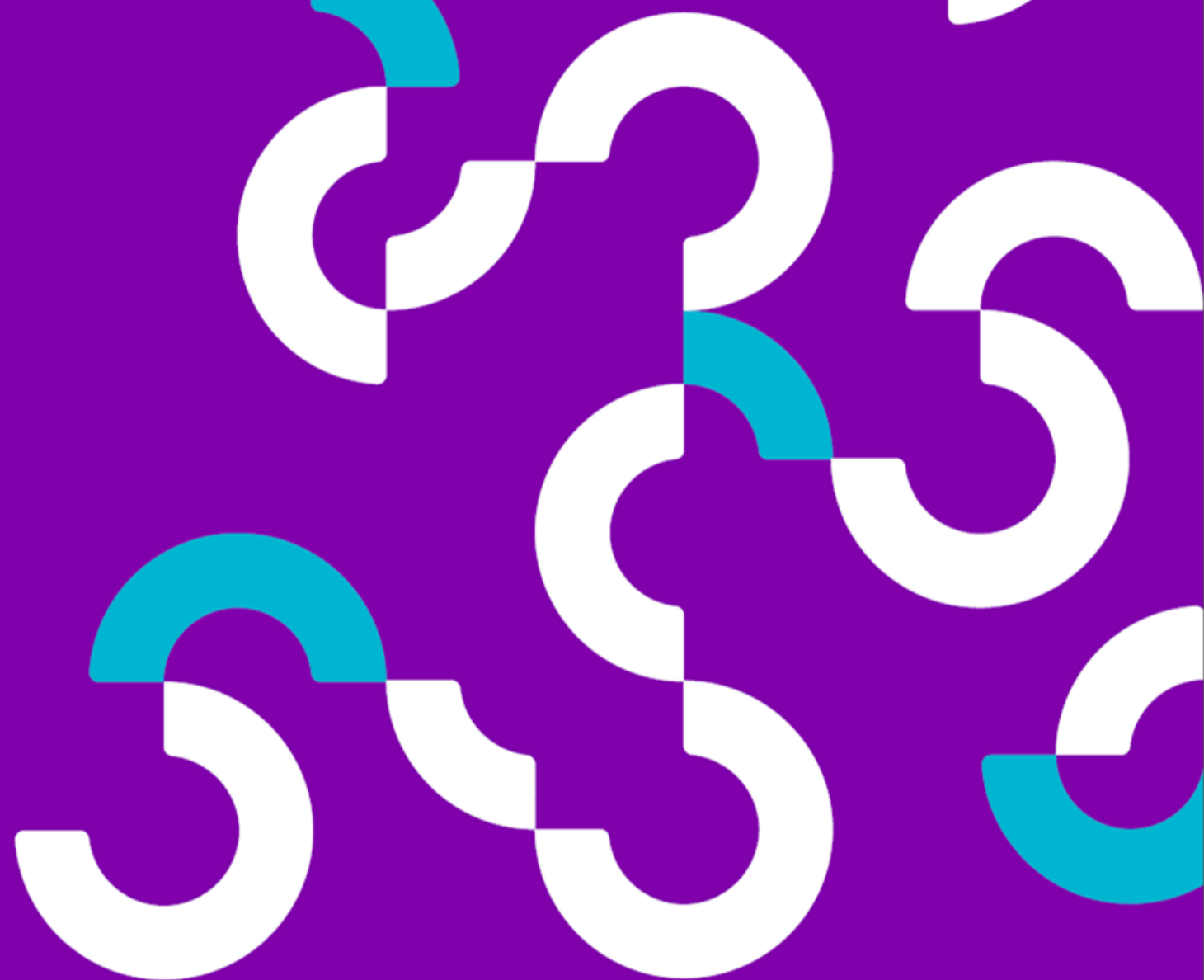


Mardi 24 septembre 2024

Transformer la culture
organisationnelle et
accompagner les
transformations par le

**DEEP
CHANGE LAB**



Accueil et présentation



Contact : deepchangelab-contact@univ-lorraine.fr

Rachida RAJOUH - Chargée d'étude qualité Innovation et Transformation Publique

Abdelrahmane SEKKAI - Chargé d'animation du Lab d'Innovation et Transformation Publique / Designer de services

Clémence LEFORT - Chargée d'animation du Lab d'Innovation et Transformation Publique / Designer de services

Ordre du jour

- **Présentation du Deep Change Lab**
- **Ressources du Deep Change Lab**
- **Activités menées et perspectives 2024/2025**
- **Retours d'expériences**

