



Rapport d'activité 2015

Sommaire

En une page	page 2
Programme Territoires en résidences	page 3
Programme La Transfo	page 5
Consortium Re-Acteur Public	page 6
Evénements	page 9
La 27 ^e Région dans la presse	page 12

EN UNE PAGE

La 27^e Région, labo de transformation publique

Comment remettre les citoyens au cœur de la fabrique des politiques publiques ? Comment produire des politiques publiques qui génèrent plus d'impact et de sens, à des coûts mieux maîtrisés ? La 27^e Région joue le rôle de laboratoire de transformation publique pour les collectivités locales et les administrations. De statut associatif, elle expérimente de nouvelles façons de concevoir des politiques publiques et de transformer la culture de gestion des administrations à travers des programmes de recherche-action.

En bref: Un, deux, trois programmes en cours en 2015

Le programme « Territoires en Résidences » poursuit son développement, avec de nouvelles résidences qui permettent à la 27^e Région d'intéresser des échelons de collectivités diversifiés et d'adresser de nouvelles thématiques : « L'administration au coin de ma rue » avec le SGMAP et la Comcom de Cluny, « L'Hôpital métropolitain » avec la mission de préfiguration de la métropole Aix-Marseille, et « Repenser l'accueil en mairie » avec la Ville de Paris, et bientôt « L'avenir des gares régionales » avec la Région Bretagne et la SNCF. Au total, 19 résidences auront été conduites dans toute la France depuis 2009 et le format garde toute sa pertinence 7 ans après son lancement. De nouvelles résidences sont en préparation et le rapport Akim Oural, par exemple, propose d'amplifier le développement de ce format¹.

La première édition du programme « La Transfo » s'est terminée avec succès en 2014, et a permis à 3 des 4 Conseils régionaux associés de pérenniser leur propre laboratoire d'innovation. Leurs activités se poursuivent en 2015 à un rythme soutenu sur des sujets très divers : décrochage scolaire, accès aux aides communautaires, conditions de travail des agents (Pays de la Loire), contrat d'accès à la qualification, Université régionale des métiers, gestion des emails en interne (Paca), accès aux formations sanitaires et sociales, discrimination dans les politiques régionales (Champagne-Ardenne). Il existe une incertitude liée aux élections régionales en décembre, mais la plupart des équipes restent optimistes car les démarches ont trouvé leur place dans l'organisation de l'administration. La démarche fait des émules en France et à l'étranger, et la 27^e Région est reconnue pour son expertise dans le transfert des approches d'innovation au sein des collectivités, et les processus de création de « laboratoires d'innovation publique ».

Enfin, en mai 2014 la 27^e Région a été chargée de piloter Re•Acteur Public, un consortium constitué d'administrations et de collectivités soutenu par Marylise Lebranchu et visant à développer des réalisations en commun pour développer la culture d'innovation publique. Le présent document fait un premier bilan des réalisations conduites sur les 4 priorités du consortium : formation à l'innovation publique, communauté de l'innovation publique, prospective des pratiques administratives, et publication-édition d'ouvrages spécialisés. Fin 2015, le consortium est « mis en sommeil » mais ses réalisations sont reprises et exploitées par la 27^e Région.

Gouvernance, financements, adhésions

La 27^e Région s'est préparée durant 2015 à l'échéance des élections régionales, et prépare une nouvelle stratégie² à partir de 2016, notamment fondée sur un travail de simplification, une diversification de la gouvernance et du modèle économique, et un impact accru à l'échelle locale. A partir de 2016 l'adhésion passe à 5000 € quelle que soit la taille ou l'échelon de collectivité, et les adhésions sont ouvertes à toutes les échelles de collectivités et d'administration³.

¹ <http://www.action-publique.gouv.fr/rapport-innovation-territoriale-akim-oural>

² <http://www.la27eregion.fr/la-27e-region-orientations-et-feuille-de-route-2016/>

³ Les partenaires et membres de la 27^e Région en 2015 sont : l'Association des Régions de France, la Caisse des Dépôts ; Le Secrétariat général à la modernisation de l'action publique (SGMAP), le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) ; Les Régions Pays de la Loire, Ile-de-France, Centre, Provence Alpes Côte d'Azur, Bretagne, Rhône Alpes, Bourgogne, Pas de Calais ; La Ville de Paris ; La Saône et Loire ; L'Association des départements de France.

PROGRAMME « TERRITOIRES EN RESIDENCES »

Un bon bilan, et encore beaucoup de potentiel

Fin 2015, 19 résidences –une équipe pluridisciplinaire en immersion 3 à 4 semaines dans un terrain afin de réinterroger un problème public- auront été menées avec des collectivités locales et les services de l'Etat. Les dernières arrivées à terme début 2015 portaient sur les Relais de Service Public (L'administration au coin de ma rue, RSP de Cluny), la métropolisation d'un équipement public (le CHU Nord de Marseille), et celles qui débutent fin 2015 portent sur une prospective des mairies d'arrondissement (Ville de Paris, mairie du 19e), et les gares régionales de Bretagne, avec la Région Bretagne et Gares & Connexions. Même si des améliorations sont encore possibles, le format des résidences s'avère très positif et vertueux pour tous les protagonistes (collectivités découvrant l'innovation orientée utilisateur et le design, professionnels seniors et juniors associés, etc). Il n'est pas en concurrence avec des prestations d'agences mais bien complémentaire, et permet de mettre le pied à l'étrier aux jeunes designers, professionnels et agents qui participent aux résidences. De nombreuses résidences produisent des suites, même plusieurs années après. De nouveaux développements sont possibles : le rapport Akim Oural consacré à l'innovation territoriale suggère une montée en puissance (« France en Résidences ») et certains opérateurs envisagent de lancer des cycles thématiques (ex: CGET). Plus d'informations : <http://www.la27eregion.fr/residence/>

Quelques résidences récentes

Résidence « L'administration publique au coin de ma rue » : menée avec le SGMAP dans un relais de service public à Cluny en 2014, cette résidence visait à comprendre les freins rencontrés par les citoyens isolés dans l'accès aux démarches administratives de base, liées à l'emploi, aux allocations familiales ou aux services sociaux. Cette résidence est terminée, mais des suites sont en préparation. Ses enseignements intéressent la Caisse des Dépôts, le CGET (ex-Datar) et le Groupe La Poste, engagés ensemble dans le déploiement du réseau national de Maisons de Service Au Public (MSAP). La 27^e Région prépare un nouveau programme de recherche-action qui viendrait nourrir le déploiement du réseau (objectif 1000 MSAP) aux côtés des opérateurs. Plus d'informations : <http://www.la27eregion.fr/cas-pratiques/ladministration-publique-au-coin-de-ma-rue/>

