

Maquetter pour valoriser autrement

Un partenariat



le Lab
ouishare × C:RONOS

Le contexte et les enjeux

L'Ademe a été partenaire et financeur de trois études en 2017 : **AudaCities, Data-cités, Nouveaux Modèles Économiques Urbains**. Elle souhaite aujourd'hui mettre un effort supplémentaire dans leur valorisation auprès de ses interlocuteurs historiques.

A l'initiative de l'Ademe, l'objectif du partenariat avec Le Lab Ouishare x Chronos est de faire converger les résultats de ces trois études dans de nouveaux communs permettant :

- **Une meilleure diffusion des résultats**, c'est à dire mieux les communiquer, les rendre moins théoriques et plus opérationnels, les connecter davantage les uns aux autres et avec les enjeux des territoires,

- **Une meilleure appropriation des sujets** par des acteurs "novices" oeuvrant pour les territoires, afin qu'ils intègrent ces résultats comme des leviers de la transition énergétique et écologique.

Pour ce faire, l'Ademe souhaitait recourir à la méthode dite des "scénarios extrêmes". Pourquoi ? Pour créer un prétexte à l'échange, provoquer chez ces destinataires parfois déjà saturées d'informations ou loin de ces sujets, une attention, des réactions, des envies qui, en passant par l'émotionnel et l'imaginaire, permettraient de créer des incitations et des "parcours d'engagement" vers les autres contenus (souvent plus complexes) et outils (encore à concevoir) proposés par l'Ademe, au service des territoires.





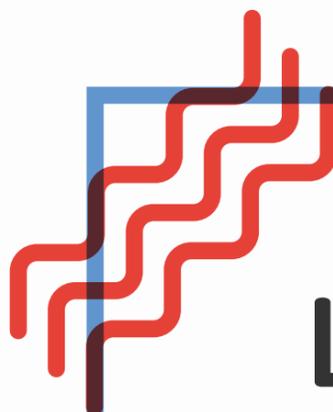
Étant entendu que le recours aux "scénarios extrêmes" vise davantage à susciter l'intérêt des destinataires de l'Ademe qu'à implémenter une méthode de design contraignante, la démarche a été pensée, sur le fond comme sur la forme, à la faveur de davantage de collaboration, d'inclusion et de maquettage. Cela se traduit concrètement par :

- **La mise en place d'un cadre de travail collaboratif et inclusif** : revoir la méthodologie afin de favoriser le dialogue et la bonne intégration de l'ensemble des parties prenantes du projet (Ademe, experts-partenaires et utilisateurs nouvellement intégrés à la démarche) dans une démarche de co-construction. Ce cadre autorise une plus grande souplesse méthodologique, cependant qu'il requiert une collaboration encore plus étroite entre l'Ademe et Le Lab Ouishare x Chronos afin de rester alignés sur les objectifs de la mission et les moyens mis en oeuvre, tout au long de celle-ci,
- **Le centrage du travail sur le "parcours utilisateurs"** : notre conviction est que pour créer des démarches efficaces en 2019, il est nécessaire de placer les futurs utilisateurs au coeur de la démarche, et de sélectionner le conte-

nu et les canaux de communication à créer autour d'eux via des boucles d'itération qui nous permettront de livrer des parcours au plus juste des habitudes de consommation de l'information de nos différents destinataires,

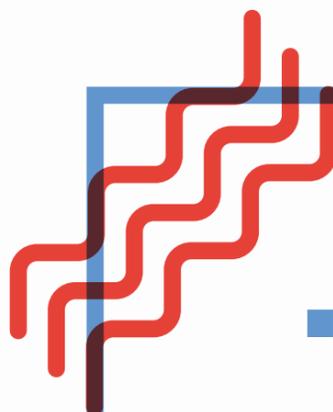
- **La production de maquettes à tester concrètement** : revaloriser la place du designer dans l'ensemble de la démarche collaborative, afin de mieux en organiser la complexité et de produire des maquettes qui seront testées et feront in fine office de cahiers des charges compréhensibles et directement exploitables par le professionnel qui produira effectivement les outils finaux (= maquettes après développement) en bout de chaîne.

Enfin, cette démarche entend contribuer à dessiner le futur de l'Ademe, en investissant le chaînon post-étude généralement manquant sur ces sujets de smart city et de numérique.

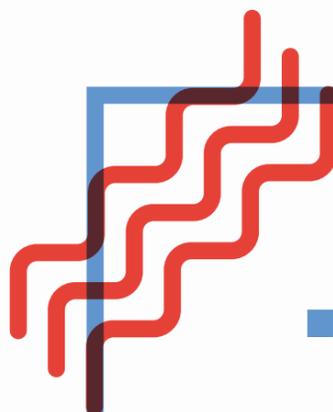


Le rapport d'étonnement

- **Personne ne lit d'études, pas même l'Ademe :** à l'exception des BET et Agences spécialisées, ou les stagiaires dans les autres organisations publiques comme privées (initiative personnelle ou demande de la hiérarchie).
- **L'Ademe dans la smart city : seule contre tous ? :** aujourd'hui, un grand nombre d'acteurs sont exclus du champ d'influence de l'Ademe alors même qu'ils jouent (ou joueront) un rôle important dans la fabrique de la ville (ex. opérateurs privés de services urbains, étudiants, etc.).
- **La smart city n'existe pas sur les territoires :** plus l'échelle administrative est petite, moins les sujets smart city et numérique sont appropriés par les acteurs car pas connus (sensibilisation), pas compris (compréhension), pas en prise avec le quotidien et les enjeux locaux (ou tout du moins ressentis comme tel).
- **Les villes moyennes et petites peuvent-elles faire de la smart city ? :** la faible appropriation des sujets smart city et numérique dans les petites et moyennes villes révèle-t-elle uniquement un tropisme des acteurs ou pourrait-elle être le constat que la smart city n'a effectivement pas pris sur ces territoires ?
- **En finir avec la saturation d'informations et passer à l'action ! :** une certaine frustration est exprimée de la part des acteurs de terrain qui considèrent que les informations sur la smart city et le numérique sont déjà là pour qui veut bien les chercher. Trop d'études continuent d'être produites alors que ceux qui oeuvrent au quotidien à expérimenter sur les territoires ont des besoins très pragmatiques en termes d'ingénierie et d'accompagnement, plus que de rapports.



- **Le national se casse les dents sur le local** : souvent considéré comme hors-sol et non-opérationnels, les concepts, bonnes pratiques et modélisations produites par la technocratie nationale peuvent susciter jusqu'à la défiance des acteurs locaux.
- **La communication est morte, vive l'influence!** : pour être efficace, une information ne doit pas viser large (quantité : tout le monde), mais cibler les bonnes personnes (qualité : relais et influenceurs) ce qui demande un message et des canaux de communication resserrés.
- **Que faire avec ses "alliés naturels" ?** : alors que certains acteurs semblent naturellement proches de l'Ademe (proximité dans les enjeux et questionnements, sujets traités et missions, publics visés et/ou touchés, méthode d'intervention, rattachement institutionnel, etc.), encore trop peu d'actions communes/conjointes sont aujourd'hui envisagées et entreprises sur les sujets smart city et numérique (ex. Agence du Numérique, FNAU, etc.).
- **L'Ademe n'est pas référente sur les sujets de ville numérique et de data** : institution légitime et référente en matière environnementale et énergétique, l'Ademe n'est pas aujourd'hui identifiée sur les thématiques liées à la ville intelligente, aux data.
- **Des rencontres physiques pour parler numérique!** : économie de l'attention, information continue, nudge et algorithmes, sur-sollicitation des individus, spams...il faut savoir dire stop et privilégier des temps d'échange qualitatifs dans le réel pour mieux appréhender le virtuel et ses enjeux.
- **Une information qui n'est pas accompagnée/portée n'existe pas** : une information qui resterait à un niveau de généralité trop important n'est pas appropriée. Le principe de (re)contextualisation par rapport aux spécificités des territoires est crucial et il faut savoir organiser la rencontre entre étude et terrain une fois le rapport final publié.

