

DINSI – service Développement numérique  
Direction de l’Innovation Numérique et des Systèmes d’Information

# SYNTHÈSE DU TRAVAIL DE PRÉFIGURATION D’UN TIERS-LIEU

## Projet CAMPUS DES INNOVATIONS

Un nouvel espace Collaboratif – Innovant - Éducatif

Un croisement entre médiation humaine et numérique

Ce travail bénéficie de l’accompagnement de

<http://loffice.coop/accueil/>



### Table des matières

I Retour sur le contexte et les enjeux.....	2
1 Les services publics accompagnent la transformation digitale.....	2
2 La méthode c’est le projet.....	2
3 Différentes briques pour une architecture commune.....	3
II Bilan des premières étapes du projet.....	4
1 Phase 1 : l’analyse cartographique du territoire.....	4
2 Phase 2 : les 5 ateliers thématiques transversaux.....	5
3 Phase 3 : Prototyper une méthode d’innovation publique.....	8
Espace Intergénérationnel de Jourde.....	8
MairieBus et inclusion numérique de proximité.....	9
Hackathon des outils numériques pour le territoire.....	9
III Les acteurs impliqués.....	11

# I Retour sur le contexte et les enjeux

## 1 Les services publics accompagnent la transformation digitale

La Ville de Martigues a engagé un travail de définition et de conception d'un dispositif d'accompagnement aux transformations digitales pour structurer le travail de la DINSI autour du service et des lieux de médiation numérique existants sur le territoire. Ce travail pourrait se concrétiser par l'implantation d'un tiers-lieu dans la ville.

Ce tiers-lieu ne s'envisage pas comme un lieu supplémentaire aux dynamiques existantes sur le territoire (médiathèque, Maison de la Formation, Maisons de Quartier, Accueils de Proximité ...) mais comme un espace collectif dont l'objectif serait de traiter des problématiques transversales aux transformations liées à notre société "en régime numérique", et associer l'ensemble des acteurs, depuis les enjeux d'éducation au développement économique, en passant par la formation professionnelle ou l'évolution des services publics.

Un travail collectif est mené depuis mai 2019 pour rassembler les acteurs concernés, identifier collectivement les chantiers importants sur le territoire et engager des premiers groupes de travail sur des chantiers concrets à mettre en œuvre dès 2020 et 2021.

Cette note présente la méthode de ce travail collectif, une synthèse des premières étapes et les premiers chantiers engagés. Elle a pour objectif de permettre d'y associer toutes celles et ceux qui le souhaitent.

## 2 La méthode c'est le projet

Les révolutions numériques, la dématérialisation, la transformation des compétences et des métiers nécessitent un accompagnement fort. C'est le sens des politiques d'Inclusion Numérique actuelles portées par le Ministère de l'Économie et la Cohésion des Territoires. Ces transformations ne sont pas la responsabilité d'un seul secteur ou d'un seul acteur. Les accompagner nécessite alors d'installer sur un territoire une fonction générique d'adaptation à la société numérique, par la formation et l'accompagnement aux transformations, la participation des acteurs et des citoyens, la coordination des développements. C'est le rôle des tiers-lieux qui sont de véritables laboratoires d'innovation. Des lieux où on fait ensemble les choses pour apprendre à les faire et les transmettre.

Un tiers lieu devient une "maison de la transformation publique", pour accompagner à développer les humanités numériques face à la dématérialisation, et le développement de coopérations territoriales face à l'uberisation publique et économique, en :

- travaillant de manière transversale au service de ces transformations ;
- formant à la méthodologie d'innovation au delà des solutions métiers ;
- associant l'ensemble des acteurs de ces développements, à l'échelle d'un territoire ;
- assurant une permanence de travail et ainsi garantir que tous les besoins et problèmes issus de ces transformations seront bien prises en compte.

Ce qui n'est pas possible, si ces actions de transformation se travaillent dans de multiples lieux. Il y a un besoin de concentrer les investissements.

A Martigues, l'ADN du territoire se fonde sur une relation forte entre le tissu industriel et les acteurs publics pour construire un cadre de vie et de développement d'activités pour les citoyens. A Martigues il y a un investissement fort dans les Services Publics et dans les services aux publics sur ce territoire.

Ainsi, les transformations digitales vont à court et moyen terme impacter fortement ce territoire et les politiques de Service Public sur les 4 dimensions clés (dématérialisation, travail, écologie, pratiques sociales). Un tiers-lieu, un Laboratoire d'Innovation est alors nécessaire pour faire évoluer ce "contrat de territoire", en "régime numérique", et construire collectivement les infrastructures et les services nécessaires pour les citoyens et habitants.

