



DÉPARTEMENT  
DES ALPES-MARITIMES | 06



OUVERT À TOUS

**#BARCAMP** Mettons notre imagination  
au service du développement durable,  
**OPEN INNOVATION** de l'innovation  
managériale,  
**PUBLIQUE** de la relation services  
publics / usagers

Restitution des débats

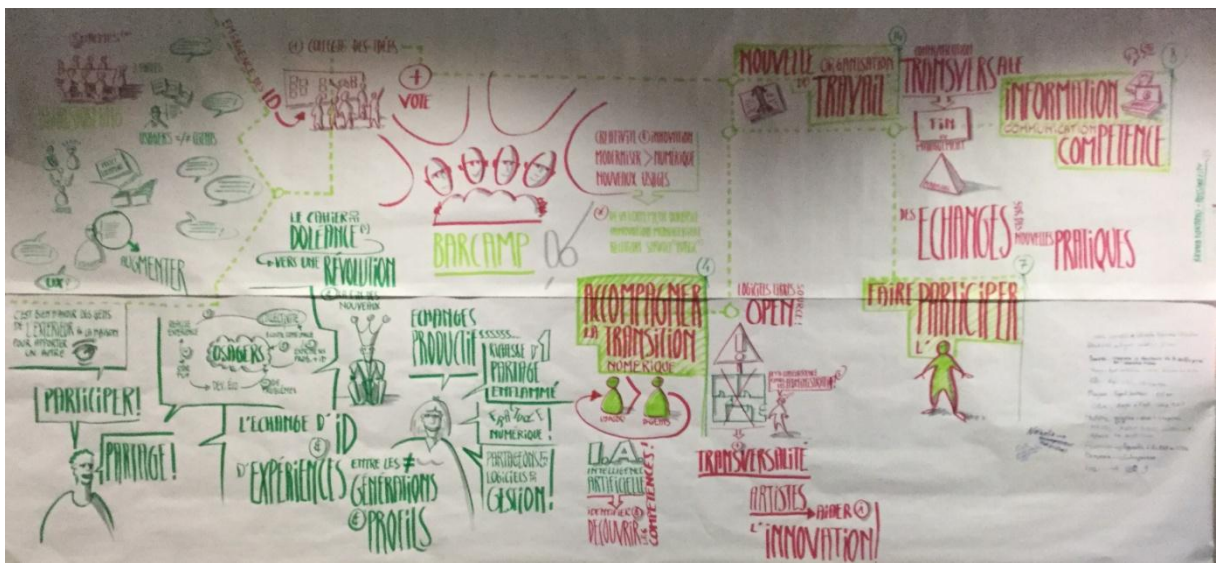
**Open-innovation publique au service du développement durable,  
de l'innovation managériale et de la relation service public/usager.**

Ce premier forum a été organisé dans le cadre de la semaine de l'innovation publique, semaine à laquelle contribuent de nombreuses administrations du 20 au 26 novembre 2017.

Nous vous présentons les sujets qui ont été travaillés avec des agents publics, étudiants, enseignants chercheurs, consultants, salariés, chefs d'entreprises ou citoyens tout simplement. Merci à ces « BarCampeurs » d'avoir pris un peu de leur temps et beaucoup de leur engagement pour venir contribuer à ce bien commun qu'est le service public, afin de l'aider à réaliser sa métamorphose. La parole a été libre... et l'imagination sans limite.

Ces restitutions ont été présentées par les participants en fin de journée.





## #Développement durable : comment passer à l'échelle ?

Pourquoi le développement durable peine à intégrer les politiques publiques ? Certes, nous constatons ici et là quelques petits pas... Il y a pourtant beaucoup d'initiatives et d'engagement portés par des citoyens mais le relais public peine cependant à émerger de manière durable : combien d'agendas 21 restés lettres mortes ?



Faut-il faire de chaque expérimentation réussie un « générique » à redéployer ? Ou les initiatives qui marchent ne sont-elles pas plutôt le fruit d'une relation entre les citoyens et leur environnement de proximité ; est-ce, dès lors, si aisément duplicable ?

Afin que le développement durable ne reste pas un discours sans action ou une communication culpabilisante sans impact il faut redonner à l'humain toute sa place.