Présentation du Deep Change Lab

Programme SIRIUS – Deep Change Lab

4 Stakes Holders

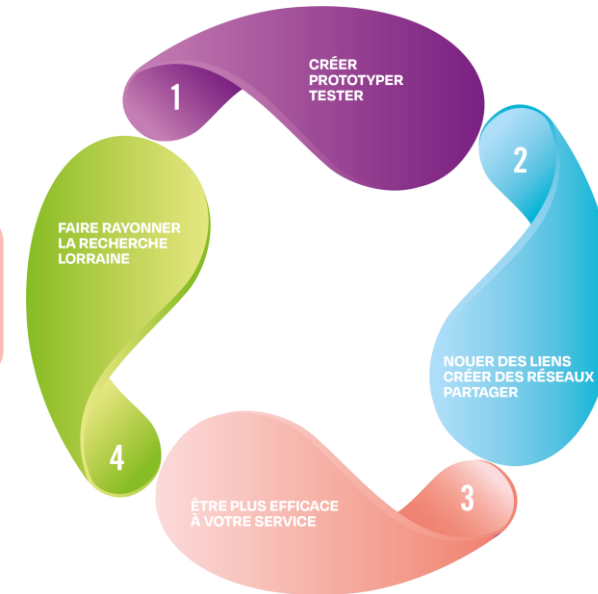
Ouvrir davantage les
espaces d'innovation

Communication

Partager avec envie.
Mieux faire connaître
le site Lorrain

360° Booster

Nouer plus de liens
avec les entreprises



Deep Change Lab

S'engager pour mieux
servir

Responsables :

