

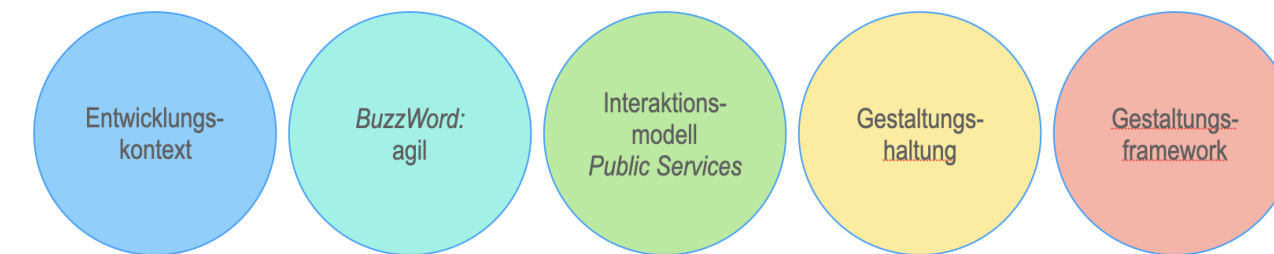
Journées nationales CII, 25-26 octobre 2023, Chartreuse d'Ittingen, Warth-Weiningen

Coordonner la communication avec les employeurs

ATELIER consacré au Guide avec canevas de coordination
25 octobre 2023, 14 h 30 - 15 h 30

Responsable : Beatrice Ledergerber lic. phil., MA Design

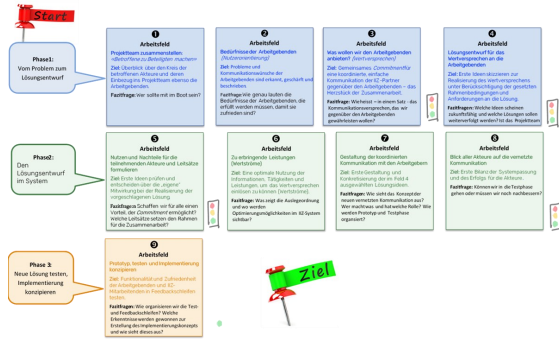
Programme



14 h 30 Introduction et mot de bienvenue

14 h 35 **Présentation**

- > Guide avec canevas de coordination : aperçu
- > Délimiter le champ de développement : notions phares

