

## DOSSIER DE PRESSE

### Mois de l'innovation publique en Pays de la Loire : focus sur les événements et la dynamique d'innovation territoriale

Organisé par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP), le Mois de l'innovation publique met cette année l'accent sur la « transformation publique au coeur des territoires » avec de nombreux événements organisés à distance dans le contexte actuel. Ces temps d'échanges, pensés par différents acteurs publics locaux (Préfecture de Région Pays de la Loire, la Région Pays de la Loire, le conseil départemental de Loire-Atlantique, le CNFPT et Nantes Métropole) sont organisés pour partager méthodes, bonnes pratiques et innovations.

#### Les différents événements du mois autour de l'innovation publique

Fédéré par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP), les événements proposés en Pays de la Loire sont animés par une variété d'acteurs territoriaux. Au programme :

##### **Transformation numérique : ateliers découverte de « démarches simplifiées » et de la plateforme Osmose**

par le SGAR Pays de la Loire, le 19 novembre

«*demarches-simplifiees.fr*» permet de dématérialiser des démarches administratives grâce à un générateur de formulaire et une plateforme d'instruction des dossiers. [OSMOSE](#) est la nouvelle plateforme collaborative dédiée aux agents de l'Etat

##### **Initiation au mind mapping**

par la Région Pays de la Loire, le 19 novembre

A partir d'une méthode originale de « portraits croisés », réalisation d'un premier mind mapping. Puis, mise en pratique progressivement de tous les atouts de cette technique, qui permet de stimuler la pensée créative grâce à l'association d'idées induite par ce mode d'expression graphique.

##### **Tout comprendre sur les communs**

par le Conseil Départemental de la Loire-Atlantique, le 19 novembre

Les biens communs, ou tout simplement communs, sont des ressources, gérées collectivement par une communauté. Des logiciels libres aux jardins partagés, de l'accession aux logements à l'énergie renouvelable, en passant par la gestion de l'eau, les sciences ouvertes ou les épiceries coopératives, les « Communs » sont partout ! [La 27e Région](#) vous propose de vous présenter les grands principes des communs, illustrés par quelques exemples concrets mis en oeuvre dans différentes villes européennes.

##### **Et si demain, nous comptons autrement ?**

par le Conseil Départemental de la Loire-Atlantique, le 19 novembre

Mesurer, compter, évaluer, ces activités ne sont pas si neutres ; elles reflètent notre vision du monde. Alors, qu'est ce qui compte réellement aujourd'hui ? demain ? Petit tour d'horizon de ces approches renouvelées avec notamment un zoom sur la comptabilité CARE, comptabilité adaptée au renouvellement de l'environnement : quelle mesure, quel poids pour les capitaux humains et environnementaux ? Et si demain, nous comptons autrement ?

##### **Vu d'ailleurs : le passage minorité majorité chez les jeunes de l'ASE**

par le Conseil Départemental de la Loire-Atlantique, le 24 novembre

Pour les jeunes suivis par l'Aide Sociale à l'Enfance, le passage de la minorité à la majorité est une étape particulièrement sensible. Il faut, en effet, pouvoir se projeter dans une autonomie -parfois redoutée ou attendue- mais toujours difficile à appréhender pleinement. Plusieurs départements se sont emparés de cette problématique, afin de proposer des réponses qui permettent aux jeunes de mieux préparer cette transition. Des intervenants de différentes collectivités viendront présenter leur méthode : cycle de formation, appli ou site internet dédié, temps collectifs, supports créés en design de service, système d'évaluation dynamique...

##### **Serious game : mener un entretien difficile et retour d'expérience**

par le SGAR Pays de la Loire et l'IRA de Nantes, le 25 novembre

Objectifs : Développer l'écoute malgré les effets de l'agression. Rester assertif et constructif quoiqu'il arrive. Identifier les causes d'un conflit et les enjeux réels. Reprendre l'initiative et repositionner le débat. Séparer négociable et non-négociable. Faire émerger les options viables. Trouver une sortie par le Haut.

## Transformation managériale et digitale = Passer le cap

par le SGAR Pays de la Loire, le 26 novembre

*Une conférence interactive et un temps d'inspiration pour les organisations en recherche de sens et de bon sens, qui veulent comprendre l'innovation transversale et s'inspirer de bonnes pratiques. Conférence-débat sur les voies de traverses de l'innovation, pour comprendre les enjeux de la transformation managériale et digitale des organisations. Focus sur une vision transversale de l'innovation : transition managériale, transition digitale, évolutions des métiers.*

## La création de services numériques à travers la démarche design

par le SGAR Pays de la Loire et Marion Guerchet, UX researcher et consultante pour [Make It Brain](#), le 26 novembre.

*Le design n'est pas qu'un mot issu du monde industriel. C'est avant tout une méthodologie visant à concevoir, avec les utilisateurs, des lieux, des équipements, des services, des politiques publiques les plus adaptés aux usages. En mettant au cœur de la réflexion les usagers, leurs attentes, leurs ressentis et expériences du service rendu, le design peut permettre d'imaginer des services publics mieux adaptés et donc plus efficaces. Etat'LIN, le laboratoire d'innovation publique de l'Etat en Pays de la Loire, accompagne les services de l'Etat qui souhaitent s'engager dans ce type de démarche. Proposition d'un retour d'expérience centré sur l'application de la méthodologie de design à la création de services numériques.*

## Zoom sur des projets de transformation publique en Pays de la Loire

La transformation publique en Pays de la Loire peut s'illustrer par quatre projets majeurs initiés par le SGAR Pays de la Loire :

### Refonte de la signalétique pour les usagers à la Préfecture de la Loire-Atlantique

**Objectifs :** améliorer l'accueil du public au sein des locaux de la préfecture par l'intermédiaire de la mise en place d'une signalétique inclusive. La préfecture de la Loire-Atlantique reçoit de nombreux usagers s'y déplaçant pour y réaliser diverses démarches administratives. Ainsi, le projet permet d'améliorer l'expérience des usagers au sein des locaux en permettant une meilleure visibilité des différents services. La démarche design a permis aux agents et aux usagers de co-construire ensemble la signalétique finale pour répondre aux attentes de chacun.

**Bénéfices :** une signalétique inclusive, pour toutes et tous les usagers, permettant aux usagers et aux agents une meilleure lecture des différents espaces de la préfecture améliorant la qualité de l'accueil pour tous.

### Le Lab' 3.0 : création d'un nouveau laboratoire d'innovation publique au sein des locaux de la préfecture de la Loire-Atlantique, ouvert à tous début 2021

**Objectif :** création d'un nouvel espace pour le laboratoire d