- 
- **Un besoin criant de formation des élus et agents publics :** il n'y a pas de connaissance collective et partagée sur les sujets smart city et numérique : les niveaux de sensibilisation et de compréhension sont très inégaux. L'appropriation des sujets repose sur l'appétence/initiative/compétence individuelle au sein des collectivités.
 - **De manière générale, le discours critique vis-à-vis de la smart city ne serait-il pas trop anxiogène ? :** encore produit par et pour une poignée de happy few, il reste très jargonneux, conceptuel, abstrait, quand pas culpabilisateur et/ou dystopique. Malgré les efforts de certains acteurs comme l'Ademe, il existe au final assez peu de discours positifs autour de ces sujets (et des possibilités de réappropriation du numérique au service de l'émancipation), ce qui ne facilite pas la mobilisation des acteurs en tout genre.



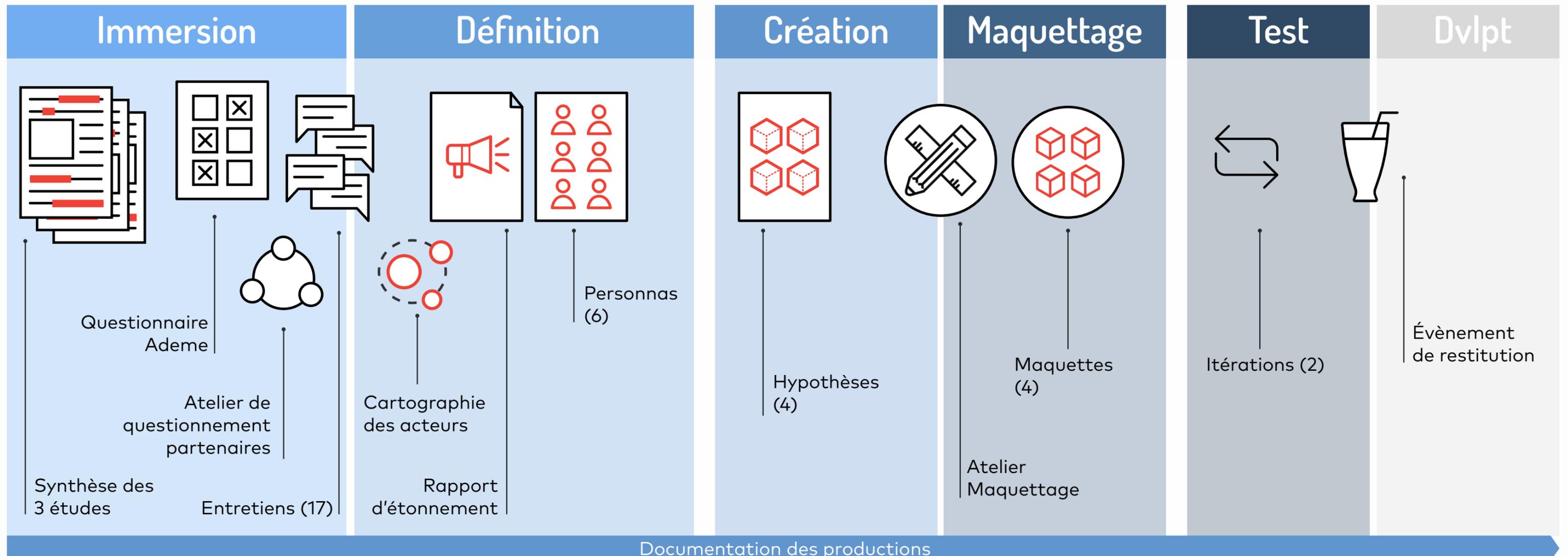
©Wu Guoyong

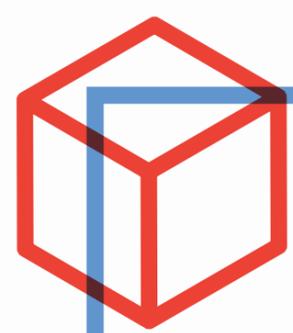
La méthodologie mise en oeuvre

Cadrage

Idéation

Implémentation





Le déroulé de l'atelier

Le matin

9h-9h15 : Café ou thé d'accueil

9h15-9h30 : On se met en énergie

9h30-10h15 : Présentation du projet + appropriation des hypothèses et des personnes type + répartition en 4 groupes

10h15-12h15 : Idéation en reprenant l'idée de l'hypothèse et en l'augmentant

12h15-12h25 : Clôture de la matinée

L'après-midi

13h30-15h30 : Maquettage des idées + définition des critères de sélection

15h30-16h15 : Feuille de route des actions et des 1ères personnes à contacter

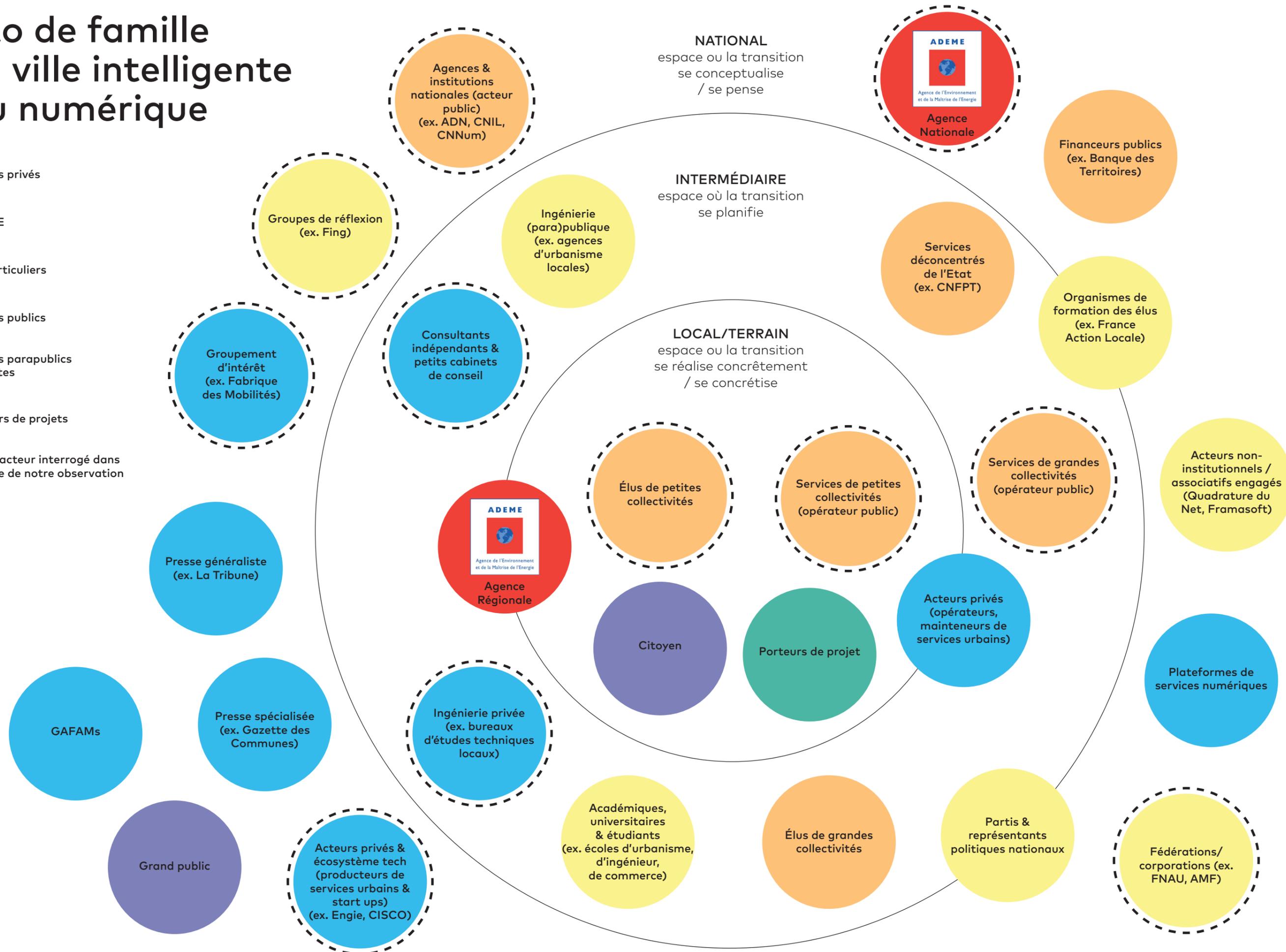
16h15-16h30 : Une pause s'impose

16h30-17h30 : Restitution des maquettes (10 min par groupe + 5 min de retours)

17h30 : Prenons un verre !