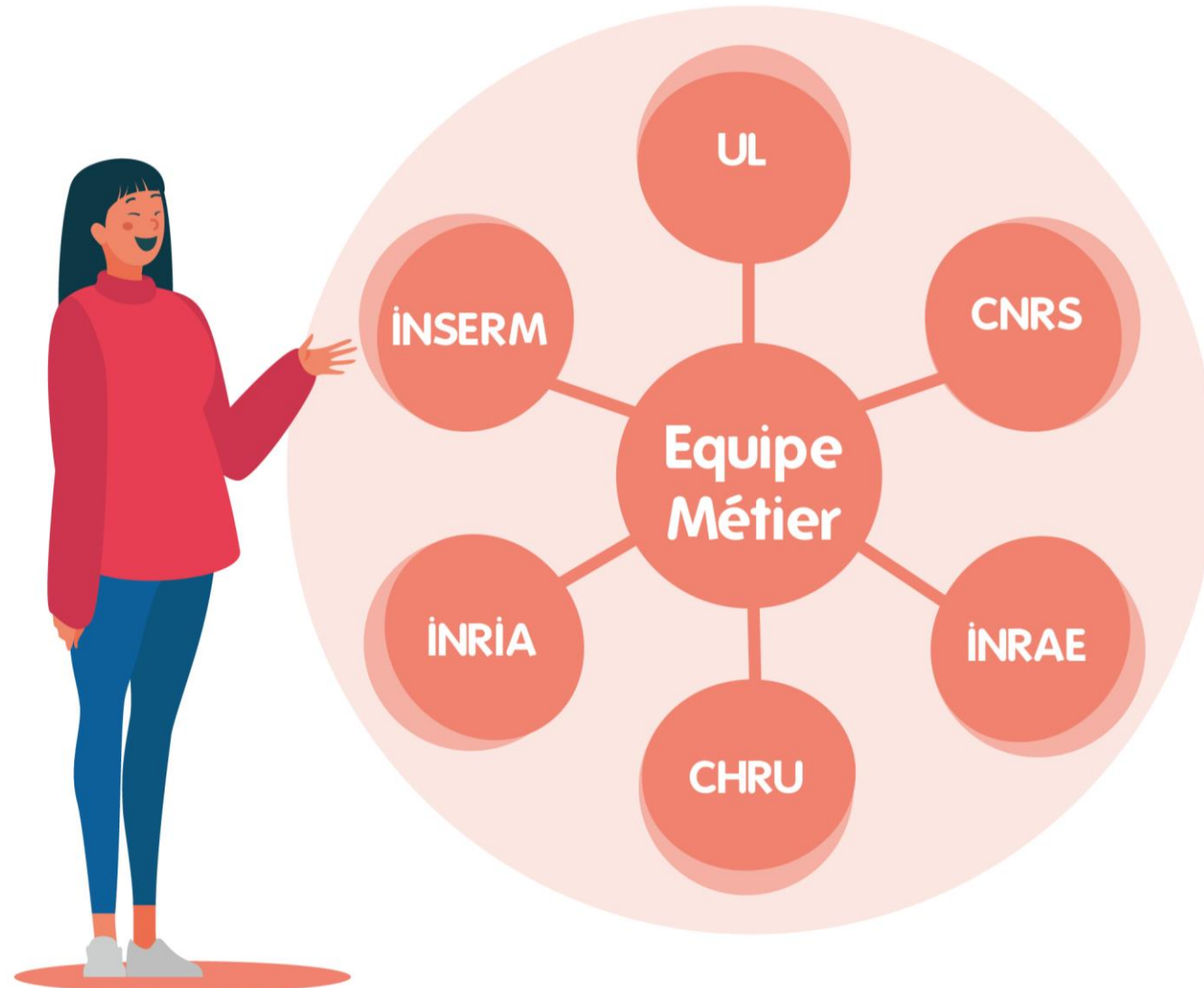
Politique : Hélène BOULANGER

Opérationnel : Rachida RAJOUH ;
Abdelrahmane SEKKAI ;
Clémence LEFORT

Objectifs :

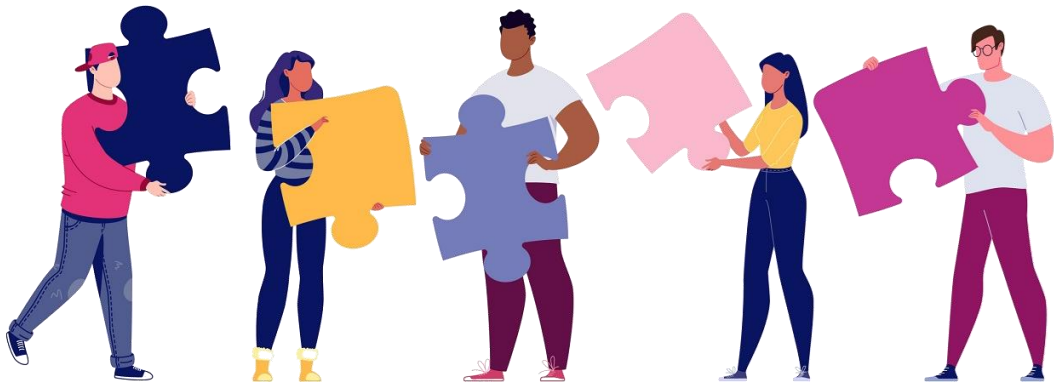
- Développer une culture organisationnelle propice à l'innovation et à l'amélioration de nos interactions avec les acteurs de nos territoires.
- Améliorer les processus intra et inter établissements.
- Création d'un Lab, espace de transformation et d'innovation publique

