

LABORATOIRE D'INNOVATION PUBLIQUE EN NOUVELLE AQUITAINE

Au bénéfice des services publics et de leurs usagers



SOMMAIRE



P04 L'histoire
de LaBase

P06 LaBase : Comment
ça marche ?

P10 L'avis des
participants

P05 Les objectifs
de LaBase

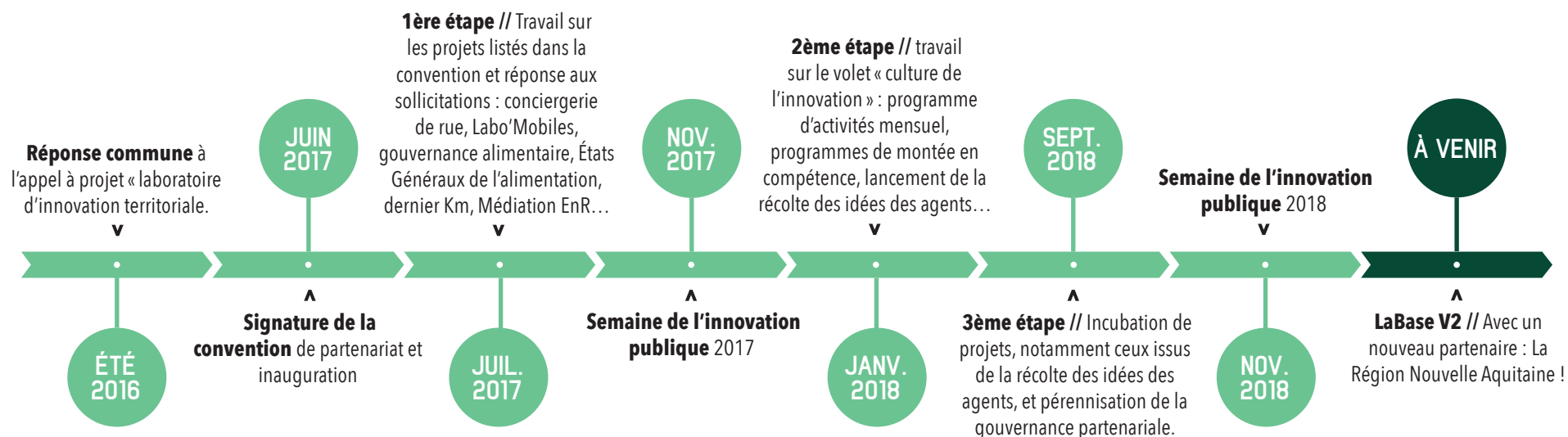
P08 Bilan de 18 mois
d'expérimentation

P11 Une idée ? un projet ?
Mobilisez LaBase !

L'HISTOIRE DE LaBase

À l'été 2016, le Secrétariat Général pour les Affaires Régionales, la Direction Régionale de l'Environnement, l'Aménagement et du Logement, le département de la Gironde et Bordeaux Métropole répondent ensemble à un appel à projets « transition numérique de l'Etat et modernisation de l'action publique », et plus précisément le volet « laboratoire d'innovation territoriale ».

Ce projet a été retenu, puis co-financé via le Programme d'Investissements d'Avenir (PIA). La convention de partenariat actant la naissance de LaBase a été signé le 30 juin 2017.



LES

OBJECTIFS

DE LaBase

Parce que le monde et les attentes des citoyens évoluent et face à la complexité des enjeux, **les collectivités doivent innover et modifier leurs manières de mettre en oeuvre les politiques publiques.** Les administrations améliorent leurs services en changeant leurs méthodes et la façon de travailler sur des projets avec et pour les usagers.

- ➔ **Développer de nouveaux modes** de conception et d'application des politiques publiques
- ➔ **Décloisonner** les approches et les services
- ➔ **Apporter des appuis** méthodologiques innovants
- ➔ **Élargir le champ de compétences des agents** par le biais de démarches collaboratives
- ➔ **Donner les moyens aux agents d'impliquer les usagers** dans la conception des politiques publiques
- ➔ **Co-construire des solutions** innovantes sur les territoires
- ➔ **Expérimenter et tester** des méthodes innovantes et inclusives

3 grands défis

- **Travailler sur des projets POUR et AVEC les usagers :**

Créer des services publics « personnalisés » avec d'autres acteurs publics et privés sur les territoires - usagers, citoyens, habitants, entreprises, associations - directement concernés, dans la co-crédation de réponses, dispositifs et politiques publiques. Par exemple, simplifier et adapter les écrits et les procédures administratives des collectivités et de l'Etat, pour favoriser une pleine compréhension des décisions pour les usagers et ainsi renforcer l'accès au droit.

- **Instaurer une gouvernance partagée :** créer des outils de pilotage des politiques publiques multi-acteurs sur les territoires

- **Diffuser la culture de l'innovation** dans les 4 administrations co-pilotes et faire confiance aux capacités des agents afin de concevoir des solutions nouvelles et des politiques publiques autrement.

Les ingrédients DE LA RÉUSSITE



LaBase

COMMENT ÇA MARCHE ?

C'est QUOI ?