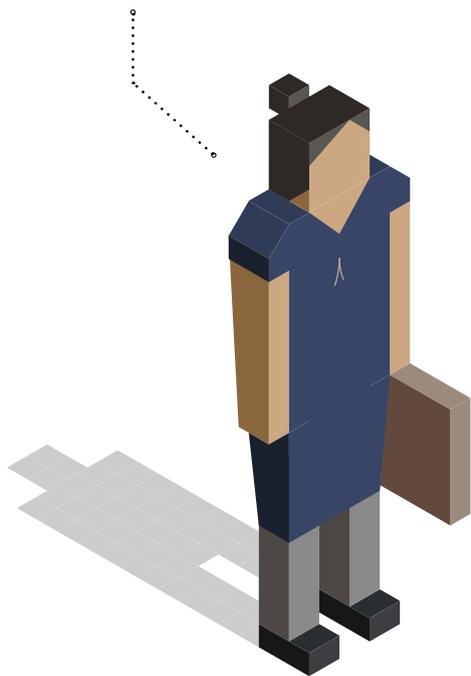
Photo de famille de la ville intelligente et du numérique

- Acteurs privés
- ADEME
- Les particuliers
- Acteurs publics
- Acteurs parapublics ou mixtes
- Porteurs de projets
- Type d'acteur interrogé dans le cadre de notre observation



Houda

31 ans



Fiche Persona

Ingénieure-urbaniste

du Bureau d'études techniques JPL en régie avec la Mairie de Narbonne (54 157 habitants)

Je viens d'arriver dans mon agence d'urbanisme, dans laquelle je travaille en freelance entre deux voyages.

J'ai eu de nombreuses expériences dans des domaines autres (mobilisation citoyenne, start-up...) et je connais plutôt bien le numérique.

"Le futur (et le présent) des collectivités" : bras armé des collectivités pour tout ce qui concerne l'ingénierie, mon travail m'oblige à lire en permanence, je suis l'une des pièces maitresses de la fabrique de la ville.



Priorité pour l'ADEME

Cible intermédiaire, mais relai indispensable de tous les usagers.

Facilité

Usager relativement facile à toucher car a besoin de l'ADEME pour les réponses d'appels à projets.

Attentes

Être force de proposition sur "des formats plus simples, plus interactifs" qui nous "proposent des méthodologies, des modélisations concrètes", des "services après-vente de l'étude".



Lecture des études

Oui, elle a lu les 3 études mais pas entièrement.



Consommation d'infos

Site de l'ADEME, newsletters, réseaux sociaux (Twitter et Youtube). Le site de l'ADEME pour les données, les newsletters pertinentes sur le sujet, twitter et réseaux sociaux pour les influenceurs à suivre, Youtube pour certaines vulgarisations, linkedin 1fois/jour, etc.



Levier(s) : comment m'activer ?

(du + important au moins important).

"Google" : recherche par mots clés.

"Gazette des communes" : newsletter.

"En réel" : via des événements et autres colocs, auxquels je participe.

"En direct" : via mon contact de l'ADEME.



Besoin(s) : comment je fonctionne ?

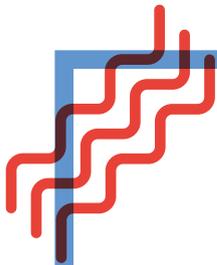
J'ai besoin de pouvoir répondre à des AMO, et donc de trouver de la donnée, des méthodologies, des modélisations possibles pour les territoires, tout ce qui va m'aider à remplir mon appel à projet. Je suis frustrée par les formats offerts aujourd'hui que je trouve "peu compréhensibles", "impossibles à lire" et qui "me font perdre beaucoup de temps".

Si certains scénarios peuvent faire peur pour mettre mes interlocuteurs au pied du mur, ça me convient.



J'influence

Tout l'écosystème de la ville, plus particulièrement les collectivités qui ont besoin de moi pour produire leurs AMO et autres SCoT.

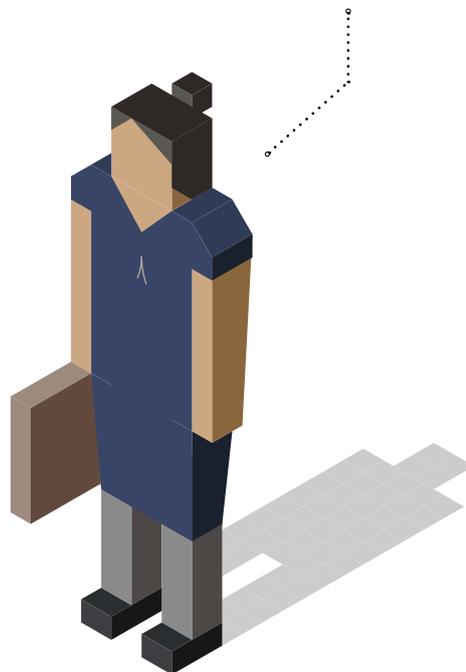


Houda
31 ans

Récit

Le 02 février 2019,

Houda, ingénieure-urbaniste dans l'agence d'urbanisme MA6T, une agence d'urbanisme partenaire de l'ADEME, ouvre son ordinateur, un peu stressée.



Arrivée depuis peu dans son agence d'urbanisme, elle doit **répondre à une AMO pour le grand Toulouse**. Le but ? Redéfinir avec ses habitants, les promoteurs et l'agglomération Toulousaine un quartier attenant à l'île du Ramier, il lui reste une semaine.

Elle recherche d'abord sur **Google**. Elle a senti les élus un peu perdus sur toutes les notions qu'ils ont rempli dans leur appel d'offre : **datas, ville de demain, numérique...**

Elle se rappelle du dernier événement d'**Usbek & Rica**, **retrouve un article à ce sujet sur LinkedIn** parlant de la **Smart City**. Elle reprend quelques concepts, **dessine une méthodologie** sur un coin de tablette numérique. **Elle trouve aussi des études, mais trop complexe et trop long, pas le temps, elle abandonne rapidement**

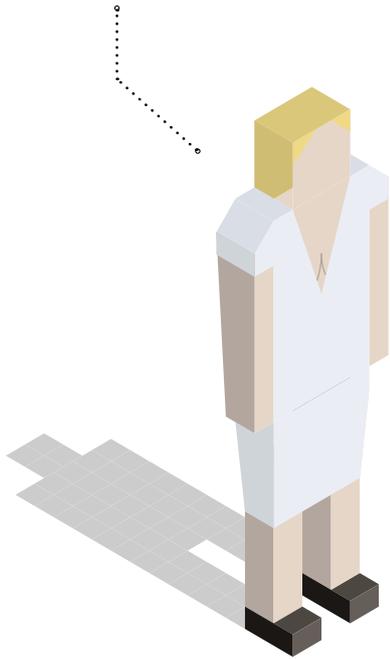
leur lecture, parcourt le sommaire en diagonale à la recherche d'une pépite...

Elle regarde sa montre, 12h10. Ok, **elle a le temps d'appeler son contact de l'ADEME**. Ils doivent bien avoir des idées sur le sujet. Elle espère juste qu'elle **ne va pas devoir replonger à nouveau dans une étude de 300 pages** format PDF.