Notre Equipe métier COPIL Deep Change Lab

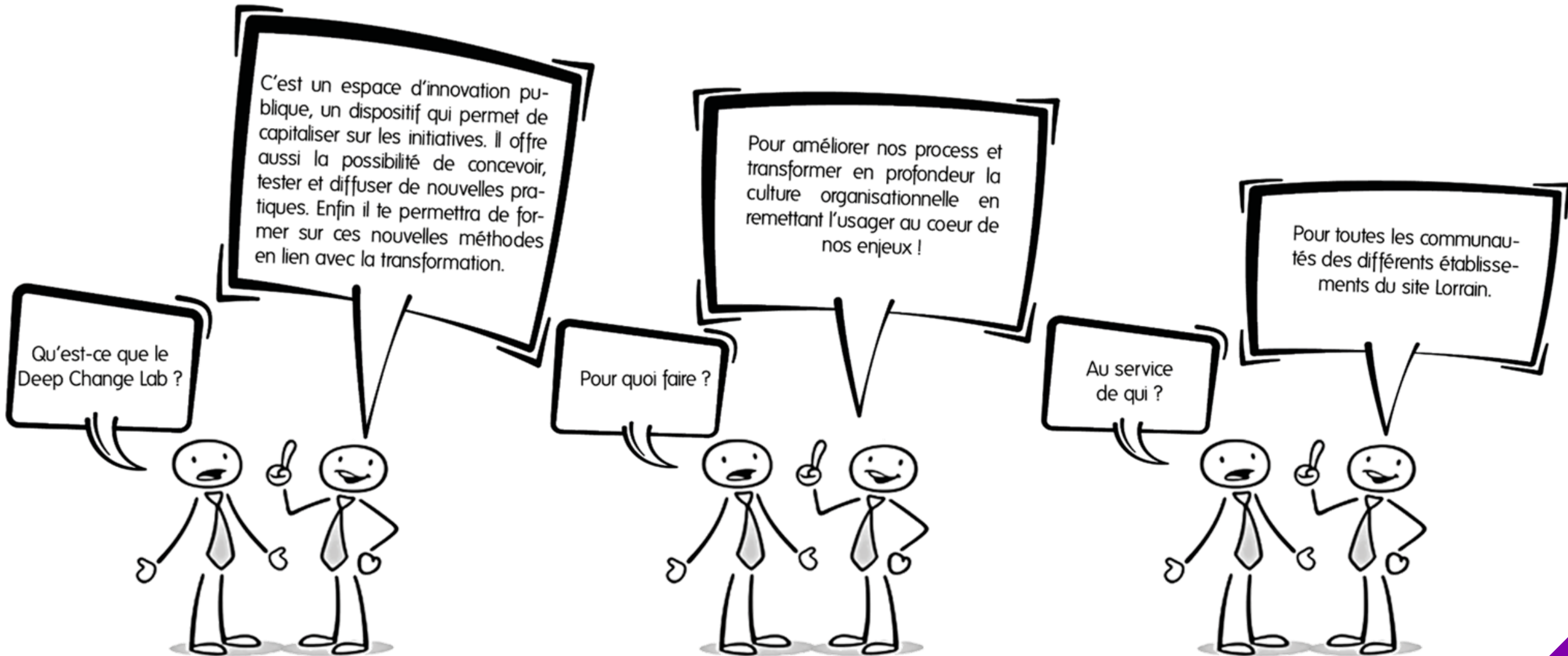


Equipes et instances au Deep Change Lab

- **Equipe Deep Change Lab** : Organe de pilotage opérationnel et technique des activités du Lab
- **COPIL Deep Change Lab / Equipe métier** : Organe exécutif et décisionnaire des activités du Lab. Constitué de référents de chaque établissement partenaire
- **COPIL SIRIUS** : Organe exécutif et décisionnaire du programme Sirius



Le Deep Change Lab c'est quoi ?



Les méthodes du Deep Change Lab

Le **Deep Change Lab** se caractérise par des méthodologies de travail sur :

Design de service – Sciences sociales – Innovation collaborative – Intelligence collective –
Co-conception – Conduite de projet de transformation



Offre de service du Deep Change Lab

Accompagnement au changement

- Appui et ressources lors de l'accompagnement de projets de transformation.
- Ressources mobilisables aux différentes phases d'un projet (ponctuel ou dans son intégralité)

Savoir faire :

- Conseil.
- Accompagnement.
- Co-construction.
- Apport méthodologique.
- Diagnostics.
- Scénarisation.
- ...

Formation Sensibilisation

- Plan de formation à destination des ambassadeurs.
- Savoir faire :
 - Pilotage et conduite de projet de transformation.
 - Design de service.
 - Innovation collaborative.
 - Intelligence collective.
 - Conduite au changement de culture.
 - ...

Animation d'atelier, de séances de travail

- Appui à la conception et l'animation d'ateliers et de séances de travail participatives et créatives.
- Savoir faire :
 - Conseils.
 - Co-construction.
 - Techniques d'animation.
 - ...

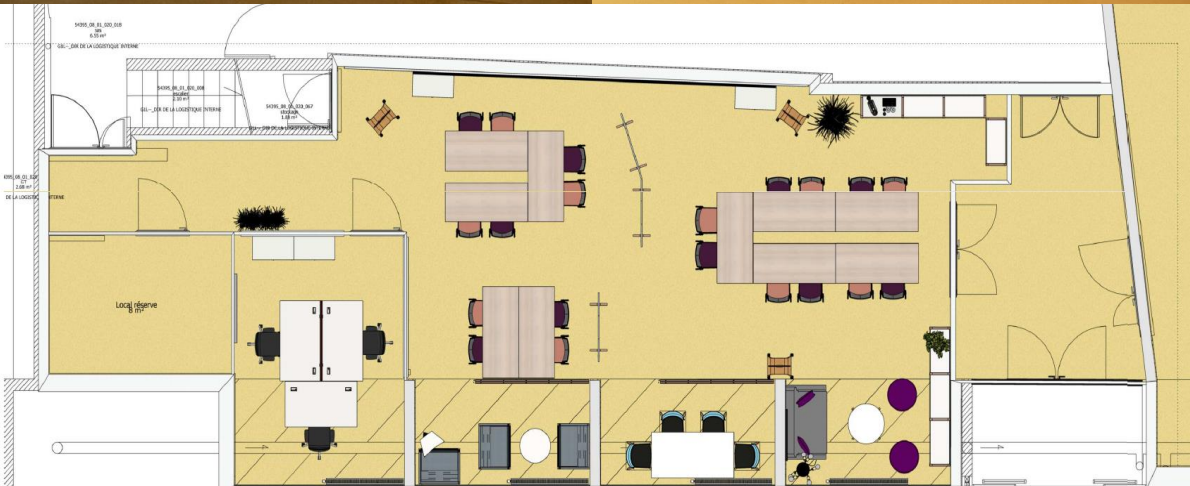
Support à disposition

- Mise à disposition de ressources orientées innovation :
 - Outils.
 - Méthodes.
 - Techniques d'animations.
 - Ressources documentaires.
 - Espace du Deep Change Lab.
 - Ressources humaines.
 - ...

