Développer l'innovation dans le secteur public

Françoise WAINTROP

10 Octobre

SGMAP Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique
www.modernisation.gouv.fr

Le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique instaure une nouvelle cohérence dans l'action publique

UNE NOUVELLE STRUCTURE INTERMINISTÉRIELLE

L'action du SGMAP se décline en cinq missions :

1 **appuyer** la transformation des administrations, la simplification des démarches, l'évaluation et la qualité des services publics ;

2 **développer** le bon usage des systèmes d'information et du numérique ;

3 **garantir** la transparence des données publiques et de l'action publique ;

4 **assurer** la présence territoriale des services publics ;

5 **associer** les agents, les usagers et les partenaires à la qualité des services publics.

Ces missions répondent à cinq valeurs structurantes que le SGMAP souhaite promouvoir : la responsabilité, la confiance, la transparence, la proximité et la concertation. Elles traduisent la volonté de conduire les réformes selon une méthode profondément renouvelée.

SGMAP Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique www.modernisation.gouv.fr

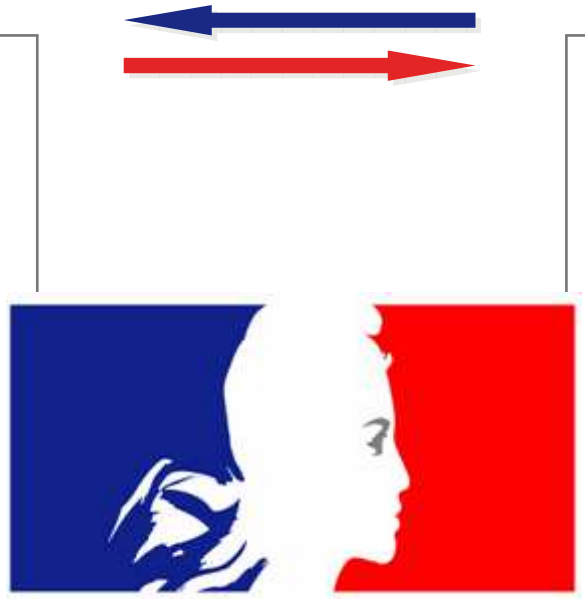
Innovation et administration

Innover c'est intégrer de la nouveauté dans la gestion administrative et les services délivrés aux usagers

SGMAP Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique www.modernisation.gouv.fr

Le développement d'une culture de l'innovation dans l'administration est un enjeu au cœur de plusieurs paradoxes

- Continuité du service public
- Egalité de traitement
- Contrôle
- Respect des procédures et normes
- Stabilité professionnelle
- Hiérarchie



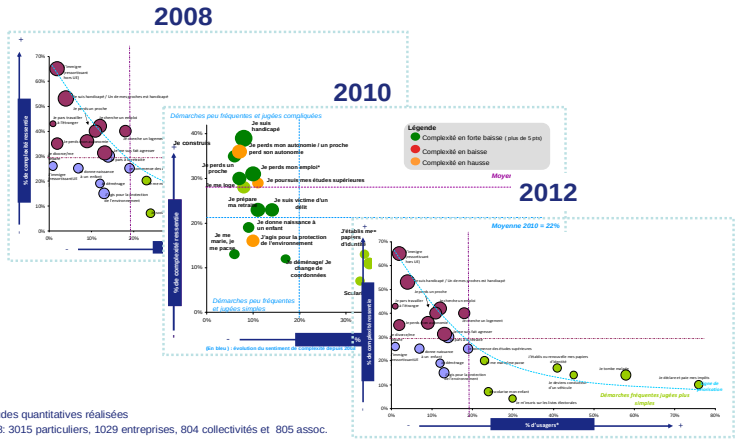
- Confiance a priori
- Transparence
- Personnalisation
- Amélioration des procédures
- Orientation usagers
- Mobilité
- Initiative

SGMAP Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique www.modernisation.gouv.fr

Ce qui distingue l'administration d'autres organisations, c'est qu'elle peut s'appuyer sur des potentiels exceptionnels

