agent et l'utilisateur au même niveau et peut s'adapter à différentes situations.



*Prototype en carton d'une Alvéole*

## 7. Moodoo

Moodoo est à la fois un repère et un médiateur pour l'enfant et ses interlocuteurs pendant les rendez-vous de médiation. A chaque rendez-vous, l'enfant retrouve cette peluche protéiforme avec laquelle il peut interagir pendant le temps d'attente. Cet objet permet également de créer un échange entre la famille, le travailleur social et l'enfant pendant le rendez-vous selon ses interactions avec Moodoo.



Scénario d'un rendez-vous de médiation avec Moodoo

## LES PROJETS RÉPONDANT AU DÉFI 4 :

### UNE MAISON COMMUNE QUI FAVORISE LES ÉCHANGES

### ET LA COLLABORATION ENTRE AGENTS

#### 8. Trait d'Union

Trait d'Union vise à créer du lien entre les agents d'une MDM, et entre les MDM de Lyon. Ce projet invite les agents à passer du temps ensemble à la pause dans un lieu modulaire créé en regroupant des mobiliers interactifs : une interface tactile proposant des musiques d'ambiance et des actualités, un mur d'expression pour partager les bons plans, poser des questions, et le traditionnel coin café.



Test du choix de l'ambiance et du coin café suite au workshop de la MDM de Vaise



# LES PROJETS RÉPONDANT AU DÉFI 5 :

## LA PLACE DE LA MDM SUR LE TERRITOIRE ET SA RELATION AUX PARTENAIRES



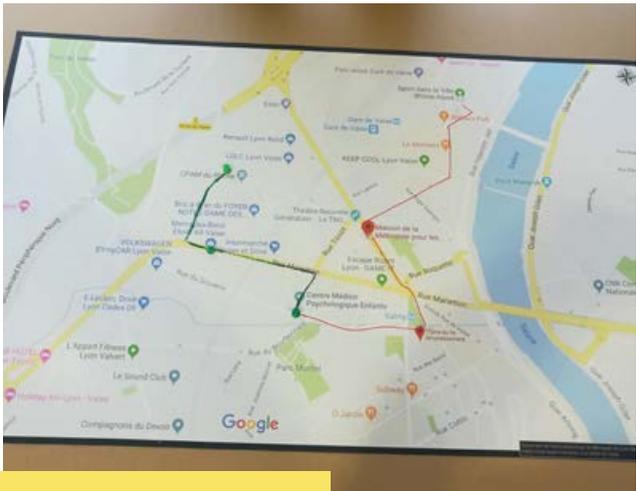
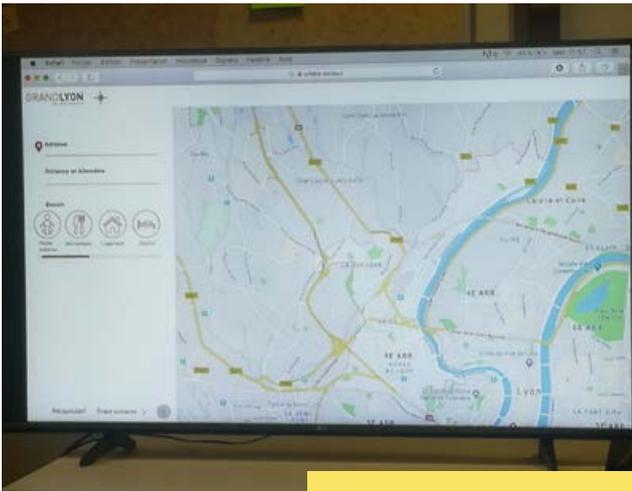
Atelier avec les partenaires

### 9. Une rencontre partenariale intitulée « L'été arrive », autour des activités socio-culturelles à destination des familles

Un atelier « partenaires » a permis de recenser et échanger sur les possibilités et les conditions d'accueil des enfants et des jeunes pendant l'été sur les cinq communes du territoire de la MDM. Des familles ont ensuite pu bénéficier de cette information et construire leur projet de vacances dans le cadre d'un atelier dédié aux visiteurs de la MDM.

### 10. La Boussole

La Boussole est un outil qui recense et tient à jour les partenaires de la métropole pour aider les personnes et les agents à se repérer parmi les nombreuses offres de services et d'aides de proximité sur la métropole. En renseignant le profil de l'utilisateur et ses besoins, le travailleur social a accès aux informations des partenaires qui lui sont utiles. Un agenda partagé permet également aux partenaires de se coordonner sur des actions communes ou de mettre en place des réunions.