Communication Information

- Mise en place de moments de rencontres et d'échanges sur des thématiques identifiées et orientées innovation
 - Séminaires.
 - Colloques.
 - Café.
 - Web conférence.
 - Ateliers.
 - ...

Ressources du Deep Change Lab



Un lieu ou des lieux

- Dans les locaux de l'UL et de nos partenaires LUE
- Un espace dédié et spécifique dans le hall vitré situé derrière l'amphithéâtre de la présidence de l'Université de Lorraine cours Léopold à Nancy (54)
- Volonté que l'espace du Deep Change Lab soit opérationnel en Octobre 2024
 - Mise en place d'un espace disposant de mobiliers amovibles afin de pouvoir l'aménager en fonction des besoins et des usages nécessaires au Lab
 - Esprit RSU, développement durable et réduction des coûts

Ressources externes



**Appel à
marché de
prestations
externes**

Un lot formation à
destination des
ambassadeurs.rices

Un lot accompagnement
méthodologique et accompagnement
de projet de transformation



**Deux
prestataires
retenus**

OpenCommunities Consulting

- Agence spécialisée dans la transformation des organisations et des services par l'intelligence collective, les sciences humaines et le design des dynamiques coopératives
- Créée en 2014
- Localisée à Paris

Les Ateliers RTT / Atelier Mento

- Agence de design et d'innovation sociale
- Accompagnement des collectivités, des institutions publiques et parapubliques, associations et entreprises
- Créée en 2012
- Basée à Strasbourg



Ressources internes

Ambassadeurs.rices de l'innovation

De quoi s'agit-il ?

Personnels volontaires souhaitant s'engager dans l'animation et les travaux de transformation au bénéfice des usagers des établissements

Les engagements !

Des ambassadeurs

- Sur 2 ans, renouvelable
- Accompagner au minimum un projet par an au service de la communauté.
- Participation aux séquences de formation dédiées.
- Participer au minimum à un séminaire et à l'animation de web-cafés.
- Niveau d'engagement des ambassadeurs 5% à 10% de son temps de travail sur l'année

Des animateurs du Lab

- Des formations sur l'innovation et la transformation.
- Un espace accueillant à votre disposition
- Des méthodologies souples et innovantes au service de vos projets.
- Une équipe dédiée aux projets de transformation et d'innovation.
- Recensement des besoins de transformation



Ressources internes

Ambassadeurs.rices de l'innovation

- **35** ambassadeurs.rices à ce jour impliqués dans le Lab
- Profils de personnels UL : Personnels administratifs présents à différents niveaux (Direction Générale, Directions Centrales, Cabinet, Composantes de formation, Laboratoires de recherche) et Enseignants-Chercheurs
- Intégration de futurs ambassadeurs.rices des partenaires du site Lorrain dans le réseau sur demande

Formation des ambassadeurs.rices

Journée Kick Off Meeting entre les ambassadeurs.rices et les prestataires en **février 2024**

- Parcours de formation sur **7 jours de mars à juin 2024** sur les thématiques suivantes :
 - Piloter et conduire un projet de transformation dans une organisation
 - Design de service et méthodes de créativité
 - Innovation collaborative : dispositif pour travailler en collectif
 - Accompagner le changement dans une organisation
- Formations constituées de parties théoriques et de parties pratiques (études de cas concrets et exemples d'outils associés)
- Mise à disposition d'un kit de formation en fin de parcours

Journée Kick Out entre les deux groupes d'ambassadeurs.rices et les prestataires en **juillet 2024**

Activités menées et perspectives 2024/2025

Activités menées

- 1 projet de transformation réalisé – iTop : nouvel outil d'assistance
- 1 projet de transformation en cours - Accompagnement gestion des situations de santé des personnels 
- 7 présentation de communications en interne et en externe
- 10 animations de séminaires et d'ateliers d'intelligence collective 
- 5 prestations de conseils

Projet de transformation iTop (projet porté par la Direction du Numérique)

○ Objectifs du Projet iTop

- Remplacer l'outil Helpdesk car il atteint ses limites
- Définir les catalogues de services de l'établissement pour le nouvel outil de remplacement iTop

