



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES



Incubateur
des Territoires

PROGRAMME NATIONAL D'INVESTIGATIONS

Enquête de satisfaction des participants

Février 2022

1.

CONTEXTE

- Preamble
- Key elements
- General satisfaction
- Recommendations



Préambule

Dans la continuité du **Programme National d'Investigations mené d'avril à octobre 2021** par l'Incubateur des Territoires auprès de **32 collectivités territoriales**, une enquête de satisfaction a été conduite auprès des différentes parties prenantes du programme.

Cette enquête a notamment été diffusée afin de recueillir les avis des agents et élus participants et pour **identifier les axes d'améliorations pour les futurs dispositifs d'accompagnement menés par l'Incubateur des Territoires ANCT**.

Cette enquête a été menée *via* un **questionnaire en ligne envoyé à tous les participants**, du 12 au 31 janvier 2022.

37 agents publics et élus y ont répondu de manière anonyme et l'équipe de l'Incubateur leur adresse ses sincères remerciements pour leur participation.

1. CONTEXTE

2. Éléments clés



3

MOIS DE
PROGRAMME



50

INVESTIGATIONS



21

COACHS



32

COLLECTIVITÉS



55

REONDANTS dont
17 coaches & 37
élus/agents publics



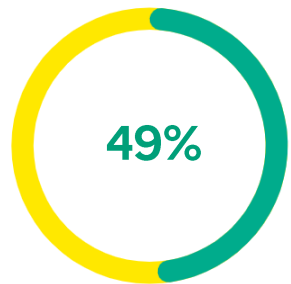
Evaluer la satisfaction des collectivités et des coaches ayant participé au Programme afin d'évaluer la pertinence du programme et d'identifier les pistes d'amélioration méthodologiques à appliquer pour les futurs dispositifs d'accompagnement de l'Incubateur



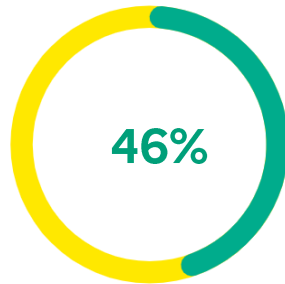
1. CONTEXTE

3. Satisfaction générale

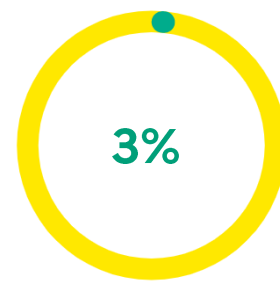
Diriez-vous que vous êtes satisfait de votre participation au Programme National d'Investigations ?



Très satisfait



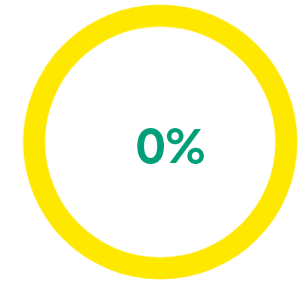
Satisfait



Peu satisfait



Insatisfait



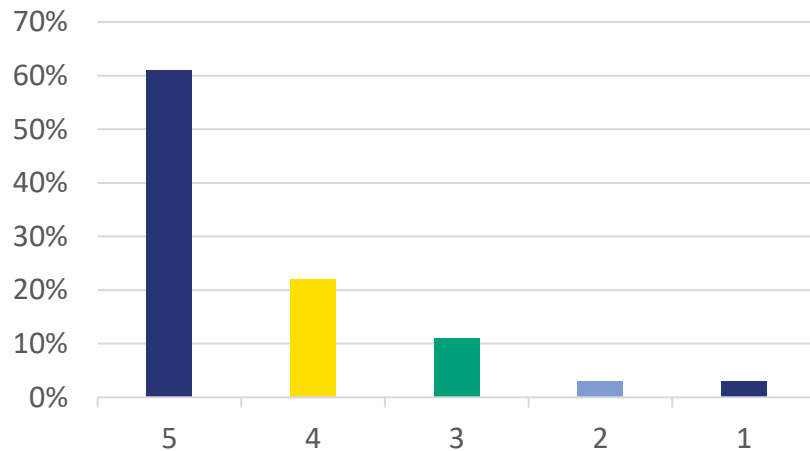
Très insatisfait

« Une **méthode pertinente et efficace** qui permet de **mieux cerner les problèmes** en allant se confronter aux difficultés rencontrées **sur le terrain par les usagers.** »