Elle aimerait bien, pour une fois, **des formats interactifs et courts, des modélisations concrètes**, bref **moins de théories et plus de méthodologies pratiques facilement réutilisables**.

Odile

47 ans



Mairesse

de la ville de Chantepie

Maire d'une petite commune, réélue plusieurs fois, j'ai grandi dans la région.

Je vois la dotation de ma commune diminuer d'années en année, des relations avec l'agglomération devenir de plus en plus importantes mais parfois conflictuelles.

La smart city est (très) loin de moi, je ne vois pas comment l'appliquer sur ma commune : je n'en ai ni les moyens et ni le temps, je dois assurer ma réélection.

"L'élue indécise" : un poids important sur toutes les décisions, mais perdue devant les mutations du "métier" de maire, prise entre les problèmes de temps court et un manque de vision.

Fiche Persona



Priorité pour l'ADEME

Cible finale, mairesse de petites et moyennes agglomérations.

Facilité

Usager plutôt difficile à toucher directement. En tout cas ceux qui n'ont pas été touchés par la 1ère vague de communication autour des études ne seront touchés que par des relais (équipe, autres élus...).

Attentes

Du concret, des choses directement applicables pour sa ville, mais aussi permettre de comprendre cette smart city envers laquelle on a de la défiance.



Lecture des études

Pas lu ni entendu parler des études.



Consommation d'infos

Je n'ai pas le temps de lire, je reçois de l'information essentiellement via les équipes avec qui je travaille sous forme de notes, ou les événements de maires auxquels je participe.



Levier(s) : comment m'activer ?

(du + important au moins important)

"**Média**" : des parutions dans de grands médias, ou dans des spécialistes comme la gazette des communes.

"**En réel et en direct**" via mes collaborateurs chargés de m'aiguiller sur les sujets stratégiques.

"**En public**" : via des événements et autres colloques, mais j'ai parfois peu de temps pour ça.



Besoin(s) : comment je fonctionne ?

« Les élus n'ont plus le temps d'avoir des idées »

J'ai peu de temps pour lever la tête du guidon, je suis dans de l'opérationnel, j'ai 5 ans pour convaincre les usagers de ma commune qu'ils ont fait le bon choix.

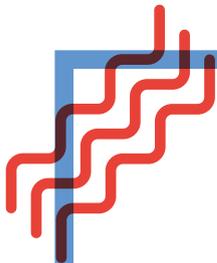
Un temps que je ne mets pas à profit pour des sujets longs, je fais confiance à mes collaborateurs pour ça (techniciens, directeur de cabinet, directeurs de service, etc.)

Je suis frustrée que ma commune ait de moins en moins de moyens, et j'ai une "méfiance" envers des échelons de décisions plus nationaux et des "grands enjeux macro-économiques".

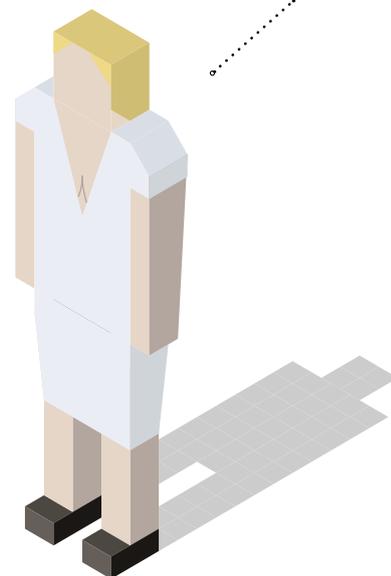


J'influence

Les citoyens de ma commune, les élus de d'autres communes, mon équipe...



Odile
47 ans



Récit

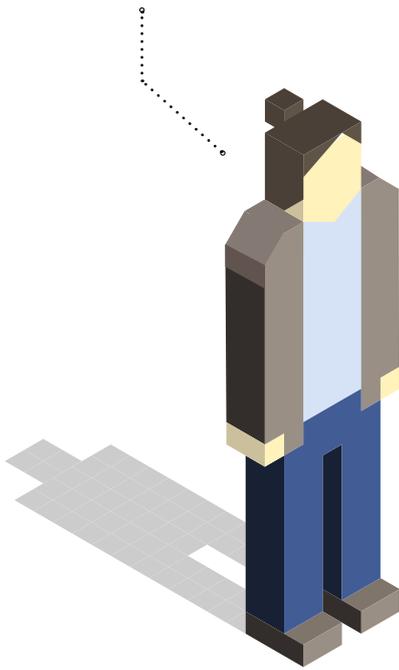
Odile prend une grande inspiration, dix ans qu'elle est mairesse de Chantepie, et toujours les mêmes questions de ses administrés sur la voirie et la fermeture potentielle d'une classe de primaire à l'école Jeanne D'Arc. Mais ça, elle connaît.

Aujourd'hui on la presse de toute part : entre son directeur de service qui la presse de se projeter dans trente ans, son technicien qui répète en boucle **l'urgence d'intégrer les "datas" dans le SCoT, et l'ADEME qui lui parle d'un futur où ses enfants ne pourront pas vivre.** Elle regrette ses premiers mandats, quand elle ne devait être qu'au plus proche de ses administrés !

Qu'est-ce qu'ils y connaissent d'ailleurs à l'ADEME, de son quotidien ? Des **études méta-conceptuelo-futuristes** et des **grands plans déconnectés des territoires**, c'est à peu près **les seuls espaces de dialogues qu'elle a avec des instances nationales**, de toute façon trop **technocratiques** et parisiano-centrées pour elle.

Elle, elle a **besoin de pouvoir expliquer à ses usagers** pourquoi ils n'ont pas accès à la fibre ou les rassurer quant au déploiement des compteurs Linky, qu'ils sentent qu'ils ont eu raison de voter pour elle et qu'ils auront raison de voter à nouveau pour elle en 2020, parce **qu'elle a une vision et qu'elle prend en compte leurs attentes.**

Valérie
52 ans



Directrice

en charge des Partenaires & Ville Intelligente chez Cisco France, basée à Paris

J'ai fait partie de la première vague de la Smart City chez Cisco, j'ai pu expérimenter concrètement la gouvernance de la ville avec la ville de Paris.

Plutôt ouverte sur les différents éco-systèmes qui composent la ville, je suis parfois tiraillée entre le solutionnisme technologique et les failles que représente ce discours.

"L'éléphant dans le magasin de porcelaine" : je fabrique littéralement la ville avec des acteurs transnationaux, l'ADEME ne dialogue pas avec moi et je suis intéressée par la partie prospective, récit et modélisation.

Fiche Persona



Priorité pour l'ADEME

Cible intermédiaire, mais gros pouvoir d'action sur les acteurs de la ville.

Facilité

Usager plutôt facile à toucher, curieux et vient facilement aux événements (exemple le 26 février).

Attentes

Pas d'attente aujourd'hui, pas de dialogue sur ces sujets là.



Lecture des études

Entendu parlé des études, lu les résumés.



Consommation d'infos

Je lis des livres de prospective, je suis des personnes sur twitter, je lis des newsletters, et je vais beaucoup à des conférences, et événements autour de la ville.



Levier(s) : comment m'activer ?

(du + important au moins important)

"Influenceur" : sur les réseaux sociaux, type Quishare et Usbek & Rica.

"En public" : Via des événements et autres formations.



Besoin(s) : comment je fonctionne ?

J'ai un enjeu de rentabilité, de pouvoir vendre des solutions tech à mes clients. Les villes et autres petites et moyennes communes ne sont d'ailleurs pas assez intéressantes pour moi.

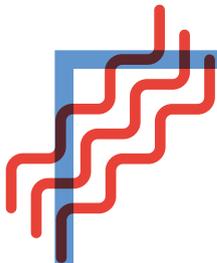
J'ai moi aussi besoin de grands récits positifs et fédérateurs, qui puissent redonner du sens à mon engagement au quotidien.