○ Objectifs du Deep Change Lab

- Construire un cadrage des besoins de services usagers par thématique (RH, Financier, Numérique, ...)
- Définir les catalogues de services de l'établissement pour le nouvel outil de remplacement iTop

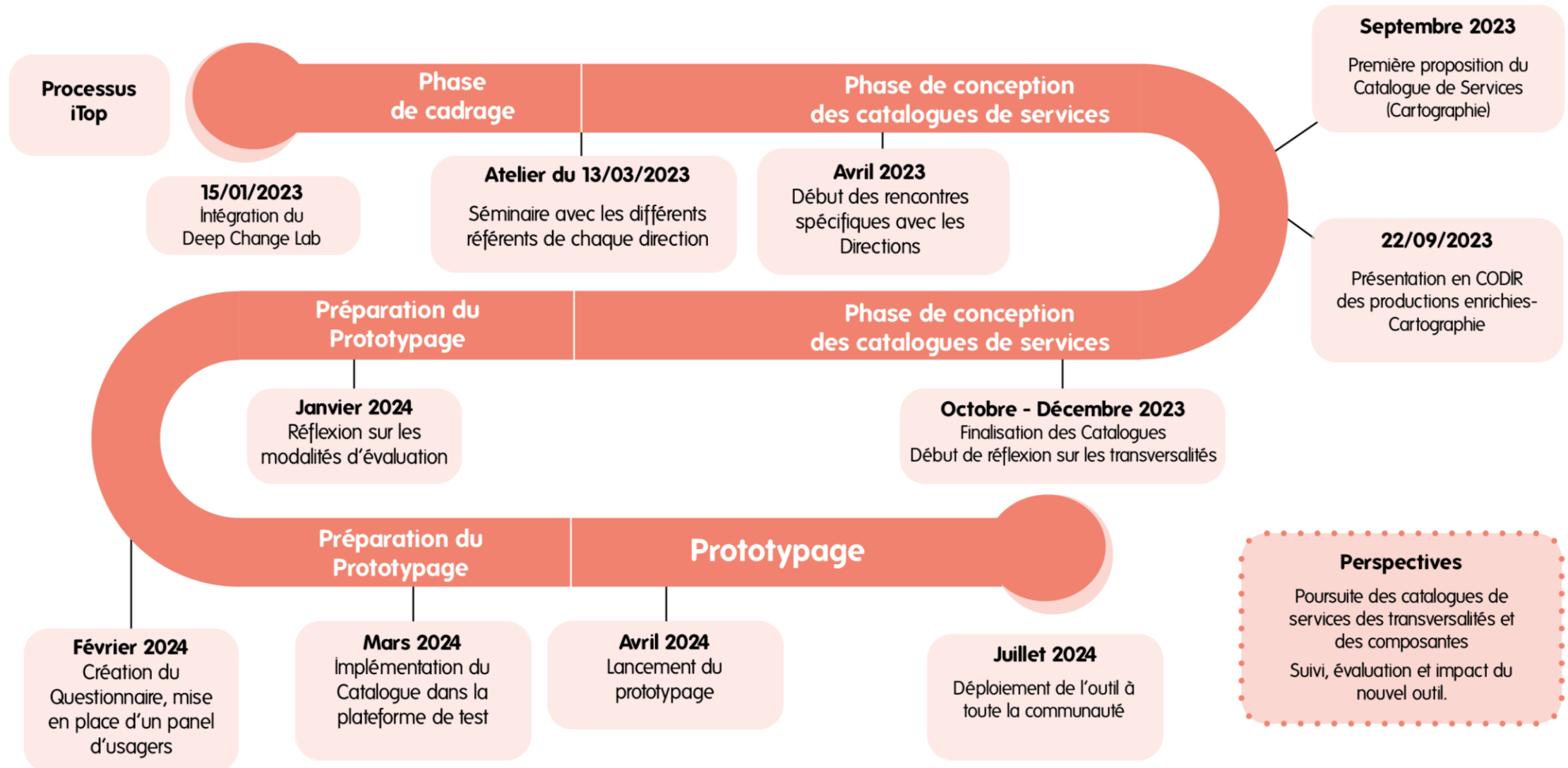
○ Acteurs impliqués

- Chef de projet Numérique
- Référents de chaque Directions Centrales de l'Université de Lorraine

○ COPIL iTop : Groupe décisionnaire des différentes étapes du projet (Vice-Président, Direction Générale des Services, représentants de certaines Directions Centrales)

Projet de transformation iTop

Rétroplanning



Projet de transformation iTop

Phase 1 : Ateliers avec les acteurs concernés

Séminaire / Atelier de lancement



Objectifs de la journée

- Initier le travail sur le catalogue des services et définir son premier niveau
- Prendre en compte l'utilisateur dans nos réflexions / travaux
- Identifier les transversalités entre les structures
- Planification des rendez-vous spécifiques

Comment ?

