

D.U. Design & Transformation des Politiques Publiques

BY



ÉCOLE DU MANAGEMENT
PAR L'INNOVATION
DU VAL D'OISE



Les différents modules

CRÉÉ PAR



DÉLIVRÉ PAR



CERGY PARIS
UNIVERSITÉ



école de design
POUR LE VIVANT

OPÉRÉ PAR



3 MODULES DE FORMATION SOCLE

Prérequis

Être en situation de management d'équipe ou de projet

4,5 jours

Design de service

3 jours

Excellence opérationnelle

1 jour

Evaluation et mesure d'impact

+1 journée de lancement

+0,5 d'accompagnement à la restitution

+0,5 journée de restitution

+/- 12 jours d'avancée sur un projet confié par la collectivité,
en autonomie ou avec accompagnement par un référent

DESIGN DE SERVICE



*Comprendre les
fonctionnements actuels pour
innover, inventer, imaginer
le service public de demain*

4,5 jours

Formateurs
RUAUD François
LE CAT Arnaud
BESSIN Christophe

Programme

Jour 1 **Appetizer & Notions clés du design de service**

- Découverte du design de service
- Découverte du design thinking
- Cadrer son projet (QQOQCCP)
- Appréhender les techniques d'immersion terrain

Jour 2 **Comprendre l'expérience usager**

- Partager les expériences d'immersion vécues
- Formaliser des parcours usager et des personas
- Analyser la matière du terrain par la technique de regroupement
- Définir les pistes d'actions et la problématique

Jour 3 **Adopter la posture d'«animateur» de séance de créativité**

- Découvrir des méthodes de créativité
- Pratiquer ces méthodes et proposer des idées pour répondre à la problématique
- Formaliser ses idées grâce aux fiches idées
- Hiérarchiser ses idées et itérer dessus

Jour 4 **Concevoir un prototype de design de service**

- Découverte des notions de prototypage
- Redéfinir son concept (idée) grâce à la carte conceptuelle
- Produire un storytelling
- Prototyper son concept et itérer dessus

½ jour **Mettre en pratique le design de service**

- Apprendre à présenter un projet de design
- Echanges avec le formateur et travail en autonomie



COMPRENDRE

le design de service, ses origines, ses applications dans les domaines de l'action publique



MAÎTRISER

une palette d'outils liés aux designs de service et les méthodologies itératives de cette démarche



INCARNER

les postures créatives, de co-construction et les mécaniques du designer de service et ses enjeux

**3 jours****Formateur**
DUCOU Christophe

EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE



Améliorer et optimiser les processus pour répondre aux enjeux de performance des services rendus aux publics

Programme

Jour 1

Introduction et concepts de base

- Introduction au pilotage de la performance au sein du secteur public : enjeux, objectifs, Indicateurs QCD
- Définition et présentation de la démarche d'Excellence Opérationnelle
 - Historique et principes fondamentaux (Lean, Six Sigma, Kaizen, etc.).
- Exemples de démarches / travaux d'EO réalisés au sein des services publics
- Outils et méthodes de base :
 - Atelier Kaizen : Améliorer l'efficacité et la valeur.
 - Objectifs et caractéristiques clés d'un atelier
 - Méthode de mise en œuvre.
- Atelier pratique sur un processus « standard »

Jour 2

Application pratique et mobilisation des équipes

- Approfondissement des techniques et outils d'optimisation :
 - Outils de diagnostic : VSM, équilibrage des flux - Takt, théorie des contraintes, goulot, cartographie des risques...
 - Outils d'analyse et d'amélioration : QQQCP, Ishikawa, 5P...
 - Outils de pérennisation : procédures, modes opératoires...
- Étude de cas pratique : Jeu collectif d'analyse et d'amélioration d'un processus
- Culture managériale et excellence opérationnelle : Comment impliquer, embarquer les équipes et favoriser une culture d'expérimentation et de collaboration ?