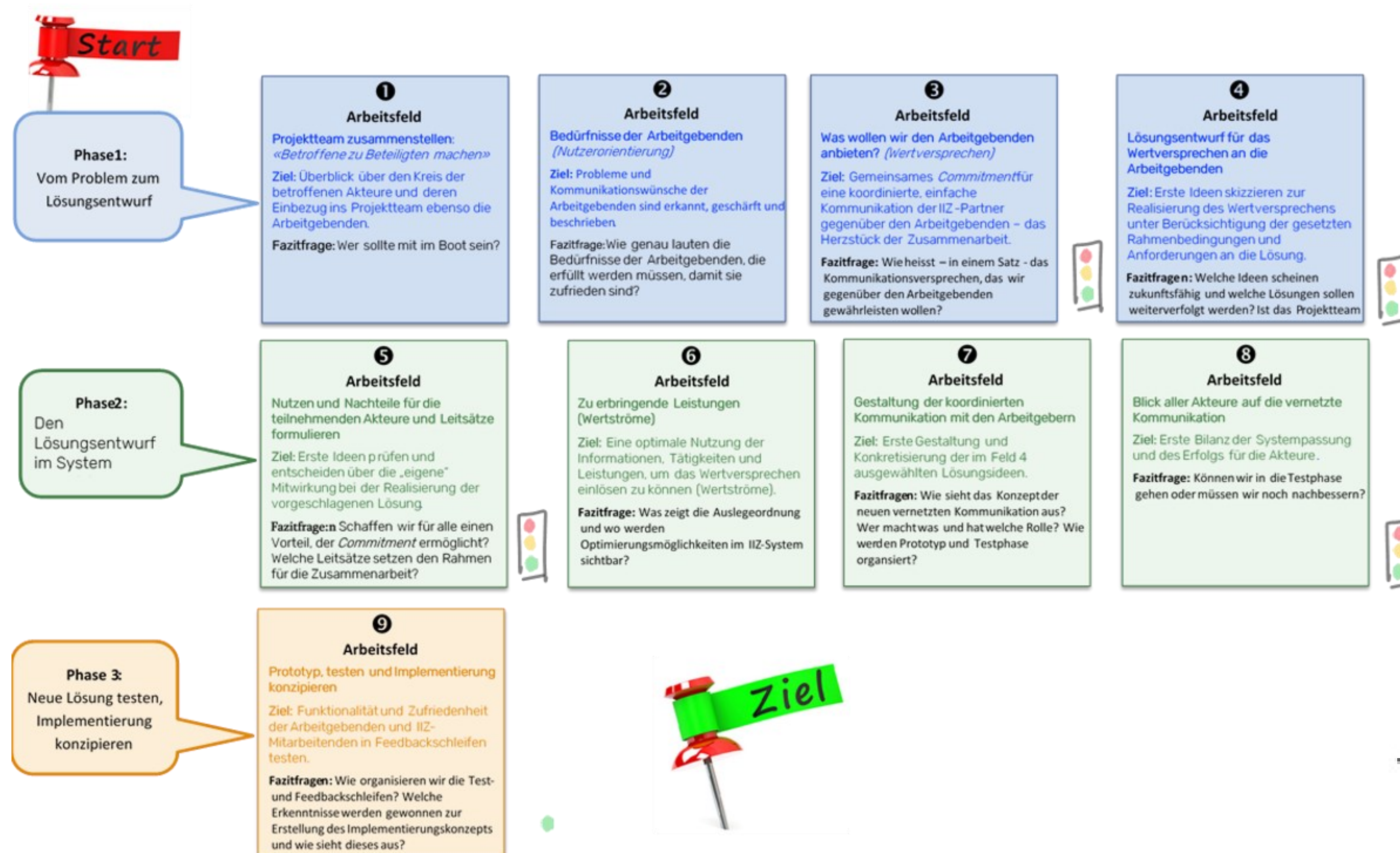


14 h 45 **Tables de travail**

- > Développement de questions et de réflexions au sujet du Guide

15 h 15 **Tour de table et échange** : bilan provisoire pour le podium

Guide avec canevas de coordination : aperçu

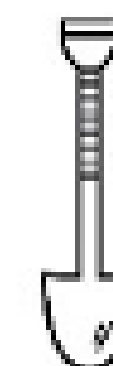
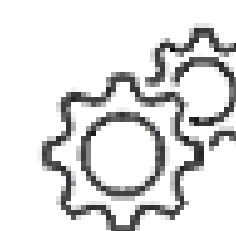


1 défi

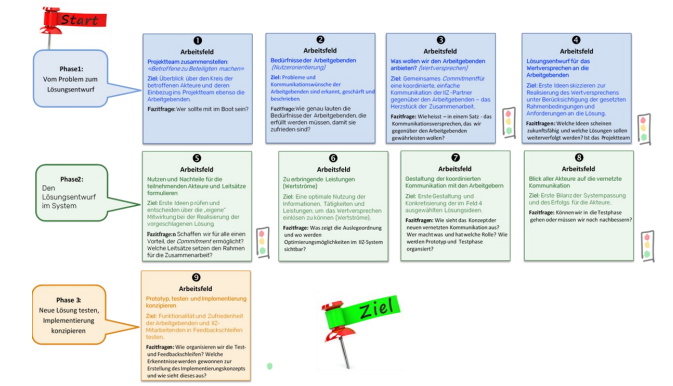
1 canevas

3 phases

9 champs d'activité avec liste de contrôle



1 défi



**Arbeitgebende wünschen sich (bei aller Vielfalt)
den Kontakt mit den IIZ-Akteuren**

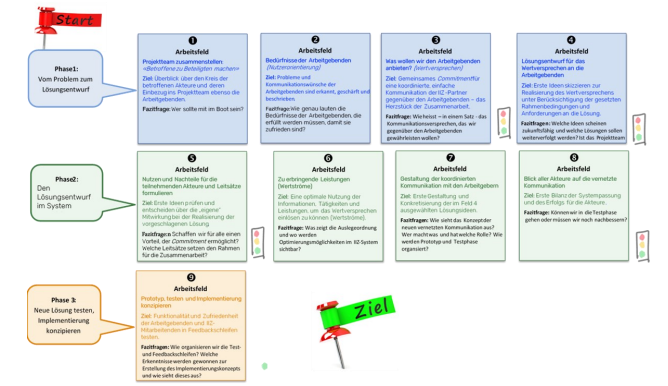
Direkt
Schnell
Einfach
Persönlich
Individualisiert

