



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



agence nationale  
de la cohésion  
des territoires

SYNTHÈSE

# PROGRAMME NATIONAL D'INVESTIGATIONS

UN PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT SUR-MESURE  
DE L'INCUBATEUR DES TERRITOIRES





## SOMMAIRE

- 4 INTRODUCTION**
  
- 14 LE PNI PAR RÉGIONS**
- 15** Auvergne-Rhône-Alpe
- 25** Bourgogne-Franche-Comté
- 31** Bretagne
- 39** Centre-Val de Loire
- 47** Grand Est
- 53** Hauts-de-France
- 61** Île-de-France
- 81** Normandie
- 85** Nouvelle-Aquitaine
- 89** Occitanie
- 109** Provence-Alpes-Côte d'Azur
- 115** Guyane (973)
- 119** Réunion (974)

## UN PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT INÉDIT

Dans le cadre du plan France Relance, l'Incubateur des Territoires de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) a lancé un Programme National d'Investigations (PNI) destiné aux territoires en zone rurale, d'outre-mer, de montagne, aux quartiers prioritaires de la politique de la ville ou encore aux « Petites Villes de Demain » et aux collectivités du programme "Action Cœur de Ville".

**Ce programme vise tout d'abord à identifier des problématiques de politiques publiques rencontrées par les agents ou usagers des collectivités territoriales de tout échelon. Il a ensuite pour ambition d'accompagner élus et agents publics dans la construction de services publics, numériques ou non, pour y répondre.**

D'avril à novembre 2021, ce sont 50 équipes d'investigation issues de 32 collectivités ou groupements qui ont été accompagnées et formées à la méthodologie de design appliquée à la construction ou l'amélioration des services publics.

Le PNI apparaît ainsi comme un dispositif inédit tant par son ampleur que par sa nature, au sens où il applique pour la première fois une méthodologie d'investigation au contexte particulier des territoires, plutôt qu'aux ministères ou administrations centrales au sein desquels elle est historiquement utilisée. Conçue initialement comme une méthode de construction de produits numériques, le PNI s'affranchit de la finalité initiale de l'investigation pour s'appliquer au design de service public au sens large, au plus près des besoins exprimés par les collectivités territoriales.

*“ Une méthode pertinente et efficace  
qui permet de mieux cerner les problèmes en se confrontant  
aux difficultés rencontrées sur le terrain par les usagers ”*

*“ Une aide concrète de l'État  
pour aider les collectivités à innover ”\**

\*Les verbatims sont issus de l'enquête de satisfaction menée auprès des agents et élus ayant participé au programme.

## CADRE CONCEPTUEL ET PRINCIPES FONDAMENTAUX

Héritée de la méthodologie appliquée dans le cadre de la construction de services publics numériques du réseau beta.gouv.fr, l'investigation est avant tout un cadre méthodologique reposant sur un ensemble de principes fondamentaux :

- **Considérer le numérique comme un moyen et non comme une fin** : si le numérique offre de formidables opportunités d'amélioration du service public et du quotidien des citoyens, une vigilance particulière est accordée pour éviter de tendre vers du "solutionnisme numérique". C'est la raison pour laquelle la plupart des investigations n'aboutissent pas à la construction systématique de nouveaux outils numériques, au profit de solutions de natures différentes, plus sobres, efficaces et utiles.

“ Le programme a permis de mettre en évidence que le numérique n'était pas forcément la réponse à certaines problématiques soulevées ”

- **S'intéresser au besoin plutôt qu'à la solution** : certaines pratiques consistent à imaginer une solution avant d'avoir bien vérifié et objectivé l'existence d'un problème. Ce procédé, s'il peut porter ses fruits, peut être contreproductif et entraîner une dépense de temps et d'argent public conséquente dans un service ou produit qui se révèle *in fine* peu utile ou inefficace. L'investigation vise à minimiser ce risque en s'assurant qu'il existe bien un problème "réel, majeur et actionnable".

“ La méthode a permis de travailler d'une façon différente pour les agents qui ont participé, en se concentrant sur le besoin avant d'apporter des solutions ”

- **Placer l'utilisateur final au centre de la réflexion** : pour s'assurer de l'existence du besoin, la méthodologie propose d'interroger avant tout le citoyen, l'habitant, l'agent public susceptible de rencontrer un problème ou d'avoir un besoin. C'est ce recueil d'irritants ou de besoins auprès de l'utilisateur final qui guide la construction du produit ou service.

“ L'amélioration du service public en fonction des attentes des usagers ”

- **Mesurer en continu l'impact de son action** : au cours de l'investigation, les équipes s'engagent à définir des indicateurs d'impact afin d'évaluer en continu les solutions envisagées, prototypées et testées en amont. L'équipe travaille sans préjuger à l'avance du résultat final et n'est pilotée que par la mesure d'impact. Être en mesure de démontrer objectivement et de manière quantifiée l'impact positif de son action justifie l'investissement de la collectivité – en temps et en argent – dans le produit ou le service construit.

“ Mesurer son impact permet de limiter les erreurs et l'investissement ”

- **Promouvoir l'amélioration continue** : conformément aux méthodes de design utilisées, l'investigation promeut la mise en place de solutions sobres, concrètes et applicables quasi immédiatement. Ces solutions sont testées et améliorées au fil de l'eau en fonction des résultats obtenus. Au fur et à mesure, le périmètre d'action, initialement restreint, vise à s'étendre progressivement et démultiplier l'impact du service construit auprès d'un nombre plus important d'utilisateurs.

“*Nous avons pu mettre en place des actions concrètes et avons identifié des pistes d'amélioration pour le futur*”

- **Garantir l'autonomie et la capacité d'initiative** : les équipes d'investigation sont formées par des agents ou élus impliqués et motivés. Un des critères de réussite du programme réside dans cet état d'esprit presque "entrepreneurial" qu'il convient d'encourager et valoriser dans l'administration.

“*Une expérience enrichissante qui permet de sortir du quotidien et de travailler en transversal sans en référer à une hiérarchie*”

- **Mutualiser les solutions et décloisonner les initiatives intra et interterritoriales** : bien que traitant des problématiques rencontrées localement, le PNI vise également à identifier les solutions existantes sur le plan national et à s'en inspirer voire à les adopter. Les travaux réalisés dans chaque collectivité sont donc systématiquement partagés, en toute transparence, pour inspirer d'autres territoires et favoriser l'échange de bonnes pratiques.

“*L'investigation est une étape essentielle au début d'un projet : aller explorer les autres collectivités ou administrations de manière approfondie n'est jamais du temps de perdu*”

## AMBITIONS ET OBJECTIFS

L'Incubateur des Territoires poursuit une double ambition :

- Faciliter et accompagner la transition numérique des territoires, particulièrement des petites collectivités en favorisant l'accès, le diagnostic, l'incubation et le déploiement de services numériques d'intérêt local ;
- Offrir des services publics numériques mutualisés de qualité aux usagers respectant des critères en matière d'accessibilité, d'ergonomie (des services pensés avec et pour les utilisateurs finaux) et appliquant le principe "Dites-le nous une fois".

À travers le Programme National d'Investigations, les objectifs poursuivis par l'Incubateur des Territoires sont multiples :

- Établir un diagnostic des besoins prioritaires des collectivités territoriales ;
- Diffuser une méthodologie innovante, sobre et efficace au sein des administrations ;
- Encourager l'autonomisation des collectivités territoriales dans la prise en main et la pérennisation de ces éléments méthodologiques ;
- Accompagner la transition numérique des territoires par une formation pratique relevant tant de la méthode que de l'outillage ;
- Identifier et accélérer de potentiels services publics numériques, susceptibles d'avoir un impact significatif sur le plan national
- Bâtir une communauté pérenne de territoires partenaires.

 ***Trouver des solutions concrètes à une problématique en ayant pour objectif d'améliorer un service public"***

## DÉROULÉ ET MODALITÉS PRATIQUES

L'ensemble des investigations du Programme National ont suivi un cadre méthodologique commun.

### LE CHOIX DES PROBLÉMATIQUES ET DES ÉQUIPES

Les problématiques d'investigation sont généralement issues de premières intuitions, soumises par la direction générale, les directions des services ou les élus. Dans certains cas, un appel à candidatures a été lancé auprès de l'ensemble des agents publics, invités à soumettre leurs idées et à se porter volontaires pour participer au programme. Dans ce cas, les candidatures sont analysées et retenues ou non par la direction, selon ses propres modalités de sélection. Les équipes se composent alors de deux à quatre agents ou élus volontaires issus de services et catégories professionnelles variées.

“ La méthode de travail incluant différents profils de poste favorise la symbiose d'un service ou d'une direction ”

### L'ACCOMPAGNEMENT

Chaque équipe est accompagnée par un(e) expert(e) du design de service ou "coach" mandaté par l'Incubateur des Territoires. Cet expert a pour principales missions la transmission de la méthodologie et la formation des équipes au cours de sessions de coaching/d'accompagnement hebdomadaires. Au total, une vingtaine de ces spécialistes, aux profils variés et complémentaires (designers de services, entrepreneurs, consultants...) sont intervenus dans le cadre du PNI.

En complément de cet expert, les équipes d'investigation ont également pu s'appuyer sur d'autres ressources et expertises : équipe de l'Incubateur, designers et développeurs.

“ Le coaching sur la méthode est déterminant pour garder le rythme et challenger notre réflexion ”

### LA DURÉE ET LE RYTHME

Le PNI s'est déroulé d'avril à novembre 2021 au sein de 32 collectivités. En accord avec leur direction et/ou la direction générale, chaque équipe s'est engagée à dédier deux jours de travail par semaine, incluant les sessions d'accompagnement hebdomadaires, pour mener à bien leurs travaux. Si ce temps est mutualisable à l'échelle d'une équipe, l'investigation reste un programme particulièrement dense, une partie du travail des agents a été en effet réalisée en autonomie totale ou partielle, en dehors des sessions d'accompagnement.

“ C'est une méthode intense et dense qui peut impressionner au départ ”



## LE DÉROULÉ DE L'INVESTIGATION

Si chaque équipe est autonome dans le déroulé, le rythme et l'avancée des travaux, les investigations ont toutes en commun les phases suivantes :

- 1. Recherche utilisateur :** durant cette phase de définition du problème, les équipes sont invitées à définir et objectiver leurs hypothèses à travers une "fiche problème" puis à confirmer ou non leurs intuitions sur le terrain par une série d'entretiens avec les usagers, utilisateurs finaux et les diverses parties prenantes.
- 2. Étude et comparaison des solutions existantes :** à partir des entretiens menés, la problématique se précise, évolue voire change radicalement. Une fois redéfinie, l'équipe s'attache à étudier des solutions, services ou outils déjà existants et utilisés au sein d'autres territoires.
- 3. Prototypage :** en complément de cette étude sont menés des ateliers d'idéation qui permettent d'ordonner les différentes idées de l'équipe pour résoudre le problème. Si l'équipe n'a pas identifié de solutions existantes qu'elle pourrait se réapproprier, alors une phase de prototypage permet de "donner vie" à l'idée retenue. Le prototype peut être de différentes natures : site web, maquette, support physique, détail de procédure ou processus interne...
- 4. Test :** quelles que soient la nature et la fonction du prototype, ce dernier est ensuite testé auprès de ses futurs utilisateurs. Cette phase de test permet de recueillir de premières informations pour l'amélioration et les adaptations du service ou du produit.



***Il faut être prêt à partir d'une idée et aboutir sur une autre, avec, entre deux, une méthode de réflexion qui remet tout à plat"***

- 5. Comité de fin d'investigation :** toutes les équipes sont invitées à présenter leurs travaux au cours d'un comité final réunissant toutes les parties prenantes de l'investigation : équipe, coach, représentant de l'ANCT et décisionnaires locaux (direction générale, directions des services, élus). Ce comité donne lieu à la production d'une présentation synthétique des travaux réalisés (*pitch*) et établit les différentes "pistes de sortie" proposées par l'équipe. C'est au cours du comité qu'est actée la poursuite ou non du projet ainsi que ses conditions (matérielles, humaines, financières) de mise en œuvre le cas échéant.



***Le projet prend forme tout en étant appuyé par la direction et la direction générale"***

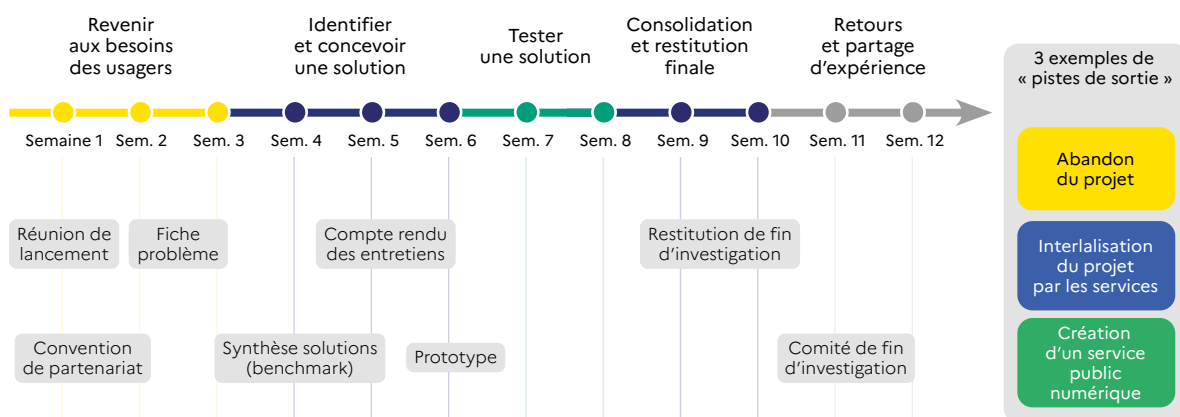
- 6. Pistes de sortie :** parmi la diversité et la richesse des investigations se dessinent plusieurs *scenarii* de sortie d'investigation. En fonction des résultats, certaines s'interrompent, d'autres mènent à une "internalisation" (reprise du sujet par les services) ou à une expérimentation plus avancée au niveau local. Dans certains cas, l'Incubateur des Territoires peut décider de poursuivre son accompagnement, notamment dans le cadre de la construction d'un nouveau "commun numérique" à impact qui démontrerait son utilité potentielle à l'échelle nationale.



***Nous avons dégagé des pistes d'amélioration et sommes actuellement en pleine refonte de nos outils numérique"***

**7. Certification :** afin d’ancrez les apprentissages, favoriser la réappropriation de la méthode et valoriser le travail des participants au cours des 12 semaines d’investigation, chacun a été invité à l’obtention d’une certification “Design Thinking niveau 1” inscrit au Répertoire National de la Certification Professionnelle. En complément, un kit méthodologique conçu par l’équipe d’experts numériques, a été transmis à l’ensemble des participants.

“Des éléments de méthodes que nous avons re-déployés en interne”



CHIFFRES CLÉS

**12**  
semaines  
d'accompagnement

**49**  
investigations  
menées d'avril  
à novembre 2021

**32**  
collectivités  
ou partenaires  
accompagnés

**13**  
régions  
et 25 départements  
représentés

**100**  
agents publics  
et élus mobilisés

**20**  
experts mobilisés  
pour accompagner  
les équipes

**95%**  
des participants sont  
satisfaits ou très satisfaits  
de l'accompagnement

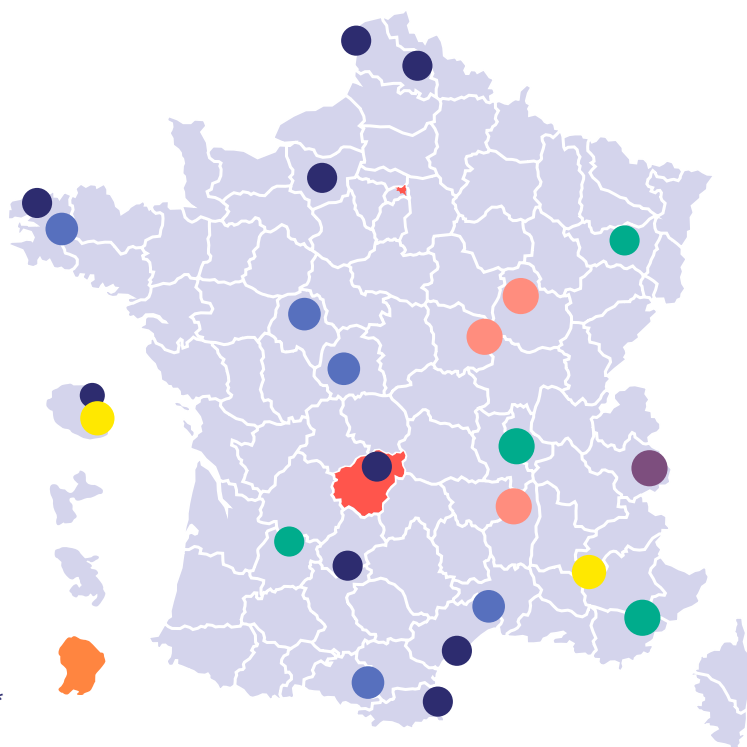
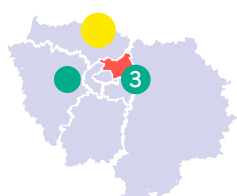
**100%**  
des répondants estiment  
utiliser ou diffuser  
les apprentissages de  
l'investigation

**90%**  
des territoires relèvent  
une poursuite de  
l'investigation au moins  
au niveau local



## Programme National d'Investigations

**Un accompagnement sur-mesure de 12 semaines**  
pour identifier une problématique de politique publique et concevoir  
des premières pistes de solutions



2

### Départements

Seine-Saint-Denis (93)  
Lot (46)

1

### Collectivité territoriale unique

Guyane (973)

3

### Communautés d'agglomération

CA Roissy Pays de France (95, 77)\*  
CA Sud île de la Réunion (974)  
CA Valence Romans Agglo (26)

1

### Association de collectivités

Agence Alpine des Territoires (73)\*\*

5

### Communautés de communes

CC Brenne Val de Creuse (36)  
CC des Pyrénées Audoises (11)  
CC du Grand Pic Saint-Loup (34)  
CC du Pays de Landerneau Daoulas (29)  
CC Touraine Ouest Val de Loire (37)  
CC du Grand Autunois Morvan (71)

8

### Villes

Agen (47)  
Epinal (88)  
Draguignan (83)  
Livry-Gargan (93)  
Montreuil (93)  
Saint-Ouen (93)  
Vichy (03)  
Les Mureaux (78)

9

### Communes

Argelès-sur-mer (66)  
Bapaume (62)\*\*\*  
Fronton (31)  
Marseillan (34)  
Poses (27)  
Rocamadour (46)  
Saint-Pol-de-Léon (29)  
Sainte-Rose (974)  
Wimille (62)

2

### CIAS/CCAS

CIAS Val'Eyrieux (07)  
CCAS Is-sur-Tille (21)

\* en partenariat avec les communes de Louvres (95), Villeparisis (77), Mitry-Mory (77) - \*\* en partenariat avec les communes de Gilly-sur-Isère et la Chambre et la CC Val Guiers (73) - \*\*\* en partenariat avec la CC du Sud Artois

## LE MOT DE BÉRENGÈRE AUJARD DIRECTRICE DE L'INCUBATEUR DES TERRITOIRES



Derrière cette méthode « pas à pas », il y a une volonté d'identifier précisément en amont les besoins des territoires mais aussi de proposer aux collectivités d'expérimenter les méthodes de travail relevant de l'entrepreneuriat, du design et de la gestion de projet agile.

De cette démarche de co-création, entre d'une part les experts mis à disposition par l'Incubateur, d'autre part les agents de terrain, résulte un véritable engouement à fabriquer de nouveaux outils et aussi une certaine facilité à les saisir et se les approprier.

Ces investigations menées dans les territoires relèvent aussi d'une volonté d'interroger les besoins et ressentis des habitants, citoyens, usagers ou "utilisateurs finaux" afin de leur apporter un véritable accompagnement sur-mesure.

Si le PNI n'a pas pour objectif de « faire du numérique pour faire du numérique », il souhaite permettre une transformation numérique sobre efficace, réaliste, au service des territoires à l'aide de services existants ou grâce à la création de nouveaux services publics numériques en open-source.

Plutôt que lancer un nouvel appel à projets, nous avons souhaité faire bénéficier aux collectivités dites « prioritaires » (selon la terminologie ANCT) d'un accompagnement afin d'identifier précisément leurs besoins en matière de transformation numérique.

L'enveloppe du plan de relance pilotée par l'ANCT a ainsi permis de s'adresser à n'importe quelle typologie de collectivités ou à leurs groupements sur ces sujets avec :

- Une consultation nationale afin d'identifier et de construire avec les territoires des services numériques utiles au plus grand nombre de collectivités territoriales ;
- Le programme national d'investigations afin d'accompagner les collectivités dites prioritaires.

En 2022, une quarantaine de communs numériques inter-collectivités vont ainsi voir le jour et l'incubateur poursuit l'accompagnement spécifique à destination des petites collectivités au travers de l'accompagnement-sur-mesure qu'il leur met à disposition gratuitement.

## CLÉS DE LECTURE

Ce document synthétise l'ensemble des travaux réalisés au cours du Programme National d'Investigations. Il a été conçu à partir de la documentation rédigée au fil de l'eau par les équipes et les experts les accompagnant.

Chaque investigation est ici documentée de la manière suivante :

- Caractéristiques du territoire et thématique ;
- Problématique générale ;
- Contexte de l'investigation ;
- Hypothèse(s) initiale(s) formulée(s) au début des travaux ;
- Descriptif du déroulé de l'investigation ;
- Solutions proposées par l'équipe ;
- Poursuite(s) du projet.

Ces fiches sont volontairement synthétiques. Pour aller plus loin, tous les détails, chiffres, documents et résultats sont mis en ligne sur le site internet de l'Incubateur des Territoires. Les présentations finales des comités de fin d'investigation y sont également téléchargeables.

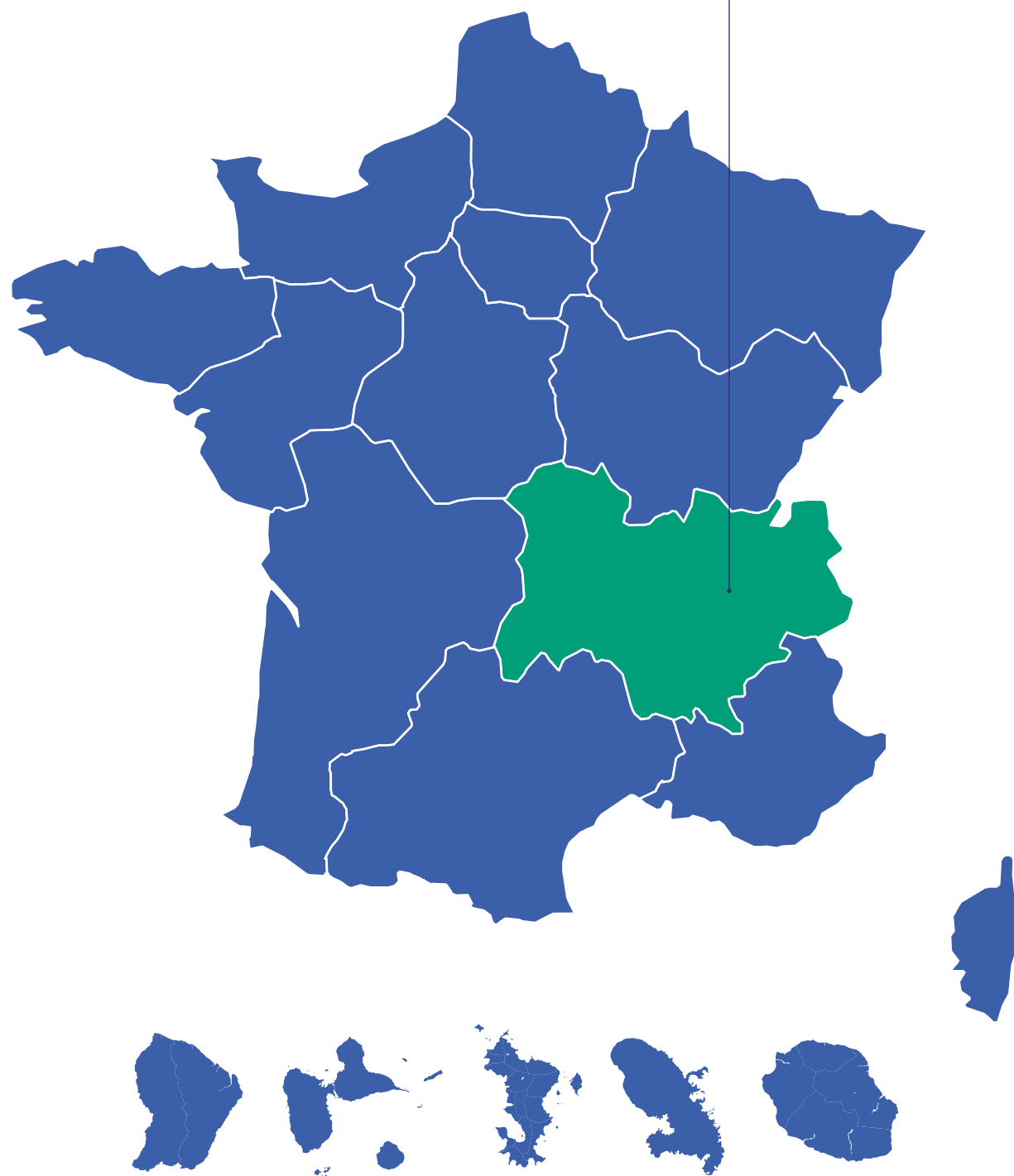
Le Forum des Territoires est également l'espace dédié pour réagir, demander des précisions voire contacter les équipes d'investigation.

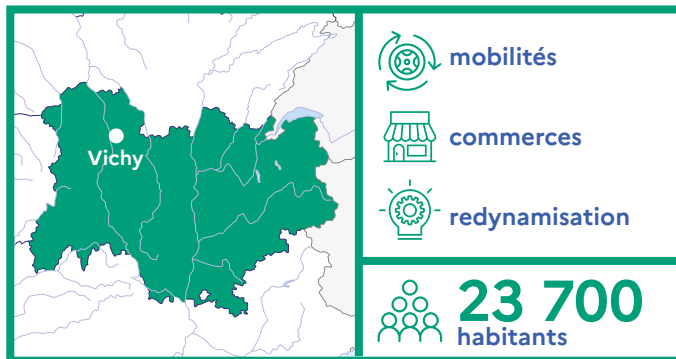
Par souci de lisibilité, les synthèses d'investigation ci-après sont classées par région et département dont font partie chaque collectivité ayant participé.

# LE PNI PAR RÉGIONS

<b>AUVERGNE-RHÔNE-ALPE</b>	P. 15
<b>BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ</b>	P. 25
<b>BRETAGNE</b>	P. 31
<b>CENTRE-VAL DE LOIRE</b>	P. 39
<b>GRAND EST</b>	P. 47
<b>HAUTS-DE-FRANCE</b>	P. 53
<b>ÎLE-DE-FRANCE</b>	P. 61
<b>NORMANDIE</b>	P. 81
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	P. 85
<b>OCCITANIE</b>	P. 89
<b>PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR</b>	P. 109
<b>GUYANE (973)</b>	P. 115
<b>RÉUNION (974)</b>	P. 119

# AUVERGNE-RHÔNE-ALPES





### PROBLÉMATIQUE

Redynamiser les commerces locaux du centre-ville de Vichy en améliorant l'expérience de stationnement des usagers.

### CONTEXTE

La dynamisation du centre-ville se situe au cœur des préoccupations stratégiques actuelles de la ville de Vichy. Il convient donc, contre le détournement de la clientèle dont souffre le centre-ville, de privilégier toutes les actions qui permettront de fixer la chalandise intra-muros, de la fidéliser, voire de la conquérir. Le stationnement fait partie des enjeux majeurs permettant d'améliorer l'expérience de l'usager en centre-ville. Cette thématique est intégrée au programme national "Action Cœur de Ville" conduit par l'ANCT et auquel participe la ville de Vichy.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Les différentes études de mobilité menées depuis 2018 font état d'une offre de stationnement bien calibrée mais soulignent notamment que le prix du stationnement sous-terrain est l'un des freins principaux à la consommation dans les commerces de proximité. Parmi les autres hypothèses formulées :

- le manque de signalétique ne permet pas de s'orienter convenablement vers les places disponibles ;
- le stationnement n'est pas facilité pour les professionnels du centre-ville ;
- l'offre de services et produits ne correspond pas exactement aux attentes de la population.

### INVESTIGATION

Un travail d'enquête approfondi (20 particuliers *in situ*, plus de 1000 répondants à l'enquête en ligne, 3 opérateurs de parking et 4 collectivités de typologie similaire dont Biarritz et Agen) a permis de confirmer ces hypothèses, le prix et le manque de communication sur l'offre de stationnement existante sont les causes principales des problèmes de stationnement en centre-ville et de sa saturation en particulier le samedi. Par ailleurs, il apparaît que la réflexion sur le sujet s'est concentrée sur le citoyen et consommateur, aux dépens notamment des professionnels du centre-ville.

Dès lors, la solution envisagée relève davantage d'une meilleure coordination entre les acteurs du territoire et d'une communication institutionnelle plus approfondie qu'un investissement dans un nouvel outil ou nouvelles infrastructures.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

La solution proposée au cours du comité de fin d'investigation est triple :

- **Opération « stationnement facile » dans le centre-ville :**
  - actualisation des informations sur l'offre existante, nouveaux supports de communication et campagne marketing ;
  - pour les professionnels : tarification incitative dans l'hypercentre, mise en place d'abonnements, place de livraisons dédiées.



- **Opération "chèque stationnement parking"** : les commerçant achètent des tickets de stationnement avec remise et peuvent les offrir à leurs clients.
- **Opération "Flowbird"** : davantage communiquer sur l'application *Flowbird* permettant de payer le stationnement de manière dématérialisée, déjà implémentée à Vichy mais peu utilisée.

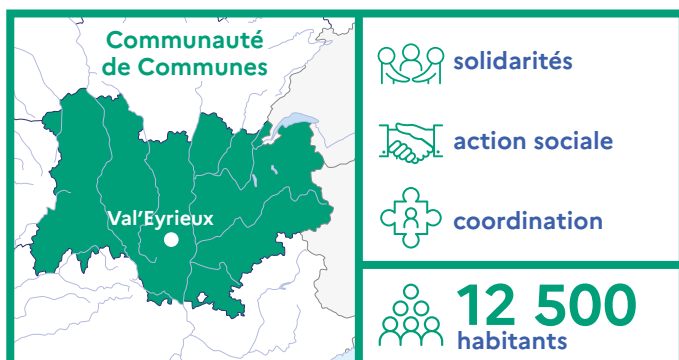


**FLOWBIRD** est une application qui permet de payer son stationnement à distance par mobile grâce à la géolocalisation qui permet d'identifier immédiatement la zone tarifaire où l'on se situe. Il permet aussi de prolonger son stationnement sans revenir à l'horodateur.

#### ET MAINTENANT ?

La ville de Vichy expérimente en autonomie et mesure l'impact de cette triple solution, promue par des opérations de communication ciblées. Si cet impact est démontré, la ville envisage d'investir davantage dans une « carte de fidélité multi-commerce » dématérialisée permettant de fidéliser les consommateurs du centre-ville par un système de *cash back* : le commerçant verse une somme sur le compte du client ayant effectué un achat au sein de sa structure, lui permettant de financer son stationnement.





### PROBLÉMATIQUE

Faire connaître le rôle et les actions portées aux CIAS par les acteurs d'un territoire rural et fragmenté (habitants, collectivités, EPCI, établissements médico-sociaux)

### CONTEXTE

Selon ses statuts et la Loi NOTRe, le CIAS Val'Éyrieux a pour objet de mettre en œuvre l'action sociale d'intérêt communautaire sur l'ensemble du périmètre de la CC Val'Éyrieux. Différents épisodes de confinement ont mis en lumière la méconnaissance de ce service de proximité au sein du territoire.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Les hypothèses initiales expliquant cette situation sont exprimées comme tel :

- le personnel municipal ne connaît pas le rôle et l'utilité du CIAS ;
- les offres du CIAS sont peu compréhensibles ;
- les collectivités territoriales ne comprennent pas le « millefeuille » administratif et n'identifient pas le CIAS comme acteur du territoire.

### INVESTIGATION

La phase de recherche utilisateurs a conduit à plusieurs entretiens menés auprès du personnel du CIAS et de partenaires potentiels (municipalités, EPCI, associations, EHPAD, hôpital) et ont permis de confirmer les connaissances lacunaires des municipalités sur les compétences du CIAS et plus largement sur les différents échelons administratifs. Il en va de même pour les citoyens du territoire.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Pour répondre au manque de visibilité du CIAS, une dizaine de pistes de solutions ont été envisagées. Parmi elles, et en prenant en compte les critères définis au cours de l'investigation (éviter la multiplication des outils, la surcharge de travail des agents, et la dispersion de l'information) trois solutions ont été privilégiées. Ces dernières étaient :

- **l'itinérance** : déplacement d'un véhicule diffusant de l'information sur les missions du CIAS et délivrant un accompagnement dans les démarches pour les usagers ;
- **un support d'informations** : livret papier expliquant les missions du CIAS, distribué aux différents acteurs du territoire ;
- **un site web propre au CIAS**.

