

Arviou / Les Rural'Idées germent avec l'Adefpat

Le design de service : un enrichissement des démarches de co-construction en développement local.

« On ne peut plus faire les uns sans les autres. » Claudie Bonnet a donné le ton de l'atelier Rural'Idées organisé le 14 novembre dernier à Arviou par l'Adefpat, avec l'appui de la Région Occitanie. Une cinquantaine de participants (élus, techniciens, sociologues...) se retrouvait à son invitation pour phosphorer et partager leurs expériences autour du "design de service". En langage simple, il s'agissait de s'interroger sur les nouvelles façons de concevoir des projets et d'accompagner l'innovation dans les territoires ruraux.

L'exemple d'Arviou, « le village où l'on réfléchit à 800 en conseils villageois », dicit son maire Gilles Bounhol, a permis de démarrer cette journée studieuse par un partage d'expériences vivant et passionnant. « Il faut avoir beaucoup d'énergie et y croire à fond. C'est un véritable exercice démocratique », a rappelé l' élu.

Projet de cité digitale, chaudière collective au bois, salle de conférence et spectacle... Ici, « dans un village magnifique mais un peu isolé », les idées et projets ne manquent pas pour accueillir de nouveaux habitants, les retenir et créer de l'activité...

TESTER, EXPÉRIMENTER

Imaginer, anticiper, tester, expérimenter, mobiliser... Entre témoignages et ateliers en petits groupes, cette journée proposée par l'Adefpat a jeté les bases d'une nouvelle façon de construire un avenir aux territoires ruraux. « Il faut travailler avec les citoyens sur les problèmes qui les concernent », a insisté Sylvine Bois Choussy de la 27^{ème} Région, l'une des intervenantes. Pauline Scherer, sociologue, a souligné elle aussi l'importance de partir des usagers pour construire des projets adaptés.

Venus de Lozère, du Tarn, du Quercy ou encore des Grands Causses, les participants se sont régalés lors de la pause gourmande servie à midi par les Loco-Motivés, une association de producteurs locaux. La visite du « Carré magique » au cœur du village a clôturé la journée. Puis, chacun est reparti travailler avec des contacts et des connaissances sur le thème de l'atelier.



Visite du Carré magique d'Arviou, un site entre expérimentation et innovation.

Pour en savoir plus
www.adeftp.fr
www.la27eregion.fr



Expériences innovantes d'ingénierie territoriale

L'Adefpat a mené avec des territoires des expérimentations de nouvelles formes d'ingénieries inspirées du design de service et de l'approche de la 27^{ème} Région. Pour expliquer, détailler et partager les expériences innovantes qu'elle a accompagnées sur le terrain, l'Adefpat a publié un Livret de capitalisation. Fruit d'un travail collectif associant les techniciens de l'Adefpat et les acteurs, élus et habitants des territoires d'expérimentation accompagnés par Pauline Scherer, sociologue-intervenante, ce livret est disponible sur le site de l'Adefpat.

Le design de service

Le design de service a pour but d'améliorer ou de créer des services innovants. Il permet de prendre en compte, d'analyser et de susciter de nouveaux comportements d'usages, de travail, de consommation... Le design de service s'intéresse à la fonctionnalité et à la forme des services du point de vue des usagers. Cet outil s'intéresse aux attentes et aux comportements de l'utilisateur final, afin d'adapter le service qu'il soit public ou privé.

QUALITÉ
L'Adefpat
certifiée
ISO 9001



Afin d'améliorer son action sur les territoires, l'Adefpat s'est engagée dans une démarche qualité.

Elle est certifiée ISO 9001 depuis le 9 août 2017, pour l'activité suivante : conception, réalisation, suivi des formations développements associées à des projets de territoire.

