

Session d'exploration « Construire des projets avec les usagers »

Pourquoi cette session ?

Aujourd'hui, de nombreuses démarches tentent de **(re)mettre l'utilisateur* au cœur des projets** en leur permettant d'être partie prenante de tout ou partie de leur conception. Ainsi, de plus en plus d'entreprises essaient d'associer (au-delà d'une simple consultation) les futurs consommateurs à la conception de nouveaux produits ou services. Dans le champ du développement local et territorial, on voit émerger des méthodes participatives qui impliquent les habitants et les acteurs d'un territoire dans l'aménagement d'un quartier ou d'un espace public, la mise en place d'un service, etc. De même, des initiatives d'origine entrepreneuriale ou/et citoyenne se développent dans différents domaines et relèvent de pratiques collaboratives, où les usagers sont **contributeurs**, voire **initiateurs** et **concepteurs des projets**.

De ces démarches naissent parfois des innovations, qu'on qualifie d'**innovations par les usages**. Elles partent du principe que les usagers savent le mieux ce dont ils ont besoin, qu'ils sont source de nouvelles idées et qu'en les associant, on conçoit en même temps qu'on facilite l'appropriation des solutions et des projets dont ils sont eux-mêmes acteurs.

Ces démarches peuvent avoir des finalités différentes : gagner en pertinence, voire en efficacité, renforcer l'autonomie des individus et leur capacité d'initiative... Et même si les méthodes, les pratiques et les usagers sont différents, elles ont des similitudes ou des récurrences dans leur manière d'associer les usagers.

* Ici le mot "usager" doit être compris au sens large. Il est employé pour qualifier ceux qui sont utilisateurs et bénéficiaires des projets. Ce peut être des habitants, des citoyens, des entreprises, des associations ou tout autre acteur public ou privé.

Une session pour qui ?

Vous êtes élu, agent de développement, technicien, porteur de projet collectif ou partenaire de L'Atelier Paysan et :

- Vous souhaitez améliorer vos projets en associant les usagers et avez besoin de comprendre l'intérêt de telles démarches, et de repérer les conditions et les méthodes pour les mettre en œuvre
- Vous associez déjà des usagers dans votre projet, mais avez besoin de prendre du recul, de comprendre ce qui marche ou ne marche pas, et de repérer d'autres manières de faire

Programme

Organisée en partenariat avec la [Scic L'Atelier Paysan](#), dans le cadre du **projet USAGES** du Réseau rural national, cette session vous propose d'explorer les points suivants :

- Qu'est-ce que l'**approche projet centré usagers** et l'**innovation par les usages** ?
- Les **intérêts** pour les acteurs du développement rural, les **plus-values** pour les projets
- Les **conditions** pour mener des projets centrés usagers et pour que cela marche, les **méthodes**, les temps et les lieux pour associer les usagers
- Les points de vigilance et les **points à travailler** pour **accompagner** des projets centrés usagers

Cette journée est conçue comme une journée d'exploration d'expériences qui vous permettra de repérer des méthodes, des pratiques et des acteurs qui font avec les usagers.

Intervenants

- Témoignages d'expériences différentes de projets centrés usagers (liste à confirmer) :
 - L'[Atelier des Savoir-Faire](#) dans le Haut-Jura : implication des artisans locaux au sein du Pôle économique
 - La [Ressourcerie Verte](#) de Romans-sur-Isère : implication des habitants et des citoyens dans la gouvernance et l'animation
 - Repenser l'espace public et la vocation des locaux en centre-bourg avec les habitants, expérience de [DTA](#) à Cunlhat (63)
 - La [Scic L'Atelier Paysan](#) : animation d'un groupe de conception d'outils agricoles sur le principe de l'auto-construction
- Apports et éclairages de **Romain Thévenet**, designer de [Design-Territoire-Alternatives](#) (DTA), et de **Gautier Félix**, agronome et animateur de groupes de paysans.