Sie wünschen sich IIZ-Akteure, die über den eigenen Bereich hinaus kompetent sind, Zuständigkeiten kennen und Zugänge öffnen können, Branchenkenntnisse haben und mit dem unternehmerischen Denken (vs. Verwaltungsdenken) vertraut sind.

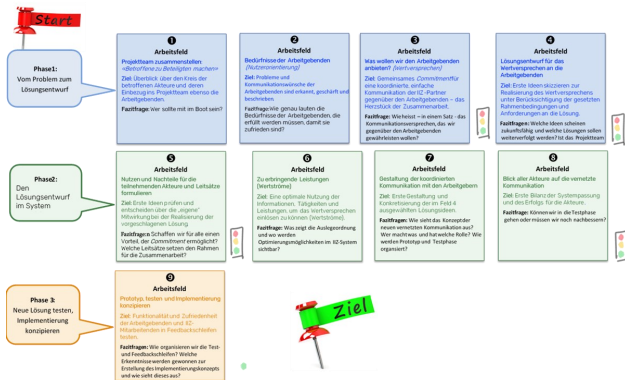
1 canevas : de quoi s'agit-il ?*

- Le canevas n'est pas une recette ! L'approche *one size fits all* ne fonctionne pas ici.
- Le canevas est une « carte » comportant des champs essentiels à la réussite et des questions auxquelles il faut réfléchir et répondre dans le cadre d'un projet spécifique.
- Le canevas, c'est du sur-mesure : on discute, on conçoit, on clarifie, on négocie et, si nécessaire, on améliore en fonction de la situation, de manière méthodique.

* Précurseur célèbre : le canevas du modèle d'affaires (Business Model Canvas)

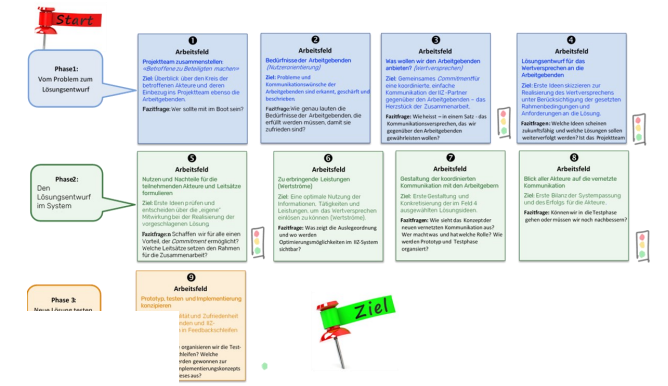


3 phases de conception et de développement



Phase 1	Du problème à l'ébauche de solution	<i>Design Thinking</i>
Phase 2	Organiser le projet de solution dans le système CII	Organisation : conception de l'écosystème
Phase 3	Tester la nouvelle solution et concevoir la mise en œuvre	Gestion de projet <i>lean</i>

9 champs d'activité



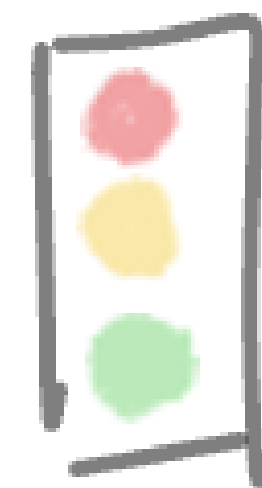
Arbeitsfeld 3

Was wollen wir den Arbeitgebenden anbieten? (Wertversprechen)