J'ai aussi besoin d'être dans du très opérationnel pour ne pas être hors-sol, et je travaille déjà avec de multiples acteurs sur des territoires innovants pour fabriquer la ville de demain.



J'influence

Les grandes agglomérations et parfois les petites et moyennes, les grands acteurs qui "font" la ville (Suez, Engie, etc.), des maires par mes actions de lobbying.

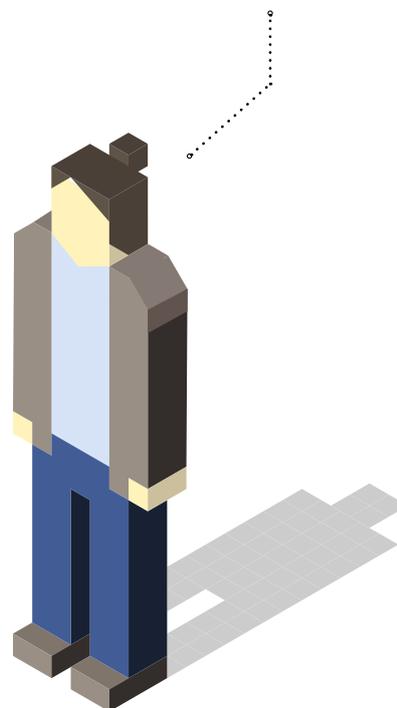


Valérie
52 ans

Récit

Le 17 février 2019,

Fin d'après-midi, Valérie peut enfin commencer à souffler après une journée dense chez Cisco.



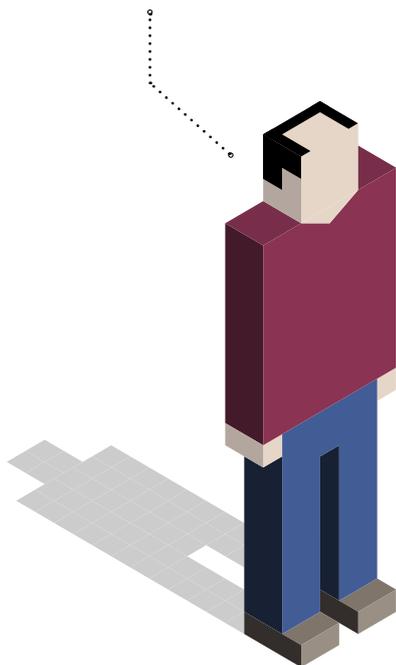
Pas évident tous les jours d'être directrice en charge des Partenaires et de la ville intelligente.

Elle doute un peu d'ailleurs en ce moment. Entre les **conférences** qu'elle peut suivre sur **le futur de la planète** et son impératif de **vendre des solutions tech au jour le jour, l'équilibre est plus que difficile.**

Tiens d'ailleurs elle doit **préparer la prochaine réunion des Territoires d'Innovation de grandes ambitions** qui réunit l'agglomération de Rouen, la Caisse des Dépôts ou encore Transdev. Elle sent bien parfois qu'elle représente le grand méchant loup pour les collectivités. **Mais bon on est tous dans le même bateau pour trouver des solutions sur les prochaines années.**

Tiens d'ailleurs elle vient de recevoir une nouvelle **invitation de Ouishare pour un événement** sur "la smart city n'aime pas les pauvres". Elle sent qu'en ce moment **elle aurait besoin de se relier à des écosystèmes plus alternatifs** que le sien. Pourquoi pas un événement tiens !

Édouard
47 ans



Directeur général

de service de la commune de
Malaunay - Agglomération de Rouen
(5 902 habitants)

En poste depuis de nombreuses années, je suis amoureux de mon territoire.

Je fais parti de nombreux réseaux innovants, je suis moi-même adepte de tout ce qui se rapporte au "changement" et à la "complexité".

Tout ce qui concerne la Smart City "ne fait pas partie de ma culture", j'ai même une défiance envers ce qui touche au numérique.

"L'allier Naturel" : travaille déjà avec l'ADEME, gère la complexité via la transition écologique, moteur (et exemple?) sur mon territoire.

Fiche Persona



Priorité pour l'ADEME

destinataire final, directeur de service de ville petite ou moyenne taille.

Facilité

Usager relativement facile à toucher car déjà en lien fort avec l'ADEME.

Attentes

Changement de posture de l'ADEME : « "Comment tu veux-incarner ce changement si toi même au sein de ton organisation, tu ne collabores pas, tu ne changes pas de posture ? »



Lecture des études

Pas lu ni entendu parler des études.



Consommation d'infos

Je lis beaucoup (Pablo Servigne, Laurent Eloi...), via des réseaux de pairs (Institut Européen de l'Économie de la fonctionnalité, les réseaux sociaux (facebook).



Levier(s) : comment m'activer ?

(du + important au moins important)

"**L'échange direct**" : mon interlocuteur de l'ADEME / les réseaux de pairs / la formation

"Newsletters spécifiques"

"**Facebook**" : comme agrégateur de contenus.



Besoin(s) : comment je fonctionne ?

J'ai besoin de pouvoir conseiller, "outiller" mon maire sur les prochaines évolutions et décisions à prendre / commune, "donner des éléments de langage et positionnement".

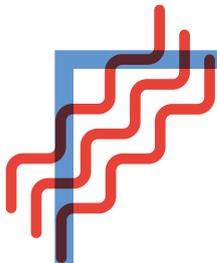
J'ai besoin que l'ADEME se "mette au service de mon territoire", qu'elle sorte de son rôle de "financeur" et de sa posture "élitiste" pour passer à une posture "d'animation".

Je suis un peu seul parfois dans mon rôle de pionnier et j'ai besoin de nourrir ma posture de "recherche-action" par des rencontres / de l'information.



J'influence

Ma ville par les décisions que je prends, mon maire qui me consulte pour avoir des idées et l'agglomération de Rouen où je siège.

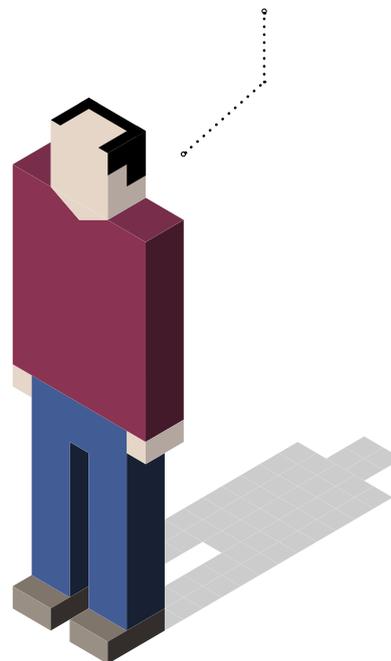


Édouard
47 ans

Récit

Le 05 janvier 2019,

Edouard, directeur des services de la ville de Malaunay prend son café. 20 ans qu'il est installé ici et il ne se lasse toujours pas de son territoire.



Il réfléchit à la note qu'il doit remettre à Monsieur le Maire dans l'après-midi, sur la commune en 2025. Il repense à **ses lectures du moment sur la collapsologie**. À certaines idées qu'il aimerait bien faire passer, aussi, sur **comment intégrer la complexité du futur dans la vie quotidienne de la commune**. Le Mooc "décisions, risques, complexité" de l'ENS Lyon était hyper éclairant à ce sujet.

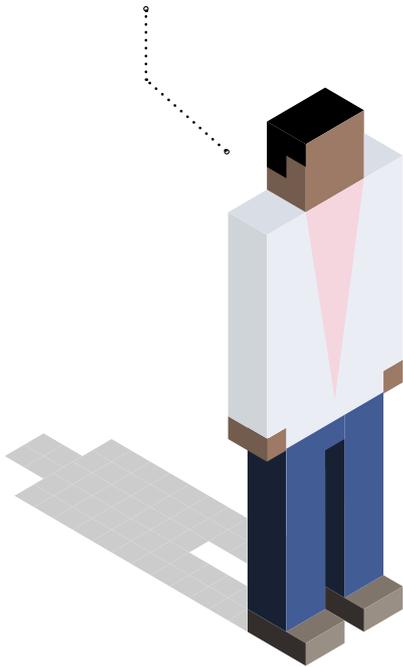
Il a aussi lu un article sur la **Smart City hier, suggéré par Facebook**. La ville intelligente a l'air pleine de promesses mais **le numérique c'est pas pour lui**, il voit plutôt la **déshumanisation** dans cette ville gérée par des algorithmes.