En pratique

- **Mercredi 17 mai 2017**, de 9h30 à 17h30, à **Romans-sur-Isère** (26)
- Participation soumise à la cotisation annuelle à Cap Rural ([télécharger le bulletin de cotisation](#))
- 40 participants maximum. Date limite d'inscription : le **11 mai 2017**
- Contact : **Mylène Thou**, 04 75 78 17 15 / 06 77 83 45 03, valorisations.innovations@caprural.org

Session d'exploration

« L'Innovation par les usages : comprendre et l'accompagner »

Publics ciblés :

- Des praticiens
- Des non praticiens, mais acteurs du développement rural

Objectifs pour les organisateurs :

- Journée d'échanges et d'interconnaissance pour des acteurs praticiens :
 - o échanger et enrichir les pratiques de chacun
 - o mutualiser des expériences
 - o décroiser des différents secteurs /champs professionnels et d'activités
- Journée de découverte pour les non praticiens / montrer l'intérêt de l'innovation par les usages et ce que cela suppose comme postures et méthodes
- Alimenter la réflexion pour le développement rural :
 - o Intérêts et plus-value pour les projets de développement local
 - o En quoi, sur quoi, comment l'innovation par les usages enrichit les pratiques du développement rural / local ?
 - o **Comment faire évoluer les pratiques pour remettre l'utilisateur (acteurs et habitants) au centre des processus de développement local ?**
 - o **Comment ces processus s'accompagnent ?**

Programme et déroulé de la journée

Remarque :

Mylène : assure le fil rouge, l'animation générale tout le long de la journée

Nicolas : gardien du temps

Mylène, Nicolas : attentifs sur les témoignages

Mylène, Nicolas, Julien : attentifs pour souligner, pointer des éléments importants pour la réflexion

Timing	Séquences
9h00	Accueil café
9h30	Introduction de la journée : <ul style="list-style-type: none"> - présentation des objectifs et du contenu de la journée <ul style="list-style-type: none"> ⇒ origine de la proposition de cette journée (Cap Rural / MT, L'Atelier Paysan / NS) - tour de table des participants : nom, prénom, structure (si petit groupe ?)
9h45	Séquence 1 : L'approche projet centré usagers (ou innovation par les usages), c'est quoi ? 1 ^{ère} exploration du sujet <u>Objectifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> - temps d'interconnaissance et de premiers échanges d'expériences - identifier les représentations, les connaissances et les expériences qu'ont les participants sur l'approche projet centré usagers - repérer les différentes formes de pratiques - poser les bases d'une définition commune à partir des connaissances et expériences des participants <u>Méthode : temps disponible = 1h15</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Débat-mouvant (temps de chauffe pour casser la glace / délier les langues) (60') <ul style="list-style-type: none"> 15' x 4 affirmations A chaque affirmation, demander aux participants de se positionner (physiquement) et sans s'exprimer oralement selon : <ul style="list-style-type: none"> - s'ils sont d'accord (à droite) - pas d'accord (à gauche) - ou sans avis tranché (au centre) Puis donner la parole à 2-3 participants pour justifier de leur positionnement. Temps par affirmation : 15' Les 4 affirmations : (à affiner) <ol style="list-style-type: none"> 1/ sous le terme d'usagers, on parle des bénéficiaires finaux des projets que sont les habitants et les citoyens 2/ impliquer des usagers sert à recueillir leurs besoins 3/ un projet centré usagers consiste à concevoir des objets concrets