Résidence « L'hôpital métropolitain » : la résidence s'est tenue au sein de l'hôpital Nord de Marseille durant le premier semestre 2015. Dans une volonté de préfigurer la métropole de demain, la mission interministérielle pour le projet métropolitain Aix-Marseille-Provence souhaitait expérimenter avec ses partenaires locaux une démarche d'innovation ouverte, associant acteurs publics et privés, citoyens et associations, territoires et administrations. La résidence doit donc servir d'expérimentation et de démonstration d'une méthodologie tournée vers les usages, afin de préfigurer une politique publique volontariste de soutien de l'innovation sociale sur le futur territoire métropolitain. Dans une volonté de préfigurer la métropole de demain, la mission interministérielle pour le projet métropolitain Aix-Marseille-Provence souhaite expérimenter avec ses partenaires locaux une démarche d'innovation ouverte, associant acteurs publics et privés, citoyens et associations, territoires et administrations. La résidence doit donc servir d'expérimentation et de démonstration d'une méthodologie tournée vers les usages, afin de préfigurer une politique publique volontariste de soutien de l'innovation sociale sur le futur territoire métropolitain. La résidence est partie du positionnement « d'hôpital sentinelle », définie par le collectif d'architectes Capitale Ad'Hoc, qui a mené courant 2014 une exploration des enjeux urbains du futur territoire métropolitain. Sur un territoire vaste, disparate, sensible, dense et désuni à la fois, quels espaces publics et équipements permettent de délimiter contours et les points d'ancrage de la future métropole ? La plateforme de santé Nord (Hôpital Nord, CH Edouard Toulouse, AMU), par son éloignement du centre ville marseillais, autant que par les importants flux de population qui le traversent, a été identifié comme un « noeud » dans ce territoire en construction. Comment s'appuyer sur les pratiques et les usages existants pour qualifier plus en profondeur ce statut d'équipement sentinelle ?

Plus d'informations : <http://hopitalmetropole.la27eregion.fr/>

Résidence « Repenser l'accueil en mairie » : lancée en septembre 2015 dans la mairie du 19^e arrondissement, elle est le fruit d'un partenariat avec la Ville de Paris. L'objectif de cette résidence est

d'imaginer la mairie d'arrondissement de demain et en particulier ses nouvelles relations avec les citoyens-usagers : comment (mieux) accueillir les Parisiens ? Quels (nouveaux) services proposer ? Comment la mairie s'inscrit-elle dans son territoire ? Quels liens avec les différents acteurs du 19e ? En repartant des récits et des pratiques des agents et des usagers de la Mairie, l'équipe de résidents conçoit et propose des pistes de projets, et les teste sur le terrain. Plus d'informations : <http://mairie19.la27eregion.fr>

PROGRAMME « LA TRANSFO »

Un test réussi dans trois Régions

Lancé en 2011, le programme interrégional La Transfo visait à tester la création d'un « laboratoire d'innovation par le design » au sein de 4 Conseils régionaux pilotes. La première édition s'est terminée en 2014, avec la pérennisation effective dans 3 des 4 Régions, à savoir Pays de la Loire, Provence Alpes Côte d'Azur et le dernier en date, Champagne-Ardenne. Tous 3 disposent maintenant d'une équipe permanente d'agents, mais ont également recruté jusqu'à 2 designers de services. En Bourgogne la réflexion s'est poursuivie autour de l'ouvrage collectif « Villages du futur » dont la sortie est imminente, mais elle n'a pas abouti à la création d'un laboratoire d'innovation.

Courant 2015, l'activité des laboratoires de Pays de la Loire, Paca et Champagne-Ardenne s'est poursuivie et amplifiée. Ils utilisent maintenant des méthodes d'innovation sur une grande diversité de sujets confiés par leurs élus et collègues :

- En Pays de la Loire, un important travail sur le bureau du futur (30 mesures pour améliorer la qualité de vie au travail) ; une mission de recherche-utilisateur et de design sur le décrochage scolaire ; une mission sur les gares du futur ; une mission sur une prospective des lycées qui débute ;
- En Paca, une mission consacrée à l'accueil des nouveaux arrivants ; la gestion des emails ; la transformation du service documentation ; le projet RAMEAU, projet associations/entreprises ; L'université régionale des métiers ; Le contrat d'accès à la qualification (Paca) ;
- En Champagne-Ardenne, une mission dédiée aux formations sanitaires et sociales ; un travail pour faciliter l'accès aux aides européennes ; une recherche-utilisateur pour mieux appréhender la prise en compte des discriminations dans les politiques régionales ;

Des suites pour la Transfo

L'expérience acquise grâce la Transfo confère à la 27^e Région une expertise inédite, à l'heure où un nombre croissant de collectivités et d'administrations cherchent à (ré)inventer leur fonction innovation, leur laboratoire d'innovation interne. Cette compétence lui est reconnue en France, mais aussi à l'étranger. Elle fait écho à des démarches similaires portées par de grandes organisations comme le Nesta (Grande-Bretagne) ou encore la Fondation Bloomberg (USA, programme i-Teams). Ce savoir-faire peut être transformé en contenus de formation-action, de transferts sous diverses formes. Les enseignements tirés de l'expérience Transfo seront d'ailleurs au cœur du nouvel ouvrage de la 27^e Région (ouvrage collectif dirigé par Pauline Scherer, paru en octobre 2015)⁴. Une nouvelle édition de la Transfo est en préparation pour 2016, cette fois ouvert à une dizaine de collectivités.

⁴ <http://www.la27eregion.fr/publications/chantiers-ouverts-au-public/>

RE•ACTEUR PUBLIC : BILAN EN DEMI-TEINTE

Officiellement lancé le 13 mai 2014 à l'ENSCI par Marylise Lebranchu, Alain Rousset, Claudy Lebreton et Christian Paul, ce programme visait à réunir les efforts de l'Etat et des collectivités pour élaborer et diffuser une nouvelle culture d'innovation publique. Fin 2015, l'expérience des 20 premiers mois est positive concernant les premières réalisations, mais la gouvernance du programme est à repenser.

A la fois consortium d'acteurs et programme pluri-annuel destiné à accélérer la transformation de la culture de gestion publique, Re•acteur Public a été conçu comme un projet collectif d'intérêt général. La mise en oeuvre du programme Re•acteur Public a été confiée à la 27e Région en partenariat avec le SGMAP. Fonctionnant sur un principe d'adhésion annuelle ouverte à toute administration publique, le programme s'est organisé autour de quatre axes : le développement de formations à la conception innovante des politiques publiques, un travail de prospective sur l'administration du futur, l'animation d'une communauté de praticiens de l'innovation publique et l'exploration de nouveaux formats de documentation.