Prototype de « la Boussole » lors du Remix à la MDM de Vaise

## LES PROJETS RÉPONDANT AU DÉFI 6 :

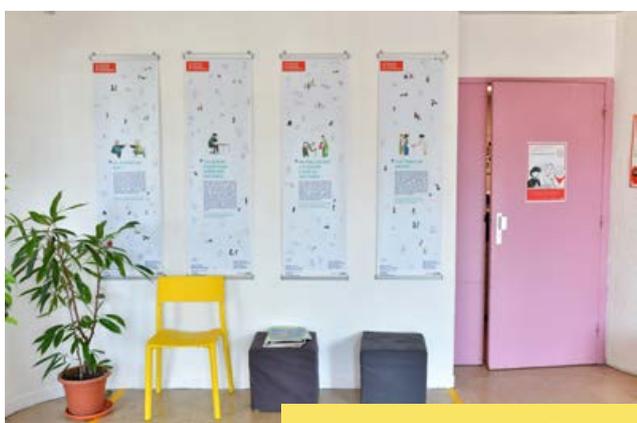
### ASSURER UN ACCUEIL CLAIR ET EFFICACE POUR TOUS

#### 11. Récits de visiteurs et d'usagers de la MDM

Lieu-clé pour diffuser des informations aux personnes, les murs de la salle d'attente de la MDM ont été réinvestis pour présenter, à travers des récits fictifs de visiteurs de la MDM, les missions des Maisons de la Métropole. Sept panneaux illustrés ont été créés et sont venus remplacer les nombreuses affiches informatives présentes sur les murs.



Avant : Informations à disposition dans la salle d'attente d'Ecully avant



Après : Affiches « récits d'usagers » disposés dans la salle d'attente



## 12. La MDM commence à l'extérieur

Pour faire face au problème d'accessibilité de la MDM et de visibilité de ses actions, un marquage au sol, un panneau illuminé lors des horaires d'ouverture de la MDM ainsi qu'un panneau d'information sont mis en place.



Avant : Panneaux d'entrée et d'informations à l'entrée de la MDM de Vaise



Après : Panneau d'affichage des horaires par service de la MDM de Vaise et panneau d'entrée lumineux sur la porte d'entrée



Prototypes d'Auto-Post lors du Remix de Vaise

### 13. Auto-Post

Auto-Post est un outil de remise automatique et personnalisée du courrier aux personnes domiciliées, comprenant également un espace confidentiel de lecture et d'accompagnement si besoin.

#### À Vaise

Les expérimentations n'ont été pas mises en test directement sur le site. Suite au Remix, les prototypes ont été retravaillés par des étudiants en design lors d'un atelier de 10 jours, puis développés pour certains, comme le projet « la Boussole ». Certaines questions se sont posées :

- Comment tester les prototypes avec les visiteurs des MDM dans un format si court ?
- Comment s'assurer que les prototypes, retravaillés en dehors de la MDM lors de l'atelier, soient testables sur site ?
- Comment organiser la suite du prototypage ? Une fois le démontage passé, comment les prototypes les plus pertinents sont-ils sélectionnés et approfondis ?



Interview de Christophe Monnet  
Métropole de Lyon - Lab' ERASME

#### **Erasme a l'habitude de travailler en format Remix, quelle a été pour vous la spécificité de ce remix dans une MDM ?**

En comparaison aux autres Remix que nous avons fait, notamment dans l'éducation, nous avons ici un public assez éloigné des méthodes de créativité au départ. Mais qui, par leur formation et leur métier ont été très réactifs. Ils étaient loin de ce milieu et ils se sont très vite adaptés, ont joué le jeu. Ils ont vraiment fait ça en équipe. Il y a donc un côté plus spectaculaire que lorsque l'on travaille avec des profs qui connaissent déjà ces méthodes créatives. Nous avons créé les conditions pour : il y a eu la réunion de lancement (Meet-up) par exemple qui a été un échauffement au Remix. Il a permis de créer une dynamique et un engagement quasi immédiat.

Grâce à l'implication des différentes équipes (MDM, les différents services de la Métropole tel qu'Erasme, la DPDP, la DPMG, la DSHE,...), on a montré qu'on est capable d'intégrer un lieu en mettant toutes les forces de la Métropole à contribution. On a senti un sentiment de reconnaissance du travail des agents ce qui a fait apparaître tout un tas de solutions et de problématiques exprimées par les agents.