### ET MAINTENANT ?

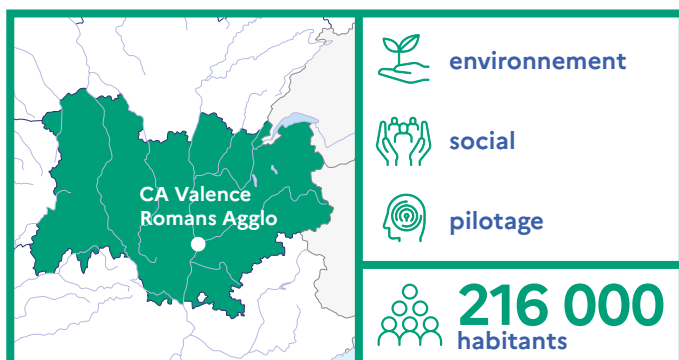
Cette solution sera mise en œuvre sur l'année 2022-2023 dans le cadre de l'appel à projet France Services Mobile auquel le CIAS Val'Éyrieux a répondu en déposant sa candidature, alimentée par les résultats d'investigation.



### FRANCE MOBILE SERVICES

Depuis janvier 2020, la mise en œuvre des premières « France Services », structures mutualisées d'accompagnement aux démarches administratives et services essentiels, permet de délivrer sur l'ensemble du territoire les services au public au plus près des usagers. « France Mobile Services » permet de financer l'acquisition ou la transformation d'un véhicule utilitaire en lieu d'accueil mobile délivrant un accompagnement aux démarches administratives de plus en plus dématérialisées et une aide à l'appropriation des outils numériques.





### PROBLÉMATIQUE

Objectiver les impacts environnementaux et externalités sociales des décisions politiques concernant le Projet de Territoire.

### CONTEXTE

L'Établissement Public Local (EPL) Fab.t a proposé à Valence Romans Agglo d'implémenter une méthode innovante d'évaluation des politiques publiques objectivant les impacts environnementaux et sociaux des décisions politiques.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Pour répondre à cette problématique, l'équipe d'investigation s'est concentrée sur un élément du Projet de Territoire à savoir le programme alimentaire et son projet de cuisine centrale.

- Les objectifs de la cuisine centrale sont évalués, mais cette évolution n'est pas systémique et ne tient pas compte de l'impact de son fonctionnement sur les autres axes du Projet de territoire.
- Les choix en termes de restauration collective ne sont pas faits en connaissance de leurs impacts sur le territoire.
- Les outils d'évaluation actuels manquent de lisibilité, ne favorisent pas l'adhésion de nouvelles communes au programme et empêchent les usagers d'être conscients des engagements de la cuisine centrale.

### INVESTIGATION

Pour confirmer ou infirmer les hypothèses, 25 entretiens avec les acteurs concernés (agents, utilisateurs du service, élus...) ont été menés. Ils ont confirmé la méconnaissance des usagers concernant la cuisine centrale ainsi que leur désir d'en savoir plus sur le contenu des assiettes (origine, qualité, prix, etc.). Ils ont aussi permis de découvrir l'absence de prise en compte de certaines problématiques (déchets, sources d'énergie) et plus largement une méconnaissance de la stratégie alimentaire globale de l'agglomération. Par exemple, les personnes interrogées ne font pas le lien entre les repas préparés et leur impact éventuel sur l'activité agricole du territoire. L'absence d'outil systémique d'évaluation a donc bien un impact sur les acteurs du territoire.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

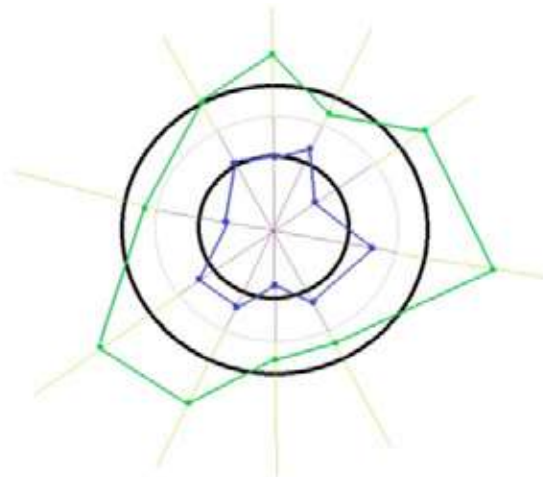
Après plusieurs recherches, le modèle du « Donut » s'est imposé comme une possible solution. Ce modèle, conceptualisé par l'économiste Kate Raworth, est un outil d'évaluation fondé sur les Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'Organisation des Nations Unies. Il prend en compte à la fois la satisfaction des usagers (« plancher social ») et les limites environnementales (« plafond environnemental »). Il s'agit d'un outil de gouvernance à destination des États que la CA Valence Romans Agglo souhaite « territorialiser » pour en faire un outil de suivi de la cuisine centrale, voire in extenso de l'intégralité du Projet de territoire de l'agglomération. Malgré l'existence de tentatives d'adaptation du modèle à Bruxelles et Amsterdam, il n'existe à ce jour

aucune mise en application concrète de cette théorie à l'échelle des territoires et donc aucune « méthodologie » pour l'appliquer. Il s'agit donc de mettre en place un schéma évaluatif « inspiré » du modèle.

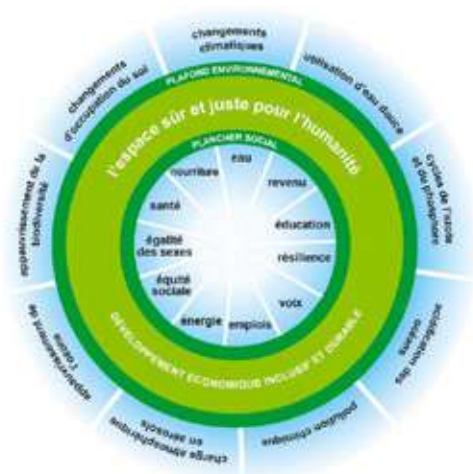
Pour ce faire, 20 axes du « plancher social » et du « plafond environnemental » ont été construits (à partir d'orientations du projet de territoires et des ODD). Chacun de ces axes nécessite l'établissement d'indicateurs quantitatifs (nombre d'emplois créés, surface de foncier consommé, % de repas bio...) et donc l'utilisation de nombreuses données du territoire. Par souci de transparence, le « Donut » doit pouvoir être lu et compris par tous. Les thématiques sont donc notées de -3 à +3 avec un code couleur (Rouge, Vert) facilement compréhensible.

### ET MAINTENANT ?

L'expérimentation et les premiers prototypes du « Donut » réalisés au cours de l'investigation ont obtenu de bons retours de la part des usagers, agents et élus. Si le « Donut » offre une lecture évaluative plus systémique du projet de territoire et son impact, il reste encore à évaluer sa déclinabilité dans d'autres secteurs de politiques publiques ainsi que sa possible transformation en un outil numérique d'aide à la décision. Retenu par le Programme "Coop'Ter" de l'ADEME à l'issue de l'investigation, le projet « Donut » se poursuit sur le territoire et l'équipe envisage un premier déploiement opérationnel de l'outil en décembre 2022.



Construction des indicateurs et première version du *Doughnut* en radar

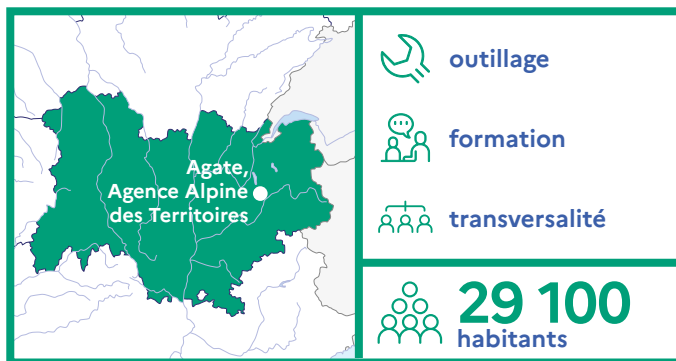


Construction du plancher social et plafond environnemental



Représentation graphique de la notation des différents indicateurs (de -3 à 3)

# 73 • AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES (AGATE)



La Chambre : **1 100 habitants**  
 Gilly-sur-Isère : **3 000 habitants**  
 Communauté de communes du Val Guiers :  
**25 000 habitants**

## PROBLÉMATIQUE

Améliorer la collaboration numérique entre agents et élus notamment pour la préparation et la tenue des conseils municipaux.

## CONTEXTE

L'investigation est portée par l'Agence Alpine des Territoires, association de collectivités en Savoie, en partenariat avec deux communes (La Chambre et Gilly-sur-Isère) et la Communauté de Communes du Val Guiers.

## HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

L'équipe d'investigation note un problème d'ordre organisationnel : l'accès et le partage de l'information entre agents et élus est fastidieuse et chronophage pour tous, notamment dans le cadre de l'organisation des instances délibératives.

Les hypothèses formulées par l'équipe d'investigation, expliquant cette problématique sont :

- une culture organisationnelle qui n'est pas horizontale et collaborative ;
- le manque de compétences numériques fondamentales empêche un échange facile d'informations ;
- les petites collectivités manquent de moyens pour s'équiper sur le plan numérique.

## INVESTIGATION

Les entretiens menés auprès des agents et élus issus des trois collectivités ont permis de confirmer l'ensemble des hypothèses de départ.

## QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

La solution envisagée pour résoudre cette problématique est double :

- **adopter un outil numérique simple, sécurisé et peu onéreux** permettant la gestion et le partage d'information par l'ensemble des parties prenantes, de manière collaborative ;
- **une approche globale de conduite du changement** et de formation aux approches collaboratives et aux outils de communication numériques.

### ET MAINTENANT ?

À l'issue de l'investigation, le projet a été internalisé par l'Agence Alpine des Territoires qui étudie les solutions à adopter dans son offre à destination des collectivités de son réseau.

Concernant l'outillage numérique, le recours à la plateforme collaborative en *open source* Nextcloud était sérieusement envisagée lors du comité de fin d'investigation.

Concernant un éventuel parcours de formation des élus et agents, l'AGATE étudie le format, le montage et les modalités d'élaboration d'une « formation-action ». L'AGATE est également en lien étroit avec Pix, en cours de développement de sa nouvelle offre Pix Territoires, à destination spécifiquement des agents et élus.



**NEXTCLOUD** est une solution numérique gratuite et opensource permettant d'héberger, de stocker, de partager et d'éditer des fichiers de manière collaborative et sécurisée. Il intègre également une solution de visioconférence.

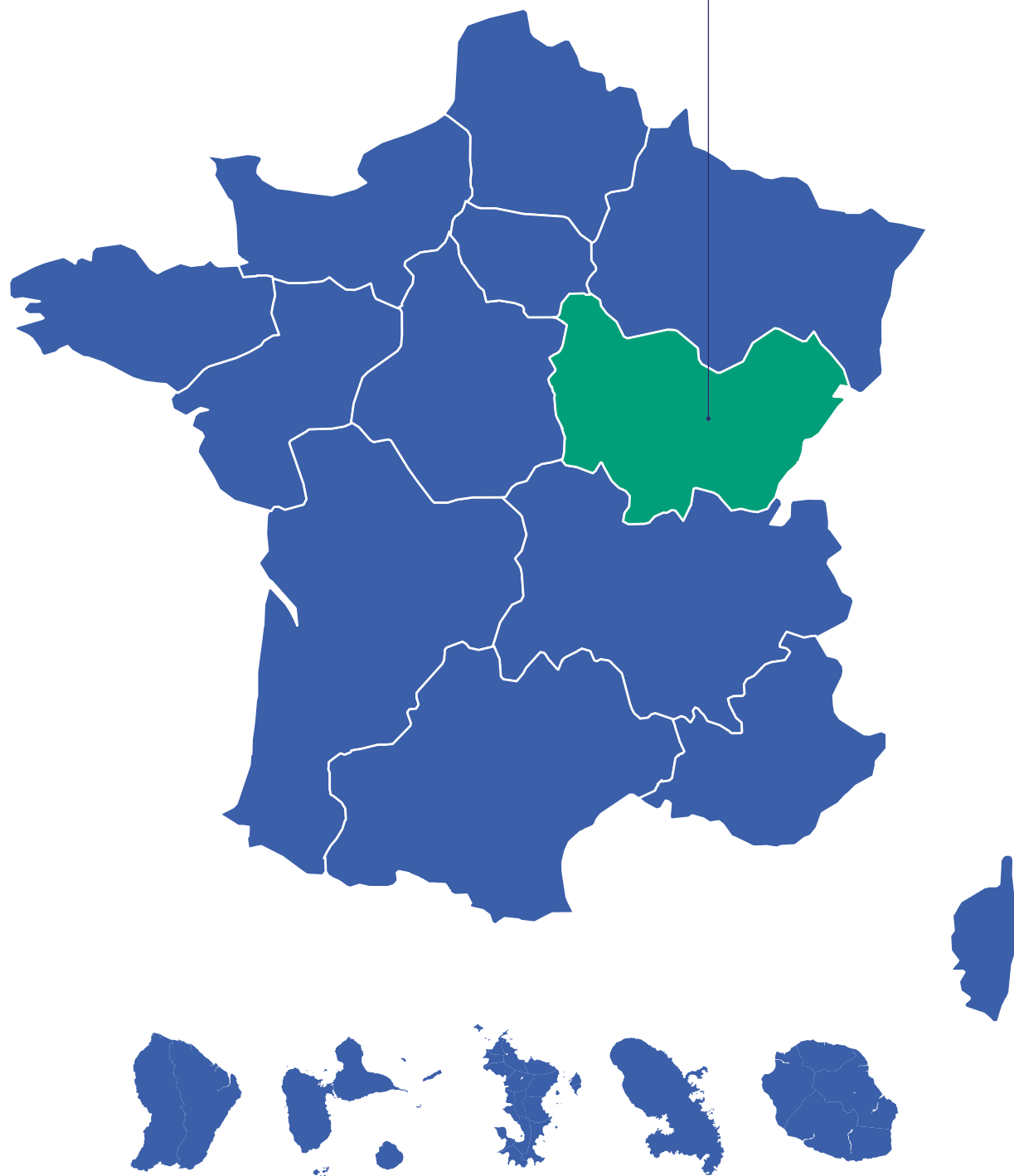


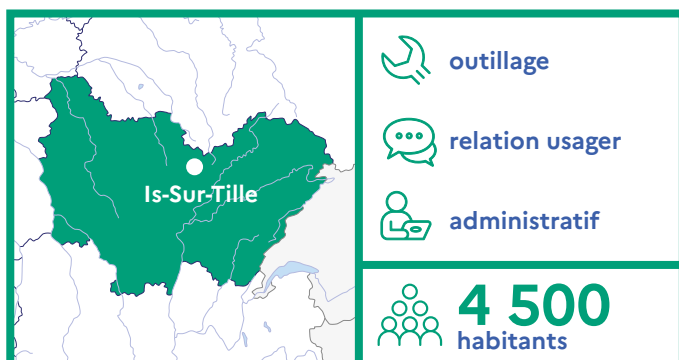
**PIX** est un service public numérique en ligne permettant d'évaluer, développer et certifier les compétences numériques. S'adressant à une diversité de publics, Pix a pour ambition d'accompagner l'élévation du niveau général des compétences numériques en France. Sa nouvelle offre Pix Territoires s'adresse spécifiquement aux élus et agents publics.





# BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ





### PROBLÉMATIQUE

Réduire le temps de travail des agents municipaux consacré à des tâches à faible valeur ajoutée (prise de rendez-vous, redirections vers d'autres services...).

### CONTEXTE

Porté par la mairie d'Is-sur-Tille, l'investigation a été conduite en étroite collaboration avec les équipes du CCAS.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

L'amélioration de la qualité de service rendu aux habitants est dépendante de l'amélioration des conditions de travail du personnel de la mairie qui dédie aujourd'hui une partie importante de son temps à des tâches chronophages et à faible valeur ajoutée.

### INVESTIGATION

Une dizaine d'entretiens auprès des usagers et du personnel, une journée en immersion ainsi que 30 heures en atelier ont permis de mieux cerner la problématique subie par les agents.

- D'une part, les agents doivent répondre à des questions qui ne concernent pas le domaine de compétence de la mairie.
- D'autre part, en raison de l'équipement de la mairie, un nombre important d'habitants d'autres cantons périphériques viennent effectuer le renouvellement de leur passeport ou carte d'identité à Is-sur-Tille.
- La prise de rendez-vous à l'accueil de la mairie est effectuée par téléphone et occupe environ 50% du temps des agents.
- Par ailleurs, l'interruption systématique des agents de mairie dans leur travail empêche de traiter sereinement les dossiers importants.

L'équipe municipale a donc besoin :

- de gagner du temps sur les tâches à faible valeur ajoutée (prise de rendez-vous) ;
- de consacrer du temps directement aux échanges avec les usagers et à la gestion de dossiers importants.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

L'équipe d'investigation a donc proposé la mise en place de deux solutions complémentaires :

- **d'une part, le recours à un outil de prise de rendez-vous en ligne**, Calendly, qu'il est possible d'utiliser gratuitement. Cet outil "clé-en-main" permet de tester rapidement la solution avant de s'engager dans le développement d'une solution sur-mesure ou le déploiement d'une solution *open source*.

> La prise de rendez-vous est une tâche répétitive, sa dématérialisation permettra à l'équipe de l'accueil de gagner du temps en évitant un afflux trop important au guichet.

- **d'autre part, la fermeture de la mairie au public (3h par semaine)**, permettant à l'équipe de travailler sans interruption sur les dossiers qui le nécessitent. Les horaires de cette fermeture ont été établis en fonction des usagers, de manière à ce que cette fermeture (ne leur soit pas pénible) soit le moins indolore possible pour eux.

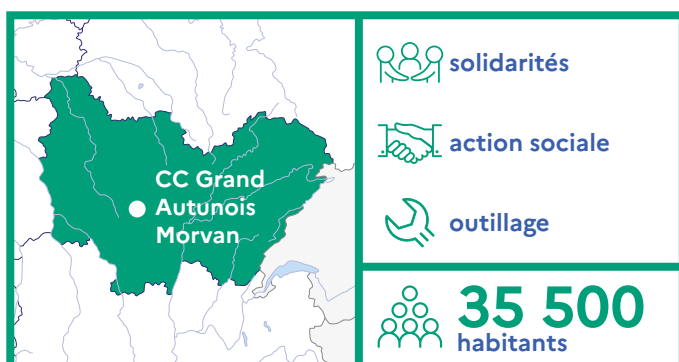
#### ET MAINTENANT ?

La commune d'Is-sur-Tille n'est plus accompagnée par l'Incubateur mais poursuit la phase d'expérimentation de l'outil et d'aménagement des horaires d'accueil en mesurant l'impact de ces dispositifs.



**CALENDLY** est un logiciel de planification de rendez-vous en ligne, permettant d'éviter de nombreux échanges par mail pour sélectionner la date et l'heure d'un rendez-vous. Calendly n'est cependant pas un outil *open-source*, mais il existe des services alternatifs *open-source* comme Calendso par exemple (<https://cal.com>).





### PROBLÉMATIQUE

Améliorer le suivi, la gestion et l'accompagnement des bénéficiaires des aides sociales du CIAS.

### CONTEXTE

Le CIAS de la communauté de commune du Grand Autunois Morvan est une structure d'Action Sociale qui couvre un territoire de 55 communes et 40 000 habitants et gère environ 600 personnes. Il est en charge de : domiciliation, aide sociale, aides financières d'urgence, accompagnement social, visites de convivialité, aide au permis, et logements d'urgence.

Au sein de la structure, 8 agents travaillent à l'accompagnement des usagers et ont chacun en charge des dossiers en particulier. Les dossiers des bénéficiaires sont suivis et archivés par chaque agent (tableaux excel et/ou dossiers papier).

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Les délais de réponse aux usagers sont longs et l'outillage insuffisant des agents peut être source de dysfonctionnements. L'équipe note notamment :

- une absence de centralisation des dossiers bénéficiaires et un suivi des dossiers sous forme de tableaux Excel ou papier ;
- les statistiques sont de plus en plus pointues à produire et prennent du temps ;
- le personnel au guichet n'a pas accès à l'information ce qui engendre une perte de temps considérable ;
- les outils numériques disponibles sur le marché sont beaucoup trop onéreux au regard du budget annuel du CIAS.

### INVESTIGATION

Des entretiens avec les bénéficiaires et les agents du CIAS ainsi qu'une enquête en ligne ont confirmé les hypothèses de départ et ont permis de mettre en avant d'autres éléments concernant les bénéficiaires. D'abord, leur rapport au numérique, auquel ils sont favorables mais « à petite dose ». Ensuite, leur profonde confiance envers les membres du CIAS. Il s'agit donc plus d'un problème d'outillage que de compétence.

Une enquête nationale a été lancée par l'UNCCAS (L'Union Nationale des CCAS) et a permis d'observer que ce besoin ne se limite pas à la CC du Grand Autunois Morvan mais qu'il s'agit d'un problème qui touche l'ensemble des CCAS/CIAS en France.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

#### Un outil numérique adapté

L'outil doit être réactif pour répondre au fort besoin d'accompagnement et d'assurance des bénéficiaires en situation de fragilité. Les solutions numériques existantes sont souvent coûteuses et ont des fonctionnalités souvent inutilisées. Le prix est un frein énorme pour les petites et

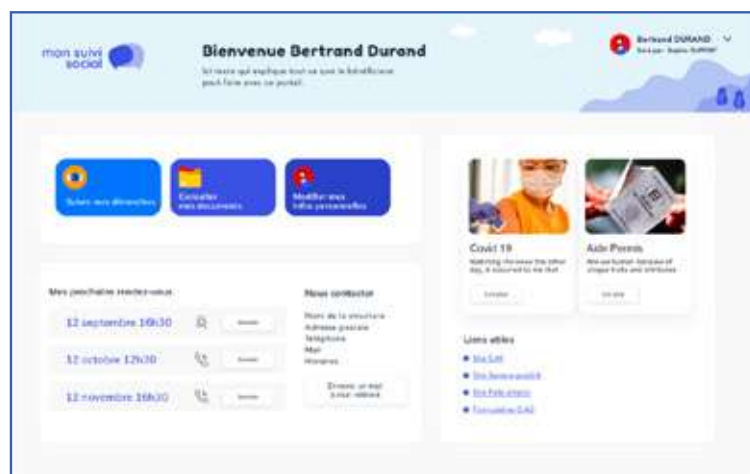
moyennes structures, d'où l'importance de se limiter aux fonctions utiles. Un prototype d'outil a donc été mis en place. Appelé « Mon suivi social », il combine une double interface usagers / agents, simple et adaptée aux difficultés numériques des usagers et permet de répondre à l'absence de centralisation des données.

### ET MAINTENANT ?

Porté par l'ANCT, le projet d'outil « Mon suivi social » est toujours en cours de construction et aspire à devenir un service public numérique d'ampleur nationale, à destination de l'ensemble des CCAS et secrétariats de mairies.



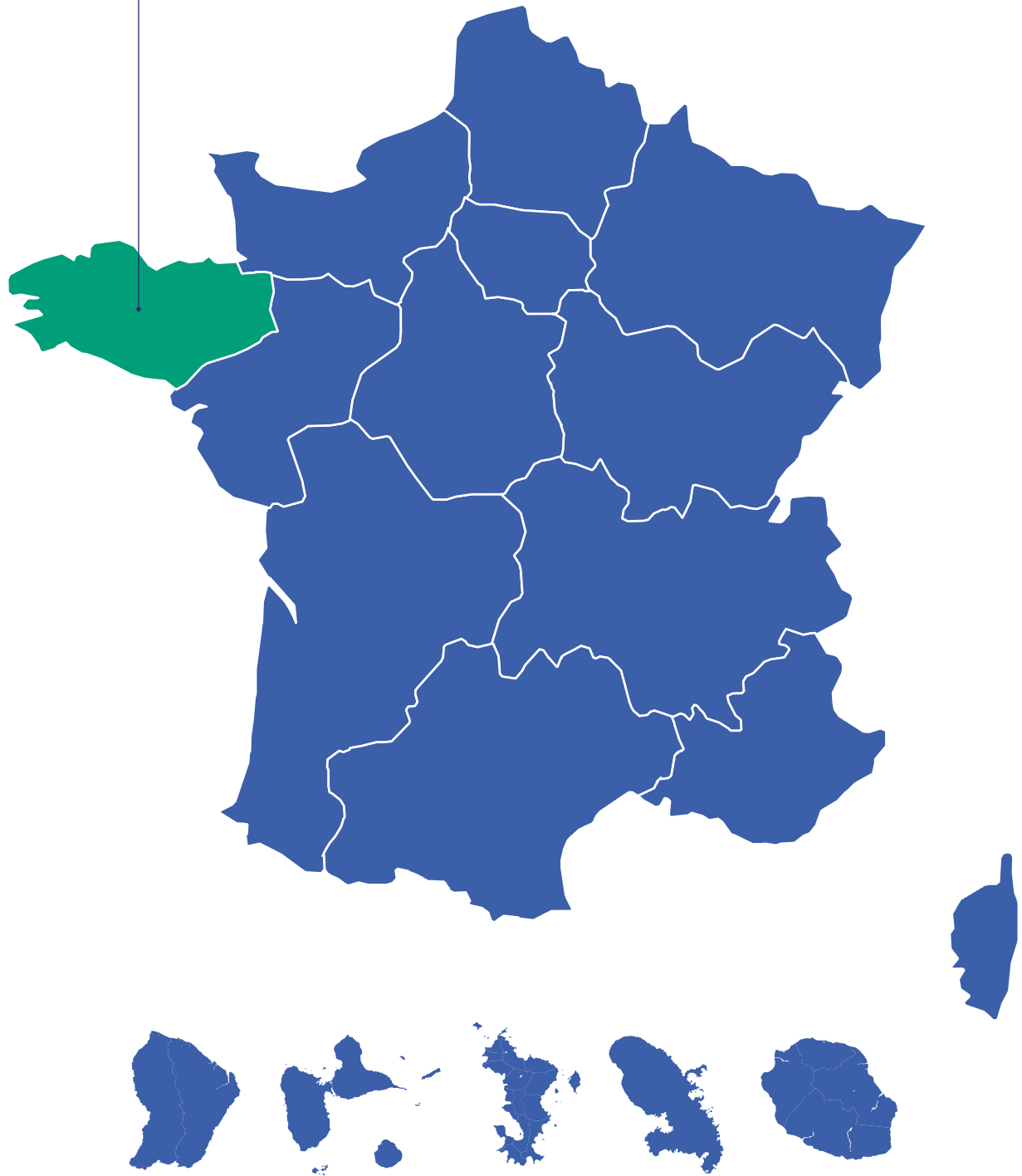
Page d'accueil de l'outil Mon Suivi Social



Interface administrateur de l'outil Mon Suivi Social

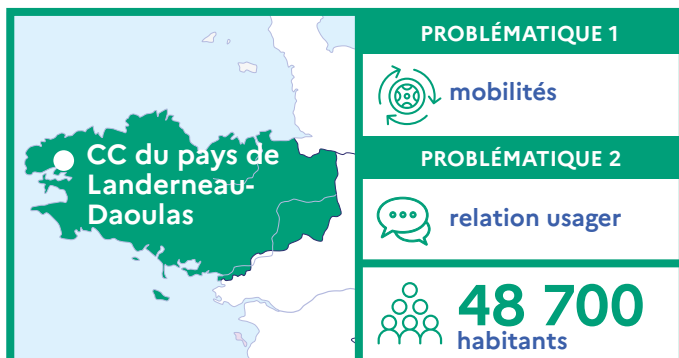


# BRETAGNE



# 29 • CC DU PAYS DE LANDERNEAU-DAOULAS

Dans le cadre du PNI, deux investigations aux problématiques distinctes ont été menées dans la Communauté de Communes du Pays de Landerneau-Daoulas.



## PROBLÉMATIQUE 1

Réduire l'usage individuel de la voiture pour les trajets quotidiens au profit d'un usage partagé, sobre et durable.

## CONTEXTE

La CCPLD est un EPCI de 22 communes pour environ 50,000 habitants. Dans le cadre de la transition écologique, plusieurs études ont déjà été réalisées afin d'identifier les flux les plus conséquents et les différents usages liés à la mobilité sur la CC. Dans le cadre de cette investigation, a été décidé de se concentrer sur le plateau de Ploudiry, composé de 5 communes dépourvues d'alternatives à l'usage de la voiture et où le vélo n'est pas une solution viable (relief).

## HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Trois hypothèses ont été formulées au départ de l'investigation :

- l'usage individuel de la voiture participe à la pollution générale constatée sur le territoire ;
- l'usage individuel de la voiture engendre un coût économique important pour les ménages ;
- la localisation des pôles d'emplois aux abords des réseaux viaires favorisent les déplacements de manière motorisés et engendrent des difficultés pour les employeurs.

Pourtant, l'usage de la voiture individuelle ne semble pas être ressenti comme un problème par les individus, car cet usage a été intégré dans le choix d'implantation du ménage sur une commune rurale.

## INVESTIGATION

Plusieurs entretiens ont été menés avec les automobilistes, ainsi que des séances de micros-trottoirs. L'enquête a permis de découvrir que les déplacements d'accompagnements (personnes âgées, enfants) sont un problème et obligent les habitants à s'organiser (co-voiturage, « parents-taxi »). Ces déplacements restent néanmoins relativement courts et les entretiens semblent confirmer l'Hypothèse(s) de départ selon laquelle la voiture permet aux enquêtés d'habiter à la campagne et donc de bénéficier d'un certain confort de vie (loyers moins élevés, moins de circulation).

Réduire le recours à la voiture individuelle et limiter le phénomène d'autosolisme nécessite donc un changement progressif des mentalités et un effort de pédagogie nécessairement mené par les collectivités (prévention, mise en avant de l'aspect économique).



## QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Pour encourager les modes de mobilité partagés dans le cadre du projet de transition écologique du territoire, trois solutions sont à l'étude :

- **l'autostop formalisé** : moyen de transport informel pour lequel un automobiliste accepte de transporter gratuitement un passager issue d'une même communauté, utilisant notamment un signe d'appartenance (Association Rezopouce) ;
- **le covoiturage dynamique** : organisé via une application numérique et permettant le partage des frais dans le cadre d'un déplacement dont l'origine et la destination sont (Klaxit, Comobi) ;
- **le covoiturage de proximité** : occasionnel et ne concernant pas des trajets quotidiens, il se destine principalement aux personnes âgées (*E-Hop*).

## ET MAINTENANT ?

Forts du *benchmark* réalisé, la Communauté de Communes du Pays de Landerneau Daoulas envisage d'expérimenter une ou plusieurs des solutions identifiées sur certaines zones spécifiques de son territoire. L'objectif reste de tester ces solutions sur un périmètre restreint et d'en mesurer l'impact avant d'envisager une implémentation de grande ampleur sur tout le territoire.



**COMOBI** est une solution de covoiturage solidaire, gratuite et minimaliste portée par l'ANCT et l'ADEME à disposition des territoires.

---

## PROBLÉMATIQUE 2

Améliorer l'accueil global et la gestion des demandes des usagers à la Maison France Services des Services au public.

### CONTEXTE

La Maison de services au public (MSAP) implantée sur le territoire accueillent plusieurs locataires (Pôle Emploi, Mission Locale, Centre des Impôts, CLIC, SATO Interim...) et génèrent de l'insatisfaction tant pour ces derniers (2,75/10 étant la note moyenne attribuée) que pour les usagers (22 000 visites en 2020).

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Ce niveau d'insatisfaction généralisée semblait de prime abord s'expliquer par des carences organisationnelles et de communication de la structure :

- l'absence de permanence à temps plein et d'outils de prise de rendez-vous ;
- un manque de formation du personnel d'accueil ;
- un manque de communication entre les locataires de la MSAP ;
- une mauvaise situation géographique et une méconnaissance de la structure par les usagers.

## INVESTIGATION

Des entretiens avec les usagers et professionnels présents à la Maison de Services au Public ont permis d'objectiver et préciser ces hypothèses de départ. En plus de confirmer les hypothèses de départ, l'investigation a mis en lumière la difficile accessibilité de la permanence (difficultés d'orientation dans le bâtiment et mauvaise signalétique).