Après, ça l'intrigue quand même. Il sent bien qu'il maîtrise peu le sujet ; tiens, il faudra qu'il demande **au groupe Futur-co(lectivité)**. **Ce réseau de territoires innovants** monté il y a 2 ans, avec des élus, des chercheurs, des personnes actives qui font visiblement bouger leur territoire sur ces sujets.

Leur prochaine réunion a lieu la semaine prochaine, **rien de mieux que se voir en réel pour apprendre les uns des autres**.

Boubakar

23 ans



Étudiant

à l'Institut d'Auvergne d'urbanisme et de développement des territoires, à Clermont-Ferrand (141 365 habitants)

Je travaille en alternance entre l'Institut d'urbanisme et mon agence proche de Clermont-Ferrand.

Mon directeur de mémoire m'a envoyé une bibliographie énorme pour préparer mon travail avec lui.

Je dois aussi lire beaucoup de choses pour le compte de ma maître de stage.

"Le relai du futur" : en stage pour des acteurs de la ville, un de mes travail est de lire des études, si on m'influence maintenant on modifie la fabrique de la ville sur les prochaines années.

Fiche Persona



Priorité pour l'ADEME

Cible intermédiaire, (future) cheville ouvrière de la fabrique de la ville.

Facilité

Usager moyennement facile à atteindre, proche des sujets par le milieu dans lequel il évolue et la nature de son travail, mais pas forcément en contact direct avec l'ADEME

Attentes

Aucunes attentes de l'ADEME sur ces sujets.



Lecture des études

J'ai lu les études, j'ai du faire des fiches pour mon stage de m2



Consommation d'infos

Je suis abonné à des youtubeurs sur les sujets de la ville, je garde facebook pour des événements et certains contenus, et linkedin pour suivre certains professionnels. Je suis les bonnes personnes sur twitter.



Levier(s) : comment m'activer ?

(du + important au moins important)

Via **mon école** en faisant un partenariat.

Via du contenu que je vais trouver via Google.

Via des influenceurs de la ville.



Besoin(s) : comment je fonctionne ?

Besoin lire des études et du contenu sur la ville pour mon master et pour le cabinet dans lequel je travaille.

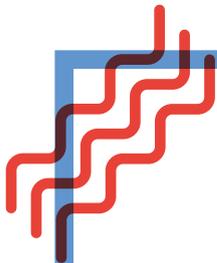
Je veux être sûr d'avoir la meilleure formation possible sur des sujets d'avenir : je devrais faire mes preuves et briller en organisation avant de faire carrière.

Besoin que les choses soient "funs" et tendance pour capter mon attention (campagne de youtubeurs, chatbot, etc.).



J'influence

Mes camarades de promotion, ma directrice de stage et les appels à projets que je peux remplir.

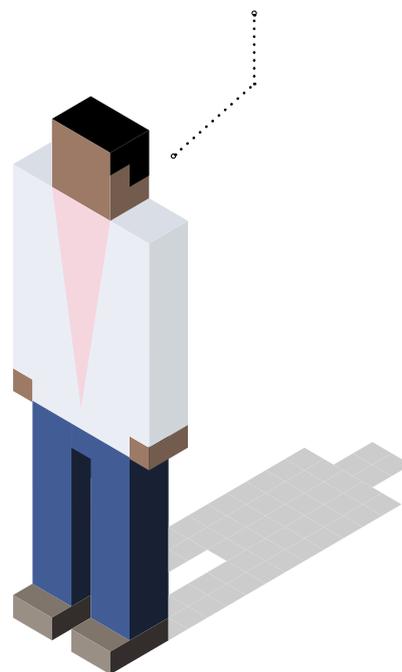


Boubakar
23 ans

Récit

25 Février 2019

Fin de journée, cours de Mr Savigny, pas le prof le plus intéressant que peut proposer l'Institut d'Auvergne d'urbanisme et de développement des territoires, Boubakar regarde machinalement son iphone.



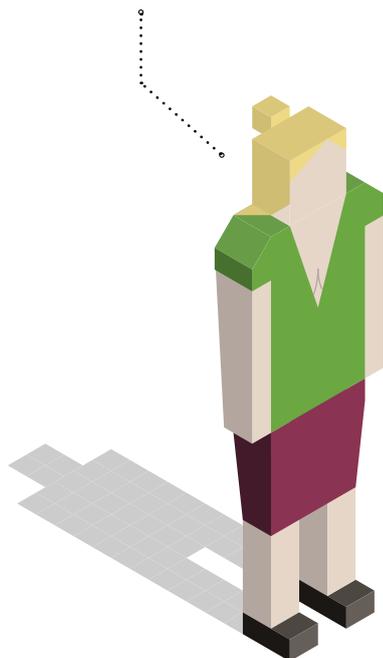
Une vidéo "à la Brut" sur la ville et les datas produite par la fing, c'est fou ce qu'on peut raconter en si peu de temps !

Tiens, ça lui fait penser qu'**il travaille en agence la semaine prochaine pour son alternance** et qu'il doit encore **lire une montagne d'études sur la modélisation urbaine pour faire des fiches et les résumer à sa boss.**

C'est déjà **la 3ème note qu'il écrit en 3 semaines**, apparemment pour qu'elle puisse anticiper sur "le futur de la profession". **Il espère juste qu'elle en a au moins lu une...**

Au moins **les sujets sont hyper intéressants**, si un de ses cours pouvait à la fois porter sur ces sujets et **être un peu moins barbant** que juste lire un powerpoint !

Anne-Laure
34 ans



Collaboratrice

ADEME à l'Agence Régionale Ouest Normandie basée à Caen (104 319 habitants)

Présente chez l'ADEME depuis de nombreuses années, je trouve que je fais un des plus beaux métiers du monde.

Je suis au contact de nombreux interlocuteurs, qui m'enrichissent au jour le jour.

Je trouve que nos façons d'aborder les sujets, notamment la ville, sont parfois un peu abstraits, trop "R&D" et que l'on gagnerait à (re)trouver un niveau plus politique.

"L'ambassadrice cachée" : je travaille déjà à l'intérieur de l'ADEME, en contact direct avec une multiplicité d'acteurs, je suis fière de travailler pour l'ADEME.

Fiche Persona



Priorité pour l'ADEME

Cible intermédiaire, mais source d'information de tous les usagers finaux.

Facilité

Usager relativement facile à toucher car fait parti de l'ADEME.

Attentes

(Re)devenir incontournable, en sachant "qu'on est pas assez bon sur la façon de vulgariser les études"



Lecture des études

Je n'ai pas lu les 3 études, mais j'en ai entendu parlé.



Consommation d'infos

Mes collègues de l'ADEME, des influenceurs avec qui nous travaillons, Twitter en pro et perso, des magazines spécialisés, la radio.



Levier(s) : comment m'activer ?

(du + important au moins important)

"En réel" : en me faisant participer à des démarches transverses.

"Sur les réseaux sociaux" : Via mes collègues "influent" sur les réseaux sociaux et un peu aussi via des influenceurs sur le sujet toujours sur les réseaux sociaux.



Besoin(s) : comment je fonctionne ?

Je n'ai pas le temps de lire toutes les études, j'ai besoin de pouvoir comprendre facilement les sujets de mes collègues, d'avoir "des outils plus design" à portée de main.

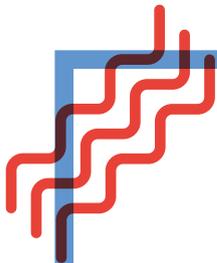
Je travaille un peu en silo, et je ne sais pas forcément ce que font les autres services, pour moi l'ADEME n'a pas forcément de légitimité sur la Ville.