- Utilisation des méthodes de l'intelligence collective et du Design de service
- Test de scénarios d'usages du catalogue de la Direction du Numérique en exemple
- Ateliers en sous-groupes et temps d'échanges



Projet de transformation iTop Phase 1 : Ateliers avec les acteurs concernés

Ateliers spécifiques

Objectifs des ateliers

- Poursuivre les travaux initiés lors de l'atelier de lancement.
- Définir les catalogues de services en ateliers spécifiques avec les chaque directions centrales.
- Adapter la dénomination de l'offre de services en se positionnant en tant qu'usagers.
- Identification des sujets transverses au fur et à mesure des ateliers spécifiques.
- Réflexion sur les regroupements thématiques finales

Comment ?

- Entretiens en ateliers d'intelligence collective
- Outils du design
- 110 participants
- 40 ateliers

Comment ?

- Construction d'une cartographie des catalogues de services compréhensible par tous



Projet de transformation iTop

Phase 2 : Prototypage

○ Implications des usagers

- Plateforme de test (préproduction) a été mise en place avec l'ensemble des fonctionnalités (Arborescence, possibilité d'envoi de tickets, réception par les équipes gestionnaires)
- Phase de test ouverte à l'ensemble de la communauté
- Panel d'usagers identifié en plus des référents et des personnels rencontrés lors des ateliers
- Évaluation par les usagers (Enquête, test de scénarios,...)

○ Objectifs

- Avoir les retours d'expériences des usagers
- Améliorer le catalogue de service et la dimension technique de outil avec l'apport de ces retours
- Faciliter le déploiement de l'outil iTop



Perspectives 2024/2025

- De nouveaux projets de transformation en lien avec nos partenaires du site lorrain
- De nouvelles animations de séminaires et d'ateliers d'intelligence collective
- Inauguration de l'espace du Deep Change Lab avec les différentes instances
- Participation au mois de l'innovation DITP prévu en novembre
- Diffusion de l'innovation et du design à travers des conférences, des séminaires, des podcast, des articles, ...
- Fédération de la communauté des ambassadeurs.rices de l'innovation
- Mise en qualité du dispositif – Outil de recensement des besoins en transformation – Kit outil – Archéologie d'activité

Retours d'expériences

Mise en place DCL

Facilités

- Une communauté qui souhaite s'investir
- Un portage politique fort qui met en avant le Lab
- De nombreuses sollicitations de projets transformants
- Des équipes soudées et dynamiques
- Des valeurs fortes et engagées



Difficultés

- Aménagement du Lab retardé pour des raisons techniques et réglementaires
- Clarification de nos besoins pour de la prestation extérieure afin d'avoir les candidatures les plus pertinentes
- Un enjeu pédagogique auprès de la communauté. Faire comprendre ce qu'est la transformation, l'innovation publique et le design de service



Projet de transformation iTop

Facilités

- Communauté bien impliquée
- Portage politique fort et soutien du Comité de Pilotage
- Bonne cohésion et bonne entente avec le chef de projet du numérique

Difficultés

- Arrivée dans le projet ITOP avec un outil d'assistance et ses fonctionnalités déjà définis – Contraintes lors de la définition des catalogues de services
- Disponibilité des référents et des parties prenantes impliquées dans la réflexion

Enjeux

- Adaptabilité du processus de conception par rapport à l'outil
- Besoin pédagogique auprès des acteurs sur l'opportunité de travailler avec des méthodes issues du design de service et de l'innovation publique
- Construction d'une dynamique positive et productive avec l'ensemble des directions
- Premier projet de transformation du DCL



Formation du réseau ambassadeurs.rices

Facilités

- Bonne cohésion de groupe qui s'est construite très rapidement
- Belle entente avec les prestataires
- Forte implication de la part des ambassadeurs.rices et des prestataires
- Formation a produit des résultats positifs. Les ambassadeurs.rices se sont saisies des compétences acquises et ont pour volonté de les mettre en application dans leurs services/structures

Difficultés

- Une étude de cas complexe et difficile à appréhender par les ambassadeurs.rices



