HAL open science

L'expérimentation "Design de services" : un levier de la conduite du changement en milieu universitaire

Valérie Guichon

To cite this version:

Valérie Guichon. L'expérimentation "Design de services" : un levier de la conduite du changement en milieu universitaire. Cinq années de transformations de l'Enseignement supérieur, Sep 2024, Marne La Vallée, France. . hal-04697288

HAL Id: hal-04697288

https://hal.science/hal-04697288v1

Submitted on 13 Sep 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - ShareAlike 4.0 International License

L'expérimentation « Design de services » : un levier de la conduite du changement en milieu universitaire
Projet NCU @SPIRE

Projet COMPLEXE « COM-PLEXUS » du latin « COM » (ENSEMBLE, AVEC) et « PLEXUS » participe du verbe « PLECTO », TISSER ENSEMBLE

Design de services

Recueil des **besoins des usagers** selon une **méthode collaborative,** réalisée par un tiers neutre externe à l'organisation : 114 participants, 33 expertises métiers, 13 ateliers thématiques, 20 étudiants.

Décision politique des chantiers prioritaires

Etude approfondie des 5 premières priorités et élaboration de recommandations **organisationnelles : procédures administratives et outils numériques.**

Décision politique des process et outils à prototyper

Constitution d'un « **laboratoire organisationnel** » de **prototypage** des process et outils vers une organisation capacitante : approche transverse, par un croisement d'expertises métiers, pédagogiques, en réussite étudiante, numériques, administratives, en communication.

Susciter le débat avec les acteurs sur la base de tests éprouvés, en vue de décisions politiques

Effets induits générés vers **une organisation capacitante**

- **Créer la rencontre** entre différents profils métiers sur une même thématique et dans un **objectif commun, la réussite étudiante.**
- **Donner du sens** et éviter l'injonction : une définition des besoins par le collectif, en faveur du but commun collectif, à réaliser par le collectif.
- **Valoriser les expertises** des personnels engagés dans la transformation afin de soutenir leur appropriation des dispositifs d'ergonomie organisationnelle.
- **Valoriser et renforcer les actions** du projet NCU@SPIRE aux élus, enseignants ou services afin de faciliter leur mise en œuvre.

Bibliographie :

- Maëlle Crosse (2023), Transformation des pratiques pédagogiques dans l'enseignement supérieur – un processus en tension, Ed. Harmattan ;
- Didier Palequin (2024) – Dynamique d'actualisation des dispositifs de formation ouverte et à distance – De la reconnaissance au pouvoir d'action ;
- Flore Barcellini (2017), Intervention Ergonomique Capacitante : bilan des connaissances actuelles et perspectives de développement, OpenEdition Jounals.

Valerie Guichon – Cheffe du projet NCU @SPIRE – valerie.guichon@univ-smb.fr