Le management visuel

- Les principes clés du management visuel
- Identifier les informations constitutives et évolutives d'un espace de communication visuel
- Comprendre la dynamique d'animation d'un panneau de management visuel

Jour 3

Application des concepts et outils d'EO aux projets EMI

- Exemples d'application concrète des concepts d'excellence opérationnelle à des projets de transformation spécifiques aux collectivités territoriales. (Ex. Présentation : Atelier Kaizen, Référentiel de performance...)
- Optionnel : Témoignages de collaborateurs de la collectivité (x2 max).
- Application des concepts d'excellence opérationnelle aux projets EMI des élèves :
 - Travail en groupes : les élèves appliquent les concepts d'excellence opérationnelle à leurs projets EMI
 - Coaching : Accompagnement pour adapter les outils aux défis spécifiques de leurs projets



IDeNTIFIEr

les indicateurs de mesure de la performance et les facteurs influençant ces derniers



S'APROPRIeR

les conditions structurelles facilitant la culture de l'excellence opérationnelle au sein d'une organisation



ACQUéRIR

les principales méthodes et les bonnes pratiques pour améliorer et optimiser les processus



CONSOLIdER

ses capacités de transformation via la culture de l'expérimentation et le pilotage la performance

EVALUATION ET MESURE D'IMPACT



1 jour

Formateurs
LECLERC Elise
BESSIN Christophe



Mesurer et objectiver les effets d'un projet sur ses bénéficiaires

Programme

Définitions, historique et enjeux de l'évaluation d'impact social

- L'impact social, c'est quoi ?
- Le mesurer, pourquoi ?
- Un modèle d'analyse de la valeur (Besoins/Objectifs/activités/Résultats/Impacts)
- Mise en œuvre dans le projet

Identifier les parties prenantes

- Les différentes typologies
- Identifier les parties prenantes du projet

Connaître les méthodes d'évaluation

- Méthodes quantitatives & qualitatives
- Méthodes de monétarisation
- Application sur le projet

La collecte de données d'impact social et les indicateurs

- Définir des Indicateurs
- Les différents types et natures d'indicateur
- Comment construire un indicateur
- Construire les indicateurs du projet



OBJECTIVER

les effets positifs générés sur les publics bénéficiaires



MESURER

en quoi on améliore les conditions de vie des habitants / bénéficiaires



MESURER

les résultats d'une expérimentation pour arbitrer sur son passage à l'échelle

1 ou 2 MODULES A LA CARTE

Des modules au choix pour compléter le parcours selon les collectivités dans une configuration de 1 module de 2 jours ou 2 modules de 1 jours

Prérequis

Être en situation de management d'équipe ou de projet

1 ou 2 jours	Facilitation et Intelligence Collective
1 ou 2 jours	Pilotage de projet : des indicateurs à la maîtrise des coûts
1 ou 2 jours	Conduite du changement et Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT)
1 ou 2 jours	Enjeux de la transition écologique

FACILITATION & INTELLIGENCE COLLECTIVE



*L'intelligence collective :
le moteur de nos collectivités
innovantes*



1 jour

Formateur
BESSIN Christophe

Programme

Comprendre la facilitation

- L'intelligence collective - définition
- Les objectifs d'un atelier d'intelligence collective
- Comment exploiter et canaliser l'intelligence collective

La posture et la dynamique de facilitation

- Découvrir les éléments clés de la posture de facilitateur et facilitatrice
- Adopter le bon état d'esprit : neutralité, écoute active, humilité, bienveillance, neutralité, reformulation et questionnement ...)
- Présenter l'objectif, guider et créer un cadre sécurisant pour les participants afin d'arriver à des résultats
- Organiser les échanges et stimuler la dynamique de groupe et sa créativité

Conception et préparation d'un atelier ou d'une séance de travail en IC

- Cadrer une démarche de facilitation
- Explorer et choisir les activités, la boîte à outils de la facilitation
- Organiser son atelier et définir le processus (déroulé, activités, gestion du temps, alternatives)
- Préparer la logistique (matériel, espace, présentiel ou distanciel ...)



MAÎTRISER

La conception d'une session d'Intelligence Collective



MAÎTRISER

La posture de facilitation



APPRENDRE

À utiliser les outils de facilitation



2 jours

Formateur
BESSIN Christophe

FACILITATION & INTELLIGENCE COLLECTIVE



*L'intelligence collective : le moteur
de nos collectivités innovantes*

Programme

Jour 1 Comprendre la facilitation

- L'intelligence collective – définition & comment l'exploiter
- Les objectifs d'un atelier d'intelligence collective
- Comment exploiter et canaliser l'intelligence collective ?

La posture et la dynamique de facilitation

- Découvrir les éléments clés de la posture de facilitateur et facilitatrice
- Adopter le bon état d'esprit : neutralité, écoute active, humilité, bienveillance, neutralité, reformulation et questionnement ...)
- Présenter l'objectif, guider et créer un cadre sécurisant pour les participants afin d'arriver à des résultats
- Organiser les échanges et stimuler la dynamique de groupe et sa créativité

Conception et préparation d'un atelier ou d'une séance de travail en IC

- Cadrer une démarche de facilitation
- Explorer et choisir les activités, la boîte à outils de la facilitation
- Organiser son atelier et définir le processus (déroulé, activités, gestion du temps, alternatives)
- Préparer la logistique (matériel, espace, présentiel ou distanciel ...)