Au 30 septembre 2017, 96% des porteurs de projets se déclaraient satisfaits ou très satisfaits de leur accompagnement.

contact

N°66
DÉCEMBRE 2017

LA LETTRE DES PARTENAIRES DE L'ADEFPAT



Claudie Bonnet,
présidente de l'ADEFPAT

EXPRESSION

C'est à Arviou que nous avons donné rendez-vous à nos adhérents autour d'un atelier sur les méthodes favorisant la co-construction de projets public/privé. Initier de nouvelles méthodes pour accompagner les projets correspond effectivement aux attentes de nos territoires : quelle place donner à la participation des habitants ? Comment prendre en compte les usages et les usagers de futurs services ? Comment associer les utilisateurs dans la gestion des projets ? Les approches issues du design de service viennent enrichir notre méthodologie de la formation développement. Elles permettent de concevoir des projets en associant les usagers pour imaginer un lieu, un service en s'appuyant sur leur connaissance, leurs pratiques... Il s'agit ensuite de tester à « petite échelle ». Par exemple investir un lieu de manière éphémère et mettre en œuvre une bibliothèque, le réaménagement d'un lieu d'accueil, un service de transports, des services aux personnes. Il s'agit de tester grandeur nature afin de pouvoir ajuster, améliorer en prenant en compte les différents points de vue des utilisateurs.

Ces méthodes viennent parfois bousculer nos habitudes professionnelles, nous demandent de travailler avec de nouvelles compétences. Mais nous sommes convaincus que pour accompagner nos territoires et leurs évolutions, il faut aussi continuer à ré-inventer nos méthodes d'intervention.

Je vous présente mes meilleurs vœux pour l'année 2018, au nom des membres du bureau, des administrateurs et de toute l'équipe. Que cette année soit riche en projets pour construire des territoires solidaires et innovants

LE DESIGN : C'EST AUSSI POUR LES TERRITOIRES



À Grissoles, imaginer comment donner couleurs et vie au centre ville.

Partir des besoins des usagers, élaborer des prototypes, tester avant de se lancer... Créatif et inventif, le design de service est un nouvel outil à découvrir d'urgence.

« Soyons inventifs pour construire des projets riches. Expérimentons même si l'on peut parfois se tromper, car il y a un coût à ne pas innover », rappelle Anne Froment, la directrice de l'Adefpat. « Il faut construire, co-construire, réfléchir ensemble », martèle Claudie Bonnet, la présidente. Des paroles aux actes, les expériences innovantes menées avec le soutien de la Région par l'Adefpat s'appellent « Tous en ville », « Activités audacieuses », « Rencontres apprenantes »...

Elles sortent des sentiers battus et n'ont pas peur parfois de s'égarer un peu en chemin. Car il faut oser pour innover. Le design de service - objet de cette Lettre Contact - est un des outils de cette manière de faire encore toute jeune impulsée en France par la 27^{ème} Région. Il privilégie l'expérience vécue par les utilisateurs, demande de travailler avec les citoyens sur les problèmes qui les concernent, les impliquent dans les projets. Puis vient la phase de prototypage, et les tests...

Car pour transformer l'action publique, il ne faut pas avoir peur de bousculer les habitudes et même de rêver. C'est ce que nous disent les témoins/acteurs des expériences innovantes présentées dans cette Lettre Contact. Engagés, passionnés, critiques aussi, aucun ne regrette de participer à cette nouvelle façon d'agir.



Contact ADEFPAT : lettre périodique
Présidente de l'association : Claudie Bonnet
Création graphique & mise en page : Jérôme Soleil Graphiste
Rédaction & crédit photo : Fabienne de Jenlis & Adefpat
Impression : Imprimerie Publi Quercy - Cahors
ADEFPAT : association financée par l'Europe (FSE et FEADER), le Conseil régional Occitanie, l'Etat, avec le concours des Conseils départementaux



TOUS EN VILLE !

GRISOLLES / TARN-ET-GARONNE



Un travail mené avec les habitants, une médiatrice, deux urbanistes, un graphiste et une sociologue...