## A Écully

Les prototypes ont été installés sur site afin d'être testés immédiatement, et d'être ajustés en fonction des réactions des visiteurs et des agents. Certaines questions se sont posées :

- **L'espace d'accueil étant très restreint, comment concilier plusieurs usages d'un même lieu ?** *Les permanences du référent numérique, l'espace d'attente et le coin enfant cohabitent, séparés par un marquage au sol. Dans ce cadre, comment assurer la tranquillité et la confidentialité ?*
- **Comment ne pas impacter le travail de l'agent d'accueil en ré-aménageant son espace ?**
- **Comment montrer la singularité des prototypes et leur réelle plus value ?** *A titre d'exemple le coin jeux pour enfants joue indirectement un rôle dans l'ambiance visuelle et sonore du lieu. Ce qui influence à la fois l'accueil des enfants, des adultes et les conditions de travail de l'agent d'accueil.*



### Interview de Catherine Raffin Dewaele - Métropole de Lyon Directrice de territoire Ouest Lyonnais

#### **Que pensez-vous de l'intégration d'une approche par les usages pour rénover un bâtiment comme la MDM ?**

Cette démarche a donné du sens au projet, et a permis d'introduire de nouvelles façons d'échanger entre les agents ainsi que de nouvelles façons de faire dans l'action sociale : s'autoriser à expérimenter et tester en grandeur nature. Nous pouvons d'ores-et-déjà identifier de réels impacts sur le long terme puisque dans les travaux définitifs prévus pour 2020 seront notamment repris l'expérimentation de « la cabane » - espace de confidentialité pouvant aussi accueillir de la médiation numérique - et l'espace jeux enfants à proximité de la banque d'accueil. Le bilan est très positif. La DPDP et les designers ont été une ressource précieuse, à la fois pragmatique et créative. Ils ont également apporté un rapport de confiance indispensable au projet. En tant que manager, ce projet était une prise de risque, la confiance est la condition pour que ça marche. De plus, il y a eu une forte mobilisation et un fort soutien inter-services, ce qui a même débouché sur une visite du Président de la Métropole.

#### **Comment les équipes ont-elles été mobilisées ?**

Les professionnels se sont montrés dans un premier temps réticents au changement. Pour mobiliser les agents dès le début du projet les assistantes de direction et moi-même avons organisé des réunions et des rencontres, à la fois formelles et informelles, pour leur présenter la démarche. Ils ont ensuite été impliqués lors d'ateliers collaboratifs, qui ont levé les résistances et les ont amenés à s'approprier réellement le projet. Pour ce qui est de la mise en oeuvre de la démarche, le principal point de difficulté a été de prendre du temps sur les heures de travail parmi toutes les contraintes qui existent déjà.

C'est une chance d'être un territoire expérimental aux côtés de la MDM de Lyon-Vaise, dans une démarche globale au service d'un renouvellement des aménagements des MDM.

## PHASE 4

# Bilan et enseignements

## Faire le bilan des expérimentations, et des suites à leur donner

### QUELLES SONT LES MODALITÉS D'ÉVALUATION DES EXPÉRIMENTATIONS ?

Pour évaluer les expérimentations, l'équipe s'est appuyée sur les retours d'usagers, des agents et des visiteurs de la MDM. Ceux-ci ont été interrogés « à la volée », dans la salle d'attente, ou ont laissé leur avis dans un carnet. L'objectif de cette phase de bilan est d'ajuster les prototypes au fur et à mesure, et d'aboutir à des propositions d'axes d'améliorations pour la suite de la démarche.

Pour cela il est essentiel d'anticiper des points bilans, de s'accorder le temps nécessaire à l'évaluation de différentes versions s'il y a lieu.

A Ecully, les agents ont donné leur avis en continu lors de la phase de test, mais également en aval lors d'un atelier de capitalisation final dédié. A Vaise, les projets ont été travaillés par des groupes dédiés qui ont proposé et discuté les conditions d'incubation.



Point étape du 7 mars à la MDM d'Ecully



Une boîte à idées agents et usagers pour recueillir les avis des agents suite aux premières semaines d'expérimentation



Atelier final durant lequel les agents ont dessiné les futurs aménagements à faire apparaître dans le cahier des charges des travaux



## QUELS CRITÈRES POUR ÉVALUER LA PERTINENCE DES PROTOTYPES ?

Les critères sont issus des objectifs de chaque projet et doivent répondre à la question suivante: **“Qu’est-ce qui fait sens, et fait que l’on va atteindre l’objectif des projets ?”**. Voici des exemples de catégories de critères :

- **La satisfaction des visiteurs des MDM : Combien de personnes ont été touchées et combien sont satisfaites de la proposition ?**
- **L’analyse des impacts du projet : Quels sont les impacts et/ou conséquences du test ? Quelles sont les questions soulevées ?**
- **La communication : L’expérimentation est-elle visible, compréhensible ? Donne-t-elle envie de la tester ?**
- **L’ergonomie du prototype: le prototype est-il adapté à son objectif ?**
- **Les conditions techniques de mises en oeuvre des prototypes : les conditions de réussite sont-elles réunies ? Que manque-t-il ?**