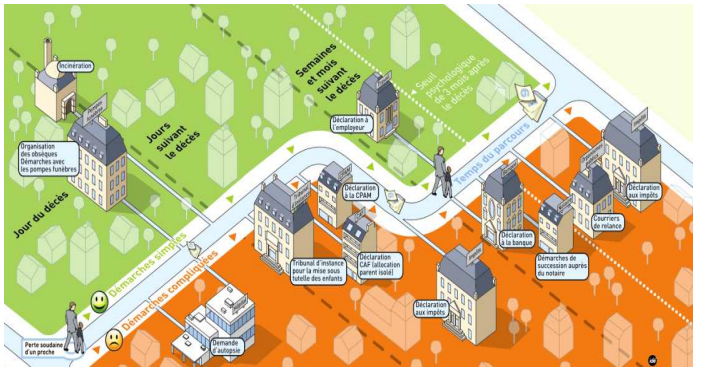
Ecouter les usagers pour simplifier leurs démarches

L'étude fondatrice : les événements de vie



Les études quantitatives réalisées
En 2008: 3015 particuliers, 1029 entreprises, 804 collectivités et 805 assoc.
En 2010/2011: 9504 particuliers et 1620 entreprises.

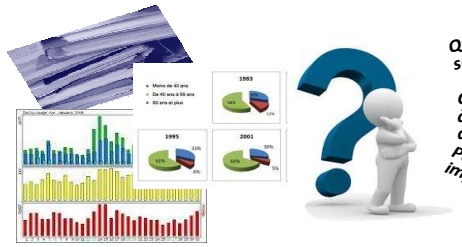
Le Customer journey mapping



Librement inspiré du parcours de Marc 33 ans, veuf, chargé de clientèle, Paris

Les moteurs de la satisfaction

- L'écoute des usagers se généralise mais comment utiliser pleinement les résultats obtenus ?



Que veut dire un taux de satisfaction de 70 ou 80% ?

Comment passer de la mesure à la mise en place d'un plan d'action ?

Par quoi commencer ? Pour quel impact ?

Le SGMAP a travaillé sur la notion de satisfaction avec pour but de:
- Mettre à jour la logique de satisfaction de l'usager (logique de la demande versus logique de l'offre)
- Déterminer les éléments moteurs de la satisfaction

L'ethnographie

Faire participer directement les agents à la Modernisation de l'action publique

L'objectif

- Renforcer la cohésion entre les collaborateurs et fédérer les services
- Faire connaitre et diffuser les projets innovants
- Récompenser les agents innovateurs

Les modalités

- Organisation d'un prix de l'innovation ouvert à tous les agents, quelque soit leur métier ou leur grade :
  - ✓ Phase de collecte des idées / projets (2 à 3 mois)
  - ✓ Phase d'analyse des dossiers et choix du jury (1 mois)
  - ✓ Cérémonie des Prix, avec présentation des projets primés et remise des trophées par le Ministre
  - ✓ Suivi de la mise en œuvre des projets (en continu)

Les résultats

- Renforcement de la motivation et fierté des agents
- Constitution d'une base de projets innovants, dont certains peuvent se développer à plus large échelle

Ministère de l'Intérieur

Prix Intéri*E*urêka

- Chaque agent du ministère peut proposer des projets innovants dans deux catégories : « amélioration de la sécurité » et « modernisation et service au public ».
- Depuis la première édition en 2008, 112 dossiers ont été présentés par plus de 250 agents, seuls ou en équipe.
- Des innovations emblématiques ont émergé :
  - ✓ La lance d'autoprotection anti-incendie, permettant d'abriter sous une cloche d'eau des pompiers encerclés par le feu (Eure-et-Loir)
  - ✓ L'adresse postale unique permettant de joindre l'ensemble des services de l'Etat du département de la Dordogne