1. CONTEXTE

4. Recommandations

Recommanderiez-vous à un collègue de participer à une investigation ?
(5 étant « Oui, absolument », 1 étant « Non, absolument pas »)



4,36
en moyenne

« Je le recommanderai sans hésiter parce que j'ai appris une nouvelle méthode de travail qui me permet de mieux agir dans mon quotidien aujourd'hui et demain »

« Expérience qui développe de nouvelles compétences et connaissances utiles dans d'autres champs »

« C'est une bonne méthodologie qui permet de limiter les erreurs et l'investissement »

« Oui car beaucoup de choses peuvent être réglées avec une bonne méthodologie d'accompagnement »

« Satisfaction personnelle contagieuse »

2.

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- Attentes initiales
- Capacité d'initiative
- Autonomie
- Disponibilité

2. FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

Attentes initiales

« Trouver des solutions concrètes à une problématique terrain en ayant pour objectif d'améliorer le service public »

« Être challengé sur notre problématique de départ pour répondre à une problématique usager »

« Mes attentes au départ n'ont pas été celles pour lesquelles la communauté de communes s'était engagée mais le projet final est le reflet de ce que nous pouvons commencer à mettre en place. »

« Participer à la conception d'un produit numérique qui n'existe pas et que la ville n'a pas les moyens, seule, pour le produire »

« Apprendre une nouvelle méthode de travail pour mieux agir localement »



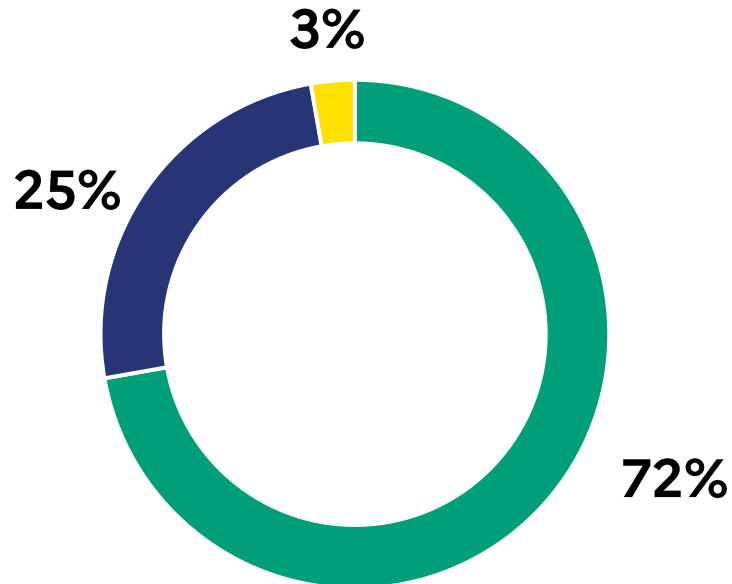
86%

des participants estiment que leurs attentes vis-à-vis du Programme ont été satisfaites

2. FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

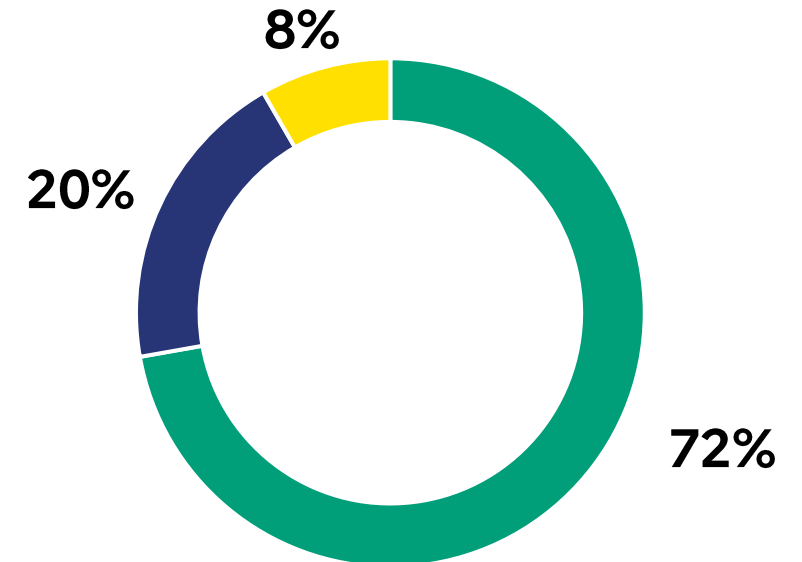
Capacité d'initiative

Avez-vous été à l'initiative de votre investigation ?