> **OBJET** / Co-construire la redynamisation du centre-bourg avec la participation d'élus, habitants, associations et commerçants.

> **PARTENAIRE** / Communauté de Communes Grand Sud Tarn-et-Garonne

> **FINANCEMENT** /



« Comment faire pour améliorer la vie en ville ? Que le centre de Grisolles ne soit pas le même qu'ailleurs ? Je me suis beaucoup engagée dans le projet car je suis à la fois élue, adjointe chargée des écoles et de la culture, et habitante du centre-ville. J'étais aussi sensibilisée aux méthodes de la 27^{ème} Région et à l'importance des usagers dans les projets. » Mélanie Jeangin a participé à toutes les étapes de l'expérience innovante menée avec l'Adefpat pour relancer une dynamique de centre-ville du bourg de 4000 habitants. « Le diagnostic réalisé avec un groupe d'élus, de commerçants et d'habitants a fait ressortir qu'il n'y avait pas de place pour les enfants, mais des voitures partout, un espace public surtout occupé par les hommes, et des commerces peu visibles ! Suite à ce constat, des idées ont émergé. Pour les tester, nous avons travaillé avec une médiatrice, deux urbanistes, un graphiste et une sociologue de l'association de l'Aire. Le temps d'un week-end, un espace ouvert à tous a été créé. Des visites en petits groupes, accompagnées par un architecte et un urbaniste, ont permis d'imaginer comment donner des couleurs à la ville, se réappropriant l'espace public... Avec des idées pas forcément onéreuses. Comme fleurir le devant des commerces le temps d'un week-end, faire un panneau « totem » de signalisation... Des résidents de la maison de retraite au conseil municipal des jeunes, tout le monde a pu s'exprimer. Et chacun a été entendu par les élus. »

« Donner des couleurs à la ville »

Une bonne partie des gens qui ont participé à ce week-end ont souhaité continuer au sein d'un collectif « Tous en ville » autour de trois commissions : communication entre habitants, cadre de vie/fleurissement et animation. Une commune de notre taille, c'est vraiment la bonne échelle pour mobiliser les usagers. Un seul regret : les commerçants n'ont pas bien saisi que c'est l'énergie de tous qui peut faire changer les choses. »

ACTIVITÉS AUDACIEUSES POUR UN AVENIR ÉCONOMIQUE

BOURIANE ET CAUSSES DU QUERCY / LOT



Réunions et conférences pour faire surgir des idées nouvelles.

> **OBJET** / Associer les habitants et les entreprises du territoire à la définition des enjeux de développement économique de demain et à la manière d'y répondre.

> **PARTENAIRES** / Parc Naturel Régional des Causses du Quercy et PETR Grand Quercy, club d'entreprises Gourdon Bouriane.

> **FINANCEMENT** /



« L'étincelle a été la lecture de la Dépêche invitant à une rencontre du Club d'entreprises de Gourdon-Bouriane sur le thème d'une prospective économique à l'horizon 10/20 ans. Mon objectif était à la fois de comprendre mon territoire, de tisser des liens et d'apporter ma pierre au développement de ma région. Je ne connaissais personne en arrivant à la réunion mais j'ai vite souhaité rejoindre le collectif ! » Pascal Pichoutous a quitté Lyon pour ouvrir fin 2016 une boutique d'impression 3D à Cazals. Les séances de prospective économique intitulées « Activités audacieuses » avec les designers de l'agence Plausible Possible l'ont tout de suite passionné : « J'ai rejoint le collectif et participé aux réunions du comité de pilotage et aux ateliers créatifs. »