Nous utilisons une méthode qui permet :

- une approche "agile" des projets, par étapes et qui s'adaptent en permanence aux évolutions ;
- une approche des actions qui mettent au centre les usagers, les citoyens et les habitants ;
- et une recherche de solutions en "intelligence collective".

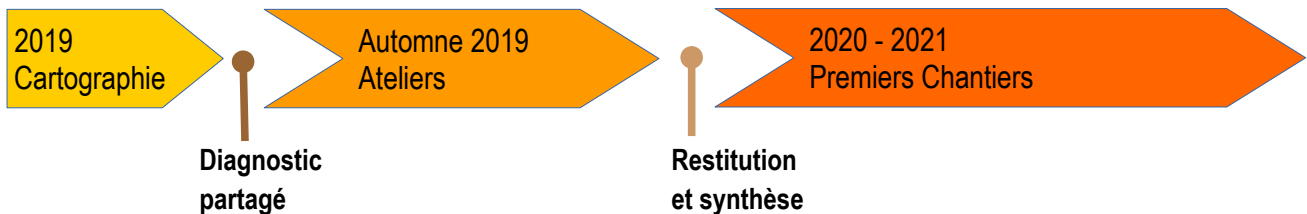
La méthode va générer un travail commun qui dépasse chacune des structures, ses missions et ses compétences et permettre à chacune et chacun de s'approprier les évolutions et les changements, et trouver ensemble des solutions. Des solutions communes qui vont permettre de mutualiser et de partager des moyens, des compétences et des besoins. Ce travail va s'effectuer en menant des ateliers de scénarisation des différentes possibilités du projet pour permettre à chacun et collectivement de s'y projeter, de designer le projet, puis en animant des groupes de travail sur des projets concrets. Et ce étape après étape, besoins après besoins.

### 3 Différentes briques pour une architecture commune



## II Bilan des premières étapes du projet

Après la première phase de cartographie et la deuxième phase de travail d'esquisse, la phase 3 s'est engagée en 2020 pour mettre en relation les services et les acteurs, et donner forme au projet à travers des actions collectives et leur valorisation.



### 1 Phase 1 : l'analyse cartographique du territoire

L'objectif de cette première phase a été de rencontrer les acteurs clés des usages et des pratiques numériques situés ou intervenant sur la ville de Martigues :

- ➔ les services de la ville de Martigues concernés directement ou indirectement par la transition numérique de la société (culture, petite enfance, jeunesse, affaires générales, etc...)
- ➔ les équipements culturels municipaux (médiathèque, patrimoine, musée, etc.)
- ➔ les associations culturelles (théâtre national, cinéma Le Renoir, etc.) et socio-culturelles (AACs, MJC)
- ➔ le tissu associatif local en général
- ➔ les écoles primaires, les collèges et les lycées
- ➔ les représentants du tissu économique local

Pour faire émerger un premier diagnostic sur les ressources et les points de convergences du territoire et d'identifier un écosystème pour partager ce diagnostic et envisager les premières actions du lieu.

Cinq sujets transversaux ont été synthétisés à la suite des rencontres avec les acteurs :

1. Service public et communs : des services et des usagers, co-construire innovation
2. Intergénérationnel, parents/enfants, éducation, transmission, citoyenneté
3. Certification, formation tout au long de la vie
4. Inclusion, accès aux droits, services publics numériques
5. Économie contributive et attractivité, transition, soutenabilité

## 2 Phase 2 : les 5 ateliers thématiques transversaux

Après cette phase de cartographie des acteurs et des sujets importants de travail sur le territoire, 5 ateliers ont été menés pour définir des projets communs autour de l'inclusion numérique, la formation et les enjeux de développement économique, l'inter-générationnel et les services publics.

**106** personnes impliquées représentant plus de  
**30** structures ou services qui ont participé aux ateliers.

Ces ateliers se sont déroulés les 13, 18, 19 et 20 novembre 2019.