20 mois après son lancement, Re-Acteur Public a permis d'aller au-delà des seules Régions, même s'il peine à associer les grands opérateurs. Les co-financeurs ont été les suivants :

- Services de l'Etat : SGMAP, CGET
- Régions : Pays de la Loire, Rhône Alpes, Centre, Bretagne, Provence-Alpes-Côte d'Azur
- Villes : Ville de Paris
- Départements : Saône et Loire
- Associations d'élus : ARF, ADF

1. Formation : des actions ciblées plutôt que de grands projets mutualisés

A l'invitation de Marylise Lebranchu, les membres du consortium s'étaient fixés comme objectif-cible de « former 2000 agents à de nouvelles méthodes d'innovation publique ». Après près de deux ans d'exercice, cet objectif quantitatif est à peu près atteint s'il s'agissait simplement de sensibilisation, puisque de nombreux séminaires ont été organisés, soit à l'initiative des collectivités elles-mêmes en interne (Rennes, Isère, Meurthe et Moselle, Ile de France...), soit dans le cadre d'événements publics.

En réalité, tout le monde s'accorde à dire que c'est en formation initiale et continue que l'innovation « par les usages » et la co-conception des politiques publiques sont des parents pauvres des établissements et opérateurs. L'un des objectifs est donc de développer ces disciplines au sein des enseignements et des modules de formation des grands opérateurs (CNFPT-INET, ENA, Sciences-Po, etc).

Après presque deux ans d'exercice, l'offre s'est développée. Mais il apparaît qu'il est plus facile de mettre en place des actions ciblées ou de répondre à des sollicitations isolées que de mettre en place une démarche partagée entre les opérateurs.

En résumé:

- Les opérateurs commencent à développer leurs propres offres : l'ENA propose un module en formation continue ; le CNFPT développe un parcours de formation et annonce la création de centres de co-conception des politiques publiques dans ses établissements ; côté écoles de design, l'ENSCI les Ateliers annonce la création d'une chaire de l'innovation –dont l'innovation publique- et Nantes Atlantique fait de même ;
- Des outils communs ont été conçus dans le cadre de Re-Acteur Public : plusieurs actions ont été menées pour nourrir un travail inter-établissements sur le thème de la formation à l'innovation publique. Après une première édition en 2014 à Saint-Etienne et Lyon, en septembre 2015 a été organisée Réenchantez (www.reenchantez.org) une formation-action « banc d'essai » de 2 jours à Nantes, réunissant une quarantaine de cadres de collectivités, en partenariat avec les écoles d'administrations. Cette démarche de formation-action a permis de produire la version 1 d'un référentiel de l'innovation publique, « le nuancier », aujourd'hui publié et mis en débat avec les établissements intéressés (<http://reacteurpublic.fr/realisations/referentiel-de-formation/>)

- Beaucoup d'interventions ponctuelles sont organisées dans le cadre de Re-Acteur Public ; la 27e Région et ses partenaires sont sollicités régulièrement pour co-animer des séminaires (par exemple avec Sciences Po Lille, Science Po Paris) et/ou réaliser des interventions devant les élèves (Sciences Po Paris, Ena, Inet, CNFPT...). La 27e Région est par ailleurs régulièrement sollicitée par des élèves des écoles d'administration, à titre individuel ou de travaux de groupes.

2. Prospective : des débuts très prometteurs

En France, peu d'efforts sont alloués à des réflexions créatives sur l'avenir de nos organisations publiques. Testé dans le cadre de Re-Acteur Public, « La Pointeuse » est une tentative pour y pallier. Mené à deux reprises en 2015, sur les enjeux de l'évaluation des politiques publiques d'une part, et sur le rôle des élus locaux d'autre part, elle est organisée autour de 4 temps : la réalisation d'une vidéo de 5 minutes qui popularise le thème traité et les controverses qui l'animent, un travail en workshop avec une quinzaine de praticiens et experts du domaine, la production de nouveaux scénarios et leur mise en débat, puis la possibilité de financement collectivement le test de ces scénarios à partir d'une forme de crowdfunding public. Cette prospective participative, créative, tangible et produisant des propositions que l'on peut tester en situation réelle a rencontré un certain succès -notamment aux congrès annuel de la Société française d'Evaluation. Mais le programme « La Pointeuse » n'est que partiellement financée et seuls 2 des 4 thèmes prévus ont pu être programmés en 2015. La Pointeuse ne pourra être reconduit en 2016 qu'à partir d'un partenariat plus ambitieux. Des contacts sont en cours avec France Stratégie. La démarche intéresse aussi le CGET.

Parallèlement, des discussions sont en cours pour réaliser des expériences de prospective liées à la mise en œuvre de la réforme territoriale –dont les conférences territoriales (CTAP). Mais elles n'ont pas abouti pour l'instant.

3. Communauté : un toit pour la communauté de l'innovation publique

La création de l'espace Superpublic (300 m2, localisé au 4 rue la Vacquerie dans le 11^e à Paris) en novembre 2014 a contribué à canaliser la demande d'échanges de pratiques entre les agents, praticiens et professionnels de l'innovation publique. En un an, la preuve du concept est faite : le lieu a accueilli près de 70 événements et 1400 personnes en un an. Mais le coût d'exploitation du lieu est important (130 000 €/an de location), et le budget de Re-Acteur Public ne permet pas de le couvrir à plus de 40%.

- Avec quelques projets comparables ou plus ambitieux à l'étranger (dont Civic Hall à New York), c'est le seul tiers lieu 100% dédié à l'innovation publique. Au-delà du lieu, Superpublic est un concept reproductible ailleurs en région ou à l'étranger, dont certains s'inspirent déjà (Nesta à Londres, Parsons School à New York).

- Avec la sortie imminente d'un décret sur le télétravail dans la fonction publique, Superpublic intéresse toutes les collectivités et administrations sur le point de mener des tests

- Superpublic dispose d'un site web (www.superpublic.fr) et d'une programmation (voir page « Superpublic »). En 2015, elle comprenait notamment celle de la Semaine de l'Innovation Publique, du séminaire international Immersion in Public Design organisé en juin 2015 avec le MindLab, ou de l'atelier « Entrelabs » qui rassemble des laboratoires d'innovation publique de collectivités. Superpublic accueille des événements organisés par le SGMAP, des ministères et tous types d'acteurs oeuvrant dans l'innovation publique. Rie Maktabi, design du MindLab, a passé 6 mois à Superpublic.