Premières actions (animation ateliers) du réseau

Facilités

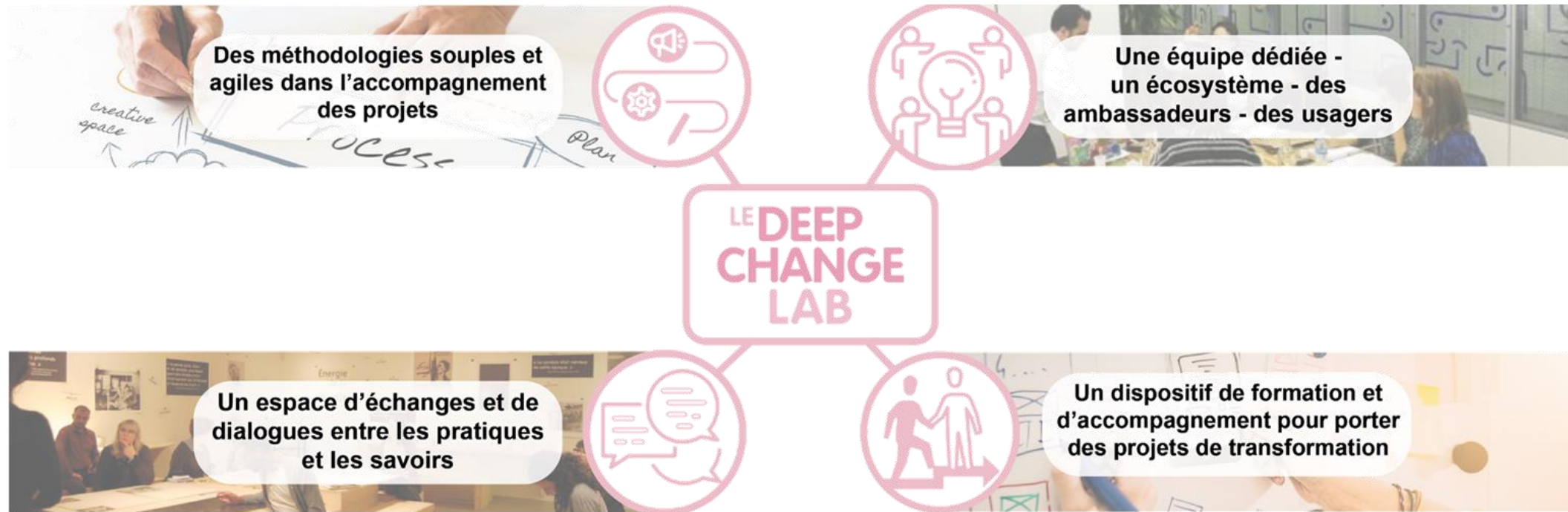
- Mise en application rapide après la formation
- Soutien par les animateurs du Lab
- Préparation et cadrage par les animateurs du Lab – Brief et apport méthodologique en amont
- Brief à chaud après chaque action avec les animateurs du Lab
- Animation en binôme – 1 ambassadeur.rice formé par chaque prestataire

Difficultés

- Manque de temps de coordination entre les binômes d'ambassadeurs.rices
- Premières expériences



Pour résumé le Deep Change Lab c'est...



Chiffres Clés à septembre 2024

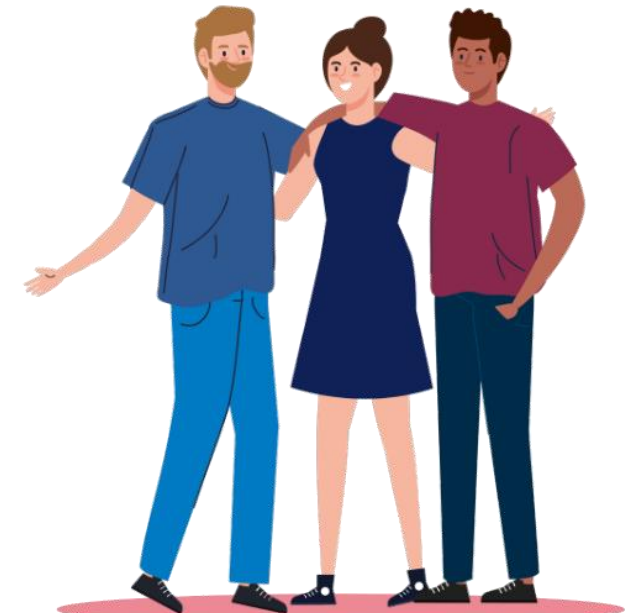
- 1 projet transformant Itop
 - 40 ateliers
 - 85 participants aux différents ateliers
 - 10 processus redesignés
- 35 ambassadeurs.rices de l'innovation
- 7 présentations du DCL en interne et en externe
- 10 ateliers en design et en innovation
- 5 prestations de conseil

**+ de 500 personnes
impliquées dans le
Deep Change Lab**



Merci !

Temps d'échanges et de questions



Contact : deepchangelab-contact@univ-lorraine.fr