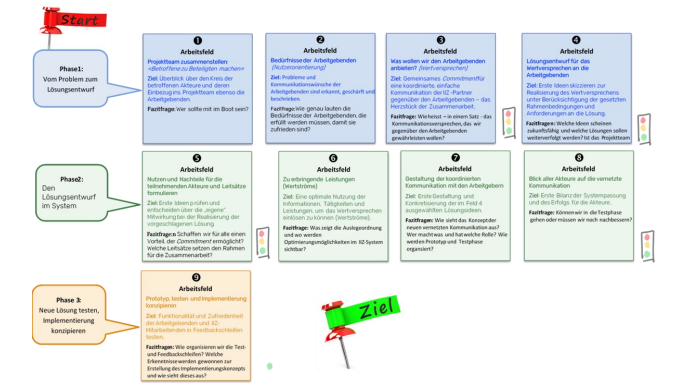
Ziel: Gemeinsames *Commitment* für eine koordinierte, einfache Kommunikation der IIZ-Partner gegenüber den Arbeitgebenden – das Herzstück der Zusammenarbeit.

- An wen ist das Wertversprechen zu richten?
- Welche Kommunikationsbedürfnisse seitens der Arbeitgebenden wurden festgestellt? Welche Wünsche stehen dahinter?
- Wo ist Koordination wichtig? Welche Bereiche der Institutionen sind betroffen?
- Mit welchem Versprechen antworten wir auf die Bedürfnisse der Arbeitgebenden, damit sich diese mit ihren Wünschen bezüglich der Kommunikation ernst genommen und unterstützt fühlen?

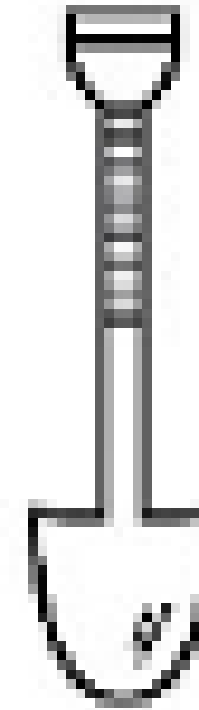
Fazitfrage: Wie heisst – in einem Satz - das Wertversprechen, das wir gegenüber den Arbeitgebenden gewährleisten wollen?



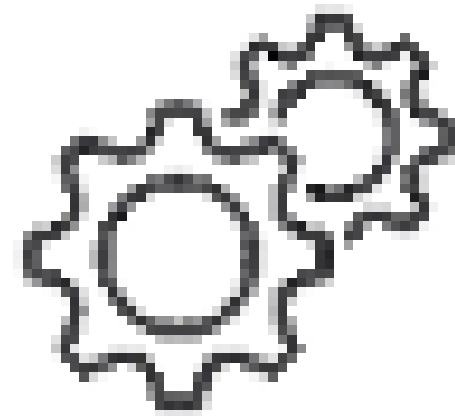
Informations et supports de travail



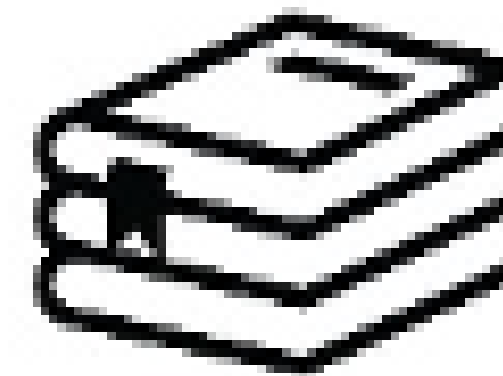
De quoi s'agit-il ? Que faut-il faire ?