"Pour moi c'est toujours dur de savoir qui est la cible des études", "je n'ai jamais vu de stratégie de valorisation des études, qui sont nos cibles, quels sont les relais de mobilisation pour les toucher."



J'influence

Tous les acteurs importants "en direct" : urbanistes, élus, techniciens et acteurs de la collectivité, etc.

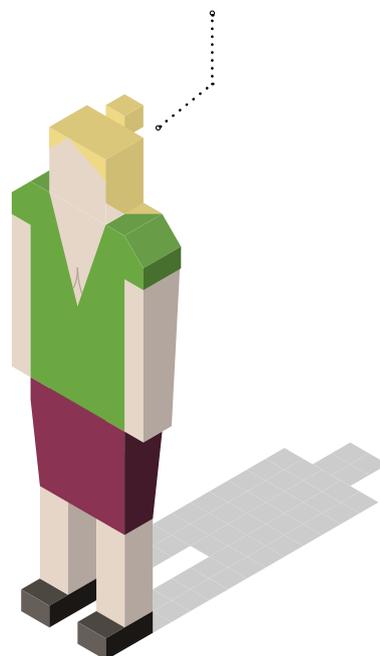


Anne-Laure
34 ans

Récit

Le 15 janvier 2019,

Anne Laure, collaboratrice de l'ADEME à l'Agence Régionale Ouest Normandie, reçoit un appel.



Encore un élu de Caen qui ne comprenait rien au numérique, et lui posait des questions, un peu **angoissé sur le futur de son territoire.**

Elle est un peu lasse de **devoir répéter sans cesse les mêmes choses.** Elle adore son métier, elle l'a choisi par passion et clairement elle ne le changerait pour rien au monde, mais parfois elle sent que **les services sont un peu repliés les uns sur les autres.**

Du coup, **elle-même ne sait pas toujours répondre avec précision.** Il y a bien des études sorties sur le sujet, **elle suivait le compte twitter de la fabrique de la mobilité, mais pas le temps de les lire.**

De toute façon ces études on ne sait pas parfois même pas à qui elles s'adressent. **Trop Recherche & Développement. Pas assez vulgarisées.**

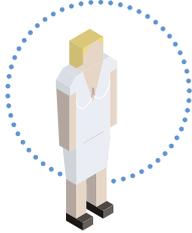
Elle aimerait bien **qu'elles parlent de grands enjeux et soient plus adaptées à la façon qu'ont les gens de consommer de l'information, voir qu'ils puissent se saisir eux-mêmes des sujets.** Qu'elle n'ait pas besoin d'intervenir.

Imaginer des scénarios extrêmes sur la base de besoins concrets

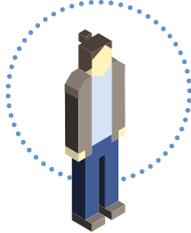
Persona principal et secondaire



Ingénieure
Urbaniste -
agence AURAV



Mairesse
de Chantepie



Directrice
Partenaires & Ville
Intelligente - Cisco
France

Besoins et frustrations

- Besoin d'éléments pour répondre à des AMO-SCOT.
- Besoin d'outils méthodologiques.
- Besoin d'un scénario très précis pour ma ville, qui prenne en compte des contraintes techniques, financières et juridiques.

Formats possibles

Des scénarios en ligne qui permettent de visualiser un futur possible et de trouver des exemples et outils concrets.



Inspirations : le livre dont vous êtes le héros, les tests de personnalités, les jeux vidéos/sites interactifs avec critères etc...

Contenus des études à choisir

Des éléments qui permettent des scénarios dystopiques, et des éléments qui permettent de créer des scénarios de villes réels et appropriables.



Canal de communication

- Newsletters.
- Réseaux sociaux (Youtube + Twitter).
- Site Web ADEME.

Contraintes

L'entrée dans les scénarios doit se faire par les besoins des personas :

- Élaboration d'un SCOT.
- Réponse à une AMO technique, etc.
- Comment transformer sa ville sur les prochaines années.

Lien avec le rapport d'étonnement

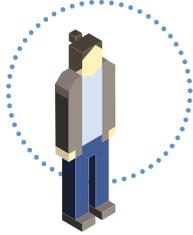
- **Personne ne lit d'études, pas même l'ADEME** : à l'exception des BET et Agences spécialisées, ou les stagiaires dans les autres organisations publiques comme privées (initiative personnelle ou demande de la hiérarchie).
- **La smart city n'existe pas sur les territoires** : plus l'échelle administrative est petite, moins les sujets smart city et numérique sont appropriés par les acteurs car pas connus (sensibilisation), pas compris (compréhension), pas en prise avec le quotidien et les enjeux locaux (ou tout du moins ressenti comme tel).
- **En finir avec la saturation d'informations et passer à l'action !** : une certaine frustration est exprimée de la part des acteurs de terrains qui considèrent que les informations sont déjà là pour qui veut bien les chercher. Trop d'études continuent d'être produites alors que ceux qui oeuvrent au quotidien à expérimenter la transition sur les territoires ont des besoins très pragmatiques en termes d'ingénierie et d'accompagnement, plus que de rapports.
- **Le national se casse les dents sur le local** : souvent considéré comme hors-sol et non-opérationnels, les concepts, bonnes pratiques et modélisations produites par la technocratie nationales peuvent susciter jusqu'à la défiance des acteurs locaux.
- **Une information qui n'est pas accompagnée/portée n'existe pas** : une information qui resterait à un niveau de généralité trop important n'est pas appropriée. Le principe de (re)contextualisation par rapport aux spécificités des territoires est crucial et il faut savoir organiser la rencontre entre étude et terrain une fois le rapport final publié.
- **La communication est morte, vive l'influence !** : pour être efficace, une information ne doit pas viser large (quantité : tout le monde), mais cibler les bonnes personnes (qualité : relais et influenceurs) ce qui demande un message et des canaux de communication resserrés.

Créer un format pédagogique léger et adaptable

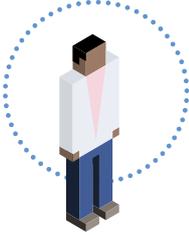
Persona principal et secondaire



DG de service de Malaunay



Directrice Partenaires & Ville Intelligente - Cisco France



Étudiant urbanisme et développement des territoires

Besoins et frustrations

- Besoin de monter en compétence, de s'approprier du savoir théorique.
- Avoir du contenu original et interactif.
- Rencontrer des pairs.

Formats possibles

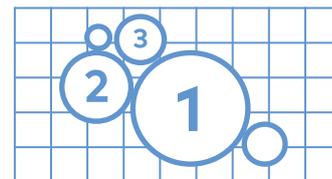
Une formation en ligne et hors ligne, avec 1 ou plusieurs vidéos indépendantes.



Inspirations : format de vulgarisateurs sur Youtube, format court type Brut, interactifs et non-linéaires type WebDoc

Contenus des études à choisir

Infographies et datavisualisations pour élaborer de courtes vidéos.



Canal de communication

- Newsletter.
- Réseaux sociaux (Youtube + Twitter).
- Réseaux de pairs.
- Partenariats.
- Écoles/structures privées.

Contraintes

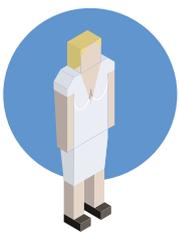
- Trouver un angle éditorial pour la formation.
- Créer une formation "simple" (plus facile qu'un MOOC).
- Créer des vidéos "funs" et percutantes.

