



## FICHE EXPÉRIENCE

### REPENSER LES SERVICES PUBLICS À PARTIR DES USAGERS

LABORATOIRE D'INNOVATION TERRITORIALE - 63

FÉVRIER 2019

#### RÉSUMÉ

Créé en 2017 au sein de la Direction Accompagnement et Développement Culturel des Territoires (DADCT) du Conseil départemental du Puy de Dôme, le laboratoire d'innovation territoriale - « Le Labo 63 » - , accompagne les nouvelles façons de penser les services au public.

Pour ce faire le Labo 63 place l'utilisateur au centre de la réflexion et expérimente des solutions nouvelles pour répondre à ses besoins. Misant sur l'intelligence collective, le laboratoire s'entoure de personnes de compétences et de secteurs divers afin d'encourager les croisements, la multiplicité des regards et des façons de faire. La dimension culturelle traverse ainsi les différents projets.



### REPLACER L'USAGER AU COEUR DU DISPOSITIF ET EXPÉRIMENTER

Le laboratoire s'attache à placer l'utilisateur au centre des démarches, dans l'esprit des droits culturels et des méthodes de « design thinking ». Pour ce faire, le laboratoire suit une méthodologie en quatre étapes. Le processus débute par une phase d'immersion, suivie par une phase d'émergence des idées, puis une phase de prototypage pour déboucher enfin sur une phase de test avec le retour des usagers.

Souhaitant oser pour « rendre possible », le laboratoire se place dans une démarche d'expérimentation, accueillant le droit à l'erreur.

#### Éclairage sur le Design Thinking

Le design Thinking est une approche permettant de réfléchir comme les designers. Cette approche favorise la logique de co-création et l'intelligence collective. Elle invite également à effectuer des allers-retours entre la pensée analytique et la pensée intuitive. Enfin, elle accorde une importance particulière au terrain pour comprendre pleinement et entièrement les expériences des personnes qui bénéficieront du produit ou du service. Pour ce faire, les designers utilisent des méthodes pour entrer en empathie avec les utilisateurs ou les usagers, permettant ensuite de prototyper un produit ou un service.

# INNOVATION  
# DROITS CULTURELS  
# EXPÉRIMENTATION  
# DESIGN THINKING

## COOPÉRER POUR FAIRE ÉMERGER DES IDÉES

En fonction des projets et des thématiques, le laboratoire, composé d'une équipe de 5 personnes, sollicite des réseaux d'experts et des partenaires extérieurs (chercheurs, artistes, sociologues, designers, géographes, architectes, urbanistes etc...).

À titre d'exemple, le Labo 63 est notamment en réseau avec la [27<sup>e</sup> Région](#), [Edumix](#), la [Quincaillerie numérique](#) à Gueret ou le [Ti'lab](#) de Bretagne et a travaillé avec la [compagnie les Guêpes Rouges](#), la [compagnie Daruma](#), [Détéq](#) (le design des territoires alternatives), [Design Tout Terrain](#), l'illustratrice [Eva Rollin](#), le labo [Carton Plein](#), les architectes du [Pari des mutations Urbaines](#), [l'Université Clermont Auvergne](#) ou encore [Agroparistech Clermont](#). Chaque projet est ainsi alimenté par différents regards et façons de faire.

## FACILITER ET ACCOMPAGNER LES PROJETS INNOVANTS

Le laboratoire tient un rôle de facilitateur et d'accompagnateur et ne se substitue donc pas au porteur de projet.

Les projets accompagnés doivent faire l'objet d'un problème, formulé sous la forme d'une question à résoudre. Les projets doivent présenter un caractère innovant, prospectif et pluridisciplinaire et faire l'objet d'un véritable portage.

## S'ADAPTER À DIFFÉRENTS ENJEUX

Si chaque projet constitue un nouvel enjeu qui fera appel à de nouveaux partenaires, de nouvelles façons de faire et qui sera donc appréhendé différemment, les principes fondateurs permettent d'envisager l'accompagnement d'une diversité de projets. Le laboratoire a ainsi notamment apporté des éclairages sur les tiers-lieux, testé la transformation d'un accueil médico-social en maison des services, accompagné une démarche d'appropriation d'un projet départemental de voie verte, accompagné un plan local d'urbanisme intercommunal ou encore repensé l'espace CDI d'un collège.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- Sur le laboratoire → [Lien web](#)
- Sur la démarche de design thinking → [Lien web](#)
- Sur les droits culturels → [Lien web](#)

## PENSER LA CULTURE DE FAÇON TRANS-VERSE

En matière culturelle, Le Labo 63 s'est inspiré de la démarche de préfiguration et de construction de la [médiathèque intercommunale Entre Dore et Allier](#), inaugurée en juin 2017. De la même façon que cette médiathèque, dont l'aspect culturel est inhérent, propose de multiples usages (accueil associations, relais entre besoins et ressources locales...), la dimension sensible et artistique est mobilisée de façon transversale, y compris dans des projets non spécifiquement culturels de prime abord. Cette dimension sensible prend place, par exemple, dans le cadre du projet Albert Camus de Clermont Ferrand (voir encart).

### Focus sur le projet mené avec le collègue Albert Camus

« Le Labo 63 a été sollicité par le collège Albert Camus de Clermont-Ferrand pour revoir les usages des espaces de la vie scolaire sur l'année 2018/2019. L'objectif était de repenser les espaces et de questionner les règlements qui leur sont adossés pour remettre les élèves au cœur du fonctionnement de l'établissement. Le travail a commencé par des interventions artistiques et culturelles. La compagnie de danse Daruma est par exemple intervenue dans la cour et certains espaces de circulation du collège, à la fois pour faire découvrir aux élèves cette forme d'esthétisme et pour préparer l'établissement aux changements à venir. (...) »

- Géraldine Houot -

### CONTACTS



Aude Van Haeringen  
Directrice adjointe DADCT



[aude.vanhaeringen@puy-de-dome.fr](mailto:aude.vanhaeringen@puy-de-dome.fr)



<https://www.puy-de-dome.fr/territoires/aides-aux-territoires/labo-dinnovation.html>

Éditeur : Auvergne-Rhône-Alpes Spectacle Vivant  
Directeur de la publication : Nicolas Riedel  
Rédactrice : Marie Richard  
Mise en page : Marie Coste

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES  
SPECTACLE  
VIVANT



La Région  
Auvergne-Rhône-Alpes

Auvergne-Rhône-Alpes Spectacle Vivant est soutenue financièrement par le ministère de la Culture / Drac Auvergne-Rhône-Alpes et la Région Auvergne-Rhône-Alpes.

33 cours de la Liberté - 69003 Lyon  
04 26 20 55 55

[contact@auvergnerhonealpes-spectaclelivant.fr](mailto:contact@auvergnerhonealpes-spectaclelivant.fr)  
[www.auvergnerhonealpes-spectaclelivant.fr](http://www.auvergnerhonealpes-spectaclelivant.fr)

SUIVEZ-NOUS SUR    