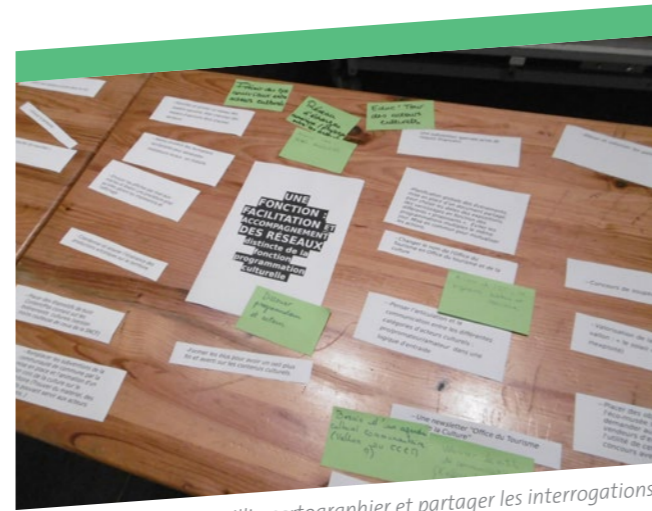
« Nous allons tester une "ressourcerie des actifs" »

« Le côté positif de ces ateliers, c'est qu'ils m'ont permis de m'intégrer rapidement et de connaître mes futurs clients et partenaires. Même si je suis resté un peu sur ma faim quand on a évoqué les filières à développer. Aujourd'hui, nous démarrons la 2^{ème} phase des « Activités audacieuses » avec des idées phares issues des réunions et conférences. Une forte demande d'accompagnement a émergé car, dans nos petites structures, nous devons tout faire nous-mêmes. Nous avons besoin d'échanger, de partager nos compétences et aussi d'être soutenus... »

Nous allons expérimenter et tester une « ressource des actifs » qui sera un lieu virtuel ou physique pour se retrouver et s'épauler. Quel serait son coût ? Comment la financer ? Quelle que soit la réponse, cette expérience a créé du lien entre nous. Cet engagement bénévole prend du temps mais apporte un bénéfice tant personnel que professionnel. Grâce à ma meilleure connaissance du territoire et des financements possibles, je vais animer avec le Département un atelier sur l'intérêt de l'impression 3D pour les entreprises lotoises ! »

DESSINE-MOI LA CULTURE

CONQUES MARCILLAC / AVEYRON



Recueillir, cartographier et partager les interrogations.

> **OBJET** / Co-construire le projet culturel de territoire avec les habitants, les acteurs culturels, les acteurs publics (élus et agents).

> **PARTENAIRES** / Communauté de Communes Conques-Marcillac, PETR Centre Ouest Aveyron.

> **FINANCEMENT** /



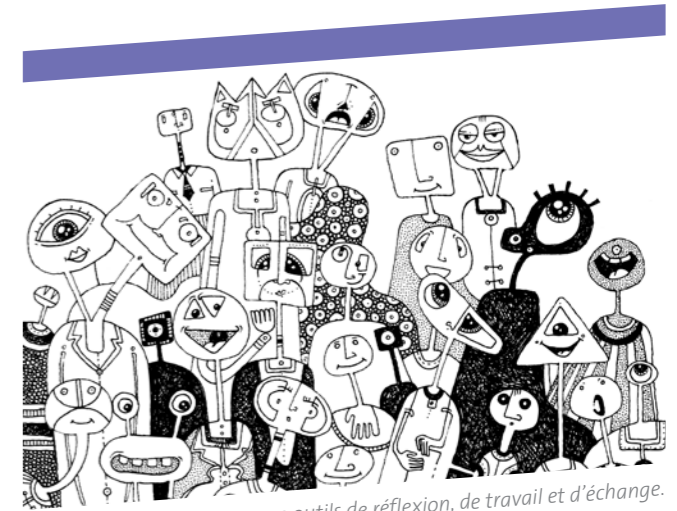
« Nous souhaitons redéfinir notre projet culturel, élaboré en 2009. Nous avons besoin de mobiliser de nouveaux acteurs et avons fait appel à l'Adefpat pour nous accompagner. » Vice-présidente de la Communauté de Communes Conques-Marcillac en charge de la culture et l'économie, Anne Gaben-Toutant témoigne de l'intérêt de la méthode innovante expérimentée pour construire ce nouveau projet culturel. « On a l'habitude de mettre tous les acteurs autour de la table mais ce n'est pas facile quand ils sont nombreux. Là, nous sommes partis des usagers avec l'appui d'un designer et de deux sociologues. Ils nous ont dotés d'outils qui nous ont permis de rencontrer une centaine de personnes. C'était une première et une expérience très intéressante. Les phases d'immersion sur le territoire pour recueillir les expériences d'usages ou de non usages de l'offre culturelle ont permis de cartographier nos interrogations et nos faiblesses. On s'est rendu compte, par exemple, des difficultés qu'ont les petites associations à comprendre ce que la communauté de communes peut faire pour elles. Ce regard était très pertinent mais, en tant qu'élue, je mesure que nous n'avions pas suffisamment défini en amont la mission et ses objectifs. Nous marquons donc une pause pour clarifier notre projet. »