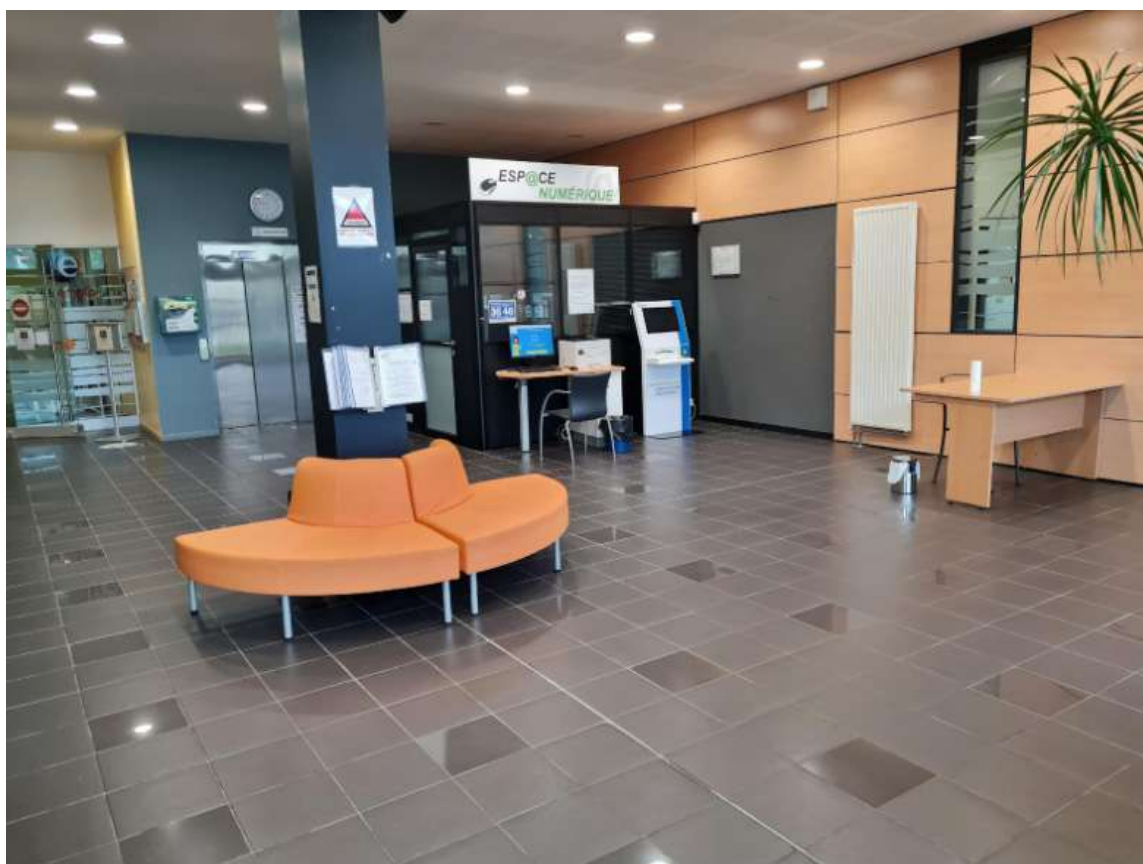
## QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Pour résoudre ce problème systémique, plusieurs axes d'intervention ont été privilégiés et mis en place au cours de l'investigation :

- pour répondre au manque d'accessibilité, des travaux d'aménagement du hall d'accueil ont été réalisés ;
- il a aussi été proposé de nouveaux locaux pour certains locataires (notamment la CPAM et la CARSAT) afin d'améliorer leur visibilité ;
- afin d'améliorer la communication entre les locataires, ont été imaginés la création d'un répertoire interne aux services de la MSAP, ainsi que l'organisation de moments de convivialité récurrents.

## ET MAINTENANT ?

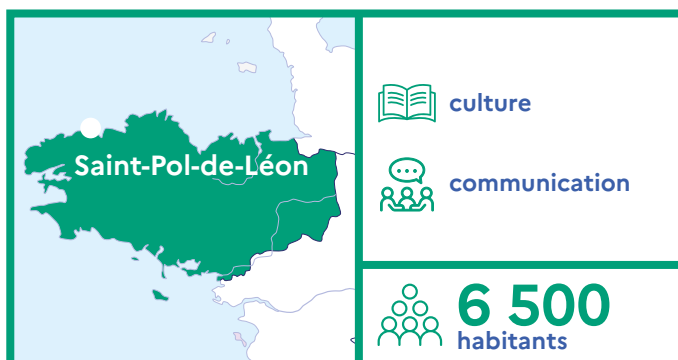
Les solutions préconisées ont été mises en œuvre et ont déjà démontré leur impact positif sur la qualité d'accueil des usagers et le bien-être des professionnels. Dans une perspective d'amélioration continue, un atelier régulier réunissant les parties prenantes de l'espace a également été institué.



Réorganisation de l'accueil de la Maison France Services



Réorganisation de l'accueil de la Maison France Services



### PROBLÉMATIQUE

Valoriser l'offre culturelle et renforcer la synergie entre les acteurs publics, associations, habitants et commerçants du territoire.

### CONTEXTE

Le projet de réaménagement du cinéma local de Saint-Pol-de-Léon a initié une réflexion plus générale sur l'accessibilité de l'offre culturelle du territoire. Le service culturel éprouve des difficultés à valoriser l'offre culturelle existante et à renforcer la synergie entre acteurs publics, associations, population et commerçants locaux.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Les hypothèses avancées pour expliquer ces difficultés sont les suivantes :

- des difficultés pour les usagers à identifier clairement l'offre culturelle existante ;
- une carence en événements/spectacles/animations gratuites ou à des tarifs plus accessibles ;
- un frein psychologique à participer aux événements déjà proposés (expositions, spectacles, concerts) pour les usagers n'ayant pas l'habitude de fréquenter les lieux culturels.

### INVESTIGATION

Un questionnaire en ligne complété par des entretiens ont permis de recueillir l'avis du public et des élus et ont permis de préciser ces premières hypothèses et de dégager trois axes de réflexion :

- les différentes parties prenantes (associations, partenaires, service culturel...) ont des difficultés à se partager l'information, à créer et travailler ensemble ;
- les procédures du service communication sont perçues comme contraignantes, et peu en phase avec la temporalité de diffusion de l'offre culturelle ;
- le manque de moyen humain dédié au sujet culturel explique en partie ces deux premiers constats.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

- **Développer la communication de la mairie sur l'offre culturelle** pour permettre une meilleure identification de l'offre culturelle en mettant en place une charte graphique commune et une signalétique dans l'espace publique.
- **Mettre en place un compte Instagram pris en main par les artistes et les associations culturelles** pendant la programmation culturelle estivale de la ville.
- **Mettre en place des démarches de co-crédation de la programmation** en organisant des ateliers de consultation et/ou de création...
- **Utiliser un outil de communication/partage en interne** pour créer plus de synergie entre les différents acteurs du service culturel.

### ET MAINTENANT ?

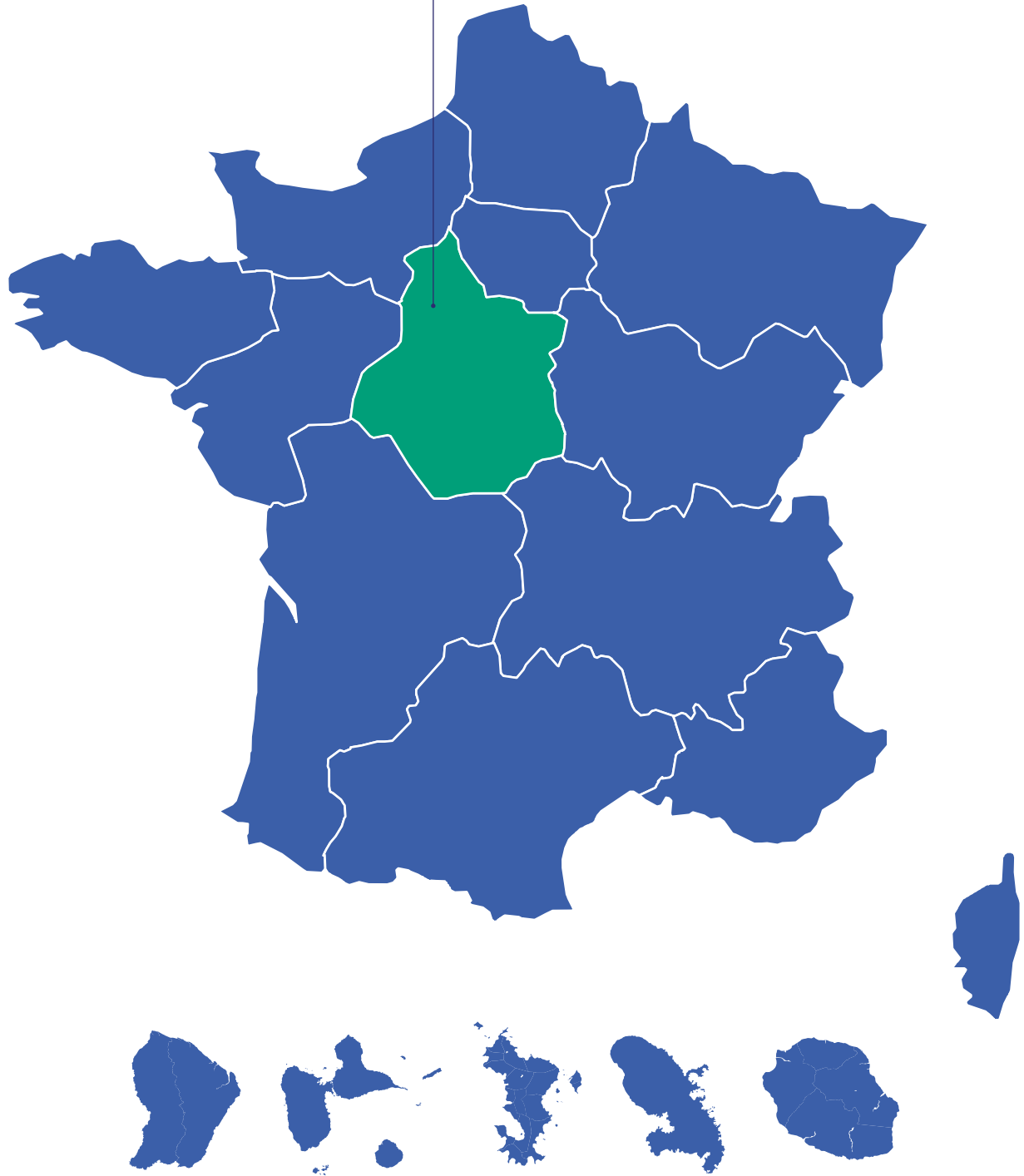
Le projet, toujours en cours d'expérimentation, a été internalisé par la commune de Saint-Pol-de-Léon. Depuis Septembre 2021, la page « CultureSaintPoldeLéon » est par exemple au service de la vie culturelle de la commune.



Page instagram dédiée à l'offre culture de Saint-Pol-de-Léon

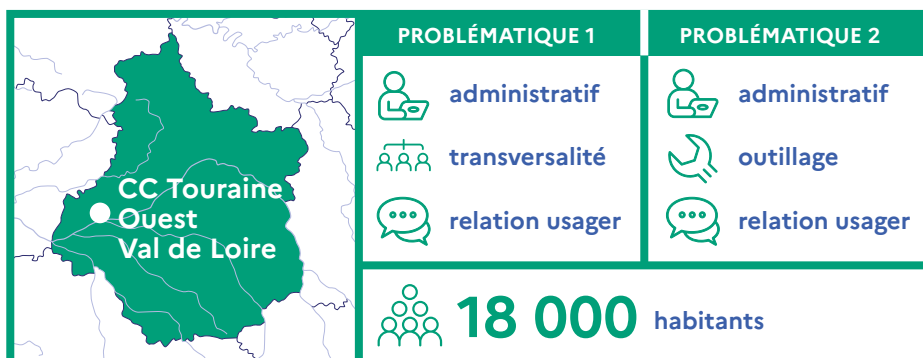


# CENTRE-VAL DE LOIRE



# 37 • CC TOURAINE OUEST VAL DE LOIRE

La Communauté de Communes Touraine Ouest Val de Loire (CCTOVAL) a mené deux investigations aux problématiques différentes dans le cadre du PNI.



## PROBLÉMATIQUE 1

Redéfinir le schéma d'accueil du public en approfondissant notamment les liens entre les mairies et les Maisons France Services.

### CONTEXTE

La CCTOVAL bénéficie de l'implantation de différentes Maisons France Services (MFS) sur son territoire. L'investigation a été menée notamment avec les MFS de Bourgueil et de Côtéaux-sur-Loire.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

L'introduction des Maisons France Service sur le territoire a induit des problèmes de lisibilité de l'action publique, préjudiciable non seulement pour les usagers dans la réalisation de leurs démarches administratives, mais aussi pour les agents des MFS et employés de mairie. Plusieurs hypothèses sont avancées pour expliquer cet irritant :

- les habitants ont le réflexe de se rendre à la mairie et n'ont pas connaissance de France Services, ce qui entraîne un flux important de demandes à la mairie ;
- les agents de mairie n'ont pas ou peu connaissance de France Services et ne savent pas qu'ils peuvent rediriger certaines demandes.

### INVESTIGATION

Trois questionnaires en ligne à destination des agents municipaux, des agents France Services et des habitants ont été réalisés. Ils ont confirmé ces deux hypothèses et souligné que le manque de collaboration et connaissance réciproque mairie-MFS était la cause principale de la méconnaissance des MFS par les usagers. Les solutions envisagées et mises en place se sont donc concentrées sur cette relation entre agents de mairies et agents des MFS.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Pour améliorer et mieux distribuer les demandes des usagers, **un document descriptif des France Services** du territoire à destination des agents de mairie et des habitants a été imaginé et mis en place.

Concernant la collaboration entre agents municipaux et France Services, une réunion (en présentiel) réunissant tous les agents des mairies et des France Services a été mise en place. **Un carnet de contact** de tous les agents, actualisé fréquemment, a aussi été mis à disposition des agents.

### ET MAINTENANT ?

Les solutions préconisées ont été mises en place et la CCTOVAL poursuit de façon autonome ces initiatives afin d'améliorer les conditions de travail des agents et le service rendu aux usagers.



# France services

## BOURGUEIL



**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Besoin d'aide pour vos démarches administratives et numériques du quotidien ?**

FORMATION  
EMPLOI, RETRAITS

SANTÉ

ÉTAT CIVIL  
ET FAMILLE

JUSTICE

BUDGET

LOGEMENT, MOBILITÉ  
ET COURRIERS

PROCHE DE VOUS,
PROCHE DE CHEZ VOUS

Les agents France services vous accueillent et vous accompagnent pour toutes vos démarches du quotidien.

VOS HORAIRES ET CONTACTS À FRANCE SERVICES BOURGUEIL

Lundi : 9h00 - 12h30 et 13h30 - 17h00  
Mardi : 9h00 - 12h30 et 13h30 - 17h00  
Mercredi : 9h00 - 12h00 et 13h30 - 16h30  
Jeudi : 9h30 - 12h30 et 13h30 - 17h00  
Vendredi : 9h00 - 12h30

Contact  
franceservices.bourgueil@ccotval.fr | 02 47 98 23 23



**CONSEILLER NUMÉRIQUE**  
France services



**France services**  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**L'offre de services du conseiller numérique**  
En tant qu'usager, le conseiller numérique est aide prioritairement à :

-  Prendre en main un équipement informatique (ordinateur, smartphone, tablette etc.) et installer un logiciel (logiciel, imprimante, scanner).
-  Envoyer, recevoir, gérer mes courriels.
-  Créer et gérer (stocker, ranger, partager) mes contenus numériques.
-  Naviguer sur Internet : outil de fonctionnement et de navigation web.
-  Apprendre les bases du traitement de texte, tableur, diagramme...
-  Consulter l'enseignement, le vocabulaire numérique et les dangers d'Internet.
-  Installer et utiliser des apps utiles sur mon smartphone.

Besoin d'aide pour vos démarches administratives et numériques du quotidien ?



PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS

Les agents France services vous accueillent et vous accompagnent pour toutes vos démarches du quotidien.

**VOTRE CONTACT**  
Circulaire territoriale  
France services  
02 74 52 38 92



informations et accompagnement dans vos démarches administratives

Poste informatique en libre accès

Espace de confidentialité

**Les services du quotidien à côté de chez vous**

France services vous permet d'accéder facilement aux services publics :

**Accès**  
numériques et interactifs

**Accompagnement**  
administratif et physique

**Points d'accès**  
à des services numériques

**SERVICES**

-  FAMILLE
-  SOCIAL & SANTÉ
-  RETRAITE
-  EMPLOI & FORMATION
-  LOGEMENT & ÉNERGIE
-  MOBILITÉ & TRANSPORT
-  ACCÈS AU DROIT & JUSTICE
-  ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE
-  AUTRE

Plus d'informations dans votre France services : [ccotval.fr/france-services/gauche](http://ccotval.fr/france-services/gauche)

**VOS CONTACTS FRANCE SERVICES**

France Services Bourgueil :  
13 rue Jeanne de Saint-Nicolas-de-Bourgueil  
37145 BOURGUEIL  
franceservices.bourgueil@ccotval.fr  
02 47 98 23 23

France Services Châteaulevêque :  
21 avenue du Général Leclerc  
37330 CHÂTEAU-LA-VALLÉE  
franceservices.chateaulévêque@ccotval.fr  
02 47 24 25 22

France Services Langeais :  
7 Place du 14 juillet  
37130 LANGEAIS  
franceservices.langeais@ccotval.fr  
02 47 96 90 89



Exemple des documents descriptifs des Maisons France Services

## PROBLÉMATIQUE 2

Centraliser les différentes démarches administratives essentielles menées par les usagers auprès d'une multiplicité d'entités et d'interlocuteurs au sein de la collectivité.

### CONTEXTE

L'écosystème de la CCTOVAL est complexe : communauté de 28 communes, avec autant de mairies où les services et les compétences se partagent de façon très disparate sur le territoire. Entre l'administration de la CC, des mairies, d'autres délégataires avec l'intervention d'associations, les procédures sont différentes de communes en communes et les interlocuteurs sont nombreux et mal identifiés. Par ailleurs, étant un territoire rural et étendu, la CCTOVAL rencontre des problématiques d'exclusion numérique d'une partie de la population.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

- S'adresser à plusieurs entités pour réaliser les démarches crée de la confusion et engendre une perte de temps généralisée.
- L'utilisateur a des difficultés à retrouver au même endroit (ou auprès d'un même interlocuteur) le suivi de ses démarches administratives.
- Un portail citoyen unique et numérique à l'échelle de la CC, centralisant l'ensemble des démarches administratives permettrait de pallier ce problème

### INVESTIGATION

Un questionnaire a été mis en place (en version papier dans les mairies et en ligne). Complétée par des entretiens avec les usagers, l'investigation a permis de confirmer les difficultés éprouvées par les usagers dans la réalisation de leurs démarches en ligne ainsi que la multiplicité d'acteurs auxquels ils sont confrontés.

Elle a aussi souligné que les usagers ne sont pas réticents à réaliser leurs démarches en ligne (quels que soient leurs âges) mais ne comprennent pas la fermeture des guichets pour les démarches complexes.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Suite à la confirmation de ces trois hypothèses, l'équipe s'est orientée vers la réalisation d'un portail numérique unique pour réaliser les démarches administratives du territoire. Des solutions propriétaires existent mais sont coûteuses et inaccessibles pour la collectivité.

L'outil "Publik" en *open source*, a été identifié comme solution de Gestion Relation Usagers qui pourrait répondre aux besoins exprimés par les usagers et agents de la CCTOVAL. Il permet notamment un système de paiement, un récapitulatif des démarches, un porte-document numérique et une identification unique (via France Connect par exemple). Il dispose d'une double interface usager et agent.

### ET MAINTENANT ?

Un prototype sous la forme d'une maquette interactive a été mise en œuvre et a reçu un fort engouement de la part des usagers et des agents de la collectivité. L'outil existant "Publik" semble couvrir l'ensemble des fonctionnalités prototypées et présentées : l'adoption de cet outil semble donc plus pertinente que le développement onéreux d'une nouvelle solution ad hoc. Le déploiement de "Publik" par la CCTOVAL est aujourd'hui à l'étude.



Maquette d'Application mobile  
Petite enfance



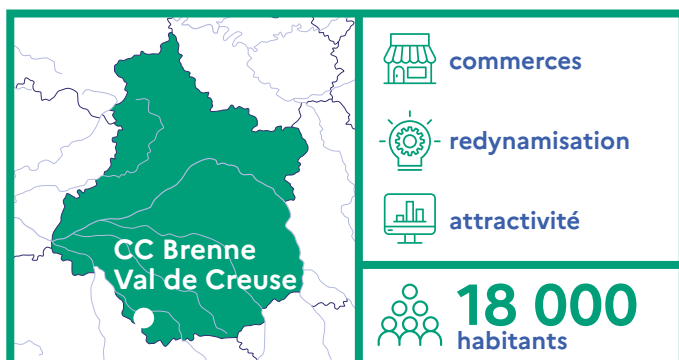
**PUBLIK** est une plate-forme modulaire publiée sous licence libre, destinée aux citoyens et aux services de l'administration publique pour simplifier leurs interactions. Elle est présente dans une vingtaine de départements, de nombreuses villes et métropoles ainsi qu'au sein de trois ministères (Intérieur, Culture, Affaires Sociales). Publik vit grâce à l'ensemble des contributions des collectivités et des acteurs du numérique. et a notamment été retenu lauréat de la Consultation Nationale de transformation numérique des collectivités territoriales portée par l'Incubateur des Territoires et l'ANCT.

Par ailleurs, à la suite de ces investigations, la CCTOVAL s'est impliquée avec ses communes dans une expérimentation du service public numérique « Commun Orientation » porté par l'Incubateur des Territoires.



#### **COMMUN ORIENTATION**

Issu d'une autre investigation, le service « Commun Orientation » est une solution numérique permettant de limiter l'errance administrative des usagers en construisant des parcours d'orientation sur les sites web des collectivités afin d'identifier rapidement l'information recherchée ou l'interlocuteur privilégié au sein de l'administration



### PROBLÉMATIQUE

Améliorer la visibilité des locaux commerciaux disponibles au sein de la Communauté de Communes pour faciliter l'installation de nouveaux artisans et commerçants et redynamiser le tissu économique du territoire.

### CONTEXTE

Avec pour objectif de dynamiser le tissu commercial de son territoire, la CC Brenne Val de Creuse a mis en place un système de bourse aux locaux, accompagnant les porteurs de projet dans leur installation. Si les porteurs de projets se déclarent satisfaits de ce système qui a démontré son efficacité, celui-ci est encore trop peu connu et souffre d'un manque de visibilité, entraînant une certaine inertie voire des abandons de certains projets.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Pour expliquer ces dysfonctionnements, les hypothèses suivantes sont avancées :

- il n'existe pas d'organe de coordination et de communication coordonnées entre l'ensemble des acteurs mobilisés sur le sujet (CC, Initiative Brenne, Chambre des métiers et de l'artisanat) ;
- il n'existe ni de centralisation de l'information ni d'échanges entre les différents acteurs mobilisés sur le sujet ;
- il est difficile pour les porteurs de projets de visualiser l'annuaire des biens vacants publics ou privés.

### INVESTIGATION

Plusieurs entretiens ont été menés avec les acteurs du territoire (entrepreneurs, partenaires, agents et élus de la Communauté de Communes) et d'autres collectivités (Bapaume, Draguignan, Les Lilas ayant également mené des investigations sur le sujet commercial). L'enquête a mis en avant la satisfaction des porteurs de projets quant à l'accompagnement de la Communauté de Communes. Néanmoins, elle a confirmé la difficile accessibilité à l'information en mettant en avant certains projets abandonnés en raison de l'absence de biens disponibles.

Les experts à l'initiative de la bourse aux locaux déjà mise en place soulignent aussi le manque d'animation du réseau d'acteurs avec pour conséquence un manque de fluidité dans les échanges ainsi que la faible disponibilité des biens dans certains secteurs qui selon eux pourrait être améliorée par une prospection des biens vacants.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

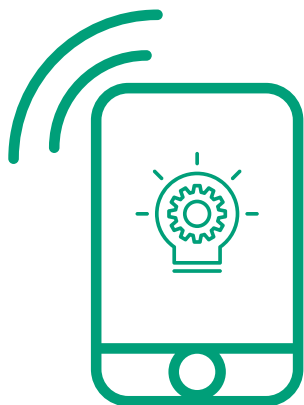
Après un *benchmark* approfondi des dispositifs et acteurs du territoire ainsi qu'à l'échelle nationale, plusieurs solutions ont été imaginées et priorisées en fonction de leur caractère actionnable :

- **À court terme, une refonte du site web** qui permettrait une meilleure accessibilité et visibilité du système de « bourse aux locaux » mis en place (amélioration des visuels, mise en avant de témoignage), etc.

- **À moyen terme, le recrutement d'un chargé de projet** pour améliorer l'animation et la coordination entre les acteurs de l'écosystème.
- **À long terme, une participation en tant que territoire référent à l'expérimentation de l'outil « Dévéco »** porté par l'Incubateur des Territoires et actuellement en phase de construction.

#### ET MAINTENANT ?

La Communauté de Communes de Brenne Val de Creuse a désormais internalisé le projet et a mis en place les trois solutions proposées lors du comité de fin d'investigation. Elle sera amenée à collaborer à nouveau avec l'ANCT dans le cadre d'une expérimentation de l'outil "Devéco" ou de « Boursoloco », autre outil en construction après une investigation menée au sein de la commune de Draguignan.



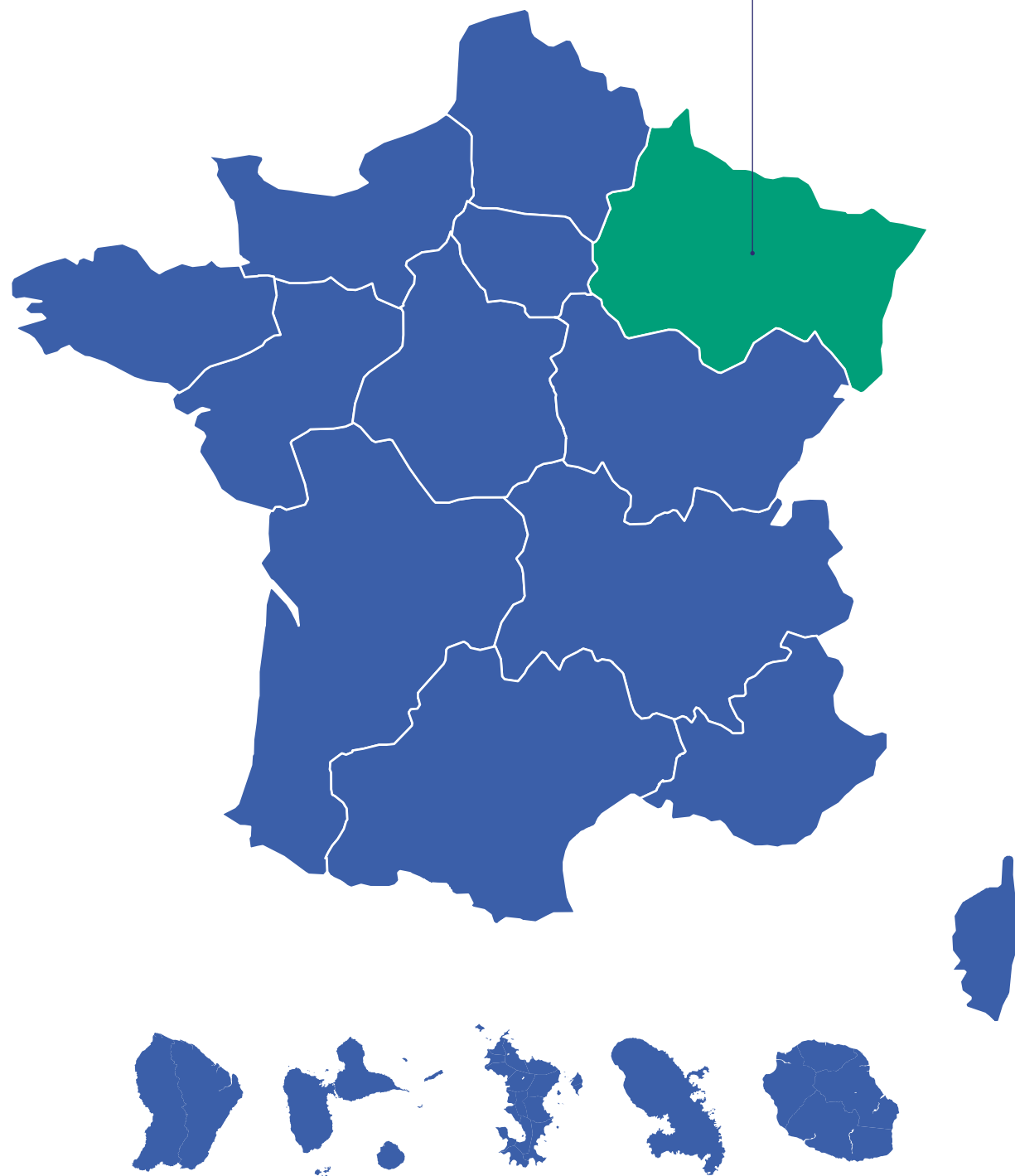
**COMMUN DEVÉCO** est un outil qui va permettre aux collectivités d'accéder à un outil métier où les développeurs économiques pourront chercher des entreprises selon plusieurs critères, consulter sa fiche détaillée, l'éditer et ajouter des événements. Les développeurs économiques auront la possibilité de faire la même chose pour les locaux commerciaux, mais également de créer des fiches pour les locaux. À termes, le produit permettra de gérer les demandes des porteurs de projet, d'accéder à des données fiables et aujourd'hui inaccessibles, de générer des rapports d'analyse du territoire, de contacter directement les entreprises, etc.














**BOURSOLOCO** est un outil de cartographie des acteurs économiques du territoire. Il prend la forme d'une plateforme numérique qui met en relation les propriétaires (particuliers ou non) avec les commerçants souhaitant s'installer à Draguignan et manquant de visibilité sur l'offre de locaux. Cette bourse des locaux commerciaux a pour objectif d'accélérer la mise en relation avec les interlocuteurs du territoire ayant des offres correspondant à leurs besoins.



# GRAND EST



Dans le cadre du PNI, trois investigations ont été menées au sein de la commune d'Épinal.

	<b>PROBLÉMATIQUE 1</b>  <b>inclusion</b>  <b>administratif</b>  <b>attractivité</b>	<b>PROBLÉMATIQUE 2</b>  <b>commerces</b>  <b>numérique</b>  <b>proximité</b>	<b>PROBLÉMATIQUE 3</b>  <b>culture</b>  <b>tiers-lieu</b>  <b>patrimoine</b>
	 <b>33 000</b> habitants		

### PROBLÉMATIQUE 1

Améliorer l'accueil et l'intégration des nouveaux habitants au sein de la ville.

#### CONTEXTE

La ville d'Épinal accueille chaque année environ 700 nouveaux habitants de profil varié (familles, seniors, étudiants, immigrés). L'enjeu de l'investigation est double : faciliter leur intégration et la réalisation de leurs démarches ainsi qu'être en mesure de les comptabiliser et les identifier plus facilement. De manière générale, la ville rencontre des difficultés à prendre contact et à nouer une relation avec ces nouveaux habitants.

#### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Parmi les hypothèses formulées, la ville note notamment :

- le manque d'un répertoire de données consolidé permettant de recenser précisant les nouveaux habitants ;
- les fichiers de La Poste, des listes électorales et des affaires scolaires traditionnellement utilisés ne permettent pas un recensement précis et exhaustif ;
- cette méconnaissance des nouveaux spinaliens peut générer des irritants pour ces nouveaux habitants et dégrader leur intégration sur le territoire.

#### INVESTIGATION

Un questionnaire quantitatif a recueilli 60 réponses de nouveaux habitants. Complétée par des entretiens, l'investigation a mis en lumière la satisfaction des nouveaux habitants quant à l'accueil des spinaliens notamment lors de la Journée d'accueil annuelle, invalidant de ce fait la troisième hypothèse. Elle a en revanche surtout montré la difficulté à créer des nouveaux liens en dehors du cercle professionnel ainsi que le manque de centralisation des informations pratiques et administratives de la commune.

#### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Après un *benchmark* des solutions existantes en termes d'accueil des nouveaux habitants, 2 solutions ont été retenues :

- la création d'un système de parrainage entre anciens et nouveaux habitants afin de faire connaître les équipements sportifs et culturels aux nouveaux. Il s'agit aussi de créer un premier réseau qui les incitera à s'ancrer durablement dans la Ville et peut-être à devenir des ambassadeurs pour accueillir à leur tour de nouveaux spinaliens ;
- la construction d'un livret d'accueil et d'une page dédiée pour informer sur les services et les équipements municipaux et plus simplement pour faciliter l'intégration des spinaliens en centralisant toutes informations utiles ;



### ET MAINTENANT ?

Les solutions recommandées à l'issue de l'investigation ont été internalisées par la Commune. Le livret et la page web ont bien été créés et deux ateliers de co-construction avec les nouveaux habitants ont permis de les améliorer. Afin de réussir pleinement l'accueil des nouveaux arrivants, la commune d'Épinal a mis à disposition des agents dédiés à l'accueil et a mis en place une stratégie de recrutement des parrains.