- Oui j'étais volontaire
- Oui, ma Direction me l'a proposée
- Non, ma Direction me l'a imposée

Avez-vous choisi la problématique traitée au cours de l'investigation ?

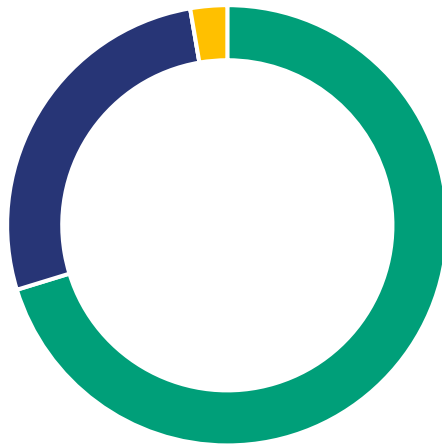






- Ou, mon équipe ou moi-même avons choisi la problématique traitée
- Oui, j'ai été consulté pour choisir la problématique traitée
- Non, ma Direction a choisi la problématique traitée

2. FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

Autonomie

Estimez-vous avoir bénéficié de suffisamment d'autonomie pour mener à bien votre investigation ?



-  Oui complètement (70%)
-  Plutôt oui (10%)
-  Plutôt non (0%)
-  Non pas du tout (1%)

« Le projet prend forme tout en **étant appuyé par la direction et la direction générale.** »

« Soutien de la direction qui m'a permis **une certaine autonomie sur la gestion du temps.** »

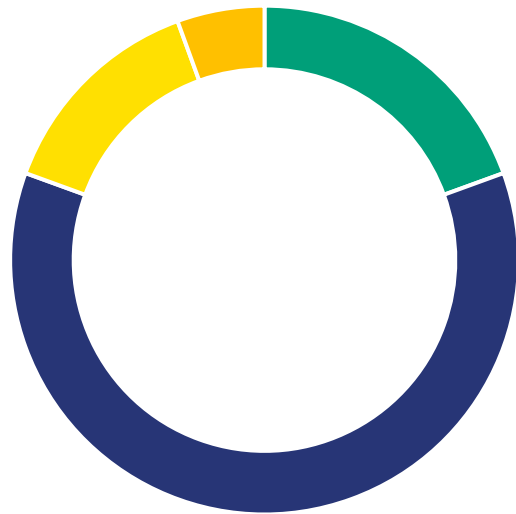
« Expérience très enrichissante qui permet de sortir du quotidien et de **travailler en transversal** sans en référer à une hiérarchie. »





« L'autonomie dans mon activité et la **compréhension des collègues parties prenante du projet** ont été déterminantes. »

2. FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

Disponibilité

Avez-vous réussi à concilier le travail d'investigation avec vos missions courantes ?



-  Tout à fait (19,5%)
-  Plutôt oui (61%)
-  Plutôt non (14%)
-  Non pas du tout (5,5%)

« J'ai manqué d'un peu de temps pour approfondir certains aspects mais l'accompagnement a été très aidant. »

« Nos agendas contraints nous imposaient une rigueur extrême et difficile à suivre. »

« La charge de travail pour les équipes a été importante. »

« Lier l'investigation et le temps de travail est prenant mais très constructif. »

2.