« Une méthode innovante très stimulante »

Directrice du Centre Européen d'Art et de Civilisation Médiévale de Conques, Anne Pinson confie son enthousiasme à l'idée de participer à cette expérimentation initiée par la Communauté de Communes. « L'accompagnement devait permettre de redéfinir la place des trois grosses associations culturelles de la Communauté de Communes en partant non pas des structures mais des usagers pour comprendre leurs besoins et envies. Plein de projets ont émergé mais le temps prévu était trop court. Même si on en est resté pour le moment au stade de recueil d'informations, cette méthode innovante a été très stimulante. Arriver au bout de la démarche, travailler plus ensemble serait bénéfique pour tous. »

DES RENCONTRES APPRENANTES

PETR CENTRE OUEST AVEYRON / AVEYRON



Le livre et la lecture comme outils de réflexion, de travail et d'échange.

> **OBJET** / Construire une culture commune autour de la notion de panier de biens.

> **PARTENAIRES** / PETR Centre Ouest Aveyron.

> **FINANCEMENT** /



Professionnels du développement économique, social et culturel, Didier Bardy et Catherine Mitjana-Bardy ont ouvert à Sarrant, village gersois de 300 habitants, une « Librairie-Tartinerie ». Convaincus que les territoires ruraux (entre autres) regorgent de richesses sous évaluées et peu valorisées, ils ont développé le concept de « rencontre apprenante ». Leur ambition ? Utiliser le livre et la lecture comme outils de réflexion, de travail et d'échange.

« Créer une culture commune »

« À l'invitation du PETR Centre-Ouest Aveyron, j'ai participé à une de ces lectures/rencontres apprenantes animée par l'Adefpat, témoigne Marielle Mouly, directrice du Développement territorial à la Communauté de Communes Conques-Marcillac. Nous étions une trentaine : élus, techniciens et acteurs du territoire. Didier Bardy avait amené des ouvrages, dont celui de Bernard Pecqueur, économiste et aménageur (qui était présent). En petits groupes, nous avons d'abord lu des textes et choisi certains passages pour les partager avec le groupe. L'objectif est d'approfondir des concepts, de mieux comprendre nos territoires. Au quotidien, nous n'avons jamais le temps de prendre un peu de hauteur, de conceptualiser ce que l'on fait. Sur une journée, cette rencontre apprenante nous a permis de débattre et de créer une culture commune entre les participants qui ne se connaissaient pas tous. »

La lecture/rencontre apprenante n'est pas la seule « expérience innovante » de Marielle Mouly : « Avec la Communauté de Communes Conques-Marcillac, j'ai activement participé à la co-construction du projet culturel, avec des designers et sociologues. Pour rencontrer les usagers et non usagers de la culture, savoir ce qu'ils en pensent, nous avons travaillé à 6 pendant 6 jours sur des manifestations. On se met dans la peau de l'usager. C'est une expérimentation hyper mobilisante. »