UN LIEU

● **Ouvert** à toutes et tous

● **Disponible sur réservation** pour des ateliers créatifs de co-constructions avec les usagers, en dehors des activités organisées



UNE ANIMATION

● **Un programme d'activités** participatives et de montée en compétence

● **L'accompagnement de projets** à configuration variable :

• **3h** > démarrage, accélération, test

• **3 jours** > idéation, prototypage

• **3 mois** > incubation, passage à l'échelle



DES RESSOURCES

● **Des institutions**, un réseau transversal

● **Des compétences**, des méthodes, une boîte à outils en ligne

Pour QUI ?

POUR LES COLLECTIVITÉS ET LES SERVICES DÉCONCENTRÉS DE L'ÉTAT

- **Créer les conditions de l'innovation et de l'intelligence collective**, accélérer les projets, créer et tester des prototypes, partager des inspirations...
- **Une démarche sobre en coûts et rapide en progression** : un environnement pour tester rapidement des idées et concepts.

POUR LES AGENTS

- **Un accompagnement méthodologique** pour les aider à travailler en collaboration avec les usagers et les parties prenantes
- **Un moyen de travailler en transversalité**, avec les 3 autres administrations partenaires engagées
- **La possibilité de tester de nouvelles techniques** pour explorer une idée, intégrer des controverses, trouver des solutions, résoudre des problèmes, libérer la créativité, rendre plus efficaces et agréables les temps de réunion, simplifier et fluidifier les relations et communications... Bref, pour faciliter la vie des usagers tout en se facilitant la vie au travail...

POUR LES USAGERS

- **La possibilité d'être acteurs**, de participer à la mise en place des politiques publiques et agir sur leur quotidien



GRANDS PRINCIPES

- Primauté de l'usager
- L'ouverture
- Le droit à l'erreur
- La co-production
- L'agilité
- L'expérimentation
- L'impact



FOCUS

LA RÉCOLTE DES IDÉES DES AGENTS
POUR AMÉLIORER LE SERVICE PUBLIC

Pourquoi ?

Libérer le génie des agents désireux d'améliorer le service public, faciliter la vie des usagers et des agents, préserver l'environnement et favoriser les liens sociaux et le bien-vivre ensemble.

Quoi ?

Opération type "Appel à idées" pour améliorer le service public, ouverte aux agents des collectivités partenaires (Bordeaux Métropole et Département de la Gironde).

Résultats ?

Plus de 100 participants ont apporté plus de 150 idées concernant une diversité de sujets. Un total de 15 chantiers prioritaires à travailler avec directions métiers, parties prenantes et usagers.

4 projets sont en "incubation" de septembre à décembre 2018 :

- Dispositif "vis ma vie d'agent" à destination des élus et cadres dirigeants
- Simplification des informations et démarches administratives
- Transfert ponctuel de personnels entre services
- Bureau mobile d'accompagnement aux démarches en ligne

BILAN DE 18 MOIS D'EXPÉRIMENTATION



Un bilan positif quelques chiffres clés

* de
1500

Participants aux activités : 65% public, 35% Privé

Une communauté inter-institutionnelle et public/privé

Plus de 1.160 abonnés sur les réseaux sociaux :

780 sur Twitter

248 sur Facebook

132 sur LinkedIn

Plus de 6.000 visites en ligne sur le site web et profils sociaux

* de
80

Projets / chantiers

Politiques publiques : alimentation, énergie, habitat, mobilité, solidarité, développement durable...

Transformation culturelle : simplification administrative, transversalité, collaboration, communication avec les usagers

* de
30

Temps de travail collectifs

prouvant la compatibilité entre l'utilité, l'efficacité et la convivialité.

Trois temps forts :

- Inauguration
- Semaine de l'innovation publique en 2017
- Semaine de l'innovation publique en 2018

* de
82%

De satisfaction générale

De la valeur ajoutée apportée, l'envie de participation renforcée !



**Derrière ces chiffres se cache plus encore
d'énergie humaine et un impact certain, non
mesurable à court ou moyen terme !**



L'utilisateur AU CŒUR



Une quinzaine de projets terminés ou en cours, ont contribué à la modernisation de la relation avec les usagers. Grâce à l'utilisation de méthodes créatives, agiles, participatives, l'implication des usagers a été une source de simplification et de satisfaction.

Pour exemple, les ateliers de simplification de courriers administratifs avec des personnes handicapées et personnes âgées, l'expérimentation « Labo'Mobiles » lancée sur 9 territoires girondins visant des objectifs de transformation ambitieux (zéro chômeurs de longue durée, 100% jeunes engagés dans la gouvernance, 100% alimentation saine bio et locale)...

CULTURE DE L'INNOVATION

Des activités de découverte du lab, des séances "démonstration", des événementiels, notamment la Semaine de l'innovation publique, ont ouvert la curiosité des agents, élus et acteurs locaux et les efforts menés pour transformer l'action publique.



Montée en compétence, accompagnements : Ateliers "main à la pâte", chantier-école (Tipi de la facilitation), ateliers d'exploration, accélérateurs de projets.