Supports de travail -> boîte à outils électronique



Enseignements tirés de la pratique

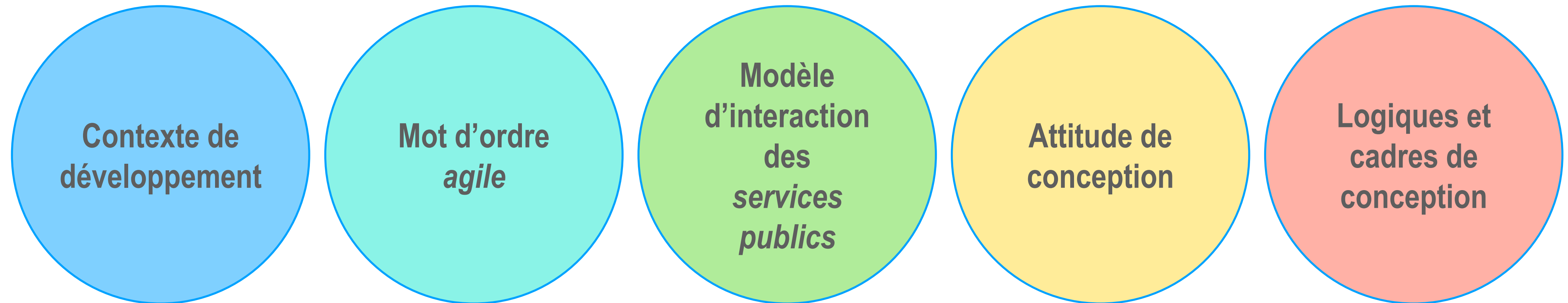


Informations théoriques relatives au contexte



Bon à savoir : exemples tirés de la pratique... en nombre croissant :-)

Délimiter le champ de développement : notions phares





Processus fortement structurés

VS

Processus faiblement structurés



Par ex. reporter, en ligne, le rendez-vous de contrôle technique d'un véhicule à moteur



Non linéaire et **complexe** :
concerne nombre de tâches de la CII

Complexe ? Complexe !

- Situations diffuses et systémiques liées les unes aux autres
- Possibilités d'action non causales, non linéaires ou non planifiables à long terme
- Besoins individuels, multidimensionnels et sujets à modification
- Solutions qui doivent être simples et ciblées

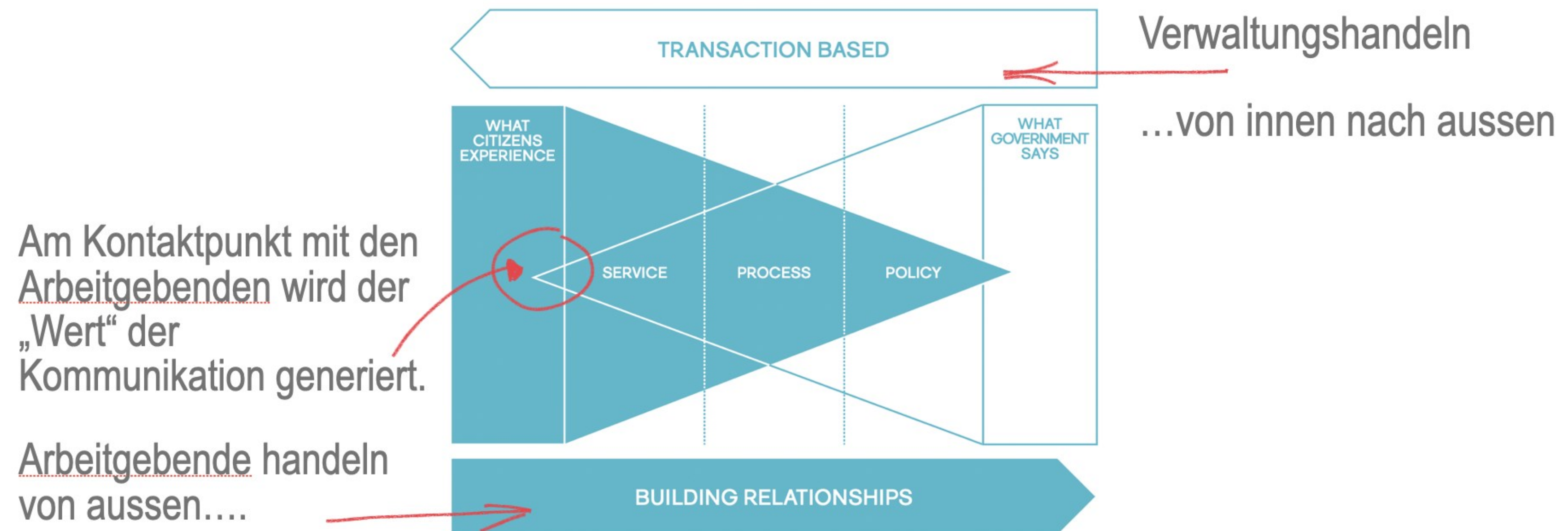
Mot d'ordre
agile

Même si le mot *agile* est à la mode, il n'en est pas moins important ici. Voici pourquoi :