De manière globale, et transversalement aux ateliers, il a été partagé :

- l'importance de ce travail collectif

*"on travaille enfin ensemble", "on connaît enfin" son voisin,*

*"on travaille déjà ensemble mais on n'avait jamais travaillé comme ça"*

- la manière différente d'aborder la construction de projets

*"ça fait venir de nouvelles idées"*

*"on travaille différemment pour trouver d'autres manières de répondre aux problèmes que l'on n'arrivait pas à résoudre"*

- et le fait que ces ateliers ont constitué un espace de légitimité pour les agents qui font plusieurs métiers en un liés à la médiation numérique

Les ateliers ont fonctionné comme des lieux d'apprentissage, tant sur les méthodes d'innovation publique que sur les sujets importants qui ont permis aux agents et acteurs de faire converger leur dynamique d'actions.

Le même processus d'atelier a été conduit à chaque fois :

- identifier pour chaque sujet : de quoi s'agit-il ? et quels sont les problèmes ? pour définir des sujets importants à travailler ;

- les acteurs concernés par les sujets pour les mobiliser potentiellement et élargir l'écosystème ;

- des fiches de projet à prototyper pour 2020.

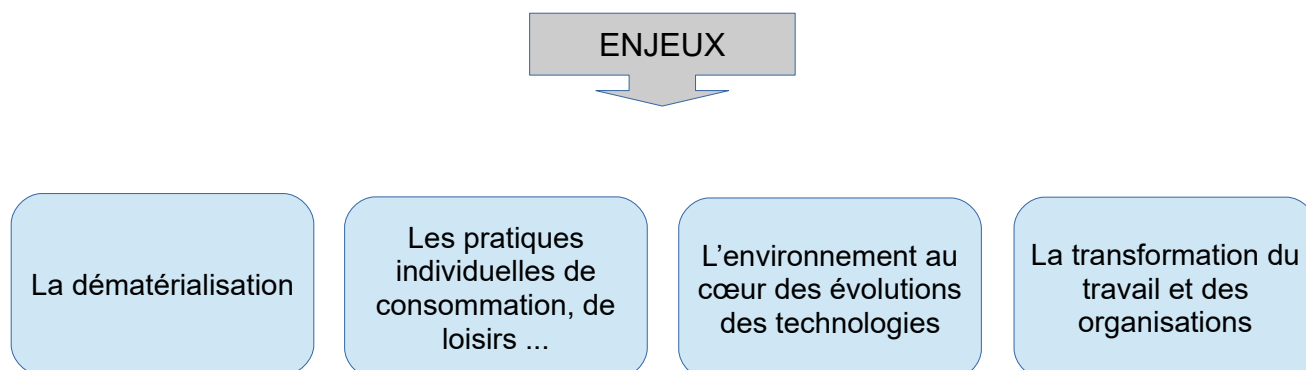
Ainsi, **22** prototypes d'actions ont été imaginés, qui donnent lieu à **7** chantiers réalisables dans les années à venir. **3** ont été priorisés pour l'année 2020-2021 lors d'une séance de restitution rassemblant plus de 25 participants le 11 février 2020.

1. **Espace Intergénérationnel de Jourde**  
*liens entre générations, contenus numériques et usages raisonnés, culture numérique pour tous et éducation au numérique...*
2. **MairieBus et inclusion numérique de proximité**  
*services publics et accès numériques, dématérialisation, formation des publics, réseaux d'aidants.*
3. **Hackathon des outils numériques pour le territoire**  
*Un événement de conception de solutions informatiques, d'application, de plateforme en ligne. Nouvelles pratiques entre les services publics et les citoyens. Orientation des usagers, carte sportive collaborative, mobilité sur le territoire, plateforme d'information sur le développement économique, application parcours de vie.*

Les suivants seront travaillés par la suite :

4. **Bibliothèque des savoirs martégaux**  
*Créer une base de données interactive sur le territoire (patrimoine, histoire, informations utiles)*
5. **Compétences et référents numériques professionnels au sein de la Ville**  
*Référents numériques, accompagnement à l'évolution des pratiques professionnelles avec les outils numériques. Professionnalisation des accueils dans leur dimension numérique. Intégrer la compétence numérique dans les postes des agents et salariés. Illettrisme et l'illectronisme pour les professionnels. Détecter et diagnostiquer, évaluer les besoins et le niveau de formation.*
6. **Intraformation**  
*Lieu ressource pour faciliter la formation en intra sur les compétences numériques de base, les compétences métiers, et les compétences expertes (organisation, médiation ...)  
modules de formation aux métiers et aux fonctions numériques. Campus, fonction à la carte et modulaire par les entreprises du territoire, ETT/ETTI, services éco et branches pro.  
certification des compétences, accessibilité de ces certifications*
7. **Animer l'information, afterworks à destination des professionnels**  
*Veille et recherche d'informations pour accompagner les transformations, faciliter les liens pour le développement économique, diagnostic, des aidants pour comprendre et trouver des pistes réflexion sur les transformations digitales, convivialité, apéro rencontre et forum sur des sujets en lien avec le tissu entrepreneurial. Évènementiel multi-secteur pour rendre le territoire attractif*