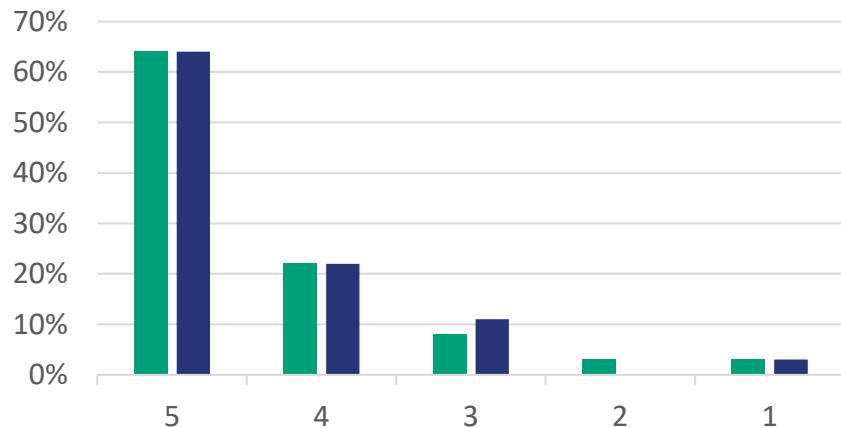
L'ACCOMPAGNEMENT

- Intervention de l'ANCT
- Durée et rythme
- Coaching
- Apprentissages
- Pistes d'amélioration

3. L'ACCOMPAGNEMENT

Intervention de l'ANCT

Comment évaluez-vous l'accompagnement de votre coach et de l'équipe de l'Incubateur des Territoires ?



« Une équipe motivante, encourageante qui sait donner l'envie d'arriver aux échéances quel que soit les aléas rencontrés »

COACHS



4,44

« Coach impliqué et passionné qui a su à la fois motiver et déranger les esprits dans leurs réflexions »

INCUBATEUR



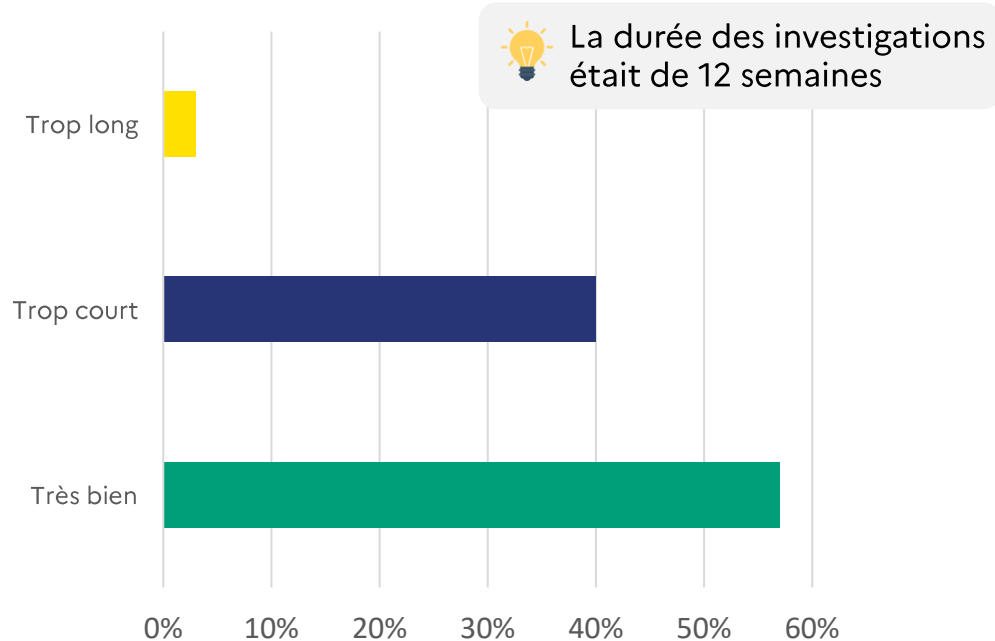
4,42

« Il n'y a pas d'intermédiaire entre Etat et terrain, cela a été positivement souligné localement »