4. Edition : la 27^e Région à la manœuvre, pas encore de dynamique collective

L'objectif de cet axe est de lancer une collection d'ouvrages sur le thème de l'innovation publique, valorisant les nouvelles méthodes inspirées de l'innovation sociale, du design, de l'ethnographie, de la co-conception créative des politiques publiques. L'objectif d'une dynamique collective, à partir d'ouvrages et de publications qui seraient portées par une myriade de partenaires n'est pas encore atteint. Le nouvel ouvrage de la 27e Région sort en novembre (« Chantiers ouverts aux publics », la Documentation française), et des productions plus légères sont en préparation. En revanche, les collectivités éditent de leur côté (ex : CG Loire-Atlantique) et le modèle économique de cette collection n'a pas encore été identifié.

Fin 2015, il a été décidé de concentrer les efforts sur les réalisations, que la 27^e Région va exploiter à partir de 2016 en s'en servant pour nourrir une fonction de « centre-ressource ». Le consortium proprement dit est mis en sommeil, en attendant que de nouvelles opportunités se présentent.

EVENEMENTS

Superpublic : 80 événements nationaux et internationaux représentant près de 1 800 visiteurs uniques / an

Des utilisateurs permanents et ponctuels : Inauguré en novembre 2014 par Marylise Lebranchu, Superpublic est le premier tiers-lieu, au moins en Europe, entièrement consacré à l'innovation publique. Co-financé dans le cadre du programme Re-Acteur Public, Superpublic réunit des habitants permanents – la 27^e Région, le SGMAP, les agences de design de politiques publiques Plausible Possible, Care & Co, l'agence Counterpoint- et des co-workers à temps partiel. Un site web est dédié : www.superpublic.fr

Une programmation soutenue d'une vingtaine d'événements et ateliers consacrés à l'innovation publique : conférence de la Fabrique de l'Hospitalité, CHU de Strasbourg (29 janvier), présentation de trois ouvrages consacrés au design des politiques publiques (4 février), débat Counterpoint post-Charlie Hebdo sur la mixité sociale (25 février), rencontre avec Dominic Campbell, Futuregov (10 avril), débat avec le DSAA design de Strasbourg (21 mai), rencontres « Patients partenaires » (22 mai), atelier ShareEvolution (12 janvier), Open Law (7 avril), Apéro de la démocratie (9 avril), ZeroWaste (16 juin), Empreintes citoyennes (17 juin), atelier SoftPlace Fing (2 juillet, 9 septembre), WorldCafé DVF (22 septembre), InfoLab Fing (30 septembre), lancement du livre de Jean-Luc Wingert (4 novembre), Atelier SoftPlace, FING (24 novembre), Meet Up Paris APSS (15 décembre).

L'accueil d'une quinzaine d'événements SGMAP : Connexions innovantes le 27 janvier, les ateliers de travail du rapport d'Akim Oural sur l'innovation territoriale les 3 mars et 1^{er} avril, 100% contacts efficaces le 6 mars, Droit à l'expérimentation et financement le 10 mars, Séminaire « réinventer un espace de travail » le 24 mars, Simplification de la rentrée scolaire le 31 mars, la communauté de praticiens Futurs Publics les 14 avril et 25 juin, réunion SGMAP-CGET le 26 mai, le groupe administration électronique le 6 juillet, atelier SGMAP le 17 novembre, le séminaire interne SGMAP le 4 décembre, le séminaire Etalab / Mexique le 7 décembre.

Une dizaine de séminaires de formation et sensibilisation à l'innovation publique : séminaire « The Change Leaders » (10 avril), workshop Sciences Po Paris sur le design thinking (17 avril), formation d'une délégation du gouvernement d'Irlande du Nord (du 20 au 23 avril), séminaire de sensibilisation pour le Haut Commissariat pour l'Egalité Femmes-Hommes (23 juin), workshop du Master de l'Observatoire des politiques culturelles (1^{er} juillet), workshop InWithForward (29 et 30 août), matinée de rencontre avec les équipes de l'Association des Régions de France (7 septembre), la journée « découverte du design des politiques publiques » (15 décembre).

Les visites de plus de vingt-cinq délégations et d'équipes françaises et étrangères : Labo de Pôle Emploi (16 janvier), Joint Research Center de la Commission européenne (22 janvier), les correspondants européens du FSE (25 janvier), la coopérative d'activité Port Parallèle (29 janvier), l'agence d'innovation britannique Nesta (30 janvier), Groupe Axa (18 mars), la direction RH de la SNCF (19 mars), Guadeloupe (20 mars), Réunion (19 mai), le nouvel Institut pour la Ville durable (22 avril), l'Université de Lille (27 avril), Orange Health (28 avril), Laboratoire d'innovation de Renault (29 mai), association GNIAC (4 juin), agence Urbanitude (26 juin), le maire de Mulhouse Jean Rottner (30 juin), le groupe Suez (15 juillet), le laboratoire d'innovation Inspira Lab, de Colombie (3 septembre), une équipe d'agents de la Région Ile de France (programme « Démarche d'Innovation Publique », 9 octobre), toute l'équipe de la Netscouade (27 octobre), Astrees (30 octobre), séminaire organisé dans le cadre de la semaine « Le temps des communs » (6 octobre), Conférence « Zerowaste » (27 octobre), agence Umwelt, de Montréal (21 novembre), séminaire « design de service » organisé pour le groupe Macif (10 décembre)

Une dizaine d'événements organisés par la 27^e Région dans le cadre de ses programmes : réunion « DGS et innovation publique » (4 février), ateliers La Pointeuse « L'évaluation engagée » (17 et 18 février, restitution le 12 mars), « L' élu inoffensif » (26 et 27 mai), le séminaire international « Immersion in Public Design » organisé dans le cadre du programme « Design for Europe » (18 et 19 juin), workshop « International labs » organisé avec l'OCDE (19 juin), le groupe de travail « Entrelabs » (13 avril), des rencontres avec de jeunes chercheurs (Amélie Mazet le 28 janvier), séminaire Entrelabs (20 novembre),

réunion partenaire avec 25 collectivités (20 novembre), journée « découverte du design des politiques publiques » (15 décembre)

Superpublic a accueilli six événements à l'occasion de la 2^e Semaine de l'innovation publique, du 12 au 18 octobre : « Aides publiques aux entreprises » par le SGMAP (12 octobre), « L'innovation dans les métiers de l'ingénierie territoriale » (Avec l'AITF le 13 octobre), lancement de l'ouvrage « Chantiers ouverts au public » (13 octobre), « L'élu innoFensif » (programme de prospective administrative « La Pointeuse », 14 octobre), « workshop permis de construire » animé par le SGMAP (15 octobre), « Re-designer le RSA » (15 octobre)

De février à juillet, Superpublic et la 27^e Région ont accueilli en résidence Rie Maktabi, designer du MindLab (gouvernement du Danemark). Superpublic a accueilli les journées de la communauté professionnelle de la 27^e Région, soit environ 40 intervenants (4 et 5 septembre) précédé d'une journée de découverte pour les professionnels « junior » (3 septembre).