Les ateliers ont partagé sur les enjeux des transformations digitales :



De manière transversale, ces transformations recouvrent des enjeux :

- d'éducation et de formation sur les usages et les "bonnes pratiques" ;
- de création de services d'intermédiation qui ne sont pas que ceux du marché ;
- de formation dans les métiers de l'informatique et du digital pour développer des pôles de compétences en proximité, territorialisés.

Ces transformations impliquent ainsi une infrastructure d'accès et des dispositifs de médiation transversaux et pluri-sectoriels, pour un ensemble de bénéficiaires dans une multitude de situations différentes. La conception de ces infrastructures et de ces services est plus complexe parce qu'elle ne dépend plus d'une seule expertise métier ou d'un seul secteur d'activité. L'acteur public doit garantir que ces transformations seront accompagnées sur son territoire pour toutes et tous.

### 3 Phase 3 : Prototyper une méthode d'innovation publique

Les 3 premiers chantiers ont démarré à l'automne 2020. Ils permettent d'expérimenter des méthodes utilisées dans des processus d'innovation publique, en mettant en œuvre une réflexion impliquant trois changements de posture :

- une approche "agile" des processus de travail,
- une approche des projets centrée sur les usagers,
- une recherche de solutions en "intelligence collective".

Ce modèle de conception de projet, est un processus en 5 phases utilisé par les designers, pour développer des projets d'innovation. **Centré sur l'utilisateur final**, l'utilisateur, il garantit la désirabilité, la faisabilité et la viabilité du projet en 9 étapes clés du processus d'innovation.



#### Synthèse du premier temps de travail #1 :

Après un temps d'analyse de la 1ère période de confinement qui a bouleversé les organisations et renforcé les questions d'enjeux liés au numériques, il s'agissait pour chaque groupe de préciser les intentions du projet. Voici ce qui ressort des échanges pour chaque chantier :

#### Espace Intergénérationnel de Jourde

1 octobre 2020 - 15 participants

Rassembler les générations autour de la transmission des savoirs et de la mémoire en s'appropriant l'outil numérique comme un élément ré-unificateur. Une belle opportunité de travailler sur la fracture intergénérationnelle et le manque d'interactivité entre les seniors et la jeunesse et ainsi qu'une forte différence d'usages.

Cela pourrait s'envisager en développant les partenariats existant en inter-services Ville de Martigues tout en essayant d'allonger les actions et la reconduction des projets.

La situation idéale serait des actions régulières, du partage de l'échange et une transmission des savoirs entre les seniors et les jeunes. Une piste d'action serait de profiter de l'inauguration de la maison Jourde pour un premier temps de valorisation.

Le livrable du second temps de travail #2 va être d'identifier les projets qui peuvent être pertinents de développer, à partir de ceux qui sont développés à la fois pour les seniors et les plus jeunes. Ce qu'il faudra tester ce sont des actions de convergences.

**Cas inspirants :** Hyperolds



## MairieBus et inclusion numérique de proximité

1 octobre 2020 - 15 participants

1. Faire la publicité pour le Mairiebus : traiter les réfractaires du numériques, celles et ceux qui ne veulent pas utiliser les outils. Au delà du double écran, l'enjeu serait de faire communiquer sur le mairiebus et sa capacité à répondre à des besoins d'accès aux droits dans les quartiers excentrés.
2. Création d'un Pass informatique avec une évaluation d'un niveau de pratique et accompagner ainsi à l'autonomie des publics. Dédratiser l'accès au numérique par une approche ludique et attractive.
3. Cartographier les besoins d'usages dans les quartiers les plus excentrés pour répondre aux besoins des populations.
- 4 Formation des agents et développement d'une fonction d'aidant numérique.

Le livrable du second temps de travail #2 va être de faire un choix dans le premier service à prototyper en identifiant les besoins du territoire et les capacités à expérimenter un service. Pour cela on commencera par une immersion sur le terrain pour cartographier les besoins, les freins et les potentiels de pair-aidance auprès des populations.

