

Une feuille de route typique de cocréation dans les services publics pourrait ressembler à ceci...



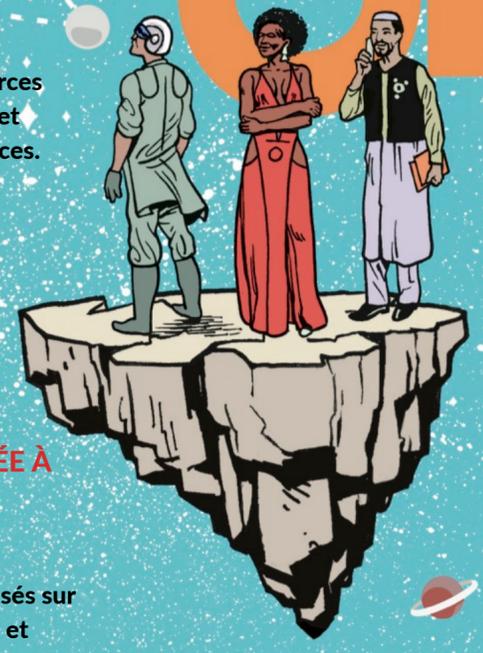
Les services doivent évoluer et s'adapter au fil du temps - Les pratiques de cocréation doivent également évoluer en fonction du contexte dans lequel elles sont appliquées.

Le système considère souvent des groupes de personnes comme «difficiles à atteindre». Nous devons inverser cette perspective et considérer nos services comme «difficiles de s'y impliquer», puis nous attaquer à ce problème.

Pour que la cocréation fonctionne correctement, les prestataires de services doivent être prêts à prendre des risques et à partager la responsabilité, le pouvoir et les ressources avec les personnes, les communautés et les partenaires impliqués dans la cocréation.

Il est difficile pour les prestataires de services de savoir s'ils «font bien les choses». Par conséquent, cocréer et travailler avec les citoyens élargit la perspective et réduit le risque d'échec.

La cocréation peut signifier allouer des ressources de différentes manières au sein du système et concevoir d'autres façons de gérer les ressources.



THE SYSTEM

LE SYSTÈME COMMENT LA COCRÉATION EST LIÉE À UN «SYSTÈME» PLUS VASTE DE PRESTATION DE SERVICES

Les services et les problèmes de société sont basés sur des contextes, et ces contextes influencent et renseignent sur la façon dont les services doivent être fournis. La cocréation permet au système de passer des services standardisés à des approches plus personnalisées ou mieux adaptées.

L'évaluation est continue et implique une grande variété d'intervenants. Elle devrait soutenir l'apprentissage continu et l'évolution du service.

MAIS... L'EXPÉRIENCE NOUS A APPRIS QUE LA COCRÉATION N'EST PAS LINÉAIRE ET NE PEUT ÊTRE REPRÉSENTÉE COMME UN PROCESSUS SINGULIER. IL EST PRÉFÉRABLE DE LA CONSIDÉRER COMME UNE PRATIQUE À TRAVERS LAQUELLE ÉMERGENT DES PROCESSUS DIFFÉRENTS ET VARIÉS

THE COSIE CONSTELLATIONS FOR CO-CREATION IN PUBLIC SERVICES

La cocréation consiste à favoriser les relations. La technologie peut y contribuer, en particulier dans certains contextes, mais ne devrait pas être l'option par défaut.

La cocréation signifie un changement de pouvoir. Il s'agit non plus de travailler "pour" les citoyens mais plutôt "en collaboration" avec eux et les communautés.

L'empathie guide la cocréation - afin de réussir, il est nécessaire d'écouter de façon active pour comprendre et valoriser différentes perspectives.

L'équité est fondamentale pour faciliter de vraies conversations et établir les relations qui sous-tendent les activités de cocréation. La hiérarchie n'y a pas sa place.

Tous les intervenants ne peuvent pas s'engager dans chaque activité de cocréation ou être impliqués dans tout le processus, mais leur contribution peut être inestimable. Trouvez des moyens faciles de permettre aux gens de s'impliquer de manière «légère» - cela peut conduire à une participation plus substantielle. Nous ne devons pas non plus nous attendre à ce que les gens viennent à nous - découvrez où les gens se trouvent et allez vers eux.