Ministère de la Justice

Prix Initiatives Justice

- Les agents du ministère proposent leurs initiatives pour « rapprocher la justice du citoyen » et « innover au bénéfice de l'institution »
- Le prix a fait permis de remonter 72 initiatives innovantes lors de la première édition en 2010 et plus de 80 en 2011
- Parmi les initiatives marquantes :
  - ✓ L'accès par visioconférence à la Maison de la justice et du droit, pour faciliter l'information et le service aux populations isolées (Orléans)
  - ✓ Le passeport pour l'insertion des jeunes suivis par la DPJJ, pour construire leurs parcours scolaire et professionnel

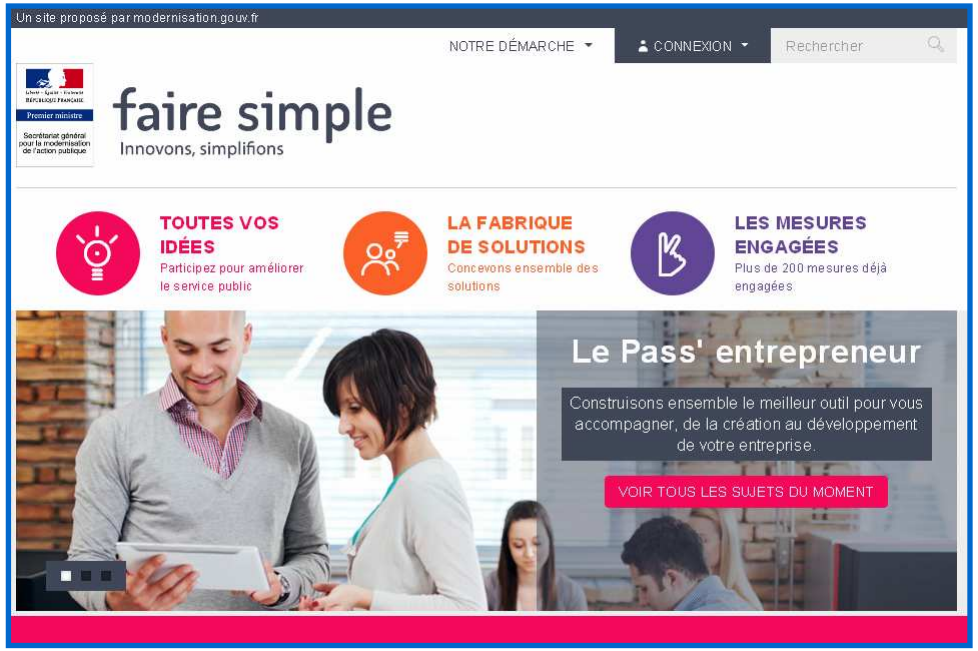
Co-designer les politiques publiques avec les usagers et les agents

Le site faire-simple.gouv.fr :

… permet aux différentes parties prenantes des services publics d'exprimer leurs idées de modernisation.

… dispose d'un espace de propositions sur lequel agents et usagers contribuent sur leurs espaces respectifs

… donnera la possibilité aux agents et usagers dès janvier 2014 de travailler ensemble dans un espace de co-design de solution pour aboutir à une recommandation opérationnelle de mise en œuvre d'une proposition



Le laboratoire d'innovation publique : développer et diffuser une culture de l'innovation publique (1/2)

Créer des connexions et des échanges entre des mondes cloisonnés (chercheurs, spécialistes de l'action publique, citoyens, acteurs de l'ESS…) et alimenter ainsi en savoirs et en compétences les projets d'expérimentation

1 Détecter l'innovation

Devenir un « capteur » de l'innovation publique, des initiatives exemplaires locales et nationales.

2 Mettre en réseau les acteurs de l'innovation publique

Permettre de créer des connexions et des échanges entre des mondes cloisonnés (chercheurs, spécialistes de l'action publique, citoyens, acteurs de l'ESS…) et alimenter ainsi en savoirs et en compétences les projets expérimentaux.

3 Valoriser l'innovation et les innovateurs

Etre une « caisse de résonnance » qui valorise les initiatives innovantes nationale et locales et soutien les innovateurs dans leurs projets.