Semaine de l'innovation publique, 2^e édition

La 27^e Région est partenaire du SGMAP depuis la première édition qui se tenait du 12 au 16 novembre 2014. Au total, la 27^e Région avait coordonné une trentaine d'événements hors Paris, répartis dans une vingtaine de villes sur tout le territoire, avec plus 150 personnes mobilisées par l'organisation et 1500 participants dans l'ensemble. Un effort particulier avait été consacré par la 27^e Région pour profiter de la SIP soit pour faire émerger ou encourager les écosystèmes territoriaux (comme en Pays de la Loire ou en Languedoc-Roussillon), soit pour faire naître de nouvelles synergies (comme en Limousin, en Touraine ou en Rhône-Alpes). Pour certaines collectivités ou écoles (la Métro de Grenoble, l'ENSAD, le DSAA Design de Strasbourg, Sc Po Lille), elle a aussi été un facteur de mobilisation ou de remobilisation en interne.

Pour la 2^e édition du 12 au 18 novembre, la 27^e Région coordonne une trentaine d'événements répartis en les régions (Rhône Alpes, Bretagne, Pays de la Loire...) et Superpublic à Paris. L'accent est mis sur la pluridisciplinarité des approches de l'innovation publics (biens communs, design de services, data, etc).

La 27^e Région : une quarantaine d'interventions et de séminaires partout en France

Janvier

7 janvier : intervention pour le Master "innovation et territoires", Université de Grenoble
13 janvier : intervention plénière à l'Institut des Hautes Etudes en Sciences et Techniques (IHEST)
23 janvier : intervention à Grenoble pour France Stratégie, dans le cadre du rapport « L'Etat en 2030 »

Février

5 février : séminaire de sensibilisation des 240 cadres du CG 54 avec Marie Coirié
11 février : intervention pour CGET
12 février : Intervention pour conférence RSE à Marseille
16 février : Intervention pour le think-tank de Fontevraud
23 février : intervention à l'invitation des élèves de l'Inet de Strasbourg
25 février : intervention pour la Fonda

Mars

25 mars : intervention à l'invitation de l'IEP Paris, avec Laure de la Bretèche
27 mars : intervention pour « Repenser la ville : les fabriques alternatives de l'urbanité, Pavillon de l'Arsenal

Avril

9 avril : Intervention pour le lancement de « Design, everybody designs », d'Ezio Manzini au lieu du design
13 au 17 avril : Co-organisation d'un séminaire pour des étudiants de l'Ensci-Les ateliers
24 avril : Intervention pour l'inauguration du Labo Champagne Ardenne
29 avril : Intervention pour le think-Thank Fontevraud

Mai

11 mai : intervention à l'ESCP Paris

Juin

5 juin : Intervention pour le Think Tank Fontevraud

5 juin : intervention aux Designer's day Paris
17 juin : intervention aux Rencontres des directeurs de l'innovation, Paris
26 juin : intervention en clôture du Congrès de l'ARF à Rouen

Juillet

2 juillet : intervention pour ADGCF, Grand Bornant
14 juillet : Intervention au « Congrès du futur »,
14 juillet citoyen du Comité économique et social

Août

21 août : intervention pour CG Isère sur « L'anti-plan d'administration »

Septembre

5 septembre : intervention Agora « Budget participatif » avec la Ville de Paris
19 septembre ; intervention devant le groupe majorité de la Ville de Mulhouse
25 septembre intervention congrès annuel ANDASS Bordeaux (Directions Sociales des Départements)
28-29 septembre : Organisation des journées de formation-action « Re-echantez » à Nantes
29 septembre : intervention pour le congrès annuel du groupe La Poste, Vichy

Octobre

5 octobre : UpConf, « Les nouveaux lieux de

l'innovation », présentation de Superpublic
6 octobre : conférence organisée à Superpublic sur « Le temps des communs »
14 octobre : l'écosystème de l'innovation publique en Rhône Alpes (Sciences Po Lyon
16 octobre : « comment se former à l'innovation publique ? » organisé à l'Anti-Café (Paris) pour la Semaine de l'innovation publique.

Novembre

3 novembre : intervention pour l'IFORE et le Ministère de l'environnement
12 novembre : intervention à Nancy avec la Caisse des Dépôts pour les Maisons de Service au Public
18 novembre : audition par la Mission Lebreton sur la réforme territoriale
19 novembre : organisation d'un voyage d'étude à Marseille consacré à la Transfo pour le compte de la commission européenne (DG Region, DG Connect, Joint Research Center)
25 novembre : intervention dans l'atelier « Le numérique au service de l'innovation », séminaire organisé par la Gazette des communes

Décembre

8 décembre : intervention à Strasbourg avec le DSAA du Lycée le Corbusier et la ville de Strasbourg

Les interventions de la 27^e Région à l'étranger

26 février : intervention à Munich, « Design thinking for Public Good », Macromedia University
23 mars : Téléconférence Cisco avec un groupe de hauts fonctionnaires canadiens (Mars DD)
9 juillet : intervention lors du séminaire sur les laboratoires d'innovation publique LabWorks, Londres (Nesta UK)
19-20 octobre : Intervention à l'invitation de Bloomberg Philanthropies pour le colloque international CityLab
21 au 23 octobre : Intervention aux Ateliers de la Recherche en Design, Montréal
2 au 4 décembre : Intervention pour la Semaine de l'innovation publique du Brésil, Brazilia
10 décembre : Intervention à l'invitation de l'Ecole d'administration (EIPA) à Barcelone
24 mars, 7 mai, 26-27 octobre : consortium Design for Europe (Bruxelles, Copenhague, Lisbonne)

LA 27^E REGION DANS LA PRESSE

« Quand le public s'inspire du privé », revue Management (décembre 2015)

« 3 good reasons for turning to design in German public policies » (novembre 2015)

« Cadres et agents réunis par le design de service », rubrique management, La lettre du cadre territorial (septembre 2015)⁵

« Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques » (septembre 2015)

« La Transfo » préfigure les laboratoires d'innovation des régions, Avise.org (Août 2015)

La 27^e Région : le do-tank des politiques publiques régionales, réseau des collectivités territoriales pour une économie solidaire (Juin 2015)

« French design with great potential », Design research, revue suédoise de design (avril 2015)

Le labo : la concrétisation d'une démarche expérimentale », dans Ma Région, le magazine de la Région Paca (juillet 2015)⁶

Recherche-action : La 27^e Région, un laboratoire de transformation des politiques publiques, Avise (Août 2015)

La 27^e Région ou l'art de co-concevoir la transformation publique, revue DecryptaGéo (Mars 2015)

⁵ Cf extrait pages suivantes

⁶ Cf extrait pages suivantes

Management

Cadres et agents réunis par le design de services

Le design de services propose des outils pour aider les collectivités à se réinventer. S'appuyant sur l'expérimentation, la multidisciplinarité et la coconstruction, il impacte fortement le management.