Événements et rencontres : Inauguration de LaBase, kermesse, semaine de l'innovation publique, LaBase hors les murs à Poitiers et Limoges ...



Design d'événements participatifs : Atelier technique régional des États Généraux de l'Alimentation, Médiathon Énergies Renouvelables, Journée régionale de la Qualité de l'Air.



Facilitation du travail collaboratif : Par exemple, suite à la loi NOTRE et les défis de la nouvelle organisation régionale, il est nécessaire de travailler sur des thématiques de simplification et d'adaptation du travail des services pour mieux répondre aux exigences nouvelles. Quelques autres exemples : réseaux d'égalité Femme/Homme, collège des directeurs DREAL/DDT.M, déplacements durables (dernier Km), chantier inter-RH (formation mobilité professionnelle, innovation managériale...), territorialisation des services publics...



L'AVIS DES PARTICIPANTS

10



Ouverture



Respiration collective



Partage



Volonté transformatrice

« L'impression que les pouvoirs publics ne sont pas aussi inactifs que le laissent penser certains médias, ça fait plaisir à voir/savoir et encore plus d'y participer »



« La convivialité et la facilité dans les échanges »

« Méthodologie, animation, lieu. La richesse des profils présents, complémentarité entre eux »

« L'intérêt porté à un mieux vivre ensemble »

« Concentration et contribution »

« La façon de travailler avec les usagers, de les impliquer et voir que c'est possible »

« La disposition de la pièce qui facilitait le mouvement et l'échange »

« Le travail en équipe qui "oblige" à trouver des points communs avec des personnes d'horizons différents »



UN PROJET ?

UNE IDÉE ?

MOBILISEZ
LaBase !



LA MARCHE À SUIVRE

- 1 **Cadrage du projet avec le(s) porteur(s) et une équipe inter-institutionnelle** : pourquoi du projet ? quels objectifs ? quel périmètre ? quels livrables ?
- 2 **Design d'une méthodologie adaptée avec l'équipe projet** : formation-action à la recherche, combinaison de méthodes et des outils adaptés aux objectifs, attendus et publics cibles
- 3 **Séances de test** de la méthodologie et préparation de l'équipe à la co-animation
- 4 **Ateliers participatifs** avec les usagers et parties prenantes
- 5 **Travail de capitalisation** sur les méthodes et les résultats



LES CONTACTS

État

christophe.chausse@nouvelle-aquitaine.gouv.fr
elise.ladrette@nouvelle-aquitaine.gouv.fr
veronique.lagrange@developpement-durable.gouv.fr
philippe.garin@developpement-durable.gouv.fr

Département de la Gironde

j.chabaud@gironde.fr
j.roturier@gironde.fr

Bordeaux Métropole

smakarenko@bordeaux-metropole.fr
echavane@bordeaux-metropole.fr

LaBase

un écosystème
de nombreux partenaires

NOUS CONTACTER



Gironde
LE DÉPARTEMENT



RÉGION
Nouvelle-Aquitaine

RESONANCE
RESEAUX D'ACTEURS ET D'INNOVATION

afnor
NORMALISATION

cress
Chambre Régionale
de l'Économie Sociale
et Solidaire Nouvelle-Aquitaine



CHU
Hôpitaux de
Bordeaux

Cnav Retraite
& Action
sociale
Sécurité sociale



Lab ORCHIPAL
Fabrique d'intelligence collective

**PLANÈTE
PUBLIQUE**
Conseil en politiques publiques

RIM RÉSEAU DES
INDÉPENDANTS
DE LA MUSIQUE

Crisalidh Université
BORDEAUX

OVISHARE

ADI
Nouvelle-Aquitaine
Agence de Développement et d'Innovation

**académie
Bordeaux**
Région académique
NOUVELLE-AQUITAINE

**OSONS
ICI
ET
MAINTENANT**

AQUINUM
Association des professionnels
du numérique en Aquitaine

Atmo
NOUVELLE-AQUITAINE
votre partenaire

ars
Agence Régionale de Santé
Nouvelle-Aquitaine

tLAB
Territoires
de la
Bordeaux
Agglomération

MOD-A
[MAKESTORMING]



Cerema

SILAB
Système
d'Information
Local

FUTURS PUBLICS
Innovier pour moderniser l'action publique

LA FABRIQUE RH

Bordeaux Technowest

ENSCI
LES ATELIERS

ENSCI
CHAIRE
INNOVATION
PUBLIQUE

ATIS
Association Territoires
& Innovation Sociale

ditp
Direction interministérielle
de la transformation
publique

LE LAB
PÔLE EMPLOI

**Comment
Faire**
LA BOÎTE À OUTILS DE
L'INNOVATION
PUBLIQUE

Réseaux sociaux

@LaBase_NA
@LaBaseNA
#LaBase

Web

www.LaBase-NA.fr

Où nous trouver

LaBase est située dans l'enceinte du
Conseil Départemental de la Gironde
Cours du Maréchal Juin
Immeuble Gironde, Aile Est
Rez de Dalle

Contact

Susana Avila - Responsable d'Animation
contact@labase-na.fr
0556996617

Document imprimé par nos soins
Création « De Bon Augure »
contact@debonaugure.fr