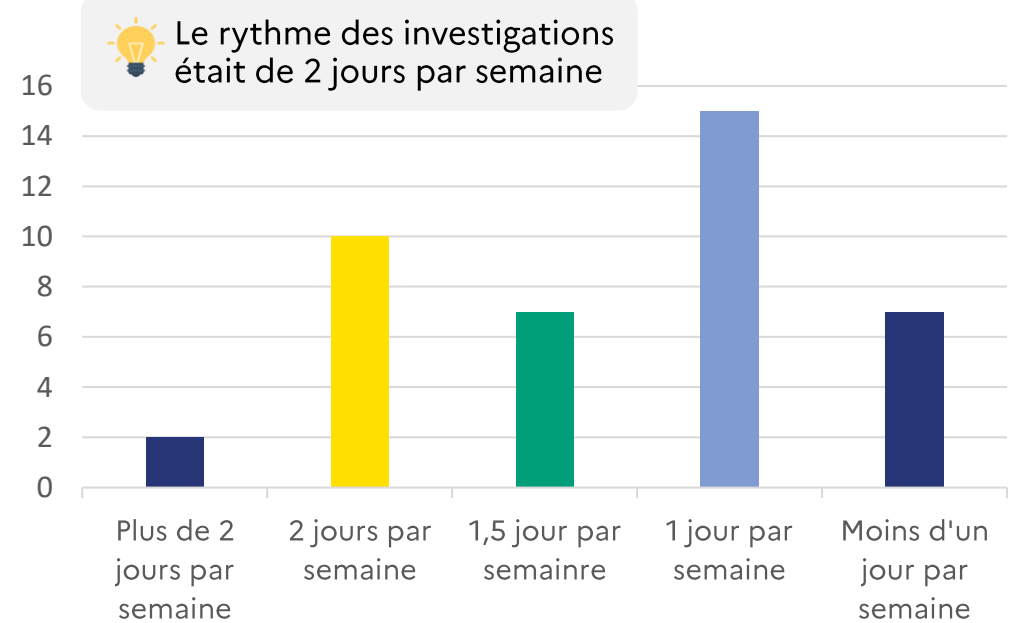
3. L'ACCOMPAGNEMENT

Durée et rythme

Comment évaluez-vous la durée du programme ?



Quelle serait selon vous, le bon rythme pour mener à bien une investigation ?

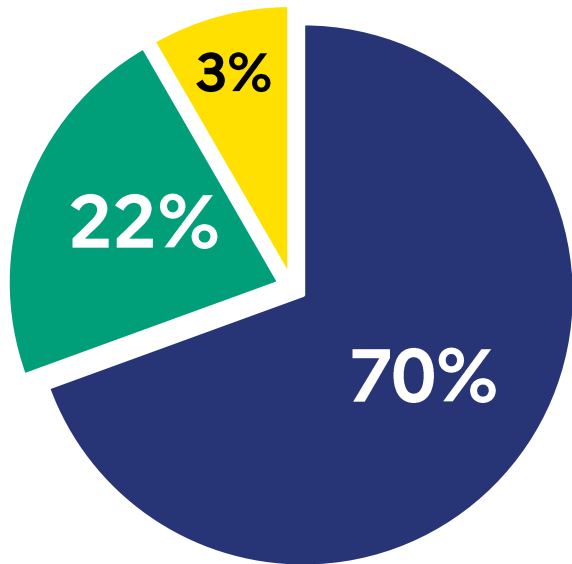


« Une **méthode intense et dense** demandant un investissement personnel et un soutien important des directions »

3. L'ACCOMPAGNEMENT

Coaching

Comment évaluez-vous le rythme des sessions de travail avec votre coach ?



- Le rythme était approprié
- Le rythme était dense et pourrait être diminué
- C'est insuffisant, j'aurais préféré plus d'accompagnement

« Rythme très soutenu car l'investigation se rajoute aux tâches quotidiennes, mais sortir des résultats en peu de temps permet d'avancer concrètement »