- Attitude et approche permettant de gérer les situations complexes
- Accent mis sur les besoins des utilisateurs : « *De quoi ont-ils besoin exactement ?* »
- Intégration des utilisateurs dans le processus de développement -> risque réduit de passer à côté de la cible
- Essais et apprentissage, au contact des personnes concernées, de ce qui fonctionne ou non avant de déployer quelque chose à large échelle

Modèle
d'interaction
des
services
publics

Orientation utile dans une action administrative coordonnée





Concevoir, c'est explorer des possibilités, apprendre et agir

Attitude classique	Attitude de conception* * Martin Kägi la souhaite agile ou <i>lean</i>
Savoir où l'on va	Apprendre de nouvelles choses en route
Exécuter le plan avec des concepts clairs	Expérimenter et apprendre, résultats tangibles
Fonder les décisions sur des faits historiques	Acquérir informations et compréhension à partir d'expériences
Prévenir et éviter l'insécurité	Accepter l'insécurité et limiter les risques
Suivre le plan	Être résilient face aux changements

Source : Martin Kägi 2020.
Kompass Innovations-
management.

Logiques et cadres de conception

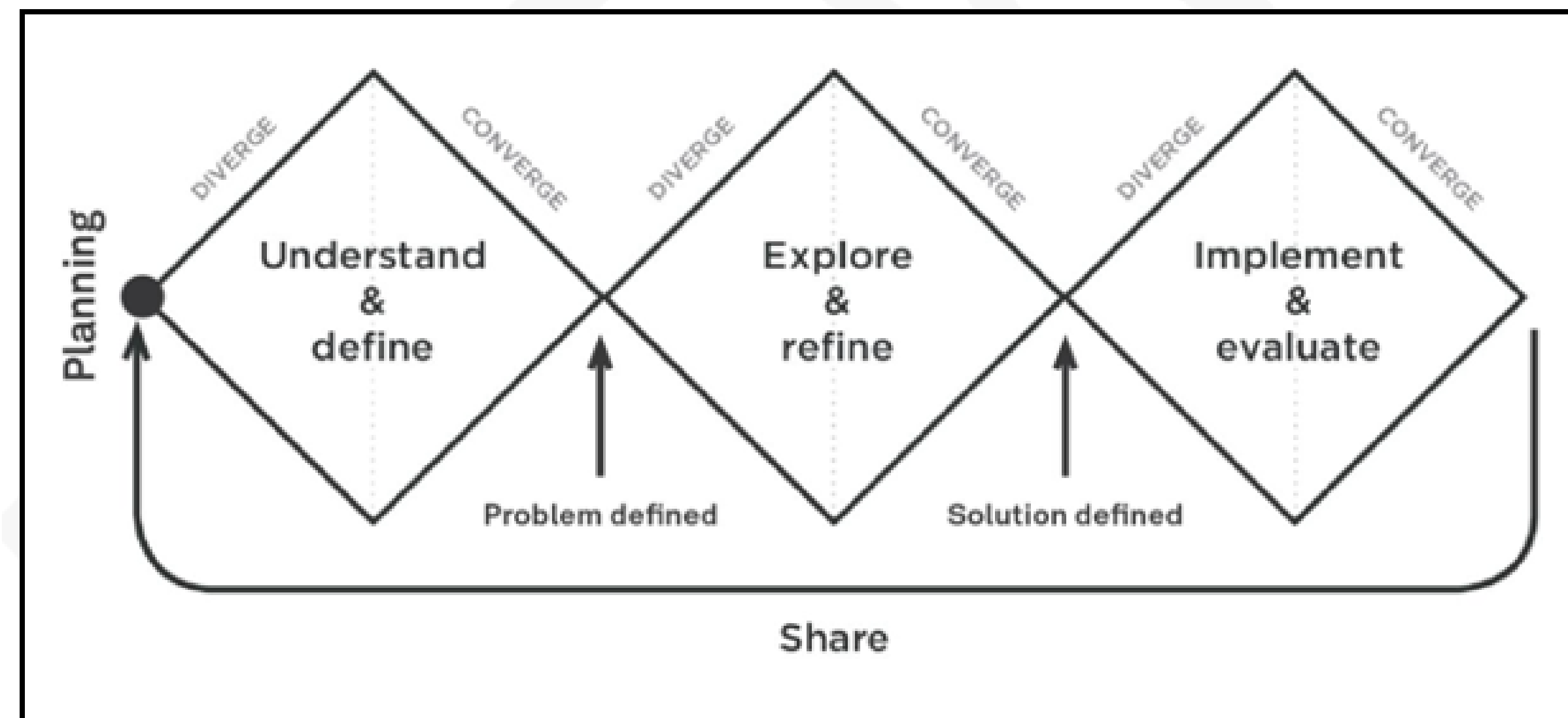
Design Thinking : divergent, convergent, itératif