« **A**u moins deux ans sont nécessaires entre le moment où l'on décide de se lancer dans le design de services et celui où il commence à réellement transparaître dans le management », prévient Stéphane Vincent, délégué général de La 27^e Région. Ses effets sont progressifs, mais, avec ses pratiques d'immersion centrées sur l'utilisateur, de participation, d'idéation (*) et de prototypage, le design de services impacte sans conteste l'organisation des collectivités. « Alors que nous avons des organigrammes très sectoriels, il apporte souvent la transversalité. Avoir une approche centrée sur l'utilisateur permet de convoquer différentes compétences autour d'un même projet », se félicite Thierry Fellmann, directeur général adjoint « innovation » à la région Paca (lire p. 55).

Dialogue d'égal à égal

Mais, pour cela, il faut réussir à instaurer une nouvelle culture. « Les règles de base du design de services sont la bienveillance et un dialogue d'égal à égal quel que soit le niveau hié-

Formation : l'offre s'étoffe

Des formations sur le design de services sont dédiées aux collectivités.

● La 27^e Région organise des formations sur le sujet depuis plusieurs années.

● Le CNFPT a lancé un appel d'offres pour proposer des sessions sur l'innovation incluant le design.

● La Cité du design a développé des modules pour la ville de Saint-Etienne, qui débutent en ce mois de septembre.

chique. Les participants à des ateliers ont ainsi un autre dialogue avec leur responsable, la possibilité de proposer de nouveau une idée qui n'avait pas été retenue... Chacun bénéficie aussi de l'éclairage d'autres services qui sont présents », note Anaïs Triolaire, designer à la région Paca.

De plus, avec cette approche, plus de posture théorique, place à l'expérimentation ! Il n'y a plus de sachants et d'experts : on pose une hypothèse et on la vérifie rapidement sur le terrain. Il faut donc se donner le droit à l'erreur. « Envisager d'expérimenter, c'est admettre que l'on peut se tromper, ce qui n'est pas toujours évident dans la culture administrative », relève cependant Florence Bannerman, directrice de la mission « innovation » du Val-d'Oise (lire p. 55). Ludovic Noël, directeur général de la Cité du design, à Saint-Etienne, conseille ainsi de faire porter les premiers projets par les personnes qui ont envie de changer leur processus dans la collectivité afin d'en démontrer la pertinence.

En parallèle, des sessions de sensibilisation ou de formation sont organisées pour les cadres et, parfois, pour

les agents qui le souhaitent. L'idée n'est pas d'en faire des designers, mais de leur permettre de savoir quand avoir recours à cette démarche, comment rédiger son cahier des charges... Au début de l'année, par exemple, 200 cadres du conseil départemental de Meurthe-et-Moselle (3230 agents, 733300 hab.) ont participé à un séminaire d'une journée. Le matin, des représentants de trois collectivités utilisant déjà le design ont apporté leur témoignage. « L'après-midi, nous avons organisé des ateliers pour tester les techniques », explique Vincent Malnoury, DGA « développement et éducation ». S'il note que beaucoup de cadres ont adhéré, des interrogations se sont aussi fait jour, notamment au sujet du besoin de la collectivité de recourir ou pas à un tiers comme médiateur avec l'utilisateur.

Remobilisation

A Saint-Etienne (3475 agents) et sa métropole (45 communes, 680 agents, 389200 hab.), les élus ont eux aussi été formés au design de services. « L'idée est de créer un réflexe afin que chaque élu à l'origine d'un projet y intègre cette dimension. Le critère du design a également été intégré dans la commande publique », précise Robert Karulak, vice-président de la métropole. Même si ce n'est pas son objectif, le design de services redonne souvent du sens à l'administration. Simplifiant et clarifiant les procédures et les organisations, il constitue en outre un outil de remodelisation. *Claire Chevrier*

(*) Formation des idées.

Droit à l'erreur

Dans son rapport « L'innovation au pouvoir », remis fin avril à Marylise Lebranchu, Akim Oural, maire adjoint de Lille et membre du Conseil national du numérique, milite pour « des modes de management qui rendent possible l'expérimentation et le droit à l'erreur ». Selon lui, en effet, le manque de confiance dans les agents, l'absence de droit à l'erreur ou le caractère très hiérarchisé de certaines organisations constituent des obstacles importants à l'innovation publique, en ce qu'ils n'incitent pas à « sortir des cadres ». Akim Oural exhorte les administrations à mieux valoriser l'expérience et la créativité de leurs agents.

Thierry Fellmann,
DGA « innovation »
de la région Paca.



C. ALMODOVAR

Paca • 5 700 agents • 4,94 millions d'hab.

Une quête de sens qui booste la cohésion

Outre son laboratoire d'innovation interne, la région Provence-Alpes-Côte d'Azur s'appuie sur quinze accompagnateurs. Appartenant à différentes directions, ces agents ont suivi une formation sur le design de services afin d'être des relais. « La dimension adhésion et motivation est très importante. On ne peut pas avoir une démarche classique exigeant un correspondant par direction. Mais tout nouveau projet suscite des vocations et permet au réseau de s'élargir », note Thierry Fellmann, DGA. D'ailleurs, au-delà des projets et des thèmes, le design de services est un outil de cohésion, assure Gino Bontempelli, responsable du laboratoire : « L'enjeu est de faire travailler ensemble des personnes au profil, à la culture et aux compétences différents. Cela permet de créer un collectif, de

trouver des solutions acceptables pour tous, d'aller dans le même sens. » Généralement, la démarche suscite un fort intérêt. « Elle permet de retrouver le sens de l'action publique : elle est centrée sur l'usager et crée un espace de liberté et de création par rapport aux contraintes juridiques et administratives », explique Thierry Fellmann. Selon lui, le design remet le sens de l'intervention publique au cœur de la pratique, reléguant au second plan les problèmes hiérarchiques. Après deux ans d'expérimentation, la région a recruté un designer qui diffuse la culture du design.

CONTACT

Région, tél. : 04.91.57.50.57.

À RETENIR

Quinze accompagnateurs, formés au design de services, font fonction de relais.

F. CALZAVECCHIA

Val-d'Oise • 3 350 agents • 1,2 million d'hab.