SGMAP Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique www.modernisation.gouv.fr

Le laboratoire d'innovation publique : entreprendre et expérimenter des transformations significatives de l'action publique (2/2)

[Le laboratoire d'innovation offre aux administrations françaises une capacité à imaginer des solutions nouvelles et expérimenter en cycle court des transformations radicales de l'action publique et des services aux usagers.]

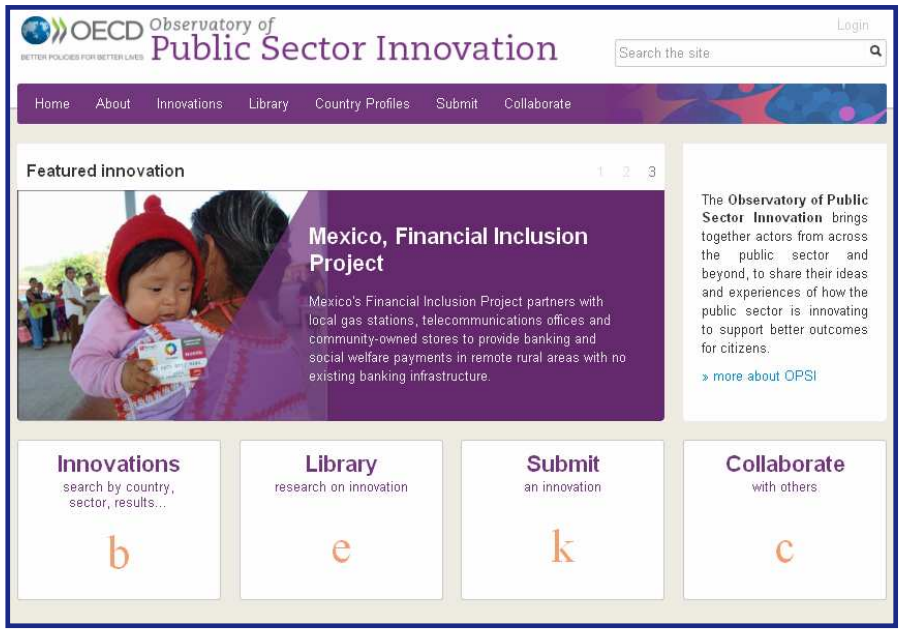
- Créer des **ESPACES DE LIBERTÉ** pour l'innovation qui s'affranchissent d'un maximum de contraintes,
- **PENSER DIFFEREMMENT** et avec l'aide de **PARTENAIRES**,
- S'organiser de manière **INGENIEUSE** et moins coûteuse,
- Transformer l'action publique de l'intérieur par l'**EXEMPLE et les EXPERIMENTATIONS**,
- Mettre en **RESEAU** et en **CONNEXION** les acteurs de l'innovation publique,
- Dépasser les approches classiques de l'innovation et s'appuyer sur des nouvelles **METHODES** et **OUTILS** (design de service, prototypage rapide, …)

Echanger et coopérer avec nos partenaires internationaux sur l'innovation publique

- **Objectif** : **promouvoir le développement des pratiques d'innovation dans l'ensemble du secteur public**. L'Observatoire s'appuie sur un dispositif pour recueillir, classer, analyser et partager les innovations au niveau international.

- **Construction d'une plateforme collaborative dédiée** : création d'une **base de données interactive** alimentées par les pays s'appuyant sur leurs différents modes de collecte (plateformes, enquêtes, prix, …) et aboutissant à la création d'un **espace utile pour les innovateurs et collaboratif**

- **Des produits de l'Observatoire** : rapports sur l'innovation, événements sur l'innovation (Forum, rencontres entre innovateurs), …



Le défi de la modernisation de l'action publique est de conduire des expériences d'innovation et de les valoriser

Co-création agents / usagers

Carrefour de l'innovation

Observatoire de l'innovation publique

OECD Observatory of Public Sector Innovation

Labo public éphémère

Open data