Caractéristiques choisies

Le processus de conception commence avec

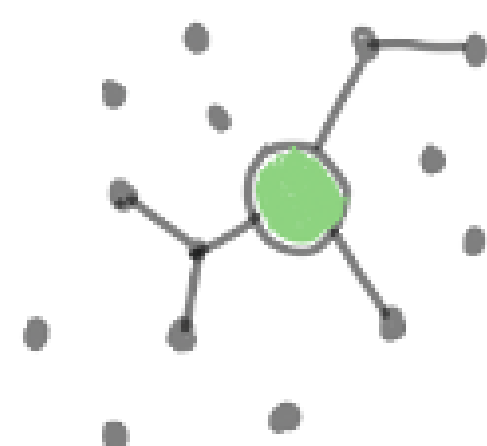
l'analyse du problème :

- Ne pas travailler sur les symptômes !
- De quoi les personnes concernées ont-elles besoin exactement ? (Empathie)
- La compréhension du problème mène vers la solution

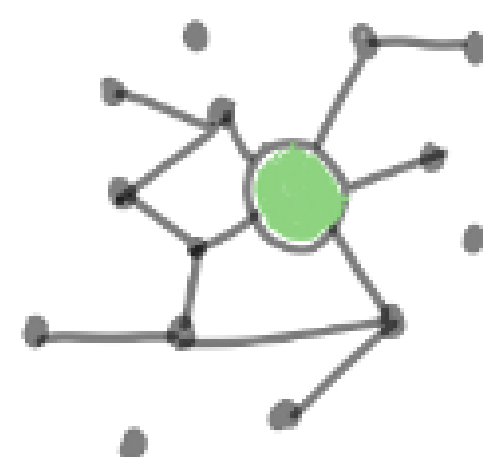


Logiques et cadres de conception

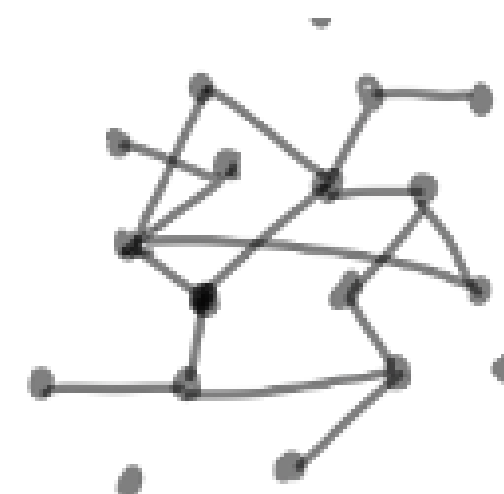
Conception de l'écosystème : permettre de créer de la valeur en réseau