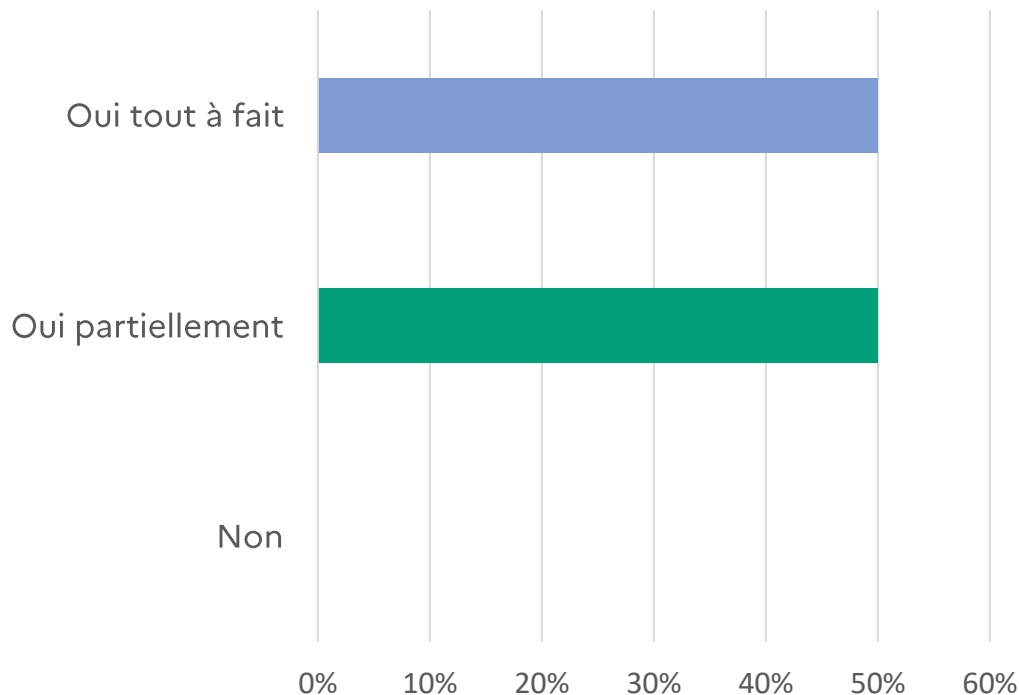
« Le coaching sur la méthode est déterminant pour garder le rythme et challenger notre réflexion. »

« L'accompagnement est personnalisé, adaptable à l'activité et souple dans sa mise en œuvre. »

3. L'ACCOMPAGNEMENT

Apprentissages

Pensez-vous pouvoir utiliser et diffuser ces apprentissages au sein de votre collectivité ou dans votre parcours professionnel ?



« Pouvoir **obtenir une certification** est un élément motivant. »

« Les équipes ont apprécié la méthodologie et **seront amenées à la reproduire pour d'autres projets.** »

« Quelques méthodes que nous avons re-déployées en interne »

100%

des répondants estiment pouvoir **utiliser voire diffuser les apprentissages de l'investigation** au cours de leur parcours professionnel

3. L'ACCOMPAGNEMENT

Pistes d'amélioration



Ces points sont les trois axes d'amélioration principaux identifiés par les participants

#1

Expliciter les opportunités de poursuite des projets et de leur financement après la phase d'investigation

#2

Sécuriser la disponibilité des agents et le temps libéré par les Directions pour se consacrer à l'investigation dans de bonnes conditions

#3

Donner davantage de visibilité sur les actions portées par l'Incubateur, l'ANCT et les autres collectivités du réseau

4.

ET APRÈS ?

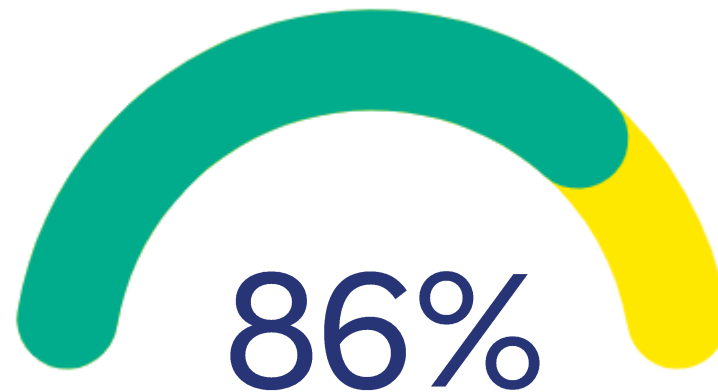
- Reconduire
- Poursuivre
- Prolonger
- Réadapter
- Ressources utiles

5. ET APRÈS ?

Reconduire

A titre personnel, souhaiteriez-vous participer à nouveau à une investigation ?