Lien avec le rapport d'étonnement

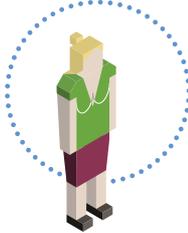
- **Personne ne lit d'études, pas même l'ADEME** : à l'exception des BET et agences spécialisées, ou les stagiaires dans les autres organisations publiques comme privées (initiative personnelle ou demande de la hiérarchie).
- **Un besoin criant de formation des élus et agents publics** : il n'y a pas de connaissance collective et partagée sur les sujets : les niveaux de sensibilisation et de compréhension sont très inégaux. L'appropriation des sujets repose sur l'appétence/initiative/compétence individuelle au sein des collectivités.
- **La communication est morte, vive l'influence !** : pour être efficace, une information ne doit pas viser large (quantité : tout le monde), mais cibler les bonnes personnes (qualité : relais et influenceurs) ce qui demande un message et des canaux de communication resserrés.
- **Des rencontres physiques pour parler numérique !** : économie de l'attention, information continue, nudge et algorithmes, sur-sollicitation des individus, spams... Il faut savoir dire stop et privilégier des temps d'échange qualitatifs dans le réel pour mieux appréhender le virtuel et ses enjeux.
- **Une information qui n'est pas accompagnée/portée n'existe pas** : une information qui resterait à un niveau de généralité trop important n'est pas appropriée. Le principe de (re)contextualisation par rapport aux spécificités des territoires est crucial et il faut savoir organiser la rencontre entre étude et terrain une fois le rapport final publié.

Créer un événement en kit et son support de présentation synthétique

Persona principal et secondaire



Mairesse
de Chantepie



Collaboratrice de
l'ADEME à l'Agence
Régionale Ouest



Ingénieure
Urbaniste -
agence AURAV

Besoins et frustrations

- Besoin de pouvoir discuter de ces sujets par rapport à sa réalité (petite commune, territoire, etc.).
- Besoin de pouvoir se saisir soi-même des sujets sans un tiers.
- Besoin de vulgariser les 3 études.

Formats possibles

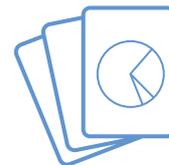
Un événement à faire soi-même disponible via un lien Google drive, avec la description du format, une présentation augmentée des 3 études.



Inspirations : Le Grand Débat, Les «Feuilles Bristol» ou antisèches...

Contenus des études à choisir

Choisir du contenu qui réponde à des questionnements simples.



Canal de communication

- Newsletter.
- Événement facebook.
- Réseaux de pairs.
- Interlocuteur ADEME.

Contraintes

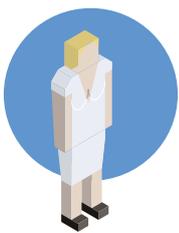
- La présentation doit répondre à des questions simples comme "ma ville est-elle intelligente ?".
- Doit pouvoir en un clic offrir la possibilité d'organiser un débat soi-même.
- La présentation doit tenir en 15mn max.

Lien avec le rapport d'étonnement

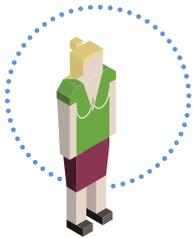
- **L'ADEME dans la smart city : seule contre tous ?** : aujourd'hui, un grand nombre d'acteurs sont exclus du champ d'influence de l'ADEME alors même qu'ils jouent (ou joueront) un rôle important dans la fabrication de la ville (ex. opérateurs privés de services urbains, étudiants, alliés naturels type Agence du Numérique, etc.).
- **La smart city n'existe pas sur les territoires** : plus l'échelle administrative est petite, moins les sujets smart city et numérique sont appropriés par les acteurs car pas connus (sensibilisation), pas compris (compréhension), pas en prise avec le quotidien et les enjeux locaux (ou tout du moins ressentis comme tel).
- **Des rencontres physiques pour parler numérique !** : économie de l'attention, information continue, nudge et algorithmes, sur-sollicitation des individus, spams...il faut savoir dire stop et privilégier des temps d'échange qualitatifs dans le réel pour mieux appréhender le virtuel et ses enjeux.
- **Une information qui n'est pas accompagnée/portée n'existe pas** : une information qui resterait à un niveau de généralité trop important n'est pas appropriée. Le principe de (re)contextualisation par rapport aux spécificités des territoires est crucial et il faut savoir organiser la rencontre entre étude et terrain une fois le rapport final publié.
- **Le discours critique vis-à-vis de la smart city ne serait-il pas trop anxiogène ?** : trop jargonnel, conceptuel, abstrait, quand pas culpabilisateur et/ou dystopique, il existe au final assez peu de discours positifs autour de ces sujets et les possibilités de réappropriation du numérique au service de l'émancipation, ce qui ne facilite pas la mobilisation.
- **Le national se casse les dents sur le local** : souvent considéré comme hors-sol et non-opérationnel, les concepts, bonnes pratiques et modélisations produites par la technocratie nationale peuvent susciter jusqu'à la défiance des acteurs locaux.

Développer un dispositif d'écoute sur les territoires

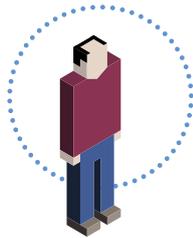
Persona principal et secondaire



Mairesse
de Chantepie



La collaboratrice
de l'ADEME à
l'Agence Régionale
Ouest



DG de service
de Malaunay

Besoins et frustrations

- Sentiment que les acteurs de terrain ne sont pas entendus.
- Que les sujets nationaux sont trop loin des sujets régionaux.
- Que les solutions proposées sont hors-sol par rapport aux besoins sur place.

Formats possibles

Du questionnaire en passant par le chatbot et la plateforme d'écoute en ligne.



Inspirations : La CivicTech, cahier de doléances...

Contenus des études à choisir

Il n'est pas nécessaire ici de choisir du contenu.



Canal de communication

- Newsletter.
- Réseaux de pairs.
- Rencontre ADEME/
Acteurs du territoires.

Contraintes

- Activable facilement pour une personne de l'ADEME.
- Le dispositif doit permettre de traiter facilement les données recueillies.
- Accessible / remplissable facilement par le contributeur du territoire.
- Recueil des feedbacks en lien avec la ville intelligente et le numérique.

Lien avec le rapport d'étonnement

- **La smart city n'existe pas sur les territoires** : plus l'échelle administrative est petite, moins les sujets smart city et numérique sont appropriés par les acteurs car pas connus (sensibilisation), pas compris (compréhension), pas en prise avec le quotidien et les enjeux locaux (ou tout du moins ressentis comme tel).
- **Mais au final, les villes moyennes et petites peuvent-elles faire de la smart city ?** : et si l'ADEME se trompait tout simplement de destinataire ici ?
- **En finir avec la saturation d'informations et passer à l'action !** : une certaine frustration est exprimée de la part des acteurs de terrains qui considèrent que les informations sont déjà là pour qui veut bien les chercher. Trop d'études continuent d'être produites alors que ceux qui oeuvrent au quotidien à expérimenter la transition sur les territoires ont des besoins très pragmatiques en termes d'ingénierie et d'accompagnement, plus que de rapports.
- **Une information qui n'est pas accompagnée/portée n'existe pas** : une information qui resterait à un niveau de généralité trop important n'est pas appropriée. Le principe de (re)contextualisation par rapport aux spécificités des territoires est crucial et il faut savoir organiser la rencontre entre étude et terrain une fois le rapport final publié.
- **Le national se casse les dents sur le local** : souvent considéré comme hors-sol et non-opérationnels, les concepts, bonnes pratiques et modélisations produites par la technocratie nationales peuvent susciter jusqu'à la défiance des acteurs locaux.
- **L'ADEME n'est pas référente sur les sujets de ville numérique et de data** : institution légitime et référente en matière environnementale et énergétique, l'ADEME n'est pas aujourd'hui identifiée sur les thématiques liées à la ville intelligente, aux datas.

Crédits

Texte : [Ouishare](#)

Design : [Collectif Bam](#)

Photos : Tous droits réservés



Sauf mentions contraires, ce document est mis à disposition selon les termes de la licence [Creative Commons Attribution / Pas d'Utilisation Commerciale / Partage dans les mêmes conditions 3.0](#) FRANCE.