Sensibiliser pour changer les habitudes

Le Val-d'Oise a engagé sa première démarche de design de services en 2011, pour la reconstruction de sa maison départementale des personnes handicapées (MDPH). Depuis, de nombreux services en ont bénéficié. Cependant, « mener des expériences ne suffit pas pour installer de nouveaux réflexes. Il est important de sensibiliser, de faire savoir ce qu'est le design de services si l'on veut changer les habitudes », souligne Guy Kauffmann, le directeur général des services. Il a donc créé, en début d'année, l'école du management par l'innovation, où une première promotion de douze agents est formée au design. Le département a en outre publié un livre (*) en 2013 sur l'expérience de la MDPH et en prépare un nouveau sur les projets menés depuis. « C'est un outil de démonstration, de

preuve. Nous renforçons ainsi la légitimité de notre démarche. Il faut se donner tous les outils possibles afin de la crédibiliser, car le changement de culture est important. Que l'extérieur renvoie une vision positive aide aussi à l'adoption en interne », estime le DGS. Le département a, en parallèle, créé le laboratoire externe d'innovation, afin de partager avec d'autres collectivités son savoir-faire, et décerne un prix à un jeune designer lors de son colloque annuel sur l'innovation publique.

(*) « Dessinons notre maison. Repenser les services publics avec les usagers ».

CONTACT

Mission « innovation », email : mission.innovation@valdoise.fr

À RETENIR

Peu à peu, le recours au design de services devient un réflexe chez les cadres et les agents.

Guy Kauffmann,
DGS du conseil
départemental du
Val-d'Oise.



MA^{°36} REGION

LE JOURNAL
DES AGENTS
DE LA REGION
PROVENCE-ALPES-
COTE D'AZUR

JUILLET 2015

90 JOURS D'ACTU
SRADDT :
CONSULTATION DU PUBLIC
PAGE 5

UNE JOURNÉE AVEC
LE SERVICE REPROGRAPHIE
PAGE 20

ZOOM
**LE LABO
D'INNOVATION**



Le Labo : la concrétisation d'une démarche expérimentale

Apprendre à construire des politiques publiques au plus proche du terrain, tel a été l'enjeu des deux années de la « Transfo PACA » menée avec la 27^e Région.

La « Transfo », démarche expérimentale, s'est déroulée de juin 2012 à juin 2014 au cœur de la collectivité. Il s'agissait de tester différentes méthodes de conception de l'action publique basées sur un retour aux usages et aux usagers tout en mobilisant l'ensemble des parties prenantes dès le début des réflexions. Portée par l'association « La 27^e Région », en lien avec d'autres Régions et territoires, cette Transfo a donc permis d'expérimenter l'installation de laboratoires ou de démarches d'innovations internes aux organisations publiques. Durant deux ans, des agents volontaires aux côtés d'intervenants de la 27^e Région ont essayé ces nouvelles méthodes de conception créative, inspirées du design et des sciences sociales. Pourquoi le design s'invite dans ce type de réflexions ? « Le design conçoit des objets selon une conception centrée sur l'utilisateur ; ce qui

Un retour aux usages et aux usagers

n'est pas très loin de l'objectif du service public régional. Il n'y a donc qu'un pas pour traiter de la même manière la question des services », répond Gino Bontempelli, Chef du Service Innovation et Économies Numériques et aujourd'hui responsable du Labo d'innovation publique. La Transfo a débuté ses travaux sur les questions de l'emploi. Très vite, elle s'est orientée vers l'emploi des jeunes, et notamment sur le déploiement du dispositif « Emplois d'Avenir ». Une équipe d'agents volontaires s'est mobilisée sur ces questions. « La Transfo serait restée une coquille vide si elle n'avait pas bénéficié de la participation d'une dizaine d'agents particulièrement curieux et intéressés par ces approches innovantes », précise Gino Bontempelli. En 2014, l'équipe continue son aventure en accompagnant deux projets phares : mon avenir num'ERIC, au sein des Espaces Régionaux Internet Citoyen, porté

par la DERIES* et Mieux manger au lycée, piloté par la DLYC**. Travailler sur ces deux projets a permis à la Transfo de s'approprier ces nouveaux outils. Convaincus par l'expérience, le groupe d'agents a monté « Le Labo », laboratoire d'innovation publique au sein de la Région, en intégrant les méthodes de travail et l'état d'esprit de la Transfo dans les pratiques des agents régionaux.

* Direction de l'Économie Régionale, de l'Innovation et de l'Enseignement Supérieur

** Direction des Lycées

1 an
depuis la création du Labo

5 agents
dans l'équipe de coordination du Labo

12 agents
dans le réseau transversal des accompagnateurs du Labo

Plus d'une dizaine
de demandes formulées au Labo

De 3 à 10 jours par an
le nombre de journées de mobilisation des agents accompagnateurs



LISE CAUSSE
DÉLÉGATION À
L'ÉVALUATION

La Transfo PACA, créativité, innovation, expérimentation.
Cette nouvelle démarche s'est matérialisée à la Région sous la forme d'un laboratoire d'innovation sociale sur la base d'un collectif. C'est une nouvelle manière d'interroger les politiques publiques régionales.



BRUNO DASSA
SERVICE APPUI
AUX ENTREPRISES

Intelligence collective : mieux réfléchir, ensemble.
Face à la complexité croissante du monde qui nous entoure, la Région met en place des ateliers de construction d'Intelligence Collective : le Labo invite les agents à contribuer à l'élaboration des politiques régionales de demain.



VÉRONIQUE BENEZETH
SERVICE
ACCOMPAGNEMENT,
INFORMATION ET
ORIENTATION

Travailler autrement : co-construire et dynamiser les démarches et dispositifs.
Décrypter les projets, expérimenter de nouveaux processus et associer une pluralité d'acteurs permet d'aller plus loin avec les bénéficiaires des dispositifs et les acteurs des territoires pour instaurer une nouvelle dynamique en région.



THIERRY FELLMANN
DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT
POLE INNOVATION ÉCONOMIE
FORMATION

« Développer des pratiques innovantes de conception et de mise en œuvre de politiques publiques »

En tant que Directeur Général Adjoint, quel a été votre rôle ?

J'ai la responsabilité d'un Pôle composé des directions de l'économie, de la formation professionnelle et de l'emploi. Ce pôle a déjà posé des jalons pour le développement d'une culture de l'innovation ouverte. L'expérience Transfo s'est inscrite parfaitement dans ces objectifs. La création d'un Labo d'innovation à la Région confirme cette volonté d'ouverture, de penser autrement. Mon rôle a consisté à être un facilitateur pour aplanir les obstacles et valoriser la démarche en interne.

Comment la création du Labo PACA s'inscrit-elle dans la démarche de progrès ?

La démarche de progrès cherche à répondre collectivement aux attentes sociales d'efficacité, d'exemplarité et de maîtrise de l'action régionale dans un contexte sans cesse en mutation. Il est donc naturel que la création du Labo s'inscrive comme un chantier prioritaire pour l'administration. En effet, il propose notamment de mettre des pratiques innovantes au service des politiques publiques et dans les modes de management internes.