## QUELLES SUITES POUR LES DIFFÉRENTS PROJETS ?

« Aujourd'hui les agents aimeraient avoir droit à la concrétisation des expérimentations dans la MDM de Vaise. Ce qui devrait arriver dans l'année à venir pour certains projets tels que la réorganisation de la banque d'accueil ou l'expérimentation sur le livret personnalisé de suivi des usagers. C'est vrai que le post Remix est encore une autre étape. Cela demande de s'y replonger intellectuellement après une coupure et la reprise du quotidien. Par exemple, trois assistantes sociales se sont investies sur le suivi des projets m'ont dit qu'elles ne s'attendaient pas à ce que ça leur prenne autant de temps. Il y a donc des moments où on ne peut pas être aussi investi qu'on le voudrait, ce qui crée une frustration. C'est dommage puisque le Remix a demandé beaucoup d'énergie. Je sens qu'il me manque des outils et des compétences de conduite de projet pour maintenir la dynamique sur le long terme. Cela interpelle : comment accompagner les projets sans que ça soit un engagement trop lourd ? »

**Marilyne Mosnier**  
Adjointe chef de  
service social –  
Territoire Lyon 5-9

**Catherine Raffin Dewaele**  
Directrice de territoire  
Ouest Lyonnais

« Aujourd'hui nous vivons une frustration due à un report des travaux initialement prévus juste après la démarche et finalement décalés à 2020. Toutefois, la mobilisation des agents est toujours présente, ce que démontre l'organisation de deux nouvelles rencontres entre travailleurs sociaux et structures partenaires de la MDM, construites sur le même modèle que l'expérimentation « L'été arrive » et organisées à l'initiative des agents qui avaient pris part à l'expérimentation. »

« Nous avons identifié et associé dès le début de la démarche des personnes ressources travaillant sur le même sujet ou sur des sujets liés. Par exemple, nous avons mobilisé dès l'amont la direction en charge des travaux d'aménagement dans les MDM ; cela a permis d'intégrer rapidement les conclusions touchant au mobilier, à la confidentialité ou à la gestion des flux de visiteurs, à la fois dans les plans d'aménagement de l'accueil pour la MDM d'Ecully mais aussi dans le référentiel d'aménagement, pour toutes les MDM du territoire, qui était en cours d'écriture. Ainsi, le bilan des expérimentations a pu se diffuser plus rapidement et être transféré rapidement dans les pratiques. »

**Caroline Richemont**  
Responsable  
service Usages et  
Expérimentations  
à la Direction de la  
Prospective et  
du Dialogue Public  
(DPDP)

**Christophe Monnet**  
Lab' ERASME

« Nous avons créé les « vendredis d'incubation » pour suivre les projets, qui sont ouverts à tous. Nous continuons à avoir des retours d'agents qui nous disent qu'ils voient autrement leur métier aujourd'hui. »

### **EXPÉRIMENTATION 1 à Ecully : administration chaleureuse et conviviale**

- A inspiré directement certains passages du référentiel d'aménagement des MDM à l'échelle de tout le territoire.
- 

### **EXPÉRIMENTATION 2 à Ecully : Récits d'usagers**

- A permis d'ouvrir un groupe de travail avec la Direction de la communication sur les modalités d'information et affichage dans les MDM à l'échelle du territoire
  - A ouvert une réflexion sur la création d'un « kit de communication » facile à déployer pour les agents des MDM, dont la communication n'est pas le métier.
- 

### **EXPÉRIMENTATION 3 à Ecully : L'été arrive**

- A été approprié par les assistantes sociales participantes et a donné lieu à des répliques via une mobilisation spontanée des agents ayant participé et qui ont fait remonter la demande à leur hiérarchie.
- 

### **EXPÉRIMENTATION 4 à Ecully : Mediation numérique**

- La Métropole s'empare de cette thématique à travers la démarche nationale de « chèque numérique ».
- 

### **EXPÉRIMENTATION Du Remix à Vaise :**

- Incubées via un workshop de 10 jours avec des étudiants du DSAA de Villefontaine puis poursuite de l'incubation des 4 plus prometteurs via le lab d'Erasmus - développement numérique de Boussole par exemple - et la mobilisation de l'équipe projet pour favoriser l'atterrissage.





---

RETROUVEZ  
TOUTES LES ÉTUDES SUR

WWW.  
MILLENAIRE3.  
COM

MÉTROPOLE DE LYON  
DIRECTION DE LA PROSPECTIVE ET DU DIALOGUE PUBLIC  
20 RUE DU LAC  
CS 33569 - 69505 LYON CEDEX 03