## Que peut faire le Département ?

Le Département est par nature une administration transversale, liée à son territoire, fédératrice. Le Département peut avoir une « force de frappe » pour sensibiliser sur les enjeux du développement durable, aux côtés d'autres acteurs. Il peut aussi centraliser les connaissances et favoriser la mise en réseau de ceux qui souhaiteraient agir ensemble. Mais pour cela, il doit être reconnu : l'éco-système engagé dans le développement durable doit le voir comme un partenaire crédible.

## Nous proposons au Département de...

**#1** Le Département doit être engagé et exemplaire : il peut choisir de déployer des expérimentations, initialement portées par des citoyens et leurs associations, auprès de ses cibles privilégiées que sont ses agents publics, les collégiens des Alpes-Maritimes ou les usagers de ses services médico-sociaux.

Le gain : montrer l'exemple, poursuivre la sensibilisation, mais aussi réceptionner les initiatives qu'il pourra valoriser à grande échelle pour faire progresser la connaissance de « ce qui marche ».

**#2** Le Département doit faire un « bruit de fond continu » sur le développement durable. Il doit sensibiliser, sensibiliser et encore sensibiliser sur les enjeux pour faire évoluer les mentalités. Cette communication n'aura que plus d'impact si elle est complétée par des actions exemplaires (cf. #1) et de la mise en lumière d'initiatives remarquables, petites ou grandes, portées par la société civile.

**#3** Le Département peut favoriser la mise en réseau de ceux qui souhaitent agir : en soutenant ou organisant des événements permettant la rencontre, l'échange, la progression de la culture développement durable, en proposant un forum numérique également (plateforme). Car les canaux de communication changent et il faut à la fois tenir compte de la dimension participative de la société numérique et de l'information push que les réseaux sociaux ont développé.

## #Vous avez dit : nouvelles organisations de travail ?

Comment faire entrer le collaboratif dans les administrations perçues comme des modèles pyramidaux et cloisonnés ? Est-il possible d'imaginer un management participatif, voire une « libération » des unités de travail dans le secteur public ?

Convaincus des impacts positifs sur l'organisation de l'engagement de chaque



salarié ou agent public (en termes de motivation, d'efficacité et d'innovation), nous avons imaginé que le service public pouvait devenir une start-up géante !

Voici notre hypothèse : pour faciliter le travail collaboratif, il

faut réduire les strates hiérarchiques, donner plus de responsabilités aux agents publics, sans considération de grade, et libérer la parole. Car le collaboratif, ce n'est pas l'utilisation de plateformes techno... c'est un état d'esprit.

Certes, il y aura de la résistance sur notre route : réduire les strates hiérarchiques c'est commencer par bousculer la pyramide car il faut s'interroger sur la valeur ajoutée de chaque strate..., il faut faire face à la « peur du changement », imaginer de nouveaux modes de recrutement des managers (différent de l'avancement de carrière...)

Mais l'enjeu est conséquent, car c'est au fond la question du sens du travail des agents publics qui est concerné (il peut arriver parfois que le service public se perde dans les procédures...) : remettre au centre du sujet le **Pourquoi** et non plus le **Comment**. C'est se réinterroger chaque jour sur la valeur de ce que l'on produit. Et pour cela il faut valoriser les compétences et la recherche du résultat, l'initiative, l'implication d'une équipe. Ainsi, le manager (et non plus le chef) doit trouver un autre positionnement. Et il faut l'aider à le trouver !

**Comment agir ?**

## #Voici quelques pistes :

- Pour connaître les compétences et développer l'engagement : libérons la parole !,

- N'ayons pas peur de nous ouvrir à la sphère privée,
- Développons la mobilité vers plusieurs métiers (la polyvalence est une compétence recherchée !),
- Favorisons le partage des connaissances et la transversalité dès que l'occasion se présente (même sur des petits sujets),
- Sensibilisons et formons (sur les rôles comme sur les outils au service de la participation et la collaboration).

### #Quelques conseils pour réussir :

Trouver une organisation pour faire un « pilote », dans laquelle il existe un haut sponsor sur cette ambition, être très transparent sur les changements à venir en communiquant sur leur valeur ajoutée, former, accompagner et rassurer (bref être dans une relation participative et bienveillante : but et moyen de ce projet finalement !), soutenir la transformation sur la totalité de son cycle, conserver un feed-back permanent pour réajuster...