« Faire **AVEC** l'utilisateur ! »



des répondants ont
répondu « Oui »

« Je suis maintenant **en charge**
d'animer l'incubateur interne de
ma collectivité ! »

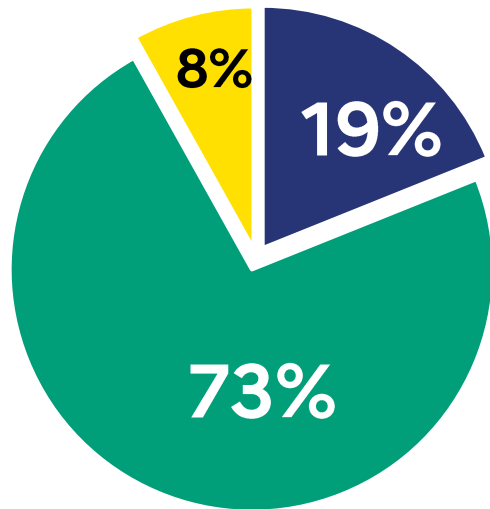
« Les équipes ont apprécié la
méthodologie et seront amenés à la
reproduire pour d'autres projets. »

« Une **méthode et un mode de pensée** à
généraliser au sein du service public »

5. ET APRÈS ?

Poursuivre

Y'aura-t-il une continuité de votre travail réalisé dans le cadre de l'investigation ?



- Oui à l'échelle de ma collectivité et/ou à l'échelon territorial supérieur
- Oui avec l'Incubateur des Territoires
- Non

92%

des participants ayant répondu à l'enquête relèvent une poursuite de l'investigation au niveau local ou avec l'Incubateur



10% des investigations se sont poursuivies avec l'Incubateur pour construire un service public numérique national

« Nous avons pu mettre en place des actions concrètes permettant de fluidifier les files d'attente au moment de l'inscription au transport scolaire et nous avons identifié des pistes d'amélioration pour le futur »

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

« Nous avons dégagé des pistes d'amélioration et sommes actuellement en pleine refonte de nos outils numériques »

1. ET APRÈS ?

Poursuivre

Pour plus de détails, le rapport sur le PNI sera publié prochainement.

COMITES DE FIN



Sur les 50 investigations, 99% sont allées au bout avec un comité de fin et une documentation complète.

CERTIFICATION



48 des 50 agents ayant passé la certification avec NUMA l'ont obtenue

SERVICE PUBLIC NUMERIQUE



5 soit 10% des investigations ont été poursuivies avec l'Incubateur avec la perspective de construction d'un service public numérique d'ampleur nationale