Faites-vous connaître. Il peut s'agir d'organiser une fête communautaire, d'utiliser des outils de conception ou des fenêtres contextuelles «Laboratoire vivant» ou simplement de décrocher le téléphone. Surtout entamez un dialogue et voyez comment les relations et les idées émergent.

ETHICAL COMPASS

BOUSSOLE ÉTHIQUE LA COCRÉATION EST UNE PRATIQUE FONDÉE SUR LA VALEUR QUI DÉTERMINE LA FAÇON DONT VOUS TRAVAILLEZ AVEC LES GENS.

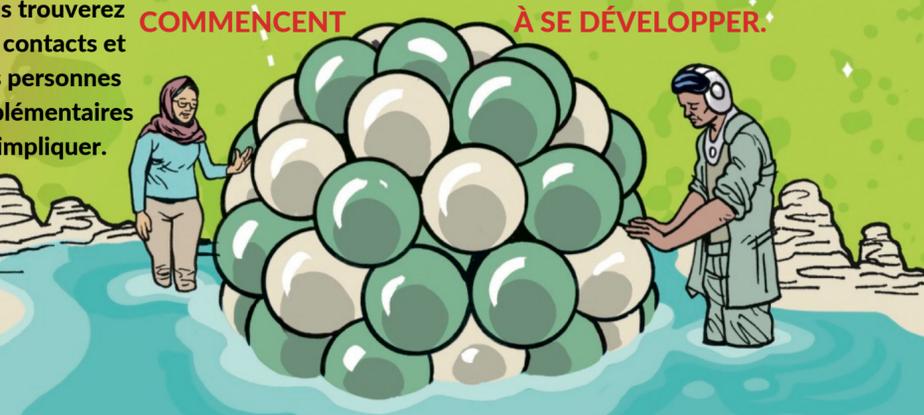
La cocréation n'est pas une consultation. Bien que la consultation soit un moyen valable d'engager la «voix des citoyens» dans un processus, on ne doit pas la confondre avec le changement de pouvoir que la cocréation facilite.

La transparence du processus, la prise de décision et la portée des actions à entreprendre sont essentielles pour créer la confiance chez les participants.

Décider qui impliquer dans les conversations peut avoir un effet boule de neige. Souvent, les intervenants clés ne seront pas détectés dès le début, mais en établissant des relations, vous trouverez des contacts et des personnes supplémentaires à impliquer.

CATALYSTS

CATALYSEURS LE PLUS DIFFICILE EST PARFOIS DE SE LANCER. LES CATALYSEURS SOUTIENNENT LES ACTIVITÉS DE COCRÉATION AFIN QU'ELLES COMMENCENT À SE DÉVELOPPER.



Les prestataires de services doivent développer les compétences et les capacités du personnel à tous les niveaux quant aux techniques, outils et valeurs de cocréation. Cela peut impliquer un travail de base afin de changer la mentalité organisationnelle avant d'impliquer les citoyens et autres intervenants.

La cocréation utilise les forces et les capacités des individus, les rassemblant afin d'informer et de réaliser des changements. En ce sens, elle peut être considérée comme une approche fondée sur les actifs



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 770492.

The content of this product reflects the authors' views and the Managing Agency cannot be held responsible for any use that may be made of the information it contains.

<https://cosie.turkuamk.fi/roadmap>

Traduction en français par Denise Blais

Qu'est-ce que la cocréation?

La cocréation est une pratique par laquelle différentes personnes, groupes et organisations aux compétences variées travaillent ensemble pour créer quelque chose dans le contexte plus large de la réduction des déséquilibres de pouvoir entre les citoyens, les institutions et le système qui gouvernent la société.

Et que signifie la cocréation dans le contexte des services publics?

Il s'agit d'une activité de collaboration entre les prestataires de services, les citoyens et autres intervenants dans le but d'enrichir et de valoriser les offres de service public. La valeur peut être comprise en termes de bien-être accru et de visions partagées pour le bien commun qui conduisent à des politiques, des stratégies, des cadres réglementaires et des services plus inclusifs.