Jour 2 Les spécificités de la facilitation à distance

- Construire une session à distance
- Les spécificités de l'animation à distance

Se positionner en tant que facilitateur et générateur d'IC

- Construire un atelier pour servir le projet EMI
- Cadrer l'atelier ou la séance de travail dans une dynamique de bienveillance
- Soigner sa prise de parole, mener des conversations structurées
- Savoir poser les bonnes questions, rebondir et valoriser
- Fédérer le groupe autour du thème et de l'objectif de l'atelier
- Animer avec flexibilité et s'adapter au groupe
- Gérer les bloqueurs et cas difficiles
- Quels principaux enseignements à retenir pour réussir ? »



IDENTIFIER

Les points de vigilances de la facilitation



S'APPROPRIER

les outils et techniques pour animer et faciliter



ACQUÉRIR

les principales méthodes de facilitation et d'animation de groupe de créativité



CONSOLIDER

ses capacités d'animation de groupe de travail et de séance de créativité

PILOTAGE DE PROJET : DES INDICATEURS À LA MAÎTRISE DES COÛTS



2 jours

Formateur
BENAMER Arafat
JOVER Stéphane



*Piloter l'activité par
la mise en place de
tableaux de bord*

Programme

Comprendre le contrôle de gestion

- Définition, rôle et importance du contrôle de gestion
- le contrôle de gestion dans la sphère publique : métiers & organisation dans les collectivités territoriales
- Les fonctions connexes (audit, inspections.....)
- L'inventaire des outils du contrôle de gestion

L'application du contrôle de gestion dans le pilotage de projet

- Rappel des principes généraux de la méthode de gestion de projet
- Rappel des grandes étapes d'un projet

Le contrôle de gestion au service de la maîtrise des coûts et des délais du projet

- Les outils de maîtrise des délais et des coûts : GANTT, méthode d'évaluation des coûts d'un projet, tableau de suivi du budget d'un projet

Ateliers pratiques et études de cas :

- Analyse de cas réels d'utilisation du contrôle de gestion dans le pilotage de projet simple,
- Application aux sujets traités dans le cadre de l'EMI (format atelier)



MAÎTRISER

... et décrire le périmètre d'intervention du contrôle de gestion en fonction de son organisation



MAÎTRISER

Les méthodes et les outils du contrôle de gestion



APPRENDRE

Les outils du contrôle de gestion pour piloter la performance des projets

PILOTAGE DE PROJET : DES INDICATEURS A LA MAÎTRISE DES COÛTS



2 jours

Formateur
BENAMER Arafat
JOVER Stéphane



*Piloter l'activité par
la mise en place de
tableaux de bord*

Programme

Jour 1 Comprendre le contrôle de gestion

- Définition, rôle et importance du contrôle de gestion
- le contrôle de gestion dans la sphère publique : métiers & organisation dans les collectivités territoriales
- Les fonctions connexes (audit, inspections.....)
- L'inventaire des outils du contrôle de gestion

L'application du contrôle de gestion dans le pilotage de projet

- Rappel des principes généraux de la méthode de gestion de projet
- Rappel des grandes étapes d'un projet

Jour 2 Le contrôle de gestion au service de la gestion des risques du projet

- La méthode AMDEC d'identification et de cotation des risques
- Les outils de maîtrise des délais et des coûts

Ateliers pratiques et études de cas :

- Analyse de cas réels d'utilisation du contrôle de gestion dans le pilotage de projet simple,
- Application aux sujets traités dans le cadre de l'EMI (format atelier)



MAÎTRISER

... et décrire le périmètre d'intervention du contrôle de gestion en fonction de son organisation



MAÎTRISER

Les méthodes et les outils du contrôle de gestion



APPRENDRE

Les outils du contrôle de gestion pour piloter la performance des projets

Programme

Comprendre la conduite du changement et impact QVT

- Définition, enjeux, mécanismes
- Les résistances au changement, mécanismes et causes.
- Analyse de l'impact QVT d'un projet

Concilier la performance et la QVCT

- Les étapes incontournables d'un changement
- Les outils pour accompagner un changement
- Accompagner les parties prenantes dans mon projet, stratégie de gestion des groupes d'acteurs
- Les leviers pour conduire le changement Communication, accompagnement humain et formation