**Cas inspirants :** Solidarité numérique, Aidant Connect, Les Open Badges

## Hackathon des outils numériques pour le territoire

2 octobre 2020 - 13 participants

Qu'est ce qu'un Hackathon ? : c'est un moment de travail collectif qui permet de développer un projet numérique comme un programme informatique, un site web, ou une appli. On gagne ainsi du temps et de la pertinence en travaillant avec un ensemble de compétences diverses.

Pour Martigues, l'objectif est de proposer de développer des applications qui faciliteront l'accès des citoyens, habitants, jeunes, aux services publics et à des services qui leur faciliteront la vie.

Le groupe de travail à imaginé :

1. une application globale sur l'idée d'un site de rencontre, qui fonctionnerait à partir de la création du profil d'une personne pour connaître ses droits, l'envoyer vers ses loisirs ... Cela correspondrait à la situation idéale de "ha super j'ai droit à ça !" "Ha mais je peux faire ça à Martigues ?!".
2. une maison des services au public numérique/digitale qui soit la transposition en ligne d'un outil numérique d'information personnalisé pour faciliter l'accès. La situation idéale serait le site internet service public.fr pour Martigues.
3. augmenter la sensibilisation des personnes précaires à partir d'un dispositif de médiation et d'inclusion numérique territorial. Un travail qui est rendu nécessaire post-confinement et décentralisant la médiation pour aller dans les foyers. La situation idéale serait de résoudre la question de l'équipement et de proposer un smartphone gratuit ?

Le livrable du second temps de travail #2 est de choisir ce que l'on a envie de tester ? Travailler à partir des profils des usagers ? en transposant une Maison Des Services Publics ou un service de sensibilisation et d'équipement des plus précaires. Ce choix se fera à partir d'une comparaison des capacités inter-service à développer une des solutions.

**Cas inspirants :**

<https://www.villederueil.fr/fr/actualites/le-challenge-hackathon-de-linnovation-se-deroulera-du-15-au-17-novembre-2019>

<https://lehub.laposte.fr/dossiers/bercy-au-club-med-5-exemples-hackathons-qui-apportent-nouveaux-services>

<https://www.egalite-femmes-hommes.gouv.fr/hackathon-hackegalitefh-etes-vous-pret-e-a-liberer-du-temps-pour-legalite/>

<https://www.hackathon.com/event/challenge-de-linnovation--la-ville-de-demain-21422671788>

<https://challenkers.com/2019/04/18/hackathon-emploi-2-jours-dinnovation-citoyenne-pour-lemploi/>

<https://www.emploi-store-dev.fr/portail-developpeur-cms/home/actualites/hackathon-imaginer-un-revelateur-de-competences>

<https://www.aerospace-valley.com/agenda/actinspace-2020>

<https://www.hackathonvelo.fr/>

A suivre...

### III Les acteurs impliqués

- Ville de Martigues – Toutes directions  
[www.ville-martigues.fr](http://www.ville-martigues.fr)
- Métropole Aix Marseille Provence – CT6  
<http://www.paysdemartigues.fr/>
- Région Sud  
<https://www.maregionsud.fr/>
- Centre Communal d’Action Social  
et Centre Intercommunal d’Action Social du Pays de Martigues
- DGFIP PACA  
<https://www.prefectures-regions.gouv.fr/provence-alpes-cote-dazur/Region-et-institutions/Organisation-administrative-de-la-region/Les-services-regionaux/DRFIP-PACA-13/La-DRFIP-PACA-13>
- Éducation nationale - collège Henri Wallon
- Inspection Éducation Nationale de Martigues  
<http://www.martigues.ien.13.ac-aix-marseille.fr/spip/>
- Théâtre des salins  
<https://les-salins.net/>
- Musée Ziem
- IUMM Pôle formation Sud d’Istres  
<https://www.formation-industries-paca.fr/>
- Association pour l’Animation des Centres Sociaux de Martigues
- Pôle emploi Martigues  
<https://www.pole-emploi.fr/accueil/>
- Caisse Primaire d’Assurance Maladie des Bouches du Rhône  
<https://www.ameli.fr/bouches-du-rhone/>
- Mission Locale du Pays de Martigues
- Association Pour l’Insertion et l’Emploi du Pays de Martigues
- Association Pour le Développement Local du Pays de Martigues  
<https://www.apldupaysdemartigues.org/>
- Association Appart
- La poste  
<https://www.groupelaposte.com/fr/numerique>
- Maritima Média  
<https://www.maritima.info/>
- Maison des Jeunes et de la Culture de Martigues  
<https://www.mjc-martigues.com/>