Fokussiertes Partner-Netzwerk



Zentriertes Business-Netzwerk



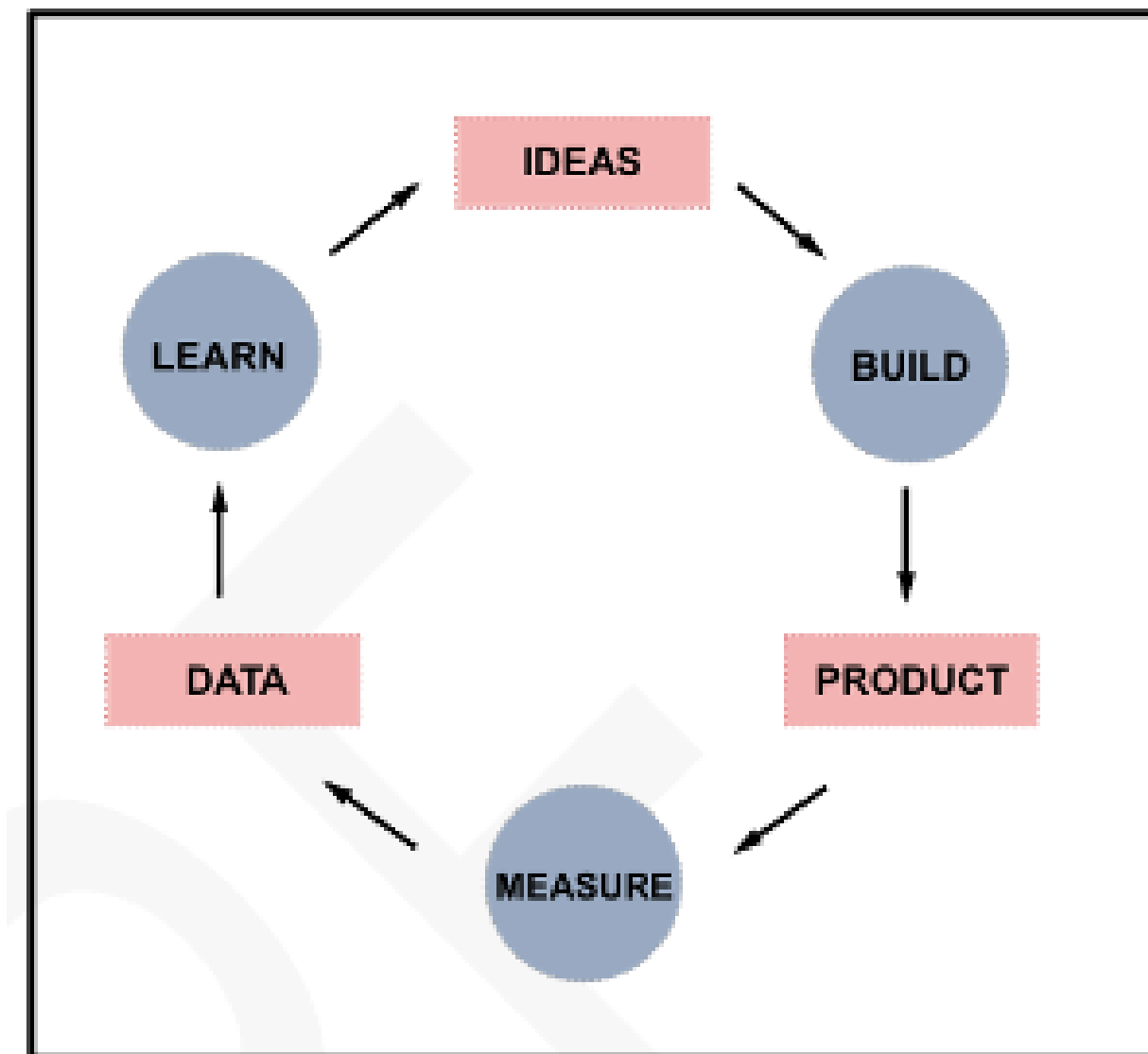
Dezentralisiertes Ökosystem

Caractéristiques choisies

- Les écosystèmes profitent tous de la collaboration en réseau : travail de conception et de négociation !
- *From silos structures to multidisciplinary teams... (OCDE)*

Logiques et cadres de conception

Gestion de projet *lean* : atteindre la « maturité du développement »



Quelle: The Lean Startup cycle - Learn about Lean Startup - OpenClassrooms

Caractéristiques choisies

- Itérations jusqu'à la fin : essayer, construire un prototype et obtenir un retour d'informations des personnes concernées
- Du simple « prototype papier » au modèle savamment élaboré comprenant toutes les caractéristiques du produit fini

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir et de succès dans le développement et la conception de vos solutions !

Beatrice Ledergerber lic. phil., MA Design

info@navigationx.ch, www.navigationx.ch