	<p>4/ un projet centré usagers, c'est impliquer les usagers tout le temps et surtout</p> <p>5/ pour mener un projet centré usagers, il faut mobiliser les méthodes issues du design</p> <p>6/ l'approche centrée usagers et l'innovation par les usages, c'est la même chose</p> <p>2. 15' de réactions des deux intervenants praticiens-experts de l'accompagnement, Romain Thévenet et Gauthier Félix</p> <p>Ici, il ne s'agit pas de faire une synthèse, mais plutôt de mettre en avant les points importants pour mieux cerner ce qu'on appelle l'approche centrés usagers et commencer à repérer de premiers éléments sur les pratiques, les méthodes et les conditions qu'on approfondira lors des séquences suivantes.</p>
11h00	<p>1^{ère} séquence d'exploration d'expériences</p> <p>Expériences explorées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Repenser l'espace public et la vocation des locaux en centre-bourg avec les habitants, expérience sur la commune de Cunlhat (63), Romain Thévenet, DTA ○ Animation d'un groupe de conception d'outils agricoles sur le principe de l'auto-construction, Tomas Bustarret, ingénieur-formateur auto-construction à la Scic L'Atelier Paysan <p><u>Objectifs</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - explorer 2 approches différentes de projets centrés usagers - repérer ce qui fait commun et les différences d'approches - identifier les conditions à mettre en place pour mener des projets centrés usagers et pour que cela marche (les méthodes, les outils et les temps pour associer les usagers...) - comprendre comment cela s'accompagne et quel est le rôle de l'accompagnateur <p><u>Méthode</u> : temps disponible = 1h30</p> <p><u>Principe</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - témoignage de 2 expériences + écoute active des participants - formation de 3 groupes de 3-4 personnes, chaque groupe doit être attentif à un angle particulier de l'expérience : cf. grille de décryptage d'expériences ci-après <p>20' de témoignage 1^{ère} expérience 20' de témoignage 2^{ème} expérience 30' de questions-réponses aux témoins pour approfondir les différents angles d'analyse 20' en sous-groupe pour faire une synthèse écrite de ce qu'ils ont repéré sur une feuille de paperboard, en mettant en évidence les éléments clés (freins, difficultés, éléments facilitateurs) du processus de conception avec et par les usagers</p>
12h30	Déjeuner
14h00	<p>2^{ème} séquence d'exploration d'expériences</p> <p>Expériences explorées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ L'Atelier des Savoir-Faire dans le Haut-Jura : implication des artisans locaux au sein du Pôle

	<p>économique, Magalie Henrotte, directrice</p> <ul style="list-style-type: none"> o La Ressourcerie Verte de Romans-sur-Isère : implication des habitants et des citoyens dans la gouvernance et l'animation, Karine Charles, responsable <p><i>Mêmes objectifs, même méthode : 1h30</i></p>
15h30	<p>Retour sur les expériences et échanges avec les intervenants sur : les pratiques des projets centré usager (ou innovation par les usages) et les méthodes d'accompagnement</p> <p>3 x 10' de restitution des éléments repérés par angles d'analyse</p> <p>45' échanges avec les intervenants et les témoins selon les 3 points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ce qui fait communs ou les différences d'approches - Les conditions pour construire des projets centrés usagers - L'accompagnement (rôle, posture, fonction de l'accompagnateur)
17h15	<p>Bilan-évaluation de la journée</p> <p>Oralement autour des questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ce que je retiens - ce que je vais en faire - ce qui me manque - donner une suite à cette première journée ? sur quoi ? (repérer les besoins et les sujets)
17h30	<p>Fin de la session</p> <p>Visite possible de la Ressourcerie Verte pour les personnes motivées (située à 5' en voiture, durée : 45 min à 1h)</p>

Séquence 2 et 3 : Grille de décryptage d'expériences

3 groupes d'analyse :

Groupe 1 :

1. place, rôle, fonctions qu'ils ont tenu : ce qu'ils font ou ce qu'on leur a fait faire (= l'utilisateur acteur)
2. les lieux, les espaces où ils font ou où on leur fait faire des choses (= temps et espaces de conception = temps et espace de l'expérience, de la confrontation au terrain)
3. les objets, les outils, qu'ils ont utilisé, manipulé ou créé, fabriqué (= objets de médiation et supports expérientiels)

Groupe 2 :

4. les méthodes pour mobiliser l'"expertise" des usagers (savoir et savoir-faire), voire fabriquer cette "expertise" par l'expérience in situ
5. les temps collectifs de partage / confrontation / fabrication d'"expertise"

Groupe 3 :

6. les accompagnateurs, facilitateurs / médiateurs du processus de conception, leurs rôles et fonctions (ce qu'ils ont permis de faire...)