---

## PROBLÉMATIQUE 2

Inciter les habitants du territoire à privilégier le commerce et l'artisanat local par la mise en place d'une plateforme de commande et de livraison de produits en ligne.

### CONTEXTE

Durant le confinement engendré par la crise de la COVID, une plateforme en ligne locale a été mise en place (Locappy) pour lutter contre les grandes plateformes et inciter les habitants à privilégier le commerce de proximité par une interface de commande en ligne. Si l'application a connu un certain succès à sa sortie, l'application est de moins en moins utilisée.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Pour justifier ce désintérêt, trois hypothèses initiales sont avancées :

- la communication autour de Locappy s'est arrêtée donc l'application est moins visible par les usagers ;
- l'absence de paiement en ligne sur l'application freine son utilisation ;
- le manque de savoir-faire numérique et de temps chez les commerçants empêchent un recours systématique à l'application.

### INVESTIGATION

Une trentaine d'entretiens ont été menés dont une moitié auprès d'usagers et l'autre auprès des commerçants. Ces entretiens ont confirmé le manque de compétence numérique des commerçants et a mis en lumière leur principale attente autour du numérique à savoir de disposer d'une "vitrine". Ils ne sont donc pas spécialement favorables au paiement en ligne et souhaitent conserver un lien humain.

L'investigation a aussi montré que la gestion quotidienne de l'application est particulièrement chronophage en comparaison de ce qu'elle rapporte en termes de chiffre d'affaires. Du côté des usagers, l'enquête confirme l'intérêt des habitants pour le local mais met en avant le désir des habitants de se déplacer physiquement dans les commerces. Pour eux, tout comme pour les commerçants, le numérique ne doit servir qu'à la mise en place d'une "vitrine".

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Le *benchmark* des marketplaces locales développées en France montrent des difficultés structurelles à se maintenir dans le temps avec une minorité de commerçants qui tirent leur épingle du jeu.

En parallèle de l'amélioration de la plateforme (gouvernance, technique, modèle économique...) et pour répondre à ce besoin de "vitrine", la ville a donc initié la création d'une page Facebook dédiée aux commerçants et artisans locaux.

Sa ligne éditoriale commune a été élaborée lors d'un atelier de co-création par ailleurs réalisé avec la commune de Bapaume et la Communauté de Communes du Sud Artois participant également au Programme National d'Investigations. La page Facebook devra contenir des portraits de commerçants, les coulisses de fabrication des produits, des recommandations, la mise en avant de nouveaux commerces, des jeux concours etc.

### ET MAINTENANT ?

Les solutions ont été internalisées par la commune d'Épinal. La plateforme Locappy a été remodelée pour correspondre aux attentes des commerçants et habitants notamment en incluant une redirection vers la nouvelle page Facebook « vitrine » des commerçants. Un Groupement d'Intérêt Public incluant la ville a également été constitué pour piloter collectivement les investissements et les actions à mener dans le cadre de la transition numérique des commerçants.



**LOCAPPY** est une place de marché solidaire en ligne développée par un regroupement d'acteurs vosgiens (Section 4, Chambre de Commerce et d'Industrie, Chambre d'Agriculture, ville d'Épinal...). Elle est pensée pour favoriser le circuit court et la consommation de proximité et est mise gratuitement à disposition des commerçants du territoire.

### PROBLÉMATIQUE 3

Transformer le bâtiment patrimonial de la « Maison Romaine » d'Épinal en un tiers-lieu numérique et culturel.

### CONTEXTE

Installée dans une maison classée Monument Historique au cœur d'Épinal, la Maison Romaine est un bâtiment patrimonial emblématique dont la ville reprend possession après plusieurs années. Désireuse de faire d'Épinal un acteur majeur de la culture et du numérique du territoire, la ville a pour projet de faire de la Maison Romaine un pôle d'innovation culturelle et numérique en partenariat avec les associations, entreprises et artistes du territoire.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

L'investigation n'a pas ici pour objectif de tester des hypothèses mais d'approfondir un projet porté par la ville, co-conçu avec les acteurs du territoire. L'utilisation d'un lieu historique, connu de tous, semble pouvoir favoriser le dynamisme culturel du territoire.

### INVESTIGATION

L'enquête a été menée auprès d'usagers, responsables économiques et culturels, et acteurs du monde associatif. L'investigation a permis de découvrir une réelle attente de la part du monde associatif et culturel pour faire de la Maison Romaine à la fois un lieu de rencontre mais aussi d'accompagnement administratif des professionnels du secteur culturel.

Un *benchmark* de ce type de lieux a été effectué et a permis d'obtenir une vision d'ensemble des attentes concernant la Maison Romaine. La plupart font référence à des tiers-lieux ouverts à des publics variés qui mêlent souvent projets culturels et numériques. L'investigation a également été l'occasion de rencontrer l'équipe de Nouveaux Lieux Nouveaux Liens, programme de l'ANCT visant à accélérer le développement des tiers-lieux sur le territoire.

## QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

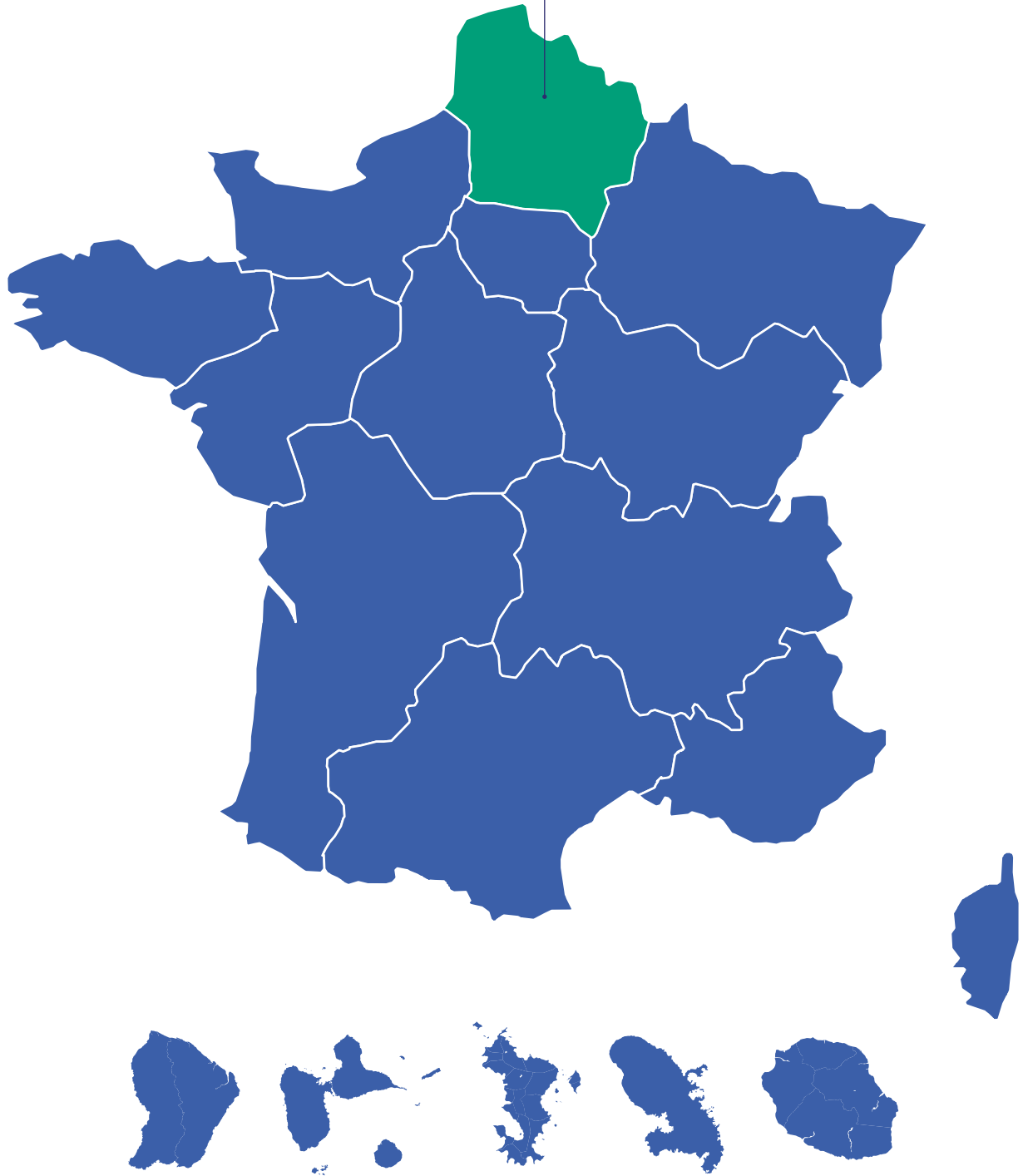
Plusieurs pistes de solutions ont été évoquées pour préfigurer l'offre culturelle de la Maison Romaine.

- D'abord la création d'un guichet unique de la culture permettant la centralisation des informations (juridiques, administratives et financières) relatives au monde culturel.
- Ensuite, mutualiser et fédérer les différentes associations en mettant à disposition des espaces communs (bureaux, jardins, open-space) et des équipements (son, imagine, scènes mobiles).
- Enfin, faire connaître la Maison romaine grâce à une meilleure signalétique urbaine et l'animer à l'aide d'une programmation culturelle dense tout au long de l'année.



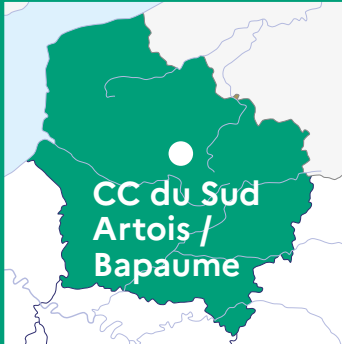








# HAUTS-DE-FRANCE



# 62 • CC DU SUD ARTOIS / BAPAUME

Au sein de la Communauté de Communes du Sud Artois et de la commune de Bapaume, co-signataires de la convention de partenariat, trois investigations ont été menées

	PROBLÉMATIQUE 1	PROBLÉMATIQUE 2	PROBLÉMATIQUE 3
	 <b>commerces</b>  <b>proximité</b>  <b>numérique</b>	 <b>santé</b>  <b>attractivité</b>  <b>inclusion</b>	 <b>culture</b>  <b>attractivité</b>  <b>proximité</b>
 <b>27 000</b> habitants			

## PROBLÉMATIQUE 1

Accroître la visibilité des commerçants de proximité sur internet pour stimuler le tissu économique local.

### CONTEXTE

Bien que le web soit devenu un passage obligé en amont d'un achat, les commerçant.e.s du Sud-Artois l'ont encore peu investi faute de temps, de compétences et d'une perception claire des bénéfices pour leur activité d'une « vitrine numérique ». Les commerces du territoire – dont plus d'un tiers se concentrent dans la ville centre, Bapaume – souffrent par ailleurs de l'image peu attractive qu'ont les habitant.e.s du centre-ville.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Parmi les freins au développement de la présence des commerçants locaux sur internet ont été notamment avancés :

- une aversion au numérique qui n'aide pas à au développement d'une stratégie marketing sur le web ;
- l'absence d'une démonstration de l'intérêt économique d'une présence sur le web pour les commerçants ;
- un manque de temps et de compétence en marketing digital et plus largement en termes de numérique.

### INVESTIGATION

Les entretiens menés auprès des commerçants ont confirmé la conscience des commerçants concernant le potentiel du numérique. Ils ont aussi confirmé leur manque de temps et de compétence dans ce domaine. Les commerçants ne sont donc pas hostiles à développer leur présence sur le web mais ont besoin d'être accompagnés.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

**Une page Facebook comme vitrine** du territoire, issue d'un travail collaboratif réalisé avec la ville d'Épinal au cours de l'investigation, ainsi **qu'un programme d'accompagnement** ont été prototypés et testés. Un questionnaire et de nouveaux entretiens ont permis de mieux cerner l'identité de la future page (nom, visuel, contenu) et de trouver des créneaux horaires pour la formation des commerçants.

### ET MAINTENANT ?

Internalisé par la Communauté de Commune, le projet de page Facebook a été lancé durant les fêtes de fin d'année 2021 et depuis le mois de janvier 2022 les commerçants sont accompagnés aux usages du numérique. Un manager de commerce en binôme avec un médiateur numérique co-anime la page Facebook et coordonne le programme d'accompagnement en partenariat avec les experts des chambres consulaires. Chaque trimestre un bilan d'étape sur l'atteinte des objectifs est effectué avec un comité de pilotage composé des élu.e.s de la ville et de la CC, des représentant.e.s des chambres consulaires partenaires, et des représentant.e.s des commerçant.e.s pour décider de la poursuite ou non de l'expérimentation.

---

## PROBLÉMATIQUE 2

Lutter contre la pénurie de professionnels de santé en territoires ruraux par la télémédecine.

### CONTEXTE

Classé en zone prioritaire, le Sud-Artois souffre, comme de nombreux territoires ruraux, d'une pénurie de professionnels de santé qui rend difficile l'accès aux soins pour la population. Le problème est d'autant plus sérieux que les plus de 65 ans représentent 25% de la population du territoire et que la moitié des médecins généralistes actuellement en exercice a plus de 55 ans.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Au départ de l'investigation, deux hypothèses sont formulées :

- la généralisation de la télémédecine permettrait de lutter contre la pénurie de médecins en territoire rural et étendu ;
- la pénurie de professionnels de santé sur le territoire résulte de problématiques plus générales d'attractivité du territoire et de conditions d'exercice du corps médical.

### INVESTIGATION

Afin de mieux cerner la problématique, des entretiens ont été menés avec des professionnels de santé du territoire. Il a été complété par un questionnaire en ligne afin de recueillir l'avis des patients. L'enquête a tout d'abord permis d'observer que ni les professionnels de santé présents sur le territoire ni les patients n'étaient en attente d'une généralisation de la télémédecine, considérée comme trop compliquée, et inadaptée à des pathologies sérieuses. Cette hypothèse invalidée, un investissement massif dans un projet technique de cet ordre a été dépriorisé par la collectivité. L'équipe s'est donc réorientée vers des problématiques plus générales d'attractivité territoriale qui, elles, sont bien mises en avant lors de l'enquête.

Les médecins du territoire estiment que leur présence est due essentiellement à leurs attaches sociales fortes au territoire. Elle a aussi mis en lumière le manque de médecins spécialistes qui pourraient accompagner et faciliter la prise de décisions des médecins généralistes et ainsi éviter aux patients de se déplacer dans la grande ville la plus proche.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Bien qu'il s'agisse d'un problème structurel, plusieurs solutions applicables ont été proposées :

- **apporter une aide matérielle aux jeunes professionnels** du territoire (pour se loger, se déplacer et s'équiper) pour les inciter à y rester ;
- **améliorer l'attractivité du territoire en augmentant les offres de stage** (en incitant les professionnels déjà installés à accueillir des stagiaires), en organisant des événements, en offrant un kit de bienvenue (réductions et avantages sur le territoire), etc.

- **Promouvoir les métiers de la santé auprès des jeunes étudiants** grâce à la création d'un forum des métiers de la santé, grâce à la distribution d'aides matérielles pour les étudiants en médecine issus du territoire.

#### ET MAINTENANT ?

La première expérimentation menée par le territoire est la mise à disposition de logements d'accueil des stagiaires et futures professionnelles de santé comme solution transitoire pendant la construction de la nouvelle maison pluridisciplinaire de santé. La reconversion d'un bien de la CC en logement dédié aux futurs professionnels est également à l'étude. La CC du Sud Artois et Bapaume poursuivent leur collaboration dans la mise en place des autres pistes de solution.

### PROBLÉMATIQUE 3

Diffuser et promouvoir les actions culturelles des territoires ruraux et étendus.

#### CONTEXTE

Les événements culturels et nombreuses initiatives locales proposés en Sud Artois peinent à toucher un public nombreux, varié, représentatif de la population. Les habitant.e.s du territoire ont pris l'habitude d'en sortir pour accéder à une offre culturelle correspondant à leurs attentes.

#### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Trois hypothèses principales sont avancées pour justifier ce problème :

- **mobilité** : Les grandes distances à parcourir pour bénéficier de spectacle et d'animations freinent les habitants.
- **communication** : La difficile accessibilité des informations sur la programmation.
- **inadéquation** : Une partie du public ne se reconnaît pas dans l'offre culturelle.

#### INVESTIGATION

43 entretiens et un questionnaire à destination d'associations culturelles ont permis d'invalider la première hypothèse. Les habitants se disent prêts à se déplacer pour accéder à des événements culturels. L'enquête a néanmoins confirmé la difficile accessibilité des informations en montrant qu'une partie des habitants n'avait pas connaissance des événements culturels du territoire. Dès lors la problématique a été redéfinie : comment développer une offre culturelle fédératrice qui crée du lien social et qui contribue à l'attractivité du territoire ?

#### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

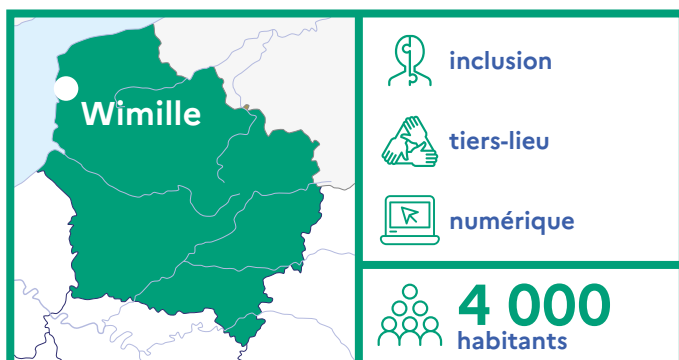
- Pour redynamiser l'offre culturelle, il a été imaginé de mobiliser les habitants et les acteurs culturels du territoire dans l'organisation d'un festival de musique pilote. Le festival aurait lieu en plein air lors d'un weekend estival sur un site central bien identifié par toutes les générations.
- La création d'un poste de « Manager de la culture », calqué sur le modèle des « Managers de centre-ville » et intégrant l'organisation de cet événement à sa fiche de poste a également été étudiée.

#### ET MAINTENANT ?

Internalisé, le projet est en co-construction depuis le mois d'Octobre 2021. Le concept et la programmation ont été soumis au public au mois de janvier 2022. Aujourd'hui le projet est en phase de préparation technique (réalisation des visuels de communications...) et devrait avoir lieu au mois de juin 2022.







### PROBLÉMATIQUE

Lutter contre l'illectronisme des personnes âgées par la mise en place d'un tiers-lieu ou d'un Fab Lab.

### CONTEXTE

La ville de Wimille souhaite mettre en place un tiers lieu numérique / Fab Lab dans le cadre de la lutte contre l'illectronisme. La commune avait d'ailleurs déjà mis en place une aide pour les habitants. Celle-ci prend la forme d'ateliers individuels portés par la médiathèque municipale. Ce service, bien que très apprécié, n'est cependant pas suffisant face au défi à relever d'amener l'ensemble de la population à l'autonomie face à l'outil informatique.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

L'hypothèse de départ pour résoudre la problématique s'inscrivait dans l'aménagement d'un nouveau tiers-lieu au sein de la commune nécessitant un investissement matériel important : la création de ce lieu permettrait aux seniors d'être accompagnés, formés aux enjeux du numérique.

### INVESTIGATION

Des entretiens ont été menés auprès d'usagers potentiels, d'élus, de porteurs de projets similaires et de partenaires potentiels du tiers-lieu. L'investigation a dans un premier temps confirmé les difficultés des générations les plus âgées avec le numérique. Puis, ont aussi été mises en avant les difficultés des générations les plus jeunes notamment dans la réalisation de démarches administratives dématérialisées. Enfin, la problématique du coût des outils et des abonnements est également un facteur discriminant pour un usage efficace du numérique.

Néanmoins l'investigation a plutôt invalidé l'hypothèse de départ : si la constitution d'un lieu unique de formation paraît pertinente, l'investissement dans un équipement lourd (imprimantes 3D, machine-outil, brodeuse numérique) n'apparaît pas indispensable dans un premier temps, leur utilité étant trop éloignée des problématiques rencontrées par le public cible et engendrant un coût important pour la collectivité.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

L'équipe et la collectivité ont donc revu leurs priorités d'investissement concernant le tiers-lieu pour investir plutôt dans du matériel de base (ordinateurs et tablettes). Cette réorientation s'accompagne de l'amélioration du système d'ateliers de formation récurrents proposés aux seniors : avec la création de groupes de niveaux et le choix de différentes thématiques avec les participants (impression photo, consultation compte bancaire, création d'adresse email...). Le recrutement d'un service civique pour promouvoir et organiser ces ateliers ainsi que le recours aux dispositifs Pix et Aidants Connect au sein du tiers-lieu ont également été proposés.

### ET MAINTENANT ?

Le projet de création de tiers-lieu est toujours en cours avec l'appui du département et l'ensemble des solutions proposées par l'équipe ont été approuvées par la mairie qui s'attache à leur concrétisation.

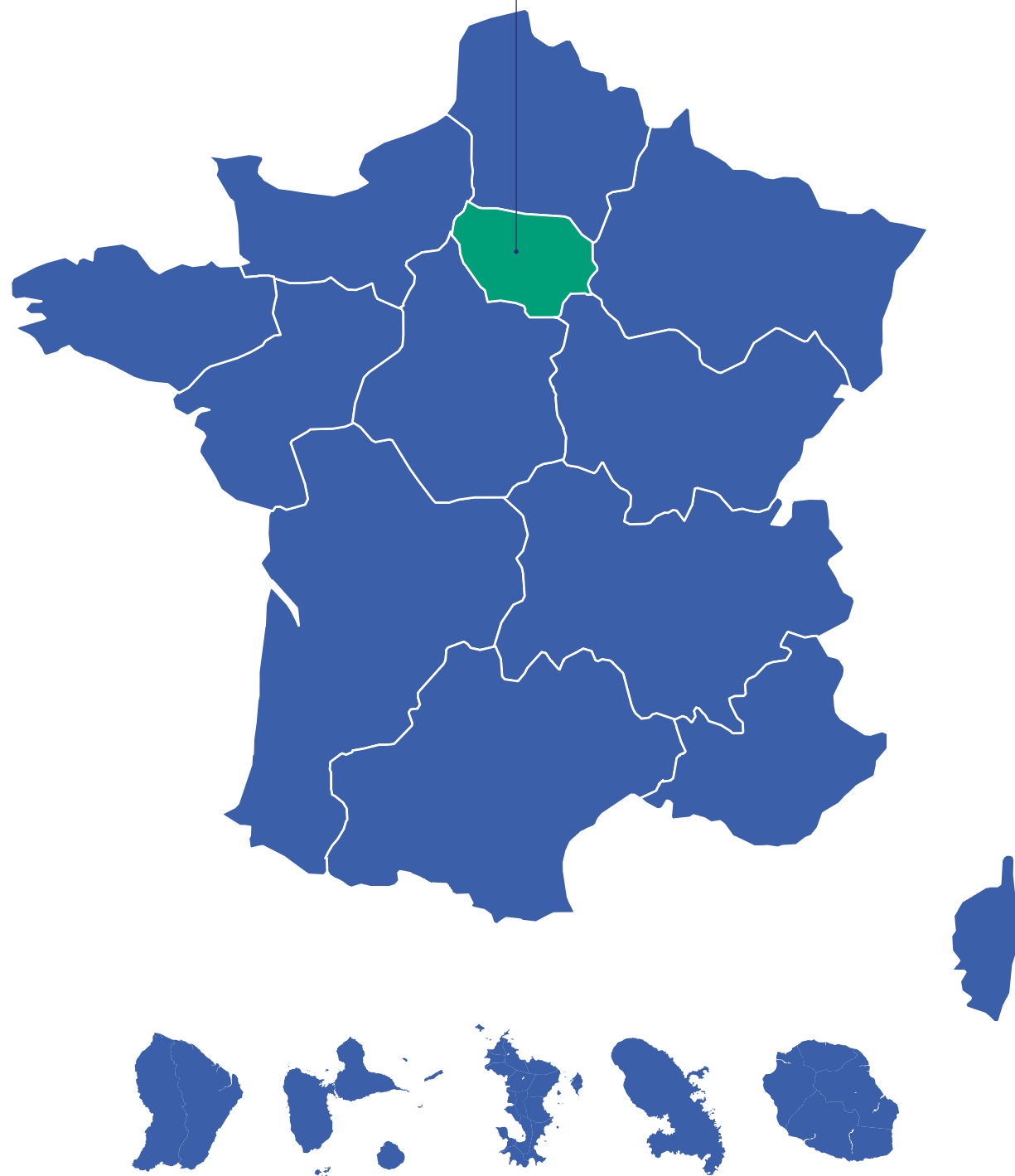


**AIDANTS CONNECT** est un service public numérique porté par l'Agence National de la Cohésion des Territoires et l'Incubateur. Il permet à des "aidants" professionnels de réaliser des démarches administratives en ligne à la place de tiers via une connexion sécurisée.
















# ÎLE-DE-FRANCE



Le département de la Seine-Saint-Denis a conduit trois investigations au cours du PNI.

	PROBLÉMATIQUE 1	PROBLÉMATIQUE 2	PROBLÉMATIQUE 3
	 outillage	 outillage	 environnement
	 administratif	 pilotage	 patrimoine
	 relation usager	 relation usager	 formation
 <b>1 700 000</b> habitants			

## « MÉDIATURE »

### PROBLÉMATIQUE 1

Faire face à la croissance exponentielle des réclamations adressées au service de médiation en maintenant un contact direct et de qualité avec les usagers.

### CONTEXTE

La médiation au sein de l'administration constitue une dernière chance de dialogue avec des usagers en perte de confiance avec l'administration et avant la judiciarisation de leur recours. L'enjeu est donc important en termes de crédibilité et de confiance dans les institutions publiques et les administrations. Ce service, indépendant, a été créé en 2019 en Seine-Saint-Denis et fait face à une sollicitation croissante chaque année.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Les hypothèses formulées sont les suivantes :

- l'absence d'un outil permettant la centralisation des informations et la répartition du traitement des dossiers au sein de l'équipe est source de dysfonctionnements, d'allongements de délais de traitements et in fine de mécontentements des usagers comme des agents ;
- la mise en place d'un parcours dématérialisé et d'un outil numérique permettrait de faire face à une croissance exponentielle des réclamations adressées au service de médiation ;
- la perte de temps engendrée par ce défaut d'outillage pourrait entraîner à terme une dégradation de la qualité du service et des conditions de travail des agents.

### INVESTIGATION

Des entretiens avec des usagers et des médiateurs ont permis de montrer que :

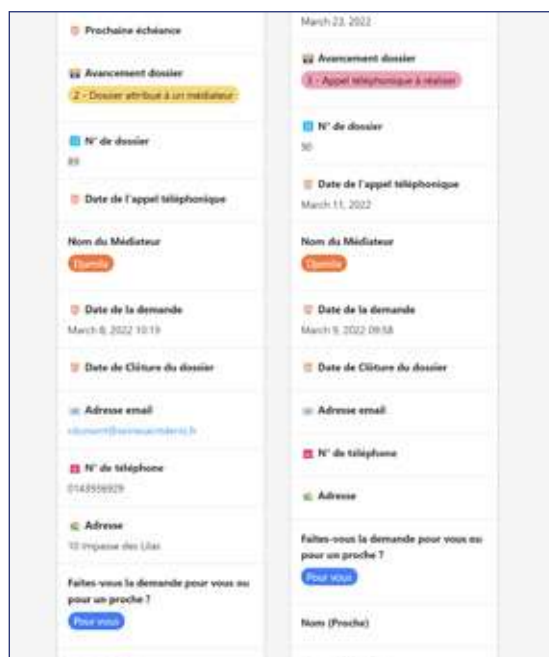
- les usagers sont très satisfaits de leur accompagnement mais dans le désarroi face à l'absence de transparence dans le traitement de leur demande. L'absence de réponse aboutit à une perte de confiance dans l'administration ;
- l'outil de gestion est « bricolé » et inadapté. Le traitement des réclamations nécessite une simplification grâce à un outil collaboratif ;
- l'Association Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) rassemblant les services de médiation de France et plusieurs autres collectivités établissent le même constat. Ils y ajoutent par ailleurs un besoin de fournir des statistiques à l'échelle nationale, aujourd'hui produites au prix d'un processus laborieux et chronophage. Le *benchmark* réalisé démontre l'existence d'outils de CRM (Customer Relationship Management) mais qui demeurent inadaptés, obsolètes ou non opensource.

## QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

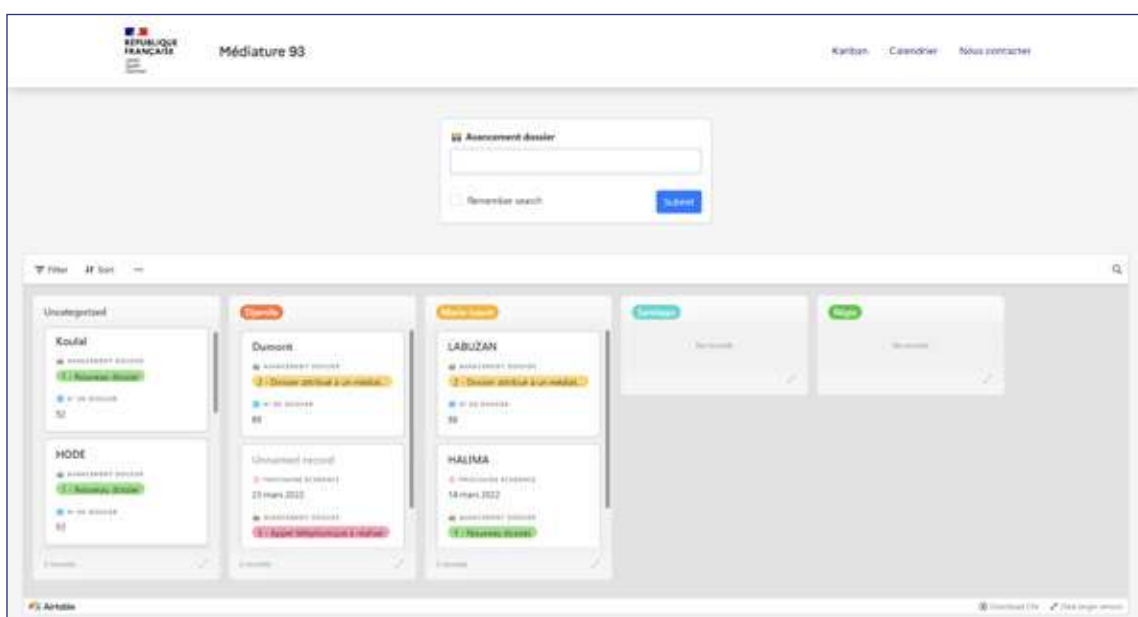
Face à un problème réel, majeur, et actionnable, la création d'un outil sur-mesure (*open source* collaboratif, personnalisable, simple) s'est donc imposée. Appelé « Médiature », l'outil dispose d'une double interface. Une première pour l'utilisateur, qui permet le suivi des étapes de traitement du dossier, l'historique en ligne, et des notifications pour les rendez-vous téléphoniques. Une seconde pour les médiateurs qui contient une base de données commune avec un système de répartition des réclamations entre les membres de l'équipe et un outil de production des statistiques. Cet outil doit permettre l'automatisation des tâches afin de réduire les erreurs et la perte de temps tout en préservant la relation humaine en définissant un point-étape téléphonique avec l'utilisateur.

## ET MAINTENANT ?

Un service public numérique est en cours de construction avec le service de Médiature du Conseil départemental de la Seine Saint-Denis et l'Incubateur des Territoires. Une convention a été signée entre l'ANCT et l'AMCT afin de poursuivre l'expérimentation du prototype « médiature » dans d'autres services volontaires (membres de l'AMCT) avant une éventuelle généralisation à l'échelle nationale.



Interface de gestion des demandes par les médiateurs du département



Prototype fonctionnel de l'outil "Médiature"

## PROBLÉMATIQUE 2

Recueillir simplement le niveau de satisfaction des usagers à l'égard des services du département dans une perspective d'amélioration continue de l'administration.