POURSUITE



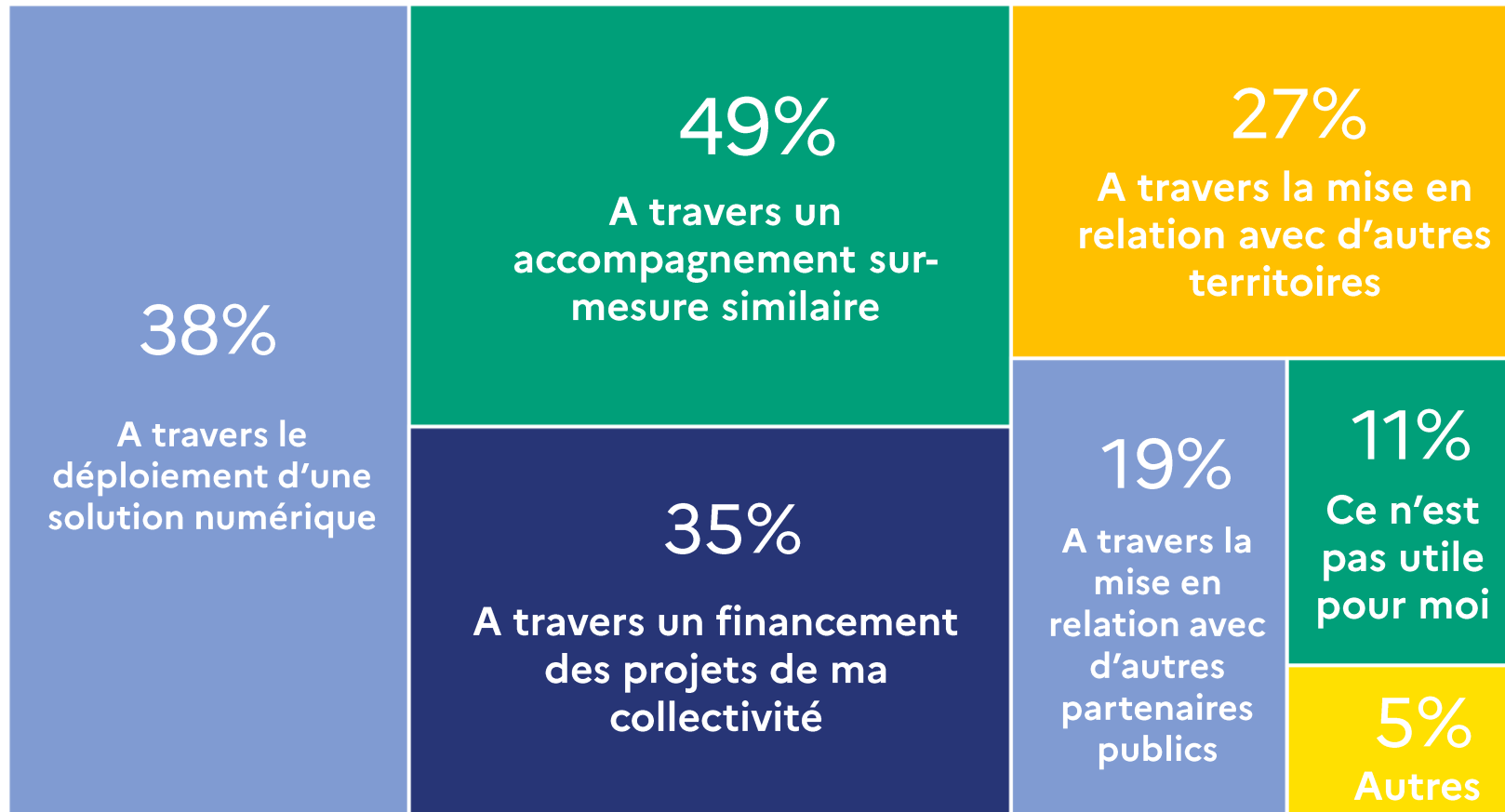
1/3 des collectivités a actuellement un ou plusieurs projets en cours suivi(s) par l'Incubateur :

- incubateur local
- déploiement de service financé par l'Incubateur
- déploiement de start-up d'Etat/Territoires)

5. ET APRÈS ?

Prolonger

Comment envisageriez-vous la poursuite des échanges avec l'Incubateur des Territoires ?



Plusieurs réponses possibles. Les pourcentages reflètent le nombre de répondants ayant sélectionné chaque option.



A la suite du Programme National d'Investigations, l'Incubateur propose différents dispositifs d'accompagnement inspirés de ces réponses :

- Accompagnement sur-mesure dédié aux petites communes et EPCI
- Accompagnement et financement de développement de services numériques
- Incubateurs locaux

2. QUELLE SUITE ?

Réadapter



Deux offres inspirées du Programme National d'Investigations sont en cours de structuration à l'Incubateur des Territoires.



Accompagnement sur-mesure



Objectif

Accompagner les collectivités prioritaires en établissant un diagnostic approfondi afin d'identifier leurs besoins en outillage numérique et leur proposer des solutions adaptées aux enjeux de leur territoire



Cible

Communes de moins de 3 500 habitants et EPCI de moins de 15 000 habitants



Incubateur des Territoires



Réseau d'Incubateurs locaux



Objectif

Démarche d'innovation locale où sont utilisées des méthodologies de conception de service public issues du design et portée par une collectivité territoriale



8 collectivités pilotes identifiées

ET APRÈS ?



Documentation des équipes

[Fiches d'investigation du PNI](#)



Vidéo de présentation du PNI

[Hyperliens « Hors Série » - PNI](#)



Rapport final ANCT

A venir



ET APRÈS ?



Forum des Territoires



Pour découvrir toutes les initiatives
de l'Incubateur et des territoires en
matière de numérique



forum.incubateur.anct.gouv.fr

Mail  contactincubateur@anct.gouv.fr

Site internet  www.incubateur.anct.gouv.fr

Linkedin  Incubateur des Territoires

Twitter  @IncubateurT