QVCT, Conduite du changement et mon projet

- Études de cas
- Analyse des impacts QVT de mon projet



MAÎTRISER

les concepts et les constituants de la conduite du changement et de la QVCT



MAÎTRISER

Les méthodes et outils pour conduire un changement



APPRENDRE

À concilier la QVCT et la performance



*Apprendre à concilier
bien-être et performance*

Programme

Jour 1

Comprendre et promouvoir la QVCT:

- Définition, enjeux, et importance de la QVCT.
- La QVCT et le BET
- Management et QVCT: replacer l'individu au centre de la performance globale et de la pratique managériale

Comprendre la conduite du changement et ses impact QVT

- Définition, enjeux, mécanismes
- Les résistances au changement, mécanismes et causes.
- Analyse de l'impact QVT d'un projet
- identifier les leviers d'une transformation durable et acceptée

Jour 2

La conduite du changement et QVCT

- Les étapes incontournables d'un changement
- Les outils pour accompagner un changement
- Accompagner les parties prenantes dans mon projet, stratégie de gestion des groupes d'acteurs
- Les leviers pour conduire le changement : communication, accompagnement humain et formation

QVCT, Conduite du changement et mon projet

- Études de cas
- Atelier do – don't : management de projet & management d'équipe
- Analyse des impacts QVCT de mon projet
- La QVCT, une dimension incontournable des plans d'accompagnement au changement : évaluer les impacts d'un projet sur la QVCT individuelle et collectif



MAÎTRISER

les concepts et les constituants de la conduite du changement et de la QVCT



MAÎTRISER

Les méthodes et outils pour conduire un changement



APPRENDRE

À concilier la QVCT et la performance



*Agir local, penser global : vers
une transition écologique réussie !*

Programme

Introduction à la transition écologique et aux enjeux environnementaux

- Contexte global : changement climatique, perte de biodiversité, épuisement des ressources.
- Réglementation et objectifs : accords internationaux, réglementation européenne et nationale.
- Le rôle des collectivités et institutions dans la transition écologique.
- Le Donut territorial et son application

Les leviers de la transition écologique pour les collectivités

- La maîtrise et la diminution de son empreinte carbone
- La sobriété énergétique et la gestion durable des ressources.
- Mobilité durable et urbanisme écologique.
- Gestion des déchets et économie circulaire.

Mettre en œuvre une stratégie de transition écologique dans son organisme

- Agenda 2030 et intégration de la transition dans les politiques publiques.
- Gouvernance : comment mobiliser les équipes et les acteurs locaux.
- Visualiser, planifier et sécuriser à travers les outils de prospective, l'observation de l'évaluation, de la gestion des risques et de la participation citoyenne

Mettre en œuvre des outils et indicateurs pour évaluer l'impact des actions dans mon projet



MAÎTRISER

les concepts fondamentaux de la transition écologique



MAÎTRISER

et identifier les leviers d'actions internes



APPRENDRE

A intégrer la transition écologique dans les projets



*Agir local, penser global : vers
une transition écologique réussie !*

Programme

Jour 1 Introduction à la transition écologique et aux enjeux environnementaux

- Contexte global : changement climatique, perte de biodiversité, épuisement des ressources.
- Réglementation et objectifs : accords internationaux, réglementation européenne et nationale.
- Le rôle des collectivités et institutions dans la transition écologique.
- Le Donut territorial et son application
- L'Agenda 2030

Focus sur les politiques publiques en matière de transition écologique

- Exemples concrets de mise en œuvre de politiques publiques.
- Études de cas inspirantes de territoires ayant réussi leur transition.

Jour 2 Déclinaison des enjeux écologiques dans les secteurs clés des collectivités

- Décarbonation
- Urbanisme durable et gestion des ressources.
- Mobilités douces et alternatives.
- Gestion de l'eau et des déchets.

Mobilisation des parties prenantes dans la transition

- Méthodes de concertation : comment impliquer en interne ? et en externe les citoyens, associations, entreprises ?
- Créer une dynamique de territoire : quels partenariats ?

Mise en œuvre opérationnelle d'une stratégie écologique

- Planification : comment intégrer la transition dans les projets de la collectivité ?
- Les freins à anticiper et comment les surmonter.
- Étude des ODD et des Limites planétaires appliqués au niveau local.
- Exercice pratique : Élaborer sa feuille de route Transitions. Défis et solutions.



MAÎTRISER

les concepts fondamentaux de la transition écologique



MAÎTRISER

et identifier les leviers d'actions internes



APPRENDRE

A intégrer la transition écologique dans les projets