Ce que la cocréation N'EST PAS

- Ce n'est pas seulement une consultation.
- Ce n'est pas simplement de «travailler ensemble».
- Il ne s'agit pas simplement de «travailler ensemble».
- Et ce n'est certainement pas une solution miracle. C'est une pratique qui établit des relations entre les personnes qui nous aide à utiliser différents types d'expertise pour trouver des solutions et des améliorations pour la société.

Que dois-je considérer avant de commencer?

- Quel est le contexte de nos activités de cocréation?
- Que voulons-nous réaliser grâce à la cocréation et pourquoi l'utilisons-nous?
- Quelles sont les valeurs fondamentales qui sous-tendent notre approche?
- Quelles sont les capacités et les atouts existants pour nous soutenir?
- À quels obstacles ou contraintes sommes-nous confrontés?
- Quels outils et techniques pouvons-nous utiliser afin de faciliter la cocréation?

La boîte à outils CoSIE fournit quelques suggestions sur la façon de répondre à ces questions.

Alors, en quoi consiste le projet CoSIE?

CoSIE (Co-creation of Service Innovation in Europe) est un projet Horizon 2020 qui applique des pratiques et des outils de cocréation dans la prestation de services publics. Nous sommes un consortium de 24 organisations du monde universitaire, des services publics et de la société civile de 10 pays européens.

Nous avons piloté 11 différents services co-crésés dans le cadre du projet. Cliquez sur les descriptions ci-dessous ou visitez le site Web <https://cosie.turkuamk.fi> afin d'obtenir de plus amples renseignements sur nos pilotes.

Pologne: Co-logement pour les personnes âgées

Estonie: Services pour les personnes handicapées en régions éloignées

Espagne: Compétences entrepreneuriales pour les chômeurs de longue durée

Hongrie: Économies des ménages dans les zones rurales

Pays-Bas: Pas de temps à perdre

Pays-Bas: Repenser les services sociaux

Italie: Réduire l'obésité infantile

Royaume-Uni: Services pour les délinquants à faible et moyen risque

Suède: Services sociaux pour les personnes handicapées

Finlande: Co-autonomisation des jeunes

Grèce: Services de loisirs au centre-ville

THE COSIE CONSTELLATIONS FOR CO-CREATION IN PUBLIC SERVICES

Co-creation of Service Innovation in Europe
CoSIE

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 770492.



Médias sociaux et données ouvertes

Rapports de la communauté

Conception créative (Design thinking)

L'outil COSMOS

Hackathons sociaux

Stratégies d'engagement

Quels outils puis-je utiliser pour soutenir les activités de cocréation?

ont été utilisés.

Voici quelques-uns des outils que nous avons utilisés afin de faciliter la cocréation dans les pilotes CoSIE. La boîte à outils décrit en détail comment ils

Quels matériaux accompagnent cette feuille de route

La feuille de route CoSIE doit être utilisée conjointement

?

avec d'autres documents produits pour le projet.

La page Web CoSIE <https://cosie.turkuamk.fi>

La boîte à outils CoSIE fournit des informations précieuses sur chacun des concepts qui apparaissent sur la feuille de route, avec des exemples pratiques de la signification des concepts et comment les mettre en œuvre, avec des exemples réels. <https://cosie.turkuamk.fi/roadmap/>

Le cours en ligne ouvert et massif CoSIE (MOOC) avec du matériel vidéo pour un large éventail de publics, des travailleurs des services de première ligne aux citoyens, ainsi que des cours éducatifs. <https://sola.kau.se/cosie/>

Les vidéos de la feuille de route CoSIE se composent d'une courte vidéo explicative de la feuille de route, ainsi d'un certain nombre de scénarios illustrés où des solutions potentielles, basées sur les expériences CoSIE, sont apportées à certains des obstacles à la cocréation. <https://cosie.turkuamk.fi/roadmap/>



Co-creation of Service Innovation in Europe
CoSIE



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 770492.