Cela est possible ! Certains l'ont fait, et certains sont très tentés de le faire !

Prochaine étape : Comment avoir une gestion efficace des compétences internes et avoir le personnel qualifié au bon endroit ? A priori, il y a des chances que ce nouveau modèle apporte en partie les solutions !

### #3 Faire participer l'utilisateur/citoyen

Les usagers du service public ne se sentent pas assez entendus. Cela provoque de la frustration, de l'insatisfaction, le sentiment que le service public n'est pas à la hauteur des attentes et des besoins réels.

Pourquoi ? Tout simplement parce que le service public ne met pas assez le citoyen/usager au cœur de ses réflexions et décisions.



Le service public aujourd'hui décide à la place des usagers et lui impose une vision qui n'est pas forcément partagée.

Faut-il se satisfaire de cette situation au risque d'entamer la légitimité du service public ?

### #Nous proposons de...

- 1- Recenser les problèmes des usagers de façon ouverte : #plateforme en ligne, #enquête, #cahier de doléances... rappelez-vous, dans l'histoire de France, ce principe a déjà été appliqué !
- 2- Repérer les problèmes récurrents (par algorithmes « d'apprentissage profond », deep learning) et en faire une liste
- 3- Laisser les usagers décider les problèmes à résoudre prioritairement #plateforme en ligne #événement
- 4- Laisser les usagers proposer des solutions avec les agents publics sur les problèmes prioritaires : ateliers de co-conception, co-création #faisabilité, #intelligence collective
- 5- Identifier des indicateurs pour évaluer les solutions trouvées et renouveler l'opération #amélioration continue

Ce que cela change ? On va enfin prendre en compte les attentes des usagers/citoyens.



### #Pour agir :

- Organiser et planifier le projet
- Former une task force pour le conduire
- Élaborer la stratégie de communication du projet : informer sur les phases de manière transparente, indiquer le principe de financement dès le départ, communiquer sur les actions retenues (par les usagers/citoyens) et sur les résultats des actions réalisées.

#### #4 La transition numérique : simplification ou fracture pour l'utilisateur ?

Le numérique, bien souvent, c'est le parcours du combattant !

La preuve :

*Un usager du service social* : « Bonjour Madame, j'ai besoin que vous m'aidiez... ».

*L'assistante sociale* : « Oui, bien sûr, mais dans votre situation il faut aller sur votre compte CAF, je ne peux le faire depuis mon poste. Allez à la médiathèque, toute proche, ils ont une borne en libre service, vous pourrez ainsi accéder à votre compte et récupérer les éléments nécessaires ».

Un peu plus tard à la médiathèque...

*L'utilisateur* : « Bonjour Monsieur je cherche à accéder à mon compte CAF, on m'a dit que je pouvais le faire ici »

*L'agent d'accueil* : « Désolé Madame, allez voir votre assistante sociale... »



*Toute ressemblance avec des personnes ou des situations réelles n'est pas purement fortuite...*

#### #Nous proposons de...

Créer le **+** SANU : service d'assistance numérique d'urgence

Le SANU c'est :

- Une borne numérique avec un tutoriel pour répondre aux principales situations
- Une personne qui joue le rôle de médiateur numérique
- La possibilité de se mettre en relation avec des usagers plus expérimentés pour obtenir de l'aide

- Des "Numéric Cafés" pour discuter et comprendre le numérique, dans toutes ses dimensions et dans une ambiance conviviale et bienveillante
- Pouvoir contacter le SANU depuis chez soi

Et cela permet un accès plus rapide aux droits.

Pour réussir ce projet, il ne faut pas oublier de disposer des retours d'usage qui serviront à améliorer le service (borne, plateforme téléphonique...). Il faut mobiliser les ressources nécessaires : professionnels de la médiation numérique, travailleurs sociaux, partenaires et produire les supports requis (borne, tutoriel, plateforme téléphonique). Et surtout, expérimenter sur un territoire pilote : le territoire 2 par exemple (Cannes, Le Cannet, La Roquette, Mougins, Mouans-Sartoux et Mandelieu).

**#Vive le + SANU !**