POUR SOLICITER LE LABO, envoyez un mail à lelabo@regionpaca.fr

POUR S'INSCRIRE À LA NEWSLETTER, contactez le Labo à la même adresse

Le Labo PACA :

transformer les politiques publiques régionales

Créé fin 2014 au sein de la Région, le LABO interroge la conception et la conduite des politiques régionales.

Le design, décliné dans la conception et la conduite des politiques régionales, constitue le cœur de la démarche Labo comme l'explique Anaïs Triolaire, chargée de mission « design de services » au Pôle Innovation, Économie, Formation : « *Le design de service propose de concevoir les politiques ou les projets internes. Il prend en compte les besoins des usagers ou des agents, tout en développant la transversalité dans leurs conceptions en mêlant différents services et directions, autour d'outils favorisant la réflexion collective et la créativité de chacun* ». Le Labo propose 2 modalités d'intervention : un accompagnement global du projet et des interventions plus ponctuelles, ayant pour but d'aider les agents et les élus demandeurs à en outiller certaines étapes-clés. Le Labo peut aussi intervenir à différentes étapes du projet, par exemple : atelier de production d'idées, scénarisation, prototypage et expérimentation. Pour les interventions plus ponctuelles, le

2 modalités

d'intervention :
un accompagnement global
et des interventions ponctuelles

Labo propose des « sprints aux idées », cartographie des acteurs, retro planning créatif, etc. Dans la première modalité d'intervention, l'offre de services du Labo suit un process composé de plusieurs phases : les demandes sont étudiées lors de l'atelier « démarreur bienveillant » ; un avis est ensuite émis par le Comité de pilotage constitué du Directeur Général Adjoint du Pôle PIEF et soumis à validation en réunion de Direction Générale ; le projet peut alors débiter. « *L'étape du démarreur bienveillant est essentielle ; cet atelier*

permet d'affiner la demande initiale, de dessiner l'éco-système du projet et d'apporter un regard neuf et pluridisciplinaire sur une problématique », précise Anaïs Triolaire.



Focus

Un atelier démarreur bienveillant réunissant des agents du Labo, de la DINF et de la DRH a réfléchi à l'amélioration de l'accueil des nouveaux arrivants pour faciliter l'intégration de chacun et développer une culture commune.

ANAÏS TRIOLAIRE
CHARGÉE DE
MISSION « DESIGN
DE SERVICE »
POLE INNOVATION
ECONOMIE
FORMATION



“ L'affaire de tous ”



Le laboratoire d'innovation est un incubateur de projets. Il est avant tout un lieu d'échanges bienveillants qui permet de croiser les regards. Le Service de Documentation Régionale a fait appel au Labo afin de penser la nouvelle organisation du Service et de permettre de répondre aux attentes des agents.

Françoise AUTRIC-CANONGE, Service Documentation Régionale, DPDP

Dessiner les politiques publiques de demain en redéfinissant de nouveaux usages de services aux PME, telle est l'ambition initiale de la Transfo et du Labo. Cette approche nouvelle auprès des usagers dans le cadre des politiques publiques permettra de définir une nouvelle posture régionale ainsi qu'un lien privilégié avec les usagers dans un contexte de réforme territoriale.

Stéphane MARTAYAN, Direction de l'Économie Régionale, de l'Innovation et de l'Enseignement Supérieur



Une équipe dynamique



« Immersion et invitation à la participation »

Le Labo a organisé plusieurs immersions dans différents contextes, emmenant les équipes-projet à la rencontre des usagers. Ce type de démarche permet aux citoyens de participer à la construction des politiques publiques et aux agents de rendre plus concrètes leurs connaissances des problématiques de terrain. « *Ce que j'apprécie dans la démarche du Labo, c'est que tous les agents sont invités à participer, quelle que soit leur fonction ou leur catégorie* » précise Stéphanie Garnoix du Pôle Innovation, Économie, Formation.



« Sens, collectif et transversalité »

Les différentes formes de travail proposées par le labo permettent d'apporter de la cohésion et du collectif au sein des équipes. En identifiant toutes les parties prenantes d'un projet, le Labo favorise une approche transversale plus concrète. « *Au-delà de la seule réflexion commune, j'ai l'impression que les temps de travail du Labo permettent de redonner du sens à l'action de chacun* », indique Magali Claux du Service Ingénierie Projets, Services aux Publics.



« Déjà plus de 10 projets en cours ou aboutis »

Une offre de services, le recours à des outils innovants et une équipe mobilisée sont mis à disposition de tous les Services et Directions de la Région. « *Depuis l'existence du Labo, plus de 10 démarrages bienveillants ont été initiés sur des sujets variés. La gestion des mails, l'Université Régionale des Métiers, l'égalité femme-homme, le Service de Documentation Régionale ou encore l'amélioration de la relation entre les associations et les entreprises, sont autant de projets sur lesquels l'équipe a travaillé* », souligne Natacha Crimier du Service Innovation et Économies Numériques.



Créer un service de restauration alternatif



L'équipe des agents régionaux du lycée Claret

Durant l'année scolaire 2013-2014, les méthodes du Labo ont été utilisées par la Direction des Lycées pour travailler à imaginer un service de restauration alternatif pour les lycéens du Lycée Claret de Toulon.

Le Lycée Claret de Toulon présente la particularité de ne pas posséder de restauration collective et d'être situé sur un espace foncier contraint, le centre-ville. La Région, soucieuse d'offrir aux lycéens un service public de restauration de qualité et de diffuser une éducation santé-alimentation, a décidé de s'inscrire dans une démarche créative et participative.

Une immersion dans la vie du lycée

À plusieurs reprises, une équipe projet, recrutée dans le cadre d'un marché public par la DLYC, s'est rendue sur le terrain pour rencontrer, échanger en ateliers, connaître la forme de restauration souhaitée pour demain et tester des scénarii. Ce projet a été piloté par le service « Internat et Restauration dans les Lycées » et le service « Études et Programmation »,

avec un accompagnement de l'équipe de La Transfo. Les ateliers de co-construction ont été menés avec les services régionaux, les lycéens, l'administration et les agents du lycée. Résultat : dès la rentrée 2018 le lycée disposera, sur un nouvel espace de 680 m², d'une brasserie et d'un snack, deux modes de restauration plébiscités par les jeunes.

Un projet participatif

Les méthodes participatives proposées ont d'abord suscité l'étonnement. Mais l'ouverture d'esprit et la sollicitation de l'ensemble des acteurs du lycée ont très vite créé l'adhésion autour du projet. « *Cette expérience restera très enrichissante et conviviale pour nous. Chacun a pu donner son avis ou son idée, apporter sa pierre à l'édifice* », soulignent les agents régionaux des lycées interviewés.

REGION N°36

9