### CONTEXTE

Lancée en 2018, la Démarche usagers du département s'est concrétisée en 2019 par la création d'une médiation départementale et par l'affichage d'une charte déclinant pour chaque site recevant du public les engagements pris par le département envers les usagers. La direction générale souhaite que soient évalués leurs effets sur la qualité du service rendu aux usagers.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

L'absence d'outils automatisés permettant de recueillir les avis des usagers et leur niveau de satisfaction empêche le département d'avoir une vision globale de l'avis des usagers. La mise en place d'un outil de mesure de satisfaction suscite un nombre important de questions :

- Comment toucher les usagers (mode opératoire) ?
- À partir de quel niveau considère-t-on qu'un usager est satisfait ?
- Cherche-t-on une représentativité ou une illustration de tendance ?
- Quels conseils ou grille de lecture offrir aux directions pour interpréter les résultats ?
- Quelle régularité dans la mesure de la satisfaction des usagers ?
- Quelle sécurisation du système de recueil de l'avis des usagers ?

### INVESTIGATION

Pour répondre à cette problématique, des entretiens ont été menés à la fois avec les usagers et avec les experts et agents du département. Ces entretiens ont permis de préciser « sur quoi » et « comment » les usagers souhaitent être interrogés. Parmi les critères les plus fréquents, on retrouve le délai de traitement du dossier, l'état d'avancement, l'amabilité du personnel, l'accessibilité aux locaux et les indications et enfin le confort des locaux et la qualité des équipements. Concernant la manière, les usagers souhaitent des enquêtes courtes, compréhensibles (éviter un langage administratif trop complexe) et de préférence avec des questions fermées. Les usagers mettent aussi en avant leur désir d'un format mixte (ne pas tout digitaliser).

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Un *benchmark* a permis de découvrir l'existence d'un outil de conception de questionnaire (Sphinx) et de data visualisation (*Services Publics +*) déjà mis à disposition pour les administrations de l'État.

Un prototype de questionnaire a été construit et testé avec un groupe d'usagers. Les réponses au questionnaire seront recueillies « à chaud » à la fois lors d'enquêtes de terrain par un agent, sur une borne physique à la sortie des locaux ou encore via un QR Code rendant le questionnaire accessible sur une interface numérique. Un recueil de réponses « à froid » a aussi été imaginé avec un système de notification sms qui alerte l'utilisateur quelques jours après son passage pour obtenir son avis. Une fois obtenus, les résultats sont analysés, traités et rendus publics sur le site Internet.

### ET MAINTENANT ?

L'expérimentation du « baromètre de satisfaction » se poursuit désormais au sein de l'Incubateur local de la Seine Saint Denis, membre du réseau des incubateurs locaux de l'Incubateur des Territoires ANCT et sa construction devrait se poursuivre durant 6 mois.





**SPHINX** est une solution web privée dédiée aux sondages en ligne. Elle intègre toutes les contions de l'enquête : conception de questionnaire, collecte des résultats et interface de visualisation de la donnée.



**SERVICES PUBLICS +** est le programme d'amélioration continue des services publics permettant notamment aux citoyens d'évaluer et de partager leurs expériences concernant leur rapport aux différents services publics nationaux.



## LES ÉCO-GARDES DES PARCS DÉPARTEMENTAUX

### PROBLÉMATIQUE 3

Prévenir les dégradations constatées dans les parcs naturels régionaux du département par une revalorisation du métier d'éco-garde départemental et la mise en place d'actions pédagogiques positives.

### CONTEXTE

Des dégradations sont régulièrement constatées dans les espaces du département. Les éco-gardes des parcs en charge de la sécurisation et de la préservation des espaces naturels manquent d'outils pédagogiques et/ou multimédia pour faire respecter l'environnement de manière positive.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Pour lutter contre ces dégradations, les premières hypothèses formulées s'articulent autour de trois axes :

- former l'éco-garde en pédagogue pour qu'il ait un rôle d'éducation à l'environnement et fasse appliquer le règlement ;
- revaloriser et faire connaître le métier d'écogarde auprès des usagers des parcs départementaux ;
- faire prendre conscience de la richesse du patrimoine commun.

### INVESTIGATION

Une série d'entretiens a été menée, la moitié avec des usagers et l'autre avec des agents de parcs départementaux. Concernant les usagers, l'investigation a confirmé leur méconnaissance du métier d'éco-garde et des enjeux environnementaux. Mais elle a aussi confirmé le désir d'information et de sensibilisation notamment chez les jeunes générations. Concernant les éco-gardes, l'enquête a aussi permis d'observer :

- la difficile projection de carrière liée au statut local pour les éco-gardes de Seine-Saint-Denis ;
- une certaine « rupture » de confiance réciproque entre les agents du quotidien que sont les éco-gardes et la direction ;
- une certaine « déconnexion » entre une politique publique départementale ambitieuse, les attentes des usagers et les moyens des agents du quotidien.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Trois solutions à court, moyen et long terme ont été prototypées et soumises au comité de fin d'investigation :

- **à court terme** : Créer un parcours ludique de géo-caching (téléchargeable ou remis en main propre) comportant des indications sur la biodiversité et le métier d'éco-garde. Le parcours suivra une signalétique « intelligente » avec des informations de sensibilisation et un QR Code pour en savoir plus ;
- **à moyen terme** : Former et professionnaliser les éco-gardes à l'aide d'une nouvelle tenue, d'un livret d'intégration et de parcours de formation. Tous les éco-gardes seront formés à un socle commun (accueil, prévention, biodiversité) puis pourront choisir une spécialité. La formation aura lieu en basse saison ;
- **à long terme** : Valoriser le travail réalisé par les écogardes sur le site « Parcinfo » en créant une plateforme commune de partage d'informations consultable par le public et les professionnels.

### ET MAINTENANT ?

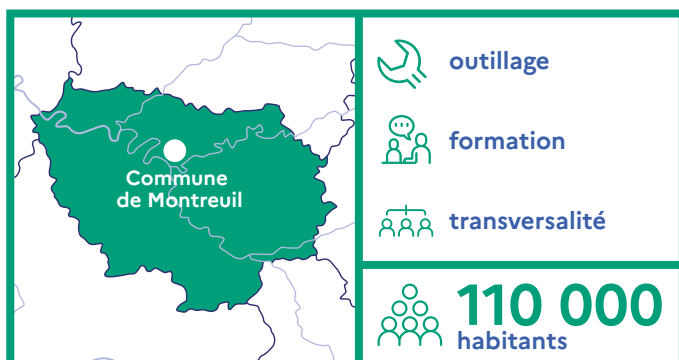
Les trois solutions à court, moyen et long terme sont actuellement en phase d'expérimentation et continuent d'être améliorées au niveau local. Par ailleurs, l'équipe des éco-gardes poursuit son accompagnement dans le cadre de l'incubateur local « Démarche Usagers » du département de la Seine-Saint-Denis.



En parallèle des investigations, le Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis s'est engagé dans une démarche de création d'un **INCUBATEUR LOCAL**, en partenariat avec l'Incubateur des Territoires de l'ANCT. La première promotion de nouvelles investigations réunit trois équipes dont deux ont participé au Programme National d'Investigations (écogarde et baromètre de satisfaction usager). La troisième traite la problématique de l'amélioration de la qualité des repas préparés chaque jour par la cuisine centrale du département.



Nouvelles tenues des écovigilants et maquettes de livrets distribués aux usagers



### PROBLÉMATIQUE

Améliorer les pratiques collaboratives entre les agents dans un contexte de travail hybride.

### CONTEXTE

Montreuil est une collectivité de près de 2200 agents. Dans un contexte où le travail hybride se développe, la collectivité s'interroge sur la mise en cohérence des outils numériques et le déploiement de nouvelles méthodes de travail au sein de ses services.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Les difficultés rencontrées pour adopter des pratiques plus collaboratives au sein de l'administration s'expliquent en partie par une hétérogénéité des pratiques numériques :

- des outils existants mais peu efficaces ;
- une multiplication d'outils informels au sein de chaque direction qui amènent parfois à des incompatibilités ;
- le manque de compétence des agents pour des outils collaboratifs.

### INVESTIGATION

Un questionnaire en ligne sur l'intranet, des entretiens qualitatifs avec agents et élus ainsi que trois ateliers d'échanges sur les pratiques collaboratives ont permis de confirmer ces difficultés et de les préciser.

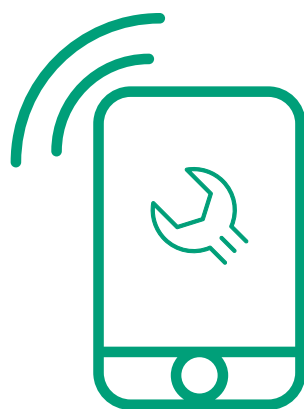
- La question des outils :  
Il ressort de l'investigation un foisonnement d'outils « officiels » et « officieux » dont seul le courriel est commun. Les agents ont donc besoin d'outils adaptés et partagés par tous. Il est nécessaire de limiter la panoplie des outils (un par usage), qui en outre sont peu efficaces ou avec des fonctionnalités limitées, afin de limiter les canaux de diffusion de l'information.
- Le manque de compétence des agents :  
Au cours des entretiens, a pu être observé le manque de connaissance des agents sur les outils collaboratifs et les fonctionnalités qu'ils offrent. La majorité des agents expriment à ce sujet un besoin de formation. Néanmoins, beaucoup d'agents sont réticents à changer leurs pratiques et s'en tiennent à l'usage du courriel maîtrisé par tout le monde.
- Un manque de culture collaborative :  
Beaucoup regrettent l'absence de culture collaborative et de volonté commune de mettre à profit de nouveaux outils. Cette situation est renforcée par l'absence d'un « garant » de ces pratiques comme pourrait l'être les managers en donnant l'exemple. Face au manque d'encouragement pour les nouvelles pratiques, les usages habituels refont rapidement surface.

## QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

- Maîtrise des outils numériques : Déploiement de Pix  
Pix va permettre aux agents de Montreuil d'évaluer leurs compétences numériques et d'accéder à un parcours de formation adapté afin d'acquérir un niveau de compétence minimum certifié.
- Développer une culture commune de la collaboration :  
Pour promouvoir une culture commune de la collaboration, il a été recommandé de tester en situation réelle, dans le cadre d'un projet concret, de nouvelles pratiques collaboratives. Cet accompagnement doit permettre de mieux exploiter les fonctionnalités collaboratives des logiciels déjà utilisés (grâce aux formations notamment) mais aussi de mettre en place de nouvelles pratiques (messagerie d'équipe, management visuel) et de rituels hebdomadaires et mensuels (kick-off, stand-up, réunions mensuelles et rétrospectives). Ces éléments participent à fédérer l'équipe et à donner une vision claire sur le rôle de chacun.
- Déployer des outils collaboratifs performants :  
Concernant les outils, il est nécessaire de réduire leur proportion de mieux les maîtriser en formant responsables et agents à leur prise en main.

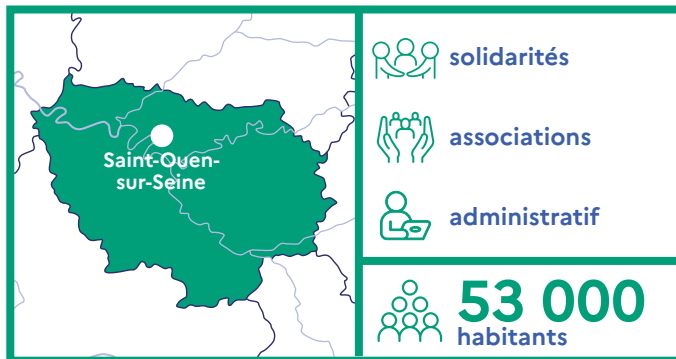
## ET MAINTENANT ?

Les solutions prototypées au cours de l'investigation sont encore en phase d'expérimentation au niveau local. Ces dernières alimenteront un plan d'action plus large, en fonction de l'impact qui aura été mesuré (taux de recommandation des pratiques collaboratives, taux d'utilisation des outils sélectionnés...). La mairie vise ensuite à étendre ces pratiques, au-delà des directions impliquées dans cette expérimentation.



**PIX est un outil permettant à ses utilisateurs d'évaluer, de développer et de certifier leurs compétences numériques. Pix a notamment développé une offre spécifique à destination des agents des collectivités territoriales : Pix Territoires.**





### PROBLÉMATIQUE

Optimiser la coordination des associations concernant la distribution de l'aide alimentaire.

### CONTEXTE

La ville de Saint-Ouen-sur-Seine accueille un nombre important d'habitants en situation d'extrême précarité. Plusieurs associations assurent activement la collecte et la redistribution de denrées alimentaires.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

- Les changements de lieux et l'irrégularité des distributions de paniers alimentaires par les associations empêchent les bénéficiaires d'avoir une visibilité sur l'aide alimentaire qu'ils peuvent obtenir.
- Les bénéficiaires de l'aide alimentaire sont parfois réticents à se rendre sur les distributions par souci d'anonymat et de discrétion.
- Un outil de cartographie dynamique permettrait d'assister les associations actives dans la distribution de paniers alimentaires dans leur coordination et leurs périmètres d'intervention respectifs.

### INVESTIGATION

Les entretiens menés avec les bénévoles et bénéficiaires ont totalement invalidé les hypothèses de départ :

- les bénéficiaires de l'aide alimentaire n'ont pas de difficultés à accéder aux distributions de paniers-repas ;
- l'anonymat n'apparaît pas comme une préoccupation majeure des personnes rencontrées. Leur situation de précarité extrême les pousse plutôt à être connus comme personnes en difficulté afin d'obtenir l'aide dont elles ont besoin.

L'investigation a toutefois fait émerger un autre besoin plus prégnant : un accompagnement des personnes bénéficiaires des aides sociales dans leurs démarches administratives.

- Les personnes de nationalité française considèrent leur suivi par une assistance sociale peu optimal et ne se sentent pas accompagnées. Ils ne bénéficient pas de toutes les aides auxquelles ils ont droit.
- Les personnes sans-papiers n'ont pas accès à une assistante sociale et ont pourtant grandement besoin d'accompagnement notamment dans la constitution de dossier de régularisation.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Trois solutions à court, moyen et long terme ont été envisagées :

La **création d'une permanence administrative sur le modèle de la permanence juridique en partenariat avec Ligue des Droits de l'Homme**. Ce guichet doit permettre d'écouter et d'accompagner de manière humaine des personnes aux parcours de vie difficiles, d'aider à la

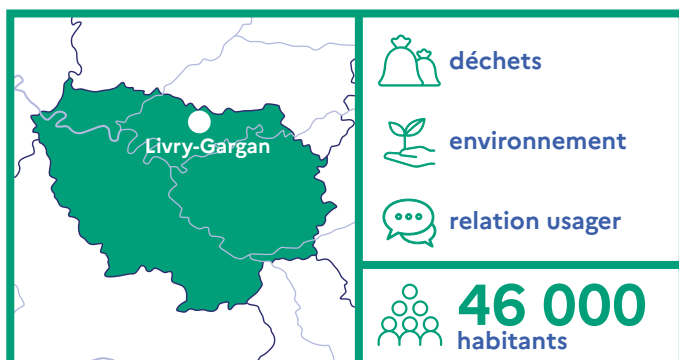
constitution et au suivi des démarches administratives des personnes en situation de grande précarité et d'instaurer une vraie coordination entre les différents acteurs, services institutionnels et associations.

À termes, **l'implantation d'une maison France Services voire la création d'un tiers lieu social** permettrait encore mieux de répondre à cette problématique en offrant à service unique dédié à l'assistance administrative.

#### **ET MAINTENANT ?**

Parmi les solutions imaginées, la première « à court terme » est actuellement en phase de test et pourra être internalisée si elle s'avère concluante.





### PROBLÉMATIQUE

Lutter contre la recrudescence des dépôts sauvages dans l'espace public.

### CONTEXTE

Malgré une diversité de dispositifs, moyens humains et financiers déjà mis en place, la ville de Livry-Gargan constate une recrudescence de la présence de déchets/dépôts sauvages dans l'espace public, notamment hors des jours de retrait prévu des encombrants par Grand Paris Grand Est.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Les hypothèses avancées au début de l'investigation sont les suivantes :

- les habitants ne tiennent pas compte du calendrier indiquant les jours de ramassage des déchets encombrants ;
- les habitants ne se rendent pas ou peu à la déchetterie et ne savent pas comment/où se débarrasser de certains types de déchets ;
- la population a augmenté, causant peut-être une inadéquation du service en place ;
- il semble y avoir moins de gardiens dans les immeubles pour réguler les sorties des déchets dans l'espace public. Les services privés qui s'en chargent laissent plus longtemps les encombrants/poubelles dans l'espace empêchant la bonne circulation des passants et favorisant la propagation des nuisibles.

Selon la ville, une application de signalement des déchets par les citoyens permettrait une intervention fluidifiée des services de la mairie.

### INVESTIGATION

Les entretiens menés avec les habitants, commerçants, et agents de la déchetterie ont montré que :

- les citoyens n'ont ni connaissance du calendrier de ramassage ni du poids et dimensions acceptés. Par conséquent et par effet de mimétisme les habitants sortent leurs déchets en même temps que leurs voisins ou quand ils en ont besoin ;
- les locaux de stockage des gardiens sont souvent trop petits et une fois pleins, sont vidés sur la voie publique ;
- la fermeture de la déchetterie le weekend est aussi un frein. Les gardiens ne travaillant pas le weekend sortent les encombrants le vendredi.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Après un *benchmark* des solutions mises en place ailleurs, la phase d'idéation a abouti à une stratégie globale de prévention comprenant :

- un **plan de propreté global 360°** visant à faire de Livry-Gargan une ville pilote en s'appuyant sur les recommandations du Ministère de la Transition Écologique (notamment du Guide relatif à la lutte contre les abandons et dépôts illégaux des déchets). L'investigation a plus tard montré que



les associations (**Gestes Propres** et **Amorce**) co-rédactrices du guide étaient en train de mettre en place un programme d'application à l'appui de 5 communes pilotes. Faire partie du programme d'application de l'association Geste Propres et devenir une commune pilote s'est donc vite imposé comme un nouvel objectif ;

- un **événement « happening »** de mise en lumière des dépôts sauvages dans l'espace public afin que les habitants prennent conscience de l'ampleur du problème a également été prototypé ;
- une **campagne de communication** pour valoriser le travail des agents de propreté et montrer des cas concrets de citoyens ne sachant pas quoi faire de leurs déchets sauvages.

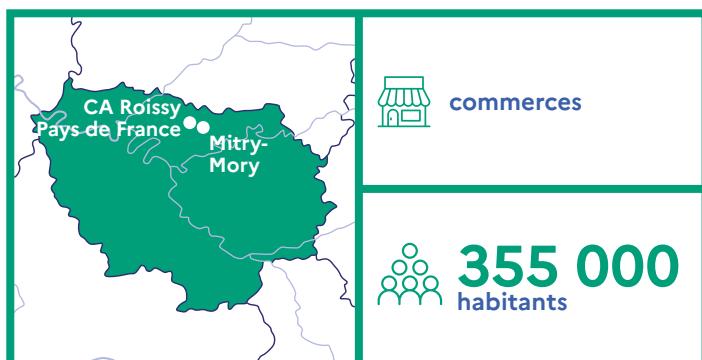
#### ET MAINTENANT ?

La gestion du problème a désormais été internalisée par la commune de Livry-Gargan. L'intégration de Livry-Gargan au programme de **Gestes propres** est en discussion et des échanges avec l'association **Amorce** ont confirmé la pertinence d'un événement devant la mairie. Ces échanges ont aussi confirmé la nécessité de se rapprocher d'autres collectivités ou EPCI afin de trouver des logiques de mutualisation. Ce qui a poussé Livry-Gargan à se rapprocher de la Région Île-de-France afin de bénéficier du Plan de propreté régional et potentiellement déployer l'application de signalement ACDéchets.



**ACDÉCHETS** est une application mobile et un service de lutte contre les dépôts sauvages développé et déployé par la région Île-de-France en partenariat avec l'association Rudologia accompagnant les collectivités dans leur gestion des déchets.





### PROBLÉMATIQUE

Accompagner les restaurateurs locaux dans leur adaptation au phénomène de vente à emporter et résoudre l'offre de restauration insuffisante des zones artisanales et industrielles du territoire par la préfiguration d'une coopérative de livraison de repas.

### CONTEXTE

Au sein de la CA Roissy Pays de France, trois grandes zones artisanales et industrielles accueillent plus de 10 000 salariés. Éloignées des centres urbains, ces zones disposent de peu d'infrastructures de restauration in situ freinant les facilités de restauration des salariés sur le temps de pause méridienne. Depuis la crise sanitaire, les restaurateurs font face à une pénurie de demande.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Un système de livraison des repas entre les restaurateurs du territoire et les bassins d'emplois isolés permettrait de résoudre cette double problématique car :

- les salariés des parcs d'activités ne sont pas satisfaits de l'offre de restauration sur site ;
- les modes de consommation ont été bouleversés par la crise propulsant la vente à emporter ;
- les restaurateurs ont besoin d'être accompagnés pour reconquérir leur clientèle sur internet et les réseaux sociaux ;
- les restaurateurs n'ont pas su ou pu s'adapter pendant les périodes de confinement car la vente à emporter et/ou la livraison n'est pas le cœur de leur métier.

### INVESTIGATION

Un questionnaire en ligne a été mis à disposition des salariés et restaurateurs. Puis des entretiens ont été menés avec les restaurateurs, les chefs d'entreprise, et les salariés.

Cette enquête a confirmé la globale insatisfaction des usagers quant à l'offre de restauration actuelle. Cette insatisfaction résulte principalement du prix, du manque de temps mais aussi de la visibilité des offres locales et de l'absence de livraison.

L'enquête met en avant que les salariés seraient prêts à commander sur une plateforme locale à condition que l'offre soit visible, à un prix raisonnable et disponible en livraison.

Concernant les restaurateurs, l'enquête a confirmé la déstabilisation provoquée par la crise sanitaire, rendant difficile la mise en place de communication et l'adaptation à la livraison. Elle a aussi confirmé les faibles compétences numériques des restaurateurs qui ne prennent pas conscience des attentes clients en matière de digitalisation.

## QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Après un *benchmark* des solutions existantes, il a été décidé de mettre en œuvre une page internet et des solutions de logistique urbaine pour instaurer un système de livraison à vélo. L'objectif de ce site est de développer un service de proximité qui mette en relation les acteurs locaux (entreprises, salariés, restaurateurs) et qui rende visible une offre de restauration adaptée à la livraison. Ce site web regrouperait l'ensemble de l'offre de restauration du territoire.

## ET MAINTENANT ?

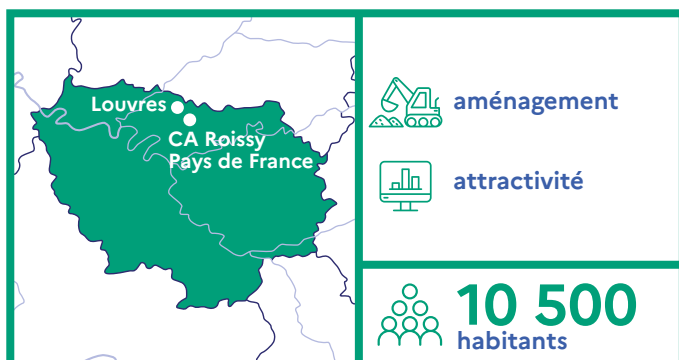
Un prototype de site web a été mis en place et soumis à l'évaluation des restaurateurs. La coopérative Coopcycle et leur logiciel *open source* de gestion des tournées de livraison sont pressenties pour être associés à la démarche. Aujourd'hui, ce modèle économique coopératif est encore en cours de création mais devrait aboutir à une phase d'expérimentation de la livraison courant 2022.



**COOPCYCLE** est un logiciel qui cherche à rendre le pouvoir aux livreurs et livreuses en proposant une plateforme de livraison de repas uniquement réservée aux coopératives locales de coursiers.



Prototype de la plateforme web de livraison



### PROBLÉMATIQUE

Redynamiser l'artère commerciale historique du centre-ville de Louvres.

### CONTEXTE

La rue de Paris, artère commerciale historique de la ville souffre de diverses problématiques :

- la perte d'attractivité commerciale et la faible diversité des commerces ;
- le stationnement occupé par les habitants qui ne facilite pas l'accueil de la clientèle ;
- le renouvellement de population et les divisions qu'il entraîne ;
- le non-respect des espaces publics.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Une série d'entretiens qualitatifs (avec commerçants et habitants) et 124 rencontres en ligne avec des familles ont permis de confirmer à la fois les difficultés de stationnement et le manque d'attractivité commerciale de l'artère principale à la fois en raison du manque de diversité des commerces mais aussi du non-respect de l'espace public (saletés, déjections canines). Trois enjeux ont donc été retenus à l'issue de l'investigation :

- l'amélioration du stationnement ;
- le maintien d'une offre commerciale diversifiée et de proximité ;
- le maintien de l'attractivité du quartier.

### INVESTIGATION

Pour confirmer ou infirmer les hypothèses, 25 entretiens avec les acteurs concernés (agents, utilisateurs du service, élus...) ont été menés. Ils ont confirmé la méconnaissance des usagers concernant la cuisine centrale ainsi que leur désir d'en savoir plus sur le contenu des assiettes (origine, qualité, prix, etc.) Ils ont aussi permis de découvrir l'absence de prise en compte de certaines problématiques (déchets, sources d'énergie) et plus largement une méconnaissance de la stratégie alimentaire globale de l'agglomération. Par exemple, les personnes interrogées ne font pas le lien entre les repas préparés et leur impact éventuel sur l'activité agricole du territoire. L'absence d'outil systémique d'évaluation a donc bien un impact sur les acteurs du territoire.

## QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Un projet de redynamisation de la Rue de Paris dans une démarche "Smart City" a été imaginé. Après un *benchmark* de solutions mises en œuvre dans d'autres villes, des premières solutions applicables rapidement ont été mises en œuvre (aménagement de la rue de Louvres, amélioration de la signalétique, événementiel...). Deux solutions numériques ont par la suite été choisies :

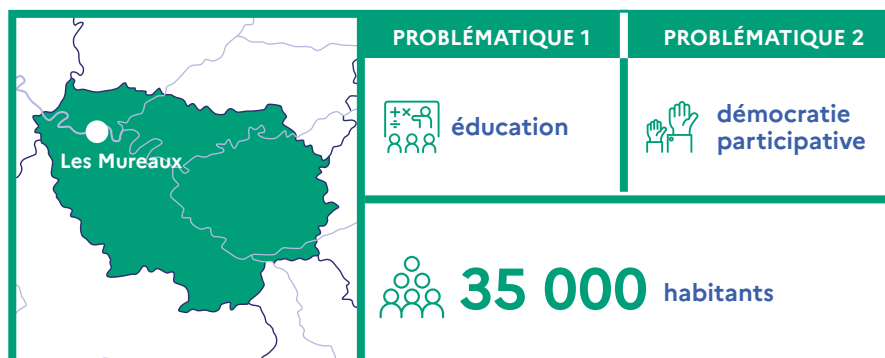
- l'utilisation de Baludik, afin de faire découvrir le territoire autrement et de redynamiser l'artère historique de Louvres ;
- la mise en place d'une page internet pour valoriser la rue de Louvres tant sur le plan de son histoire que de ses commerçants. Elle sera mise en place et actualisée dans une logique participative et de co-création avec les habitants et les commerçants.



Créé il y a cinq ans, **BALUDIK** est une manière innovante de valoriser la culture et le patrimoine de son territoire à l'aide d'une approche ludique et numérique. Cette application permet la création de jeux de piste et de parcours ludiques et interactifs.



La ville des Mureaux a mené deux investigations.



### PROBLÉMATIQUE 1

Doter les professeurs des écoles d'outils efficaces pour lutter contre le décrochage passif à l'école.

#### CONTEXTE

2 778 enfants sont inscrits aux Mureaux en élémentaire (CP +CM2), soit 500 élèves par classe d'âge dont :

- 275 (55 %) ne posent pas de problème particulier ;
- 50 (10 %) sont en décrochage actif et suivis activement par la Réussite Éducative des Mureaux ;
- 100 (20 %) sont très bons à l'école ;
- 75 (15 %) sont en décrochage passif et ne font l'objet actuellement d'aucun suivi particulier.

#### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

L'équipe d'investigation, baptisée "En Vie" a tout d'abord émis ces hypothèses pour justifier le décrochage passif :

- un apprentissage scolaire abstrait qui privilégie la théorie en oubliant ses applications concrètes dans la vie quotidienne ;
- l'appel au devoir et à l'obéissance qui opère de moins en moins chez les enfants d'aujourd'hui hors les « bons élèves » ;
- le manque de reconnaissance des talents et réalisations de l'enfant autant extra-scolaires (*leadership*, sens stratégique, agilité sportive, lien social, créativité...) que scolaires.

La solution initialement imaginée consistait à mettre en place un passeport numérique listant les compétences de l'enfant : culturelles, artistiques, scolaires, associatives, sportives... alimenté et consulté par tous les acteurs autour de l'enfant (éducateurs de la ville, associations, clubs sportifs, professeurs...).

#### INVESTIGATION

Des entretiens ont été menés avec le personnel de l'éducation nationale, les acteurs de la ville (périscolaire, animateur) et parents d'élèves. L'investigation a confirmé que l'apprentissage scolaire n'était pas ancré dans le réel ou dans le quotidien de l'enfant et que les potentiels et désirs de l'enfant n'étaient pas exploités (ni identifiés ni utilisés pour essayer de l'accrocher). Il a aussi été découvert que des difficultés sociales et linguistiques empêchaient certains parents d'aider leurs enfants.

Face aux résultats, le passeport numérique de l'enfant initialement envisagé n'a pas été retenu : l'objectif principal du passeport était de donner aux acteurs éducatifs qui entourent l'enfant un aperçu de ses talents et motivations pour lui donner confiance en lui et envie d'apprendre.

La deuxième phase de l'investigation s'est tournée vers la conception et la mise en place de deux solutions complémentaires destinées aux maîtres d'école du CE2 désireux de réengager des enfants décrocheurs passifs dans leurs apprentissages.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

La première expérimentation a été conçue en partenariat avec l'Éducation Nationale et le programme Réussite Éducative. "L'Art Thérapie" a été considérée pour illustrer concrètement les éléments de théorie inscrits au programme. Un premier atelier a été mené de septembre à décembre 2021, un mercredi par semaine, avec six enfants, considérés comme étant en difficulté. Il avait pour objectif la construction d'un bateau en bois en utilisant les éléments du programme.

### ET MAINTENANT ?

Après une première expérimentation concluante, une seconde plus longue et au sein d'une classe de CM2 doit être menée de mars à juin 2022. À termes, l'objectif de l'équipe et de la ville des Mureaux est :

- de mesurer et démontrer l'impact positif de ces ateliers pédagogiques pour lutter contre le décrochage passif ;
- de continuer à travailler avec les acteurs du territoire (professeurs, directeurs d'établissement, associations) pour créer de nouveaux formats d'atelier ;
- de tester ces formats d'atelier auprès d'autres collectivités et *in fine* de structurer une bibliothèque de connaissance partagée et un réseau d'acteurs pour essaimer la méthodologie de conception et conduite de ces ateliers.

Si les résultats s'avèrent concluants, un accompagnement par l'Incubateur des Territoires ou autre incubateur public concernant ce troisième point pourrait être étudié dans la perspective de création d'un service public numérique d'ampleur nationale.

## Action art thérapie

Séance N° \_\_\_\_\_ Date de la séance : \_\_\_\_\_

	1. Assiduité à la séance		2. Concentration			3. Participation aux activités proposées			4. Prise d'initiative			5. Respect des règles établies par l'adulte			6. Place dans le groupe	Commentaire sur la séance
	Présent	Absent	B	M	F	B	M	F	B	M	F	B	M	F		
Enfant 1		Présent														
Enfant 2			X			X				X			X		Challenger	En milieu de séance pose de la question
Enfant 3					X		X		X					X	En retrait	A été un peu en retrait pendant les séances
Enfant 4			X			X			X			X			Leader	Très motivé et sérieux
Enfant 5				X		X				X	X				En retrait	Assiduité et en retrait pendant les séances
Enfant 6		Sur Abs	X			X				X	X				Suiveur	Reservé en début de séance, elle a pu s'exprimer en fin de séance

**B = bonne M = Moyenne F = Faible**

1. Assiduité : prise en compte de la présence et du retard  
 2. Concentration : capacité d'écoute, à se poser et à réfléchir dans le calme  
 3. Participation : capacité à refuser ou à participer à une ou plusieurs activités

Grille de mesure d'impact et de suivi de l'expérimentation, remplie par l'intervenante, les parents et enseignants

## PROBLÉMATIQUE 2

Mettre en place un outil de démocratie implicative avec une mesure d'indice du bonheur des habitants pour les impliquer davantage dans la vie publique.

### CONTEXTE

Aux élections municipales, l'abstention atteint des niveaux importants (57% en 2014 et 68% en 2020) et les élus réfléchissent à des mécanismes de "démocratie implicative" pour davantage mobiliser les habitants dans la vie publique.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Les outils de démocratie participative semblent une solution pour mieux évaluer les besoins des habitants. Une partie des problèmes dont les habitants se plaignent (saleté, incivilités) pourraient être résolus par une participation politique. Cette participation impliquerait une prise de conscience et un changement de comportement des habitants.

### INVESTIGATION

L'investigation a permis d'alimenter la réflexion de l'équipe et de la municipalité sur les outils de démocratie inspirants, efficaces et potentiellement mobilisables aux Mureaux.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Le projet imaginé par la ville réside dans la mise en place d'un "indice du bonheur" doublé d'un mécanisme de mesure de satisfaction qui permettrait aux habitants de faire remonter leurs problèmes et ainsi d'ajuster les politiques municipales à leurs besoins.

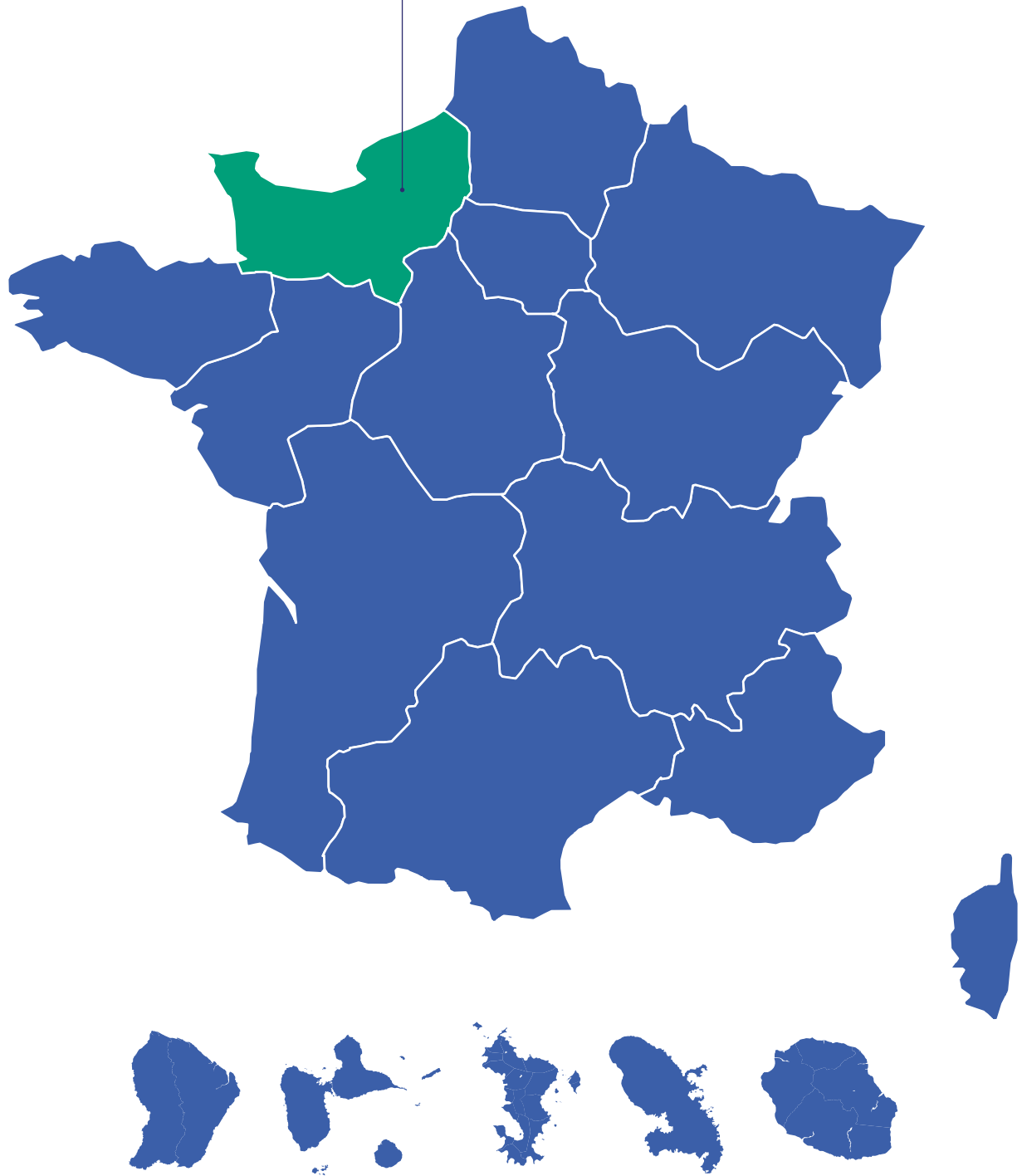
### ET MAINTENANT ?

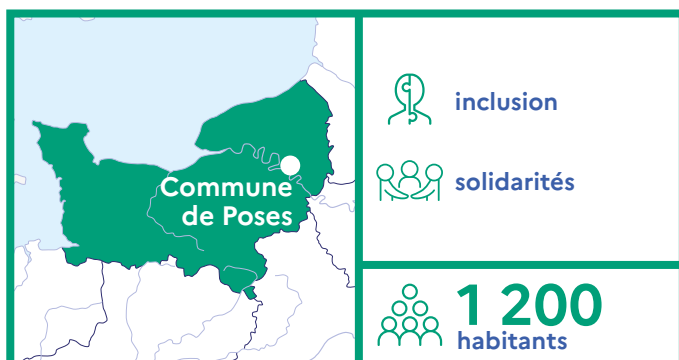
La ville des Mureaux et les élus poursuivent cette réflexion structurelle et ont pour objectif un développement de cette solution en autonomie.





# NORMANDIE





### PROBLÉMATIQUE

Résorber l'isolement des personnes âgées en milieu rural par une autonomisation face aux moyens numériques.

### CONTEXTE

Dans les milieux ruraux, les petites communes de moins de 2 000 habitants, les personnes âgées souffrent encore plus facilement de l'isolement et du manque de liens sociaux. La fracture sociale et numérique est d'autant plus criante depuis la crise sanitaire et beaucoup se replient sur eux-mêmes, n'osant même pas demander de l'aide et saisir la mairie en cas de besoin.

Dans la petite commune de Poses, 10% de la population à plus de 70 ans. Pour la plupart, ils attendent que la situation soit au bord de la rupture avant de prévenir la mairie ou le CCAS.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

L'hypothèse de départ était la suivante améliorer l'accès au numérique pour les personnes âgées de plus de 67 ans isolées participera à leur autonomisation, améliorera leur communication avec l'extérieur et les rendra moins seules. Ainsi elles seront en mesure de saisir la mairie pour solliciter de l'aide, elles auraient ainsi accès aux mêmes services et de la même façon que tous les administrés.

### INVESTIGATION

Les entretiens menés avec les maires de petites communes et les personnes âgées ainsi qu'une enquête en ligne ont permis de confirmer l'isolement et le faible accès des personnes âgées au numérique rendant impossible la réalisation de leurs démarches administratives. L'enquête a donc invalidé l'hypothèse de départ, une potentielle solution numérique étant jugée inadéquate voire contre-productive (inutile, trop complexe) par les personnes âgées interrogées.

L'enquête a aussi mis en lumière les difficultés rencontrées par les maires. Beaucoup ont des difficultés à cerner et suivre les bénéficiaires de l'aide sociale ainsi qu'à mettre en œuvre les alertes préfectorales (plan canicule, risque météo).

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Un *benchmark* des solutions existantes a permis d'identifier des pistes de solutions à adapter à la particularité des territoires ruraux. La solution imaginée consiste à mobiliser une quinzaine d'habitants de Poses afin qu'ils/elles deviennent des filleul.es d'une quinzaine d'ainé.es de la ville. Cela permet d'abord de recréer du lien et de la convivialité mais aussi d'avoir un suivi de ces personnes. Le bénévole pourra questionner régulièrement la personne âgée sur un ensemble de sujets cruciaux (prise de médicaments notamment). Le but étant de multiplier les relais auprès d'une population extrêmement vulnérable.

Le recrutement de bénévoles est facilité par le partenariat avec la plateforme *jeuxaider.gov*. L'ambition finale est de créer un **kit « Filleul.e »** sous la forme d'une application qui pourrait être téléchargée par toutes les communes. Ce kit serait composé d'une charte, de bonnes pratiques, de visuels... que chaque commune rurale pourrait s'approprier et déployer à moindre coût.

### ET MAINTENANT ?

"L'opération Filleul.e" a bénéficié d'un accompagnement supplémentaire de la part de l'Incubateur des Territoires, afin de finaliser ce kit méthodologique et de communication. Le projet "Part'âge" a connu des résultats particulièrement concluants à l'échelle locale et est pérennisé. L'Incubateur des Territoires propose aujourd'hui de déployer et d'accompagner l'appropriation du service par d'autres communes depuis son site internet.



**JEVEUXAIDER.GOUV** est un site du service public dont l'objectif est de trouver une mission de bénévolat dans des domaines divers au sein d'une association, organisation publique ou une commune partout en France, sur le terrain ou à distance.



## Part'âge

Part'âge est une solution "clé en main" facile à mettre en place dans votre commune.

- 1 **Téléchargez le KIT Part'âge** (charte, bonnes pratiques, visuels, guide du bénévole etc)
- 2 **Communiquez sur vos canaux habituels** et diffusez l'info sur [jeuxaider.gov.fr](http://jeuxaider.gov.fr)
- 3 **Sélectionnez les bénévoles** et mettez-les en contact avec les personnes âgées identifiées
- 4 **Suivez la relation grâce à nos outils de suivis.** Relayer plus facilement les alertes préfectorales (plan canicule etc)

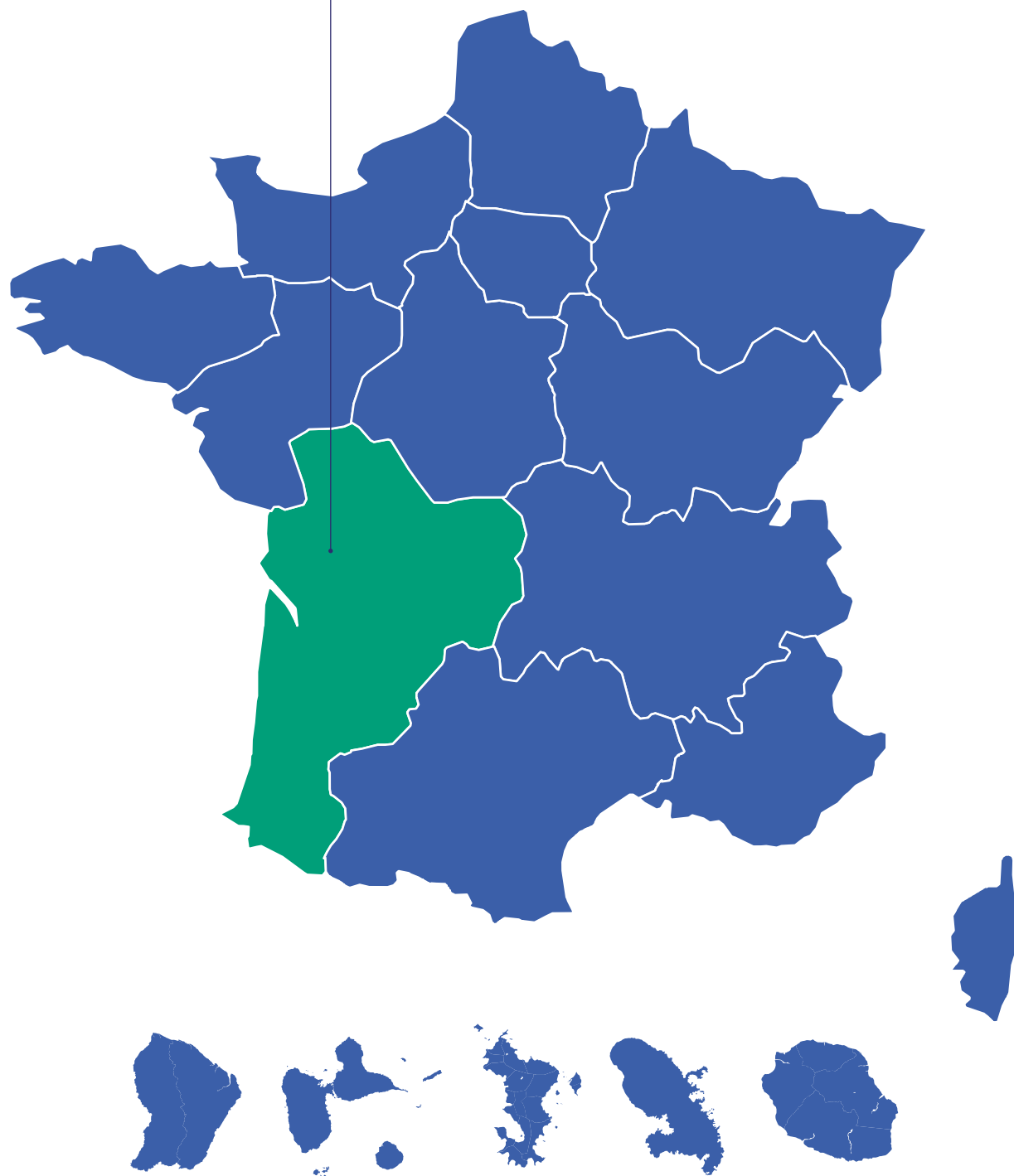
Part'âge est actuellement en cours de première expérimentation dans le département de l'Eure. Ce projet est issu d'une investigation menée par l'ANCT et la commune de Poses. En partenariat avec [jeuxaider.gov.fr](http://jeuxaider.gov.fr), Part'âge a pour ambition de se déployer au niveau national.

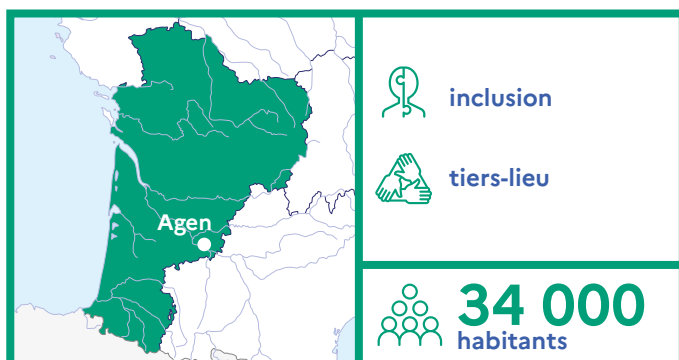


Flyer de communication du service Part'âge expérimenté à Poses



# NOUVELLE-AQUITAINE





### PROBLÉMATIQUE

Améliorer l'efficacité et la coordination des différents tiers-lieux de la ville dans leur lutte contre la fracture numérique.

### CONTEXTE

Dotée de trois tiers-lieux numériques sur son territoire, l'agglomération d'Agen a pour ambition de se doter d'un outil permettant le suivi des différents parcours usagers au sein de ces structures et ainsi démultiplier leur impact.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Plusieurs hypothèses de problèmes ont été soulevées en début d'investigation :

- les usagers n'ont pas conscience des possibilités offertes par le numérique et ne fréquentent pas ou peu ces lieux qui leur sont dédiés ;
- certains usagers plus expérimentés ne progressent pas au sein de ces structures car elles ont déjà un socle de connaissance de base ;
- les agents accompagnant les usagers ne bénéficient pas d'outil partagé pour évaluer le niveau des usagers.

Un outil de suivi usager était alors une solution envisagée par l'agglomération.

### INVESTIGATION

Après une enquête terrain menée auprès des usagers, il a plutôt été décidé de travailler sur le parcours numérique des usagers ayant le plus de difficultés et réticences en identifiant les risques de "sortie de parcours". L'investigation montre que la première étape pour limiter ce risque consiste à établir un diagnostic rapide et personnalisé afin de bâtir un parcours plus global, adapté et efficace.

Les conseillers numériques quant à eux, mettent en avant le manque d'assiduité, la logique d'assistantat, ainsi que la barrière de la langue.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

L'investigation a notamment permis d'identifier et de rencontrer les équipes de Pix et notamment du service ABC Pix qui se destine à accompagner les personnes en difficulté dans le développement de compétences de base en matière de numérique. Cet outil a été identifié comme le plus pertinent pour établir un diagnostic et construire des parcours usagers adéquats.

### ET MAINTENANT ?

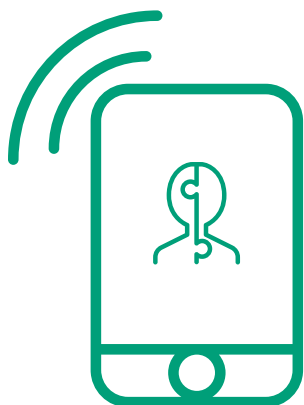
L'agglomération d'Agen est en discussion avec Pix ABC pour un déploiement et une généralisation du recours à l'outil au sein de ces tiers-lieux, avec l'appui des conseillers numériques qui y travaillent.



Dans le cadre de la stratégie nationale pour un numérique inclusif, **ABC PIX** a été conçu pour accompagner les publics en difficulté avec le numérique dans le développement des compétences essentielles pour exercer leur e-citoyenneté (navigation sur Internet, bases de la bureautique, droits et risques du numérique...).



Dispositif phare du Plan de relance, le projet « **CONSEILLERS NUMÉRIQUES** » a pour ambition de rendre plus accessible un usage quotidien du numérique et de favoriser notamment l'insertion professionnelle et le retour à l'emploi pour les publics fragilisés. La formation et la rémunération des 4 000 Conseillers numériques – intervenant dans les structures d'inclusion numérique à l'échelle nationale – sont prises en charge par l'État. Le projet est piloté par l'ANCT.

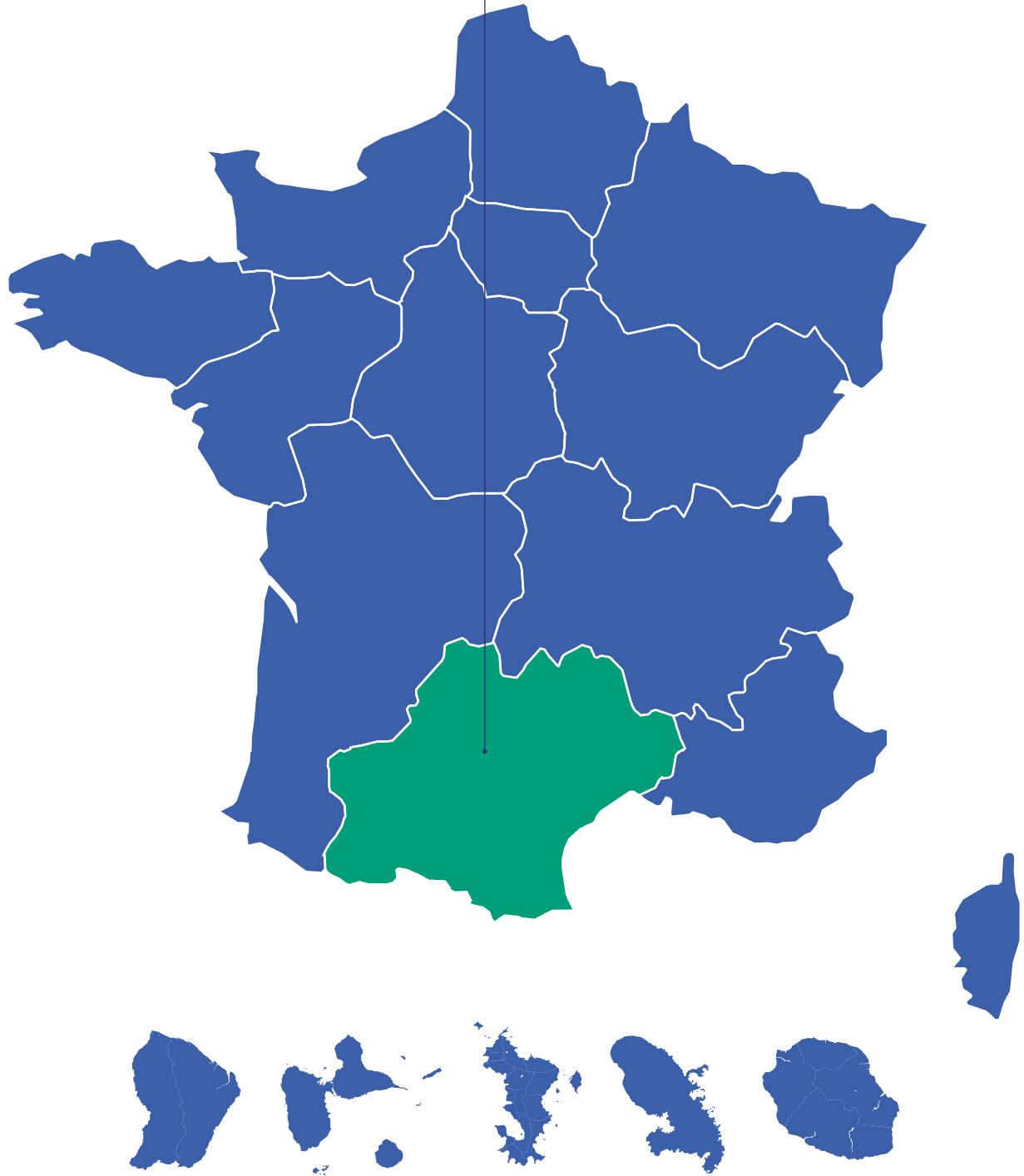


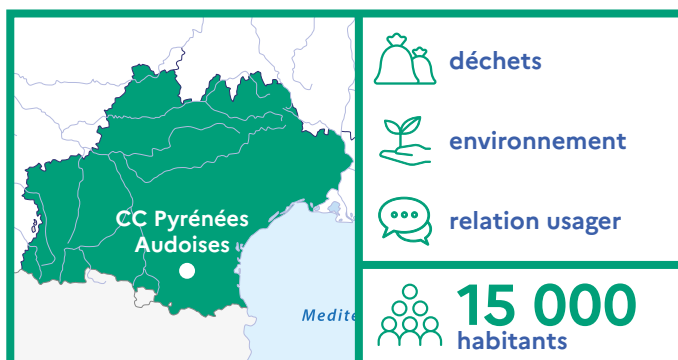
**LES BONS CLICS** est une plateforme gratuite conçue pour guider et former les aidants numériques qui interviennent auprès des publics en situation d'illectronisme, en proposant des ressources thématiques et ludiques, et accueillant un média adapté aux enjeux d'une société de plus en plus numérique.





# OCCITANIE





### PROBLÉMATIQUE

Améliorer la gestion des déchets en sensibilisant les habitants à la problématique du tri.

### CONTEXTE

La communauté de communes de Pyrénées Audoises regroupe 14 000 habitants. Les changements de modalités de collecte et de facturation des déchets ont soulevé des remarques de la part des citoyens. L'investigation a pour objectif d'explorer le sujet de l'amélioration de la relation des usagers avec la gestion des déchets.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Au départ de l'investigation, deux hypothèses sont formulées :

- davantage de transparence et de pédagogie concernant la taxe sur les ordures ménagères (TOM) permettra une meilleure compréhension des coûts induits par le traitement et une diminution des plaintes des citoyens à ce sujet ;
- de manière générale, un meilleur rapport à la gestion des déchets améliorera le respect des consignes de tri des déchets.

### INVESTIGATION

Une quarantaine d'entretiens (avec des citoyens et avec le personnel en charge) complétés par une enquête en ligne, ont permis de montrer que les interrogés ne se sentent pas responsables du problème soulevé, rejettent la faute sur d'autres acteurs (État, commerçants, industriels) et considèrent la redevance ordures ménagères trop élevée.

Ils ont aussi mis en avant les nuisances générées par les espaces de collecte (odeurs notamment). Enfin, l'investigation a montré que si la pratique du tri est aujourd'hui intégrée par les habitants, les consignes de tri restent souvent confuses.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Afin d'inciter à davantage respecter les consignes de tri et ainsi limiter tant les frustrations ressenties et exprimées par les citoyens que les coûts pour la collectivité, plusieurs solutions sont mises en place :

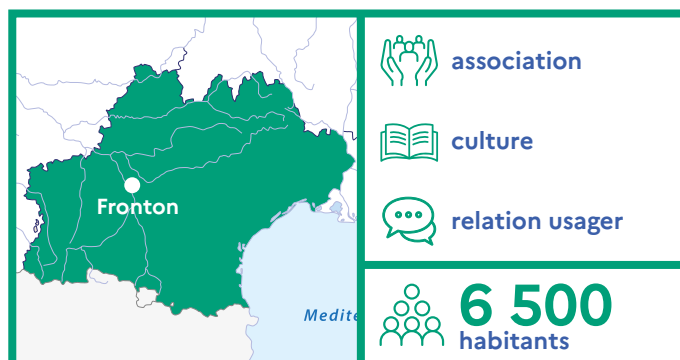
- un nettoyage des espaces de collecte régulier pour « réconcilier » les citoyens avec la gestion des déchets ;
- paysager les espaces de collecte et expérimenter les « nudges » afin de limiter les comportements inciviques ;
- mettre en place des sacs de tri avec des consignes imprimées (à faire/à ne pas faire) afin d'améliorer le respect des consignes.

Une nouvelle enquête a été menée afin d'obtenir le retour des utilisateurs quant aux solutions proposées. Les deux premières solutions ont suscité un vif intérêt.

### **ET MAINTENANT ?**

La Communauté de Communes Pyrénées Audoises a désormais internalisé le projet et les trois solutions imaginées au cours de l'investigation. La commission OM mesure l'impact de chacune d'entre elles selon la méthodologie et le plan d'action présentés lors du comité de fin d'investigation.





### PROBLÉMATIQUE

Faciliter l'accès des usagers aux équipements culturels et sportifs et améliorer leur gestion partagée par les différents services municipaux.

### CONTEXTE

Avec un taux de pratique sportive de 33,6% et plus de 70 associations, Fronton est l'une des villes les plus actives du département et de la région en termes d'accès à la culture et au sport. La plupart des sollicitations, qu'il s'agisse des demandes d'informations ou d'intervention, se font de vive voix, par téléphone ou par courriel. Ce mode opératoire est jugé trop chronophage pour permettre une action efficace des agents et une gestion fluide des équipements.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

- Le mode de gestion est inadapté à l'ampleur de l'offre de services et ne permet pas un suivi convenable des équipements.
- L'amélioration de l'offre de service passe par un traitement différencié de l'information (grand public), de la communication (demandes ciblées) et de l'intervention (des agents municipaux).
- Le numérique peut contribuer à l'amélioration de la qualité de service par sa capacité à transmettre une information exhaustive, instantanée et assurer une interaction multi-acteurs.

### INVESTIGATION

Un questionnaire en ligne a été distribué aux habitants de la commune et a recueilli 140 réponses. Des entretiens ont aussi été menés avec les agents, élus municipaux ainsi qu'avec des responsables associatifs.

L'enquête a permis de confirmer chacune de ces hypothèses de départ et l'équipe s'est donc orientée rapidement vers une solution numérique simple permettant de résoudre les problèmes soulevés par les trois types de public concernés : habitants, associations et agents.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Un site internet dédié à la vie associative culturelle et sportive a fait l'objet d'un prototype. Il regroupe trois fonctionnalités principales :

- **pour les habitants** : offrir une information exhaustive sur les équipements municipaux et la vie associative ;
- **pour les associations** : permettre une communication fluide entre les associations et la municipalité ;
- **pour les agents** : permettre de suivre les interactions entre les services et usagers (possibilité d'alerter la municipalité et les associations sur d'éventuels dysfonctionnements des équipements sportifs ou culturels).

### ET MAINTENANT ?

Après la création d'un premier prototype de site, la commune de Fronton est actuellement en cours d'expérimentation de cette nouvelle interface selon le plan d'action déterminé en fin d'investigation. Par ailleurs, Fronton a également identifié et envisage d'utiliser et promouvoir la plateforme manifestationsportive.fr pour simplifier l'organisation d'événements sportifs sur son territoire.



**MANIFESTATIONSPORTIVE.FR** est une web-application *open source* développée par la coopérative OpenScop, en partenariat avec la Préfecture de la Loire et le Ministère chargé des Sports. Il permet de limiter les démarches entre organisateurs d'événements sportifs, État et l'ensemble des services instructeurs.

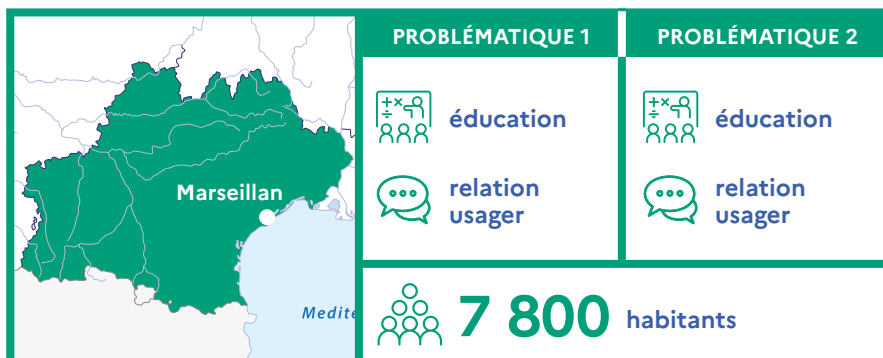


## EQUIPEMENTS MUNICIPAUX DE LA VILLE DE FRONTON



Prototype du site de gestion des équipements culturels et sportifs

La commune de Marseillan a mené deux investigations.



### PROBLÉMATIQUE 1

Améliorer la transmission des informations entre le personnel des crèches et les familles.

#### CONTEXTE

Chaque jour, le personnel de crèche effectue 100 transmissions d'informations aux familles de Marseillan. Plusieurs problèmes sont constatés : il existe une perte d'informations lorsque des personnes tierces récupèrent les enfants (environ 35% des familles sont concernées). Concernant le personnel de crèche, une absence de centralisation des informations récoltées, de multiples saisies des informations via différents supports et parfois, la perte des informations au cours de la journée.

#### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

La commune émet l'hypothèse qu'un outil numérique utilisé par le personnel de crèche et les parents permettrait une fluidification des échanges et limiterait les oublis ou pertes d'information.

#### INVESTIGATION

Les entretiens menés avec les familles et avec le personnel ont été complétés par une semaine d'observation en crèche. L'investigation a permis de préciser le problème :

- côté familles, il existe une perte d'informations lorsque des personnes tierces récupèrent les enfants ;
- côté crèche, il n'existe aucun outil de centralisation des informations récoltées, entraînant des doublons, des erreurs et parfois même des pertes d'informations. Il en résulte une perte de temps importante pour le personnel.

#### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Un outil numérique accessible à tout moment et adapté aux besoins des familles a été prototypé sous forme de storyboard. Il regroupe trois fonctionnalités :

- des transmissions accessibles à tout moment et personnalisables en fonction des besoins des familles ;
- un accès à l'historique des transmissions semaine après semaine ;
- une gestion administrative à distance avec un système d'alertes pour relancer les familles (contrats, congés).

Ce prototype a été testé au niveau local et semble avoir convaincu le personnel de crèche et les parents. Un sondage a également été mené depuis le Forum des Territoires afin de jauger l'appétence d'autres collectivités ou structures pour la solution et envisager la création d'un commun numérique avec l'Incubateur des Territoires.

**ET MAINTENANT ?**

Les résultats de ce sondage n'ont pour l'instant pas permis d'amorcer la création d'un service public national. Le projet a été internalisé et Marseillan envisage de réaliser un prototype fonctionnel et de l'expérimenter. La commune est en cours de réflexion concernant le développement de cet outil (mutualisation avec d'autres collectivités, *open source*, prestataire...).



**LE FORUM DES TERRITOIRES** est l'interface d'échanges dédiée à l'innovation et aux services numériques. Mis en place par l'Incubateur des Territoires, il est ouvert à tous et regroupe acteurs institutionnels, élus et agents des collectivités territoriales, associations et entreprises.

**La solution : Des transmissions numériques**

**Ses avantages / bénéfices pour les familles :** *Avoir accès aux infas à n'importe quel moment.*

**Familles**



Extrait de storyboard réalisé par les agentes]

## PROBLÉMATIQUE 2

Rendre disponible auprès des parents l'information concernant les activités réalisées par les enfants du centre de loisirs de Marseillan.

### CONTEXTE

Chaque été, entre 80 et 120 enfants sont accueillis au centre de loisirs de Marseillan.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Les hypothèses de problèmes formulées sont multiples :

- un manque de communication entre parents et le centre de loisirs ;
- une absence de centralisation des informations concernant les activités ;
- un programme qui n'est pas suffisamment souple

### INVESTIGATION

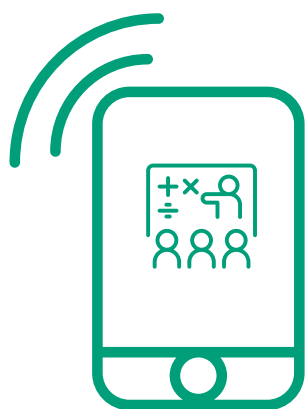
Un questionnaire en ligne a été envoyé aux familles afin d'obtenir leur avis sur le centre de loisirs. 20 entretiens complémentaires ont été menés. Il en résulte une très large satisfaction des activités proposées ainsi que du travail des animateurs, en qui les parents ont confiance. Les hypothèses initiales sont donc globalement invalidées. Néanmoins, il ressort que les parents aimeraient avoir un suivi au fil de l'eau des activités réalisées.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Des solutions de blogs pré-agencés existent mais sont souvent payantes. Une solution gratuite intitulée « toutemonannée.com » a été trouvée. Elle permet de communiquer de façon interactive avec les parents. C'est cette solution qui a été privilégiée par l'équipe d'investigation pour être testée et répondre à ce besoin exprimé par les parents.

### ET MAINTENANT ?

Le projet a été internalisé par la commune de Marseillan et a connu une phase d'expérimentation du site concluante durant l'été. L'équipe éducative souhaite désormais déployer ce dispositif sur la partie périscolaire.

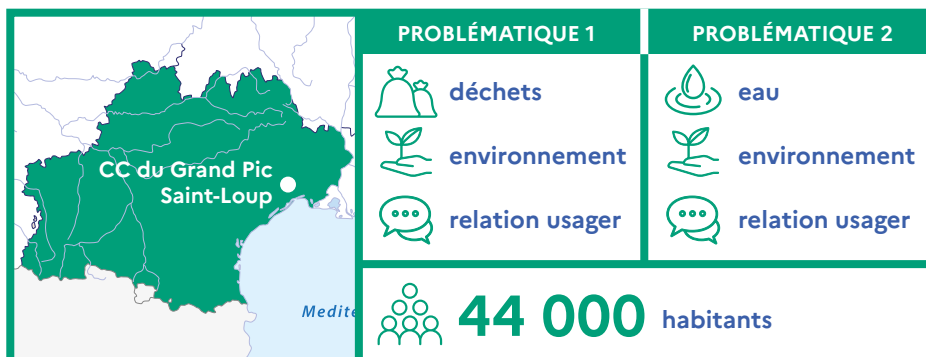


Initié en 2010, **TOUTEMONANNÉE.COM** est un outil de plateforme gratuit destiné aux écoles et centres de loisirs dont l'objectif est de partager du contenu (photo, vidéo, texte) avec les familles afin de conserver un suivi des moments forts et des activités vécues par les enfants.





Au sein de la Communauté de Commune du Grand Pic Saint-Loup, deux investigations ont été menées. La première concernait la gestion des déchets.



### PROBLÉMATIQUE 1

Réduire les coûts induits par le taux de refus des bacs de tri des déchets.

### CONTEXTE

La CC du Grand Pic Saint-Loup constate un taux de refus des bacs de tri croissant, de 15% en 2019 à 30% en 2020, équivalent à 600 tonnes de déchets supplémentaires incinérées. L'objectif de l'investigation est de comprendre les causes de ce problème et mettre en place des solutions pour réduire ce taux.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Pour expliquer ce problème, la collectivité estime que les citoyens ne disposent pas de suffisamment d'informations concernant le tri, la gestion et l'évacuation des déchets.

### INVESTIGATION

Une quarantaine d'entretiens menés auprès des citoyens ont permis d'observer que l'ensemble des interrogés réalisent le tri à leur domicile et pensent connaître les consignes de tri. L'hypothèse initiale est donc invalidée, l'enquête de terrain ayant plutôt permis de constater une tendance involontaire au « surtri », à savoir le fait de jeter dans les bacs de tri des déchets qui ne sont pas encore valorisés. Par ailleurs, ils n'identifient pas le rôle de la CCGPSL et assimilent la collecte des ordures à un service municipal. Leurs premières sources d'informations sont le bulletin ou journal municipal et, dans une moindre mesure, la mairie de leur commune.

Le problème a donc été reformulé comme une difficulté à choisir le bon bac, au moment même de jeter certains déchets, par méconnaissance de certaines subtilités des consignes de tri.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Deux types de supports simples et peu onéreux ont été imaginés, conçus et distribués :

- des étiquettes adhésives au format carte postale qui pourront être apposées sur les poubelles de tri ou les placards ;
- des magnets à disposer par exemple sur les réfrigérateurs des citoyens

Afin de mesurer l'impact de la solution, une commune représentative de la population et des pratiques de tri de la Communauté de Communes a été choisie (en termes de taux de rejet de tri et de matériaux faisant l'objet d'erreurs). Par la suite, les étiquettes ont été distribuées sur le territoire de la commune et dans les déchetteries. Dans les écoles, des magnets ont été remis aux enfants.

### ET MAINTENANT ?

Après l'investigation, la Communauté de Communes du Grand Pic Saint-Loup a internalisé le projet et mis en place l'expérimentation dans la commune « test » de Teyran. Les premiers résultats sont concluants et devraient permettre, s'ils le restent, une généralisation du projet à l'ensemble du territoire de la Communauté de Communes.



Magnets d'explication des consignes de tri

## PROBLÉMATIQUE 2

Sensibiliser les acteurs du territoire aux problématiques méconnues de la gestion de l'eau potable.

### CONTEXTE

Mobilisée sur le vaste sujet des méthodes et outils de pilotage des politiques publiques, l'équipe a choisi de s'intéresser à une problématique sensible sur le territoire de la Communauté de Communes du Grand Pic Saint-Loup (CCGPSL) : la gestion de la ressource en eau. Plus spécifiquement, elle a choisi de s'intéresser à la ressource en eau potable, qui concerne l'ensemble des citoyens de la CCGPSL.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

- Les enjeux liés à la gestion de l'eau (provenance, renouvellement, restrictions) ainsi que la consommation d'eau potable sont méconnus.
- Les parties prenantes (usagers, élus...) ne semblent pas considérer que le sujet « fait problème ».

### INVESTIGATION

Des entretiens avec des usagers des différentes communes, des élus et des équipes en charge de l'eau et de l'aménagement du territoire ont été menés. Ils ont confirmé la méconnaissance des enjeux liés à la consommation de l'eau potable. De fortes disparités de consommation d'eau potable et de tarification existent entre les communes du territoire.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

L'investigation a permis de proposer différentes actions pour sensibiliser davantage les différentes parties prenantes du territoire à la problématique de l'eau :

- vulgariser les informations pour favoriser l'approbation de la problématique (transparence des arrêtés préfectoraux par exemple) ;
- améliorer l'exemplarité des structures publiques :
  - sensibiliser les agents publics sur les éco-gestes afin d'en faire des acteurs exemplaires ;
  - faire des lieux publics (en particulier installations sportives) des espaces de promotion d'une consommation raisonnée de l'eau potable ;
- faciliter l'accès aux données pour favoriser une consommation réfléchie :
  - mobiliser le conseiller numérique de la Communauté de Communes pour promouvoir les outils numériques de suivi de la consommation fournis par les exploitants de réseau ;
  - créer, dans chaque commune une fiche informant les citoyens des informations et données générales de consommation d'eau à l'échelle locale (cf illustration) ;
  - adapter la tarification et avoir un impact sur la consommation en engageant avec les élus, une réflexion sur la tarification de l'eau (notamment concernant les plus gros consommateurs).

### ET MAINTENANT ?

La CCGPSL s'est saisie de la problématique et pilote certaines des actions proposées par l'équipe d'investigation et présentées lors du comité de fin.



## COMMUNE DE SAINT-MARTIN DE LONDRES



---

L'eau potable sur nos communes, c'est votre vie, qui le gère, quel est son coût et à quels services peut-je accéder



### 60 M3 HAB / AN

Sur une commune un habitant consomme 60 M3 d'eau par an. La moyenne nationale est de 90 M3 (Source: Futurium)

**10ème / 36** communes de la commune sur les 46 communes de la CCCLL



### PERIODE DE SECHEESSE

Ma commune fait l'objet d'alertes météorologiques fréquemment déclenchant l'échage de l'eau en période d'été. Durant ces périodes l'arrosage des pelouses, des espaces verts, le lavage des voitures, le remplissage des piscines sont strictement interdits. Je reste vigilant aux messages relayés par ma commune.

---

### SOURCE D'APPROVISIONNEMENT

La Forêt de ...

### QUEL EST SON COUT ?

**1.53 €**

Pour obtenir le détail des consommations de consommation de 01/01/2024 à 31/12/2024, rendez-vous sur le site de la commune ou contactez votre service client.

Sur la commune de Saint-Martin de Londres, le prix de l'eau est de 1,53 € TTC par m3.

---



### LES SERVICES ACCESSIBLES

Voici les services accessibles :

- Répondre aux demandes d'information de la commune
- Recevoir le détail de vos consommations d'eau et gaz par votre compte d'habitant (en ligne)
- Consulter les données publiques de la commune
- Accéder à vos services en ligne en utilisant un ordinateur
- Recevoir votre facture de gaz et d'électricité

---

### FOURNISSEUR EN EAU

SAUT



<https://www.saut.com>

Pour votre dossier : 04 34 20 90 00

En cas d'urgence : 04 34 20 90 06

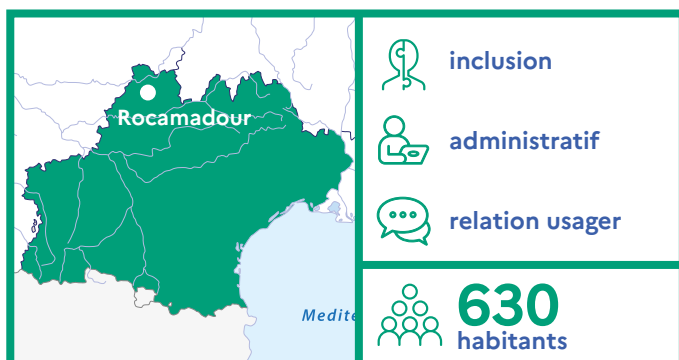
Rue de l'Avant - BP 928 Les  
Yvelines 77 000 Yvelines

De lundi au vendredi de 8h à 18h et  
de 8h à 17h

### COMMUNAUTE DE COMMUNES GRAND PIC SAINT-LOUP

Direction de l'Eau et de  
l'Assainissement  
Rue de Saint-Géry  
34300 Les Matelles  
04 99 04 9007 — [eau@ccgpstl.com](mailto:eau@ccgpstl.com)

Maquette de supports de communication à destination des agents



### PROBLÉMATIQUE

Renforcer et assurer l'égalité des citoyens dans l'accès aux informations en ligne et aux démarches administratives.

### CONTEXTE

Rocamadour est une petite commune de 630 habitants, 2/3 ayant plus de 64 ans. Dans le cadre de l'arrivée de la fibre sur la commune et de la livraison d'une nouvelle mairie, la mairie entend accompagner cette transformation numérique avec la création de nouveaux services. Dans ce cadre, elle a constitué un comité dédié au numérique.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Le postulat formulé au démarrage de l'investigation est le suivant : au sein de ce territoire rural les citoyens éprouvent des difficultés à réaliser leurs démarches administratives. Une numérisation de certaines démarches pourrait résoudre en partie cette problématique. Parmi les hypothèses avancées :

- une incompréhension ou méconnaissance des démarches à réaliser ;
- une méconnaissance des interlocuteurs auxquels s'adresser ;
- une méconnaissance des canaux/lieux à utiliser (en ligne, guichets physiques...);
- un manque de maîtrise des outils nécessaires à la réalisation de certaines démarches (outils numériques pour les démarches en ligne ou incapacité physique de se déplacer).

### INVESTIGATION

Une vingtaine d'entretiens ont été menés auprès des amadoriens et de divers organismes administratifs (MSA, Bus des services publics, centre des finances de Gourdon, mairie du chef-lieu de canton).

Ces entretiens ont nuancé ces hypothèses de départ :

- les habitants n'éprouvent pas de souffrance particulière dans la réalisation de leurs démarches administratives ;
- le numérique est parfois un point bloquant, spécifiquement au sein d'un territoire dont l'accès à internet peut être aléatoire ou restreint ;
- les habitants s'auto-organisent en cas de difficultés liées aux démarches administratives notamment du fait d'un manque de communication de la part de la mairie.

La problématique a donc légèrement évolué vers la communication multi-canal de la mairie auprès de ses administrés.

## QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

### Une panoplie d'outils de communication pour la mairie

L'équipe a donc réalisé et testé un prototype, puis a mis en place plusieurs outils de communication physiques et digitaux désormais intégrés au fonctionnement de la mairie :

- une lettre d'information trimestrielle (email & papier) ;
- un format de communiqué de presse ;
- une page facebook de la ville ;
- une charte graphique commune et une charte d'utilisation de chacun de ces canaux.

Enfin, les éléments issus de l'investigation ont permis de structurer le nouveau site internet de la commune, actuellement en cours de refonte et développé par l'association Plateaux Numériques en partenariat avec l'Incubateur des Territoires.

## ET MAINTENANT ?

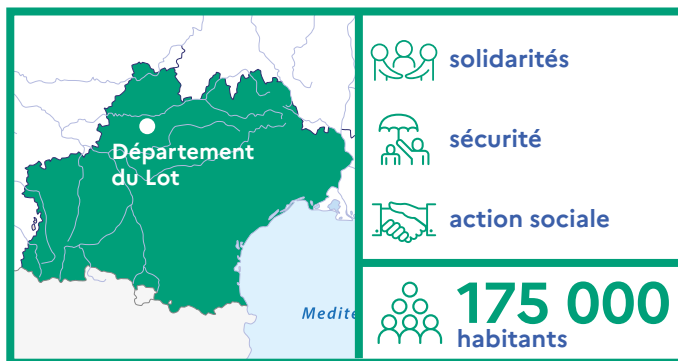
Les solutions ont été internalisées et développées par la municipalité de Rocamadour. L'Incubateur des Territoires continue d'accompagner la commune dans le cadre du déploiement de Plateaux Numériques.



**PLATEAUX NUMÉRIQUES** est un service de création de sites web en marque blanche en *open source* pour les communes rurales, bourgs et villages. L'objectif est d'accompagner les équipes municipales dans la création de sites web utiles, accessibles, abordables, ancrés dans le territoire et à faible impact environnemental. Plateaux Numériques est l'un des lauréats de la consultation nationale de transformation numérique des collectivités territoriales, menée par l'Incubateur des Territoires et l'ANCT.



Prototype du site web de la mairie



### PROBLÉMATIQUE

Améliorer le diagnostic et la prise en charge d'urgence des victimes de violences intrafamiliales qui ne se manifestent pas.

### CONTEXTE

Dans le cadre du Premier Accueil Social Inconditionnel de Proximité, issu du Plan d'action interministériel en faveur du travail social, le département du Lot a souhaité traiter la problématique de la prise en charge des victimes de violences conjugales et intrafamiliales.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Une large partie des victimes ne se manifestent pas auprès des services du département ou associations qui pourraient les prendre en charge, ce pour plusieurs raisons :

- les personnes victimes de violences mettent beaucoup de temps à se reconnaître comme victimes ;
- une minorité de personnes victimes demandent de l'aide et quand elles le font, cela leur demande beaucoup de temps ;
- les victimes ont des difficultés à identifier les structures locales et les accompagnements dont elles peuvent bénéficier.

### INVESTIGATION

Dans la continuité du travail déjà réalisé par le département, des entretiens ont été menés avec des victimes ou anciennes victimes et ont confirmé à la fois la difficulté pour les personnes victimes de violences à se reconnaître comme victime mais aussi la faible proportion de victimes aidées (20%).

L'investigation a mis en lumière le besoin fort de réponses concrètes et ancrées localement ainsi que l'importance de la présence d'une personne tierce dans la prise de conscience de ces violences.

Une évaluation a permis de mettre en avant plusieurs dispositifs existants menés par le département du Lot et son réseau de partenaires. Mais ces dispositifs manquaient de visibilité et n'étaient accessibles qu'au guichet.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

"Info Violences 46", un site web et une application ont donc été pensés pour inciter les victimes à se manifester auprès des structures. L'objectif est également d'améliorer la connaissance de leurs parcours et ainsi adapter les accompagnements existants. Le site vise avant tout à informer sur les violences intrafamiliales et sur les structures d'accueil des victimes (comme les Maisons des solidarités du département et Associations). Face à l'importance des Tiers-détecteurs découverte lors des entretiens, une fonction a été mise en place pour permettre de signaler des violences pour le compte de tiers.

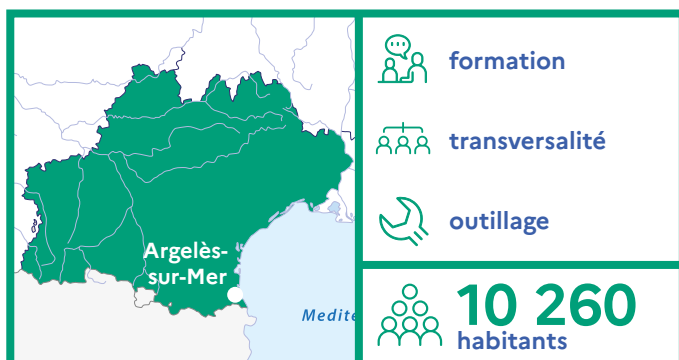


## ET MAINTENANT ?

Le projet de site web et d'application a été prototypé et développé directement par les services du département du Lot, en partenariat avec la Préfecture du Lot. Il est actuellement en ligne à l'adresse <https://dev.lot.fr>. Sa pérennisation et l'amélioration de cette première version dépendra des résultats obtenus lors de la première phase d'expérimentation.



Accueil du Site Info Violence Lot



### PROBLÉMATIQUE

Développer la culture projet et les méthodes de travail collaboratives au sein de la commune.

### CONTEXTE

La commune de 10 500 habitants a mis en place un nouveau projet de mandat. Afin d'instaurer plus de transversalité, elle souhaite diffuser une culture projet au sein de la collectivité, de ses services administratifs et de son corps politique.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

L'instauration d'une réelle culture projet au sein de la commune permettrait une action plus efficace des agents et élus.

- Les personnes nommées chefs de projet n'ont pas nécessairement une bonne culture ou les compétences du mode projet (formation, méthodologie...).
- Les élus et la direction générale manquent de visibilité sur les projets en cours.
- La gouvernance actuelle ne permet pas de sécuriser les arbitrages sur certains projets stratégiques.

### INVESTIGATION

Les entretiens menés auprès d'agents (dont le DGS, les DGA et des élus) ainsi qu'avec un prestataire ont confirmé l'absence de méthodologie dans la mise en œuvre des projets.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

À l'issue du *benchmark*, les solutions retenues et présentées aux décideurs sont :

- la diffusion d'une culture plus collaborative en créant des ateliers de travail collaboratifs et des outils d'animations (rituels hebdomadaires) ;
- le recrutement ou l'évolution du profil du chef de projet, référent en termes de méthodologie ;
- le développement d'une posture managériale plus collaborative et la clarification du modèle de gouvernance.

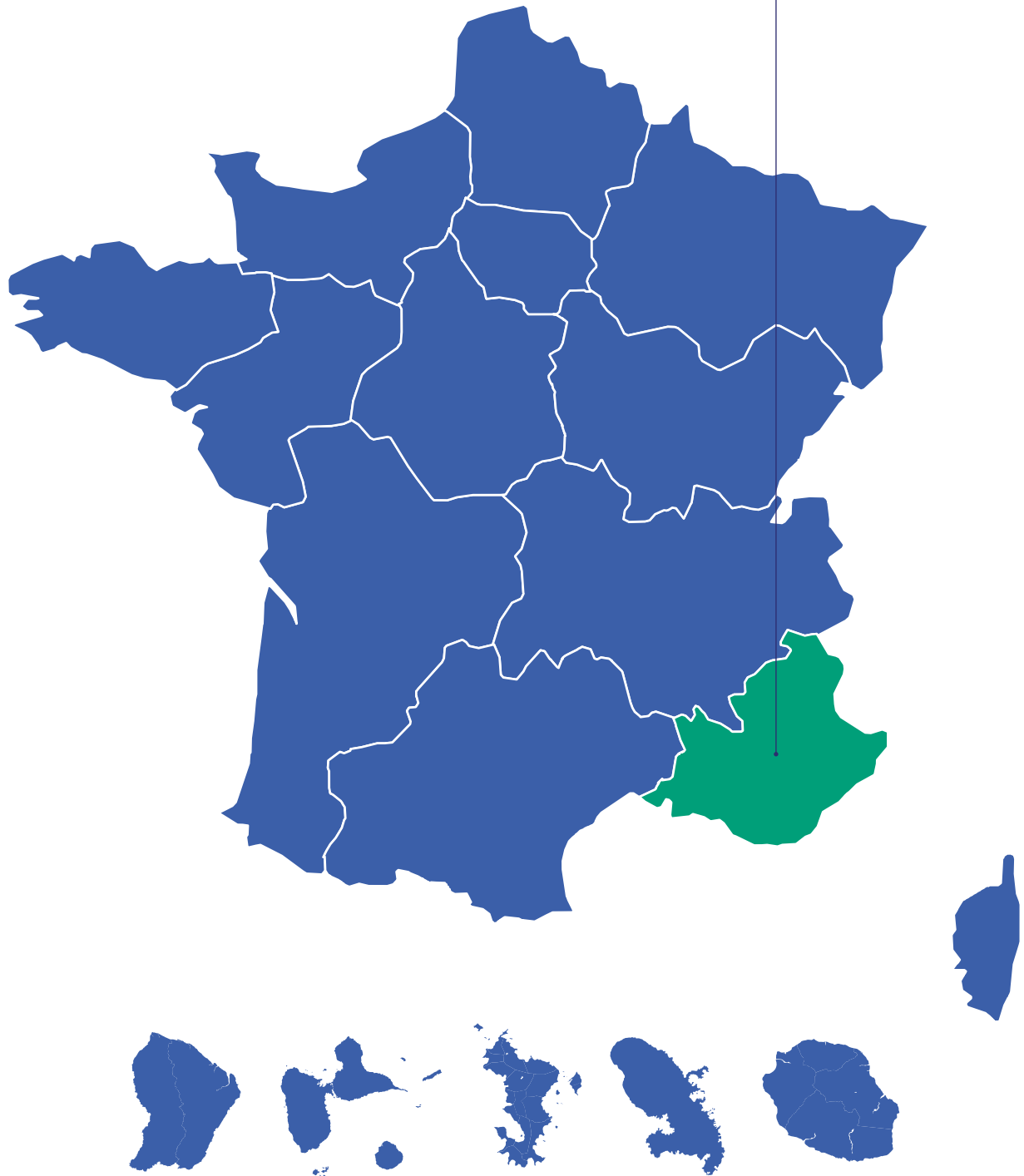
### ET MAINTENANT ?

Après une première phase de test d'outils collaboratifs (outils numériques de gestion de projet et rituels), la commune d'Argelès-sur-Mer poursuit en interne son projet d'acculturation des agents et élus à de nouvelles pratiques de travail.
















# PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR



À Draguignan, trois investigations aux problématiques diverses ont été menées.

	<b>PROBLÉMATIQUE 1</b>  sécurité  outillage  environnement	<b>PROBLÉMATIQUE 2</b>  commerces  redynamisation  outillage	<b>PROBLÉMATIQUE 3</b>  démocratie participative  relation usager  pilotage
	 <b>42 000</b> habitants		

### PROBLÉMATIQUE 1

Renforcer la coordination et la réactivité des décideurs et des services dans les situations de crise environnementale et météorologique (incendies, inondations...).

#### CONTEXTE

Lors d'une crise, la coordination entre les membres du poste de commandement prend un temps précieux, et la prise de décision requiert une connaissance précise du terrain qui n'est consignée nulle part. La ville de Draguignan est dotée d'un solide plan communal de sauvegarde, plusieurs fois éprouvé et constamment amélioré.

#### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Le système actuel est parfaitement fonctionnel, il s'agit d'améliorer et accélérer les missions de sauvegarde en consolidant l'organisation et en la rendant plus résiliente. Un bénéfice pour la population serait notamment une communication plus rapide.

#### INVESTIGATION

Les entretiens avec les membres du poste de commandement communal en charge de la gestion de crise ont permis de montrer que :

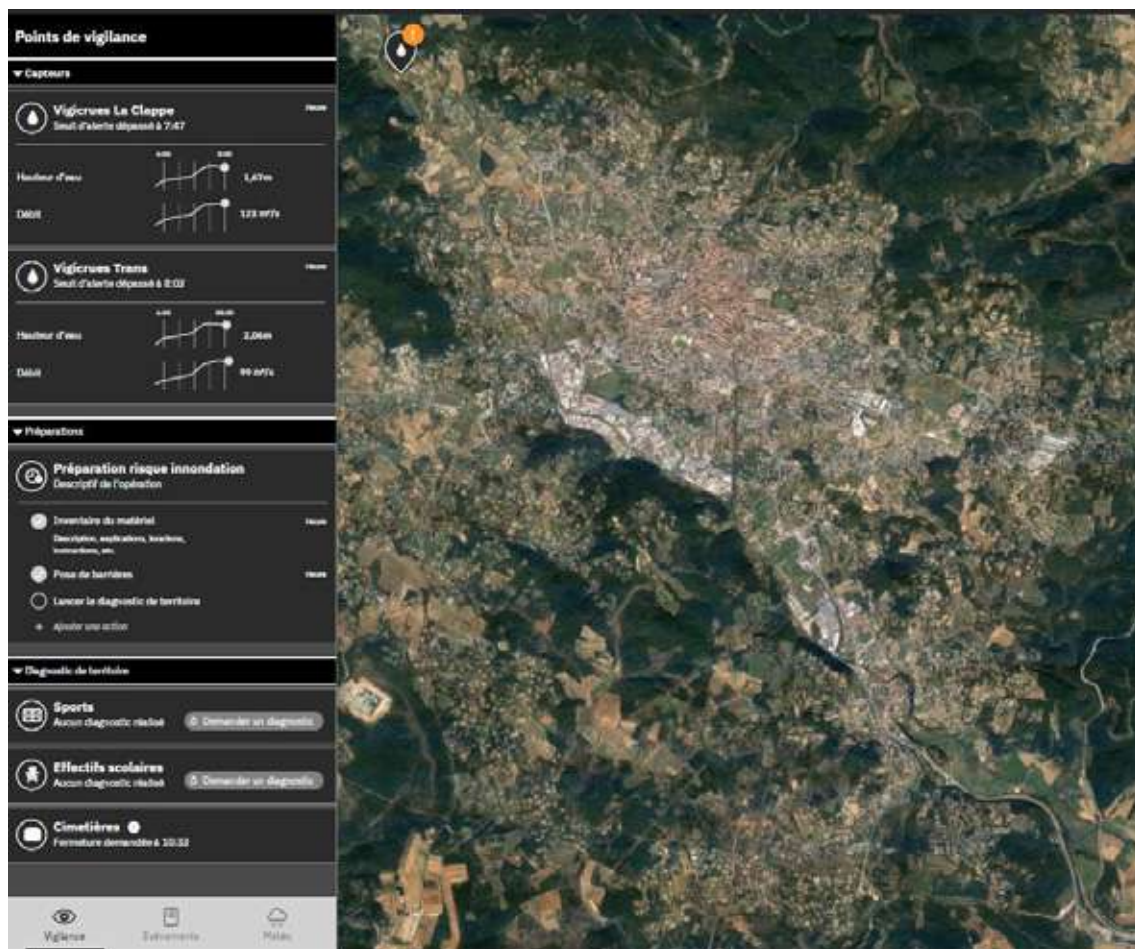
- les membres du poste de commandement communal ne disposent pas d'un espace de travail numérique commun ;
- certains agents détiennent une connaissance du terrain et une expérience des crises précédentes précieuses, à laquelle les agents arrivés en poste plus récemment n'ont pas accès ;
- l'absence d'un document consignait les connaissances précises du terrain.

#### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Pour répondre aux problèmes soulevés, un outil en ligne de gestion de crise a été imaginé. L'outil mêle une carte interactive, une main courante augmentée, une veille météo et un diagnostic de préparation du territoire. Un prototype sous forme de maquette a été réalisé et présenté aux acteurs du terrain et du poste de commandement.

#### ET MAINTENANT ?

La maquette a été distribuée à d'autres acteurs susceptibles d'être confrontés à des risques équivalents afin d'évaluer l'appétence des utilisateurs pour cette solution. Le projet a intégré la feuille de route des projets numériques de Draguignan pour 2022 et la ville est actuellement à la recherche de partenaire(s) pour mutualiser le développement d'un outil numérique.



Prototype d'outil de gestion de crise

## PROBLÉMATIQUE 2

Permettre aux commerçants de trouver des locaux adaptés au sein de la commune en concertation avec la mairie et les partenaires du territoire.

### CONTEXTE

Face à une problématique de perte d'attractivité du centre ville, la ville de Draguignan – participant au programme "Action Cœur de Ville" – souhaite faciliter l'installation des commerçants, en particulier en les aidant à trouver un local approprié à leur activité.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

- La municipalité ne dispose pas des coordonnées des commerçants pour animer sa communauté.
- Les commerçants ont des difficultés pour réaliser les démarches administratives en lien avec l'urbanisme.

- Les futurs commerçants ont des difficultés à identifier les locaux disponibles à Draguignan.
- Les commerçants trouvent les frais d'agence trop élevés.
- La mairie peut entrer en concurrence avec les agences immobilières du fait de son accompagnement.

### INVESTIGATION

Des entretiens avec les commerçants, agents immobiliers et propriétaires ont permis d'identifier des enjeux variés et propres à chaque acteur :

- **pour les commerçants**, l'absence de centralisation des informations sur les locaux disponibles, les difficultés à monter les dossiers administratifs et les frais d'agences jugés trop élevés apparaissent comme des freins à l'obtention d'un local adapté. Les commerçants regrettent aussi l'absence d'information quant à la qualité de la localisation des biens ;
- **pour la mairie**, l'enjeu est de maîtriser le développement économique en choisissant les activités commerciales en fonction de l'emplacement. Mais ces choix ne doivent pas empêcher d'attirer de nouveaux commerçants indispensables à la redynamisation du centre-ville ;
- **pour les agences immobilières**, il apparaît que l'accompagnement de la mairie pouvait créer une forme d'activité concurrente. A aussi été mis en avant leur manque de visibilité concernant les biens mis à disposition par la mairie ainsi que sur les projets urbains (quelles activités à quels endroits) ne permettant pas un travail homogène des différents acteurs sur le territoire ;
- **pour les propriétaires particuliers**, ceux-ci connaissent des difficultés à mettre leur bien en location en raison d'un manque de connaissance sur les prix du marché et le type de contrat à mettre en place. Beaucoup mettent en avant le coût d'une mise en conformité des locaux qui n'incitent pas à leur mise en location.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Un *benchmark* des solutions a permis de découvrir le système de bourse aux locaux, un système déjà mis en place dans d'autres collectivités (Ville de Paris, CCI des Vosges, CC Brenne Val de Creuse) pour donner de la visibilité aux locaux. Ce système devrait répondre aux attentes des acteurs Dracénois en proposant :

- un guichet unique pour déposer sa demande et accéder aux offres de biens ;
- une mise en relation avec les interlocuteurs ayant des locaux qui correspondent aux besoins exprimés (mairie ou particuliers) ;
- une tarification maîtrisée ;
- la prise en compte du Plan Local d'Urbanisme par l'ensemble des acteurs.

Il est apparu qu'une solution numérique relativement simple permettrait d'assurer une synergie et un partage d'information fluide entre ces différentes typologies d'acteurs.

### ET MAINTENANT ?

Un déploiement progressif de la solution a été mis en place afin de valider l'appétence des acteurs pour celle-ci notamment à l'aide de questionnaires. À la suite des retours positifs des différents acteurs et de premières expérimentations locales concluantes, l'ANCT poursuit son accompagnement afin de potentiellement faire de l'outil « BoursOloco » un service public numérique d'ampleur nationale.





Page d'accueil de l'outil Boursoloco

### PROBLÉMATIQUE 3

Stimuler une participation plus active et régulière des citoyens à la vie publique via les instances de démocratie participative (conseils de quartier).

#### CONTEXTE

Les instances de démocratie participative telles que les conseils de quartier ne sont pas représentatives de l'ensemble de la population de la ville. Même si le nombre de citoyens intéressés s'accroît, la participation active lors des réunions stagne.

#### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Parmi les causes du problème avancées sont citées :

- des dispositifs de démocratie locale méconnus ;
- un sentiment que la concertation citoyenne intervient après décision politique ;
- un manque de formation des président.e.s des conseil de quartier à l'animation des séances.

Ainsi, promouvoir un fonctionnement plus transparent et ouvert favoriserait l'implication des citoyens dans la vie publique.

#### INVESTIGATION

Une quinzaine d'entretiens ont été réalisés avec des habitants, des agents municipaux et des membres actifs des conseils de quartier. Ces entretiens ont été complétés par une enquête en ligne à destination des membres de conseils de quartier actuels. Cette enquête a permis de confirmer l'intérêt des habitants pour ce type de dispositif mais a montré qu'ils restent réticents à l'idée d'investir de leur temps dans un projet dont ils ne savent pas ce qu'il va advenir.

#### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

- Mettre en place des indicateurs pour évaluer la qualité démocratique des futures initiatives (taux de participation, prises de paroles, nombre de demandes, projets proposés, etc.). Cette évaluation devra être effectuée à la fois par les services de la ville et les conseillers eux-mêmes.
- Poursuivre la refonte des conseils de quartiers en proposant des formations gratuites aux membres des conseils, sur des sujets tels que le fonctionnement des collectivités, et l'animation

de réunions. Il s'agit aussi de développer les réunions de préparation pour améliorer la qualité des échanges avec les élus. Des discussions thématiques entre conseils de quartier afin de délibérer à l'échelle de la ville ont aussi été imaginées.

- Mettre en place une stratégie de communication pour faire connaître aux habitants les conseils de quartier. La mise en place d'une page Facebook ainsi que d'une contribution régulière au magazine de la ville permettront de communiquer sur les initiatives et les délibérations des quartiers. Une publication sur le site de la mairie des tableaux de suivi des demandes des citoyens, qui émanent souvent des quartiers, rendra visibles les réponses des services concernés.

### ET MAINTENANT ?

La ville de Draguignan et l'équipe d'investigation poursuivent en autonomie la mise en place de ces solutions afin de renforcer le rôle des conseils de quartier comme interlocuteurs privilégiés du conseil municipal.

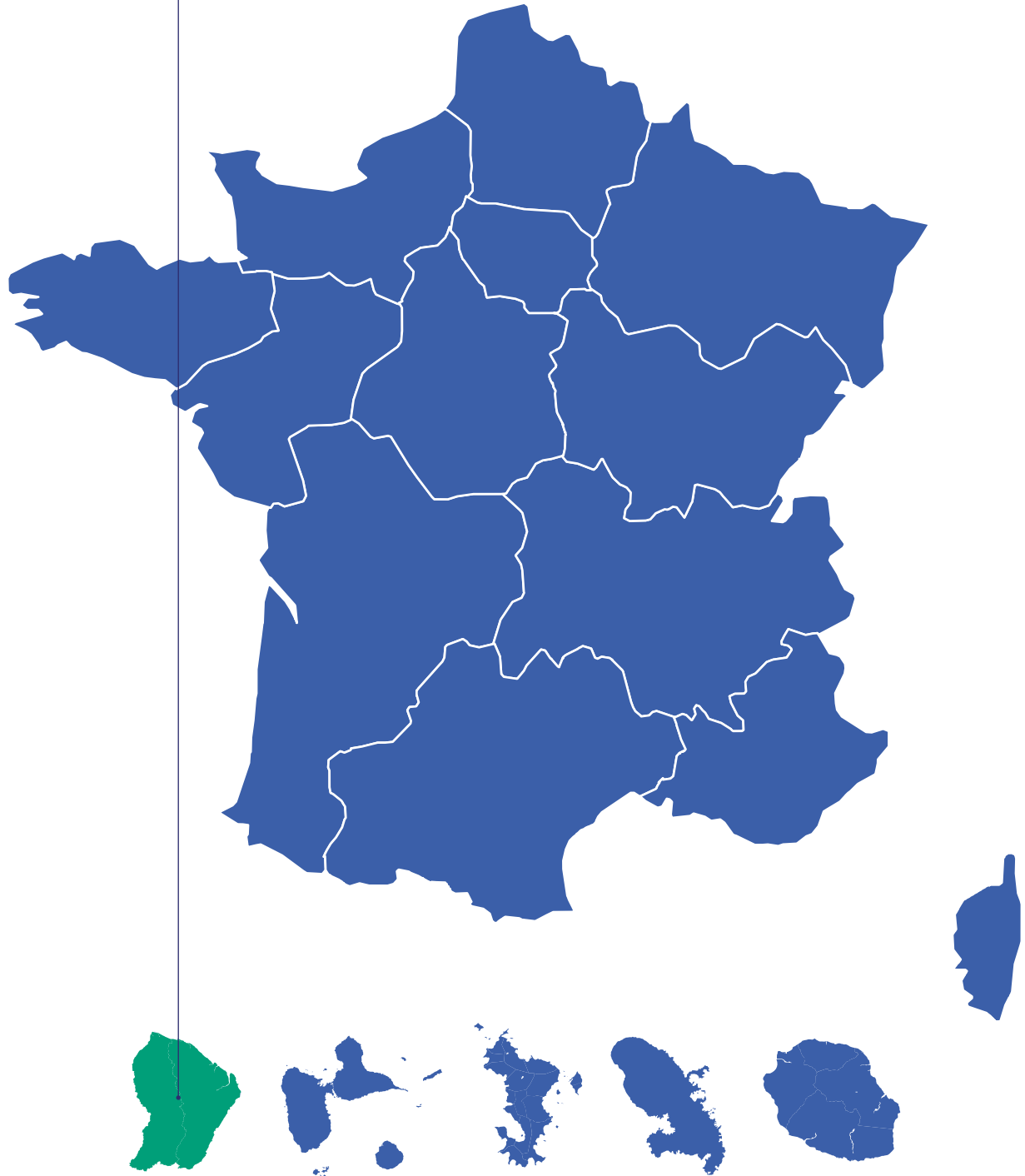
Titre	Statut	Services concernés	Date d...	Réponses accordées	Statut d...
<b>1 - Centre historique</b>					
<b>2 - Centre est</b>					
Fiche de suivi 02/05/2020	Je ne permets de vous transmettre ces photos du bassin de rétention d'eau du Colosseum Fortin. Chemin du vallon des tourtes rivières n'en fait part de 2 classes - la prolifération des mousses et des lentilles - Odeurs nauséabondes/Jeux nous la possibilité de faire ...	Fluvial	30/02/20	Le nettoyage de surface a été réalisé et le barrage comblé sans fail après évacuation de l'eau restante.Réponse faite le 20/02/2020 auprès de Maria Schetter fait retour de mail.	
Fiche de suivi 04/09/2021	Un véhicule Peugeot 106 bleu immatriculé DF-284-FM est stationné depuis au moins le 14 novembre 2020 (date de la photo) au début de la rue Mathieu côté Bd Ferdinand Suisson). Ce véhicule n'a pas été déplacé depuis. Inquiétude des riverains.	PM	4/9/2021	Le véhicule Peugeot 106 immatriculé DF-284-FM a été récupéré par nos services ce jour.Un courrier informant les propriétaires va lui être envoyé. A la suite de ça, soit le ...	
Fiche de suivi 11/04/2021	De grandes herbes ensauvageant la jonction entre le trottoir et le mur adjacent sur le boulevard des remparts, notamment sur la portion proche du cimetière. La présence de ces grandes herbes a plusieurs inconvénients. -> Elles touchent les jambes quand on marche sur le trottoir et sont partic...	Espaces verts	11/04/2021	fait le 12/04/21	
Fiche de suivi 13/05/2020	Désherbage Bd des remparts	Espaces verts	25/05/2020	fait	
Fiche de suivi 24/08/2020	Depuis plusieurs jours les riverains résidents dans les villes face au lycée, sont confrontés à des nuisances nocturnes jusqu'à parfois 2h du matin dans le parc de la place de la paix.Plusieurs fois la police municipale et nationale ont été appelés, ils se rendent sur place mais aussitôt partie les ...	PM	28/02/20	La PM intervient régulièrement sur réclamation et sur initiative, suite à des nuisances (et jour de festival) à cet endroit. Des consignes sont données et les infractions sont ...	
Fiche de suivi du 08/08/2021	un signalement nous a été transmis ce matin par le Président du dispositif "Vigilance vigilants" de Frédéric Mistral qui a été sanctionné par différents voisins afin de faire remonter au CO et à la mairie le problème ci-dessous. Voici les coordonnées de cette personne qui pourra vous apporter des ...	PM	31/8/2021	Comigne police municipale	
Fiche de suivi du 05/02/2020	Containers air de Grosse	Environnement	1/6/2020	Réponse le 20/10/2020 Vincent Diau va voir sur place et nous faire un retour.	En cours
Fiche de suivi du 13/02/2019	Constat : régulièrement des containers (les gros bacs mais également les bacs individuels des riverains) sont renversés par les camions durant la	Environnement	13/02/2019	Campagne de communication sur les nuisances causées par les containers fin 2020	En cours

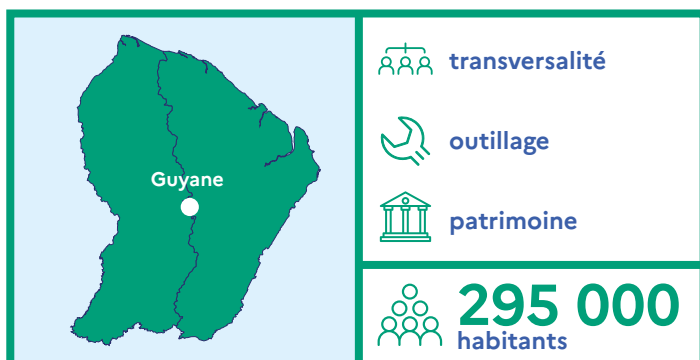
Expérimentation d'un tableau de suivi des demandes citoyennes aux conseils de quartier



Outre la continuité du projet « Boursoloco », la ville de Draguignan est également impliquée dans un partenariat plus étroit avec l'Incubateur des Territoires en vue de la structuration d'un **INCUBATEUR LOCAL** reprenant les principes et le socle méthodologique des investigations, en parallèle de la création de la nouvelle direction « Ville Durable et Innovation ».

# GUYANE





## PROBLÉMATIQUE

Améliorer les échanges et le suivi entre la Collectivité Territoriale de Guyane (CTG) et les Établissements Publics Locaux d'Enseignement (EPL).

## CONTEXTE

250 personnes impliquées dans les échanges entre EPLE et CTG pour une durée moyenne d'intervention de trois semaines. 50% des demandes sont adressées au mauvais service et la communication entre EPLE et CTG souffre d'une anarchie généralisée générant perte de temps et frustrations pour les agents.

## HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Les demandes émanant des EPLE de Guyane à destination des services de la CTG n'aboutissent pas pour les raisons suivantes :

- la communication entre la CTG et les EPLE n'est pas centralisée ;
- le manque de suivi des demandes des établissements scolaires ;
- des informations remontées qui ne sont pas assez qualifiées.

## INVESTIGATION

L'investigation s'est principalement concentrée sur les échanges relatifs aux interventions concernant les travaux et la maintenance des équipements des EPLE, nécessitant une intervention des services de la collectivité. Les entretiens menés avec le personnel des établissements scolaires et avec les agents de la collectivité, ont été menés afin de valider ou infirmer les hypothèses de départ.

L'enquête a confirmé l'absence d'outil de centralisation des demandes, une situation qui a pour conséquence une perte d'informations, de suivi des demandes et de temps. L'enquête a aussi mis en lumière le flou qui entoure les limites d'intervention des différents services de la collectivité Guyane, ce qui engendre des difficultés pour les établissements scolaires à qualifier leur demande et à s'adresser au bon interlocuteur.

## QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Pour plus de transparence sur les missions de chacun, un guide des missions va être mis en place à destination des EPLE.

Pour réduire les délais d'intervention, il a été décidé de simplifier et assouplir les processus de validation des demandes. Le processus actuel se déroule en 20 jours au minimum avec 3 niveaux de validation pour tous les montants. Il est prévu de réduire ce processus à une semaine de délai et un seul niveau de validation. Pour gagner en efficacité, il est aussi prévu de standardiser les équipements dès la construction des établissements en utilisant un catalogue défini avec références et prix uniques.

- Concernant l'absence de centralisation des demandes, une plateforme de gestion des demandes a été envisagée. Après un *benchmark* des solutions existantes, la plateforme ASTech a été retenue. Elle permet une double interface collectivité et établissements scolaires.

## ET MAINTENANT ?

Les projets de solutions pensés au cours de l'investigation ont été internalisés par la collectivité territoriale de Guyane.



**AS-TECH**  
est un logiciel  
privé de  
gestion du  
patrimoine et  
des services  
techniques.



Je constate une fuite sous dalle dans mon collège



J'informe mon gestionnaire d'établissement afin qu'il transmette l'information à la CTG



Le gestionnaire se connecte à l'application et rentre une demande d'intervention avec de préférence une photo



La demande est reçue au niveau du chargé d'opération ou au CIT qui analyse la demande



La demande est envoyée aux cellules travaux ou aux entreprises pour l'établissement d'un devis



Programmation des travaux par la régie ou les entreprises extérieures



L'EPLÉ reçoit la date de programmation de l'intervention

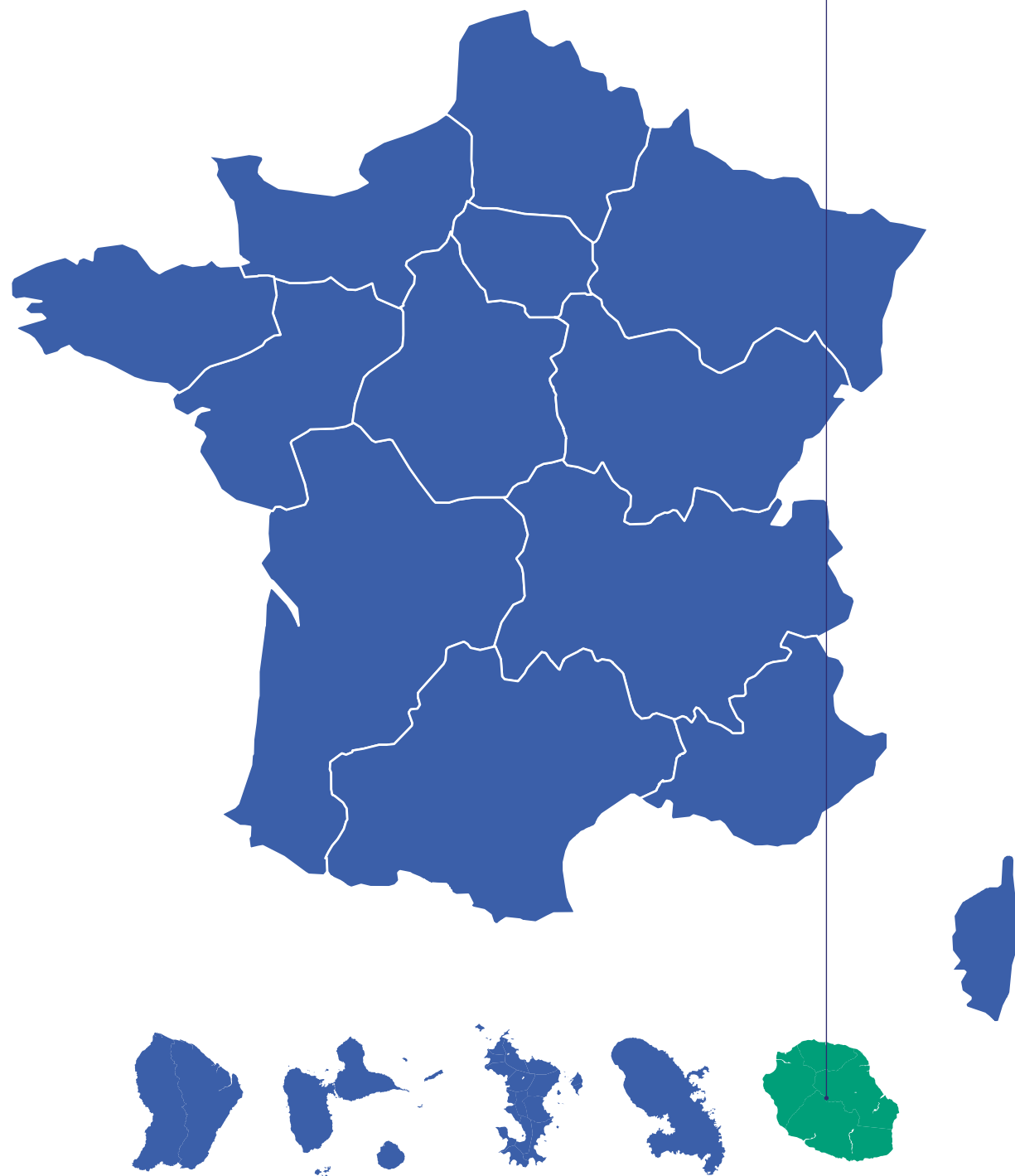


Les travaux étant terminés, l'ensemble des interlocuteurs reçoit les photos des travaux et la demande est clôturée.

Storyboard d'un processus de demande à la collectivité











# RÉUNION



# 974 • COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION SUD DE LA RÉUNION

Deux investigations ont été menées au sein de la Communauté d'Agglomération Sud de l'île de la Réunion.

	PROBLÉMATIQUE 1	PROBLÉMATIQUE 2
	<ul style="list-style-type: none"> <li> environnement</li> <li> déchets</li> <li> relation usager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> mobilités</li> <li> relation usager</li> <li> numérique</li> </ul>
 <b>131 000</b> habitants		

## PROBLÉMATIQUE 1

Réduire le volume de déchets et notamment d'encombrants sur la voie publique au sein d'une zone d'habitat social collectif à haute densité.

### CONTEXTE

Malgré les efforts réalisés par la collectivité et les bailleurs, certaines résidences d'habitat collectif et social à forte densité du territoire souffrent d'un problème chronique de gestion des déchets aux conséquences néfastes multiples (sociales, environnementales, économiques, sanitaires).

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Les hypothèses formulées pour expliquer cette problématique chronique de dépôts sauvages (encombrants, véhicules hors d'usage, ordures ménagères...) sont nombreuses :

- le calendrier de collecte, en tant qu'outil et processus, ne remplit pas efficacement son rôle ;
- les habitants ne connaissent pas les options possibles pour valoriser leurs encombrants ;
- les encombrants ne sont pas nécessairement le fruit des résidents eux-mêmes.

### INVESTIGATION

Les entretiens, menés au cours d'une visite de quartier avec les médiateurs de la politique de la ville, ont permis d'observer que l'ensemble des interrogés sont sensibles à cause des déchets et font de leur mieux pour lutter contre cette problématique. Toutes sont d'ailleurs volontaires pour participer aux actions visant à réduire le volume des déchets au sein de la zone d'habitat collectif. La plupart mettent en avant la difficulté à obtenir des informations (calendrier de collecte, consignes de tri et bonnes pratiques). L'enquête a aussi mis en lumière un réel décalage d'éducation et de culture entre les résidents. Pour certains « jeter là où l'on est » est considéré comme un comportement normal.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Plusieurs solutions ont été imaginées :

- améliorer l'utilisation du calendrier de collecte en modifiant son contenu, en envoyant un sms pour prévenir de la date de passage des encombrants et en plaçant des informations les concernant dans des points relais ;
- sensibiliser les habitants en organisant des ateliers d'informations et de recyclage, en proposant d'aider les habitants à descendre leurs meubles, en remettant un calendrier spécial avec des explications. Un événement de sensibilisation au sein du quartier pilote et en partenariat avec les associations locales devait également se tenir fin 2021 mais a dû être repoussé compte tenu du contexte sanitaire et social.



- d'autres solutions ont été imaginées notamment la mise en place d'un ramassage à la demande et la réappropriation du dispositif Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties qui permettrait à la CASUD d'orienter leurs actions en faveur des pistes identifiées dans le cadre de l'investigation.

### ET MAINTENANT ?

La Communauté d'Agglomération du Sud de l'île de Réunion poursuit son projet en expérimentant les différentes solutions formulées lors de l'investigation.



Enquête de terrain

## PROBLÉMATIQUE 2

Réduire les files d'attente systématiques au sein des agences de transport lors des rentrées scolaires par une dématérialisation du paiement des titres de transport.

### CONTEXTE

Les agences de transport du territoire, et principalement celle du Tampon, connaissent des problématiques liées aux pics d'affluence lors de l'achat de titres de transport. Le paiement, au guichet et en espèces, est également source de stress pour les agents en charge de la vente de ces titres.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

La dématérialisation du processus d'inscription pourrait réduire le temps d'attente en période de rentrée scolaire et sécuriser les transactions.

### INVESTIGATION

Des appels téléphoniques, complétés par des entretiens (avec les usagers, des agents administratifs et avec le responsable du transport) ont permis d'observer que le rapport au numérique est variable selon les habitants. Certains y voient un gain de temps, d'autres n'ont pas l'habitude de réaliser des démarches en ligne. L'enquête a aussi montré que si la plupart sont équipés d'ordinateurs ou de smartphones, ils sont moins nombreux à posséder une imprimante ou un scanner.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

Deux solutions ont été imaginées et expérimentées :

- la procédure de paiement a été dématérialisée en prenant soin de ne demander aucune impression et de créer une version smartphone pour s'adresser au plus grand nombre ;
- afin de favoriser son utilisation, l'outil d'inscription et de paiement en ligne a bénéficié d'une campagne de promotion ;
- une optimisation du processus d'accueil a aussi été mise en place. Elle consiste en la création de deux files d'attentes ainsi que la formation d'agents pour filtrer les dossiers et promouvoir l'outil en ligne en amont de la file d'attente.

### ET MAINTENANT ?

La Communauté d'Agglomération a internalisé le projet et a mené la phase d'expérimentation de manière autonome. L'impact de ces pistes d'optimisation a été positif avec une réduction du temps d'attente constatée lors de la rentrée de septembre 2021. Elle a aussi permis de mettre en lumière certaines difficultés vécues par les usagers (difficultés à utiliser deux sites différents pour s'inscrire et payer, difficultés à intégrer des pièces jointes notamment) et ainsi permis d'adapter l'outil aujourd'hui mis en place dans une démarche d'amélioration continue.



Suite à deux investigations et à l'implication des équipes de la Direction Générale, LA CASUD fait par ailleurs partie des collectivités ayant manifesté un intérêt particulier à continuer dans cette démarche et vise à appliquer cette méthodologie à d'autres projets. Des discussions avec l'Incubateur des Territoires sont actuellement en cours pour structurer un « incubateur de territoire » et devenir l'une des huit collectivités pilotes de ce nouveau dispositif porté par l'Incubateur ANCT.



Affichage de supports faisant la promotion de l'outil d'inscription en ligne

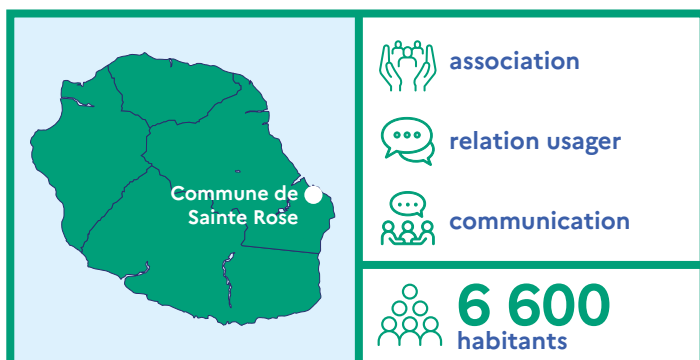


Filter en amont du guichet pour décharger les agents lors du pic d'affluence (renseigner, vérifier que les dossiers soient complets, orienter vers l'outil en ligne)



Accueil et renseignement des parents

Réorganisation de l'accueil des usagers lors de l'inscription pour la rentrée scolaire



### PROBLÉMATIQUE

Accroître la visibilité des actions menées et stimuler la fréquentation des associations d'un territoire étendu et peu dense.

### CONTEXTE

La "Petite Ville de Demain" de Sainte-Rose est construite sous forme de « village-rue » : les constructions se succèdent de part et d'autre de la route nationale, sur 25 km, le long de son littoral. La commune bénéficie d'un tissu associatif dense (plus de 90 associations recensées) mais méconnu des habitants.

### HYPOTHÈSE(S) DE DÉPART

Cette méconnaissance générale induisant une fréquentation faible des associations peut s'expliquer par différentes hypothèses :

- il est difficile de participer aux associations en raison de l'étendue de la commune et du peu de solutions de mobilités offertes ;
- un manque de communication et de coordination des acteurs associatifs du territoire ;
- l'offre associative n'est pas adaptée aux besoins des habitants de Sainte-Rose.

### INVESTIGATION

Deux questionnaires papiers ont été réalisés. Un premier à destination des parents des enfants (148 familles). Un second à destination des adolescents et jeunes adultes. Les questionnaires ont été diffusés dans les écoles afin de toucher les deux publics.

L'enquête a confirmé le manque de communication entre les associations et les habitants de Sainte-Rose. Ce manque de visibilité est révélé par la méconnaissance des activités possibles sur le territoire. Beaucoup ignorent par exemple la possibilité de faire du sport alors que des associations existent.

### QUELLE(S) SOLUTION(S) ?

- Travailler avec les établissements scolaires afin de mieux informer les élèves sur le tissu associatif.
- Organiser un « forum associatif » annuel, rassemblant les divers acteurs (associations, usagers, établissements scolaires, la ville).
- Créer un service numérique sous la forme d'un site internet pour centraliser les informations sur le monde associatif local.

### ET MAINTENANT ?

La commune de Sainte-Rose a intégré ces trois axes d'intervention à sa feuille de route concernant sa stratégie de redynamisation du tissu associatif local.



La mise en œuvre du Programme National d'Investigations offre ainsi un panorama des problématiques rencontrées par les collectivités territoriales qui, s'il ne peut être exhaustif, contribue à **une compréhension toujours plus fine des territoires et à une adaptation des dispositifs portés par l'Incubateur des Territoires et l'ANCT**. Surtout, il a permis de rendre compte d'**une véritable volonté et capacité d'innover chez les agents publics et élus** sur l'ensemble du territoire, indépendamment de la taille de leur collectivité, de leur métier ou de leur catégorie professionnelle. Qu'ils aient abordé des problématiques liées à la démocratie participative, à la transition numérique, à la redynamisation commerciale ou aux démarches administratives, tous sont animés par l'envie partagée d'améliorer la qualité du service public et donc du quotidien de leurs concitoyens. S'appropriant une méthodologie déconcertante, intense, cette dynamique collective permet aujourd'hui l'émergence de projets et services vertueux pour les territoires, utiles pour les citoyens.

**Concernant cette méthodologie d'investigation, l'Incubateur se félicite de constater qu'elle aura permis non seulement de résoudre des problématiques de toute nature, mais également que sa réappropriation par les participants au Programme semble actée.** Si la certification de 48 agents/élus (98% de taux de réussite) à l'issue du PNI n'en est qu'un indicateur, la diffusion de cette méthode issue du design au sein des administrations territoriales dépasse les ambitions initialement formulées. 100% des répondants à l'enquête de satisfaction estiment par ailleurs pouvoir réutiliser voire diffuser les apprentissages de l'investigation au cours de leur parcours professionnel. 92% des participants ayant répondu à l'enquête relèvent en outre une poursuite de leur investigation au niveau local ou avec l'Incubateur : cette continuité des projets confirme tant la pertinence de cette méthodologie qui place l'usager au centre du design des politiques publiques que son adoption par ceux et celles qui ont eu l'occasion de la mettre en œuvre.

**Les équipes de l'Incubateur sont enfin heureuses d'avoir pu accompagner 10% des équipes dans une phase d'expérimentation plus approfondie menant aujourd'hui à la construction de trois services publics numériques à potentiel national :** les produits "Médiature", "BoursOloco" et "Mon Suivi Social" figurent désormais comme les porte-étendards d'une nouvelle manière de développer des communs numériques avec et pour les territoires et leurs usagers. Il en va de même pour la dizaine de collectivités qui poursuivent leur collaboration avec l'Incubateur dans le cadre du déploiement d'un service numérique existant, de la conduite d'expérimentations ou encore de la structuration d'un incubateur local. Enfin, c'est cette communauté naissante de collectivités partenaires, impliquées dans la transition numérique et les démarches d'innovation, que l'Incubateur des Territoires s'attachera à préserver, faire grandir et pérenniser pour poursuivre sa mission de construction de services publics plus efficaces, sobres et utiles.

#### ET MAINTENANT ?

Outre la continuité des projets et de la collaboration entre l'Incubateur des Territoires et les collectivités accompagnées dans le cadre des investigations, le PNI aura également permis la construction de nouveaux dispositifs d'accompagnement proposés par l'Incubateur aux territoires dès 2022. Ces derniers s'inspirent et se nourrissent des nombreux enseignements de ce programme inédit ayant principalement permis une compréhension plus fine des besoins et attentes des collectivités envers l'Incubateur et l'ANCT. Dans une perspective, là aussi, d'amélioration continue, deux offres de l'Incubateur se construisent sur les fondations conceptuelles et méthodologiques du Programme National d'Investigations :

##### 1 - L'accompagnement sur-mesure

*Un diagnostic des besoins et un déploiement des solutions numériques*

À destination des communes de moins de 3 500 habitants et des EPCI de moins de 15 000 habitants, l'accompagnement sur-mesure consiste en un diagnostic approfondi des besoins en outillage numérique des collectivités. Les collectivités sont ainsi invitées à saisir l'Incubateur, à tout moment, pour bénéficier gratuitement de l'intervention d'un expert du numérique, les accompagnant dans la résolution de leurs problématiques particulières. Fort d'un catalogue de plus de 50 services publics numériques, d'une connaissance fine de l'écosystème et du marché du numérique ainsi que de partenariats étroits avec les acteurs du logiciel libre, l'Incubateur des Territoires entend ainsi participer activement à la transition numérique en mettant son expertise à libre disposition des territoires prioritaires.

## 2 - Les incubateurs locaux ou incubateurs de territoire

*Un réseau de collectivités impliquées dans une démarche de design de services publics*

Dans la continuité du PNI, plusieurs collectivités se sont impliquées dans la structuration de leur propre "incubateur local", reprenant les principes méthodologiques appliqués au cours des investigations. Ces collectivités proposent ainsi à de nouveaux agents de s'impliquer dans une démarche d'innovation pour la conception de services publics par le design. Si le financement et la gouvernance des incubateurs locaux ou "incubateurs de territoire" sont assurés en autonomie par les collectivités elles-mêmes, l'Incubateur des Territoires les accompagne dans leur construction et s'attache à constituer et animer ce réseau émergent. En 2022, 8 collectivités ont été identifiées pour intégrer cette démarche et pérenniser une collaboration étroite et durable avec l'Incubateur des Territoires et participer à l'amélioration de la qualité du service public en répondant en priorité aux besoins exprimés par les usagers.

### POUR ALLER PLUS LOIN

#### Retrouver toutes les fiches d'investigation

Toutes les fiches d'investigation ainsi que les présentations de synthèse sont disponibles sur notre site internet !



<https://incubateur.anct.gouv.fr/investigations/>

#### Le Programme National d'Investigations raconté par ses participants

Le Programme National d'Investigations est raconté par ses participants dans la vidéo "Hyperliens", tournée à Rocamadour et au sein de la Communauté de communes du Grand Autunois Morvans.



<https://www.youtube.com/watch?v=Els0wqgyD5A&t=73s>

#### Contactez l'Incubateur des Territoires

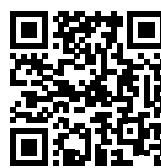
Le Forum des Territoires est un espace de discussion en ligne réunissant acteurs publics et collectivités territoriales. Il est le canal privilégié pour interagir avec les équipes de l'Incubateur des Territoires et poser toutes vos questions.



<https://forum.incubateur.anct.gouv.fr/>

#### Découvrez l'Incubateur des Territoires

Toutes les informations concernant l'Incubateur des Territoires et les dispositifs d'accompagnement des collectivités territoriales proposés sont disponibles sur notre site internet à l'adresse.



<https://incubateur.anct.gouv.fr/>

- Ville de Vichy
- Communauté de Communes Val'Eyrieux
- Communauté d'agglomération Valence Romans Agglo
- Agence Alpine des Territoires (AGATE)
- Commune d'Is-sur-Tille
- Communauté de Communes Grand Autunois Morvan
- Commune de Saint-Pol-de-Léon
- Communauté de Communes du Pays de Landerneau Daoulas
- Communauté de Communes Brenne - Val de Creuse
- Communauté de Communes Touraine Ouest Val de Loire
- Commune d'Épinal
- Commune de Bapaume
- Communauté de Communes du Sud Artois
- Commune de Wimille
- Ville de Livry-Gargan
- Ville de Saint-Ouen
- Ville de Montreuil
- Département de la Seine-Saint-Denis
- Communauté d'Agglomération Roissy Pays de France
- Ville des Mureaux
- Commune de Poses
- Commune de Fronton
- Ville d'Agen
- Communauté de Communes des Pyrénées Audoises
- Commune de Marseillan
- Communauté de Communes du Grand Pic Saint-Loup
- Commune de Marseillan
- Commune de Rocamadour
- Département du Lot
- Commune d'Argelès-sur-Mer
- Ville de Draguignan
- Collectivité Territoriale de Guyane
- Commune de Sainte-Rose
- Communauté d'Agglomération Sud Île de la Réunion







Réalisation : strateact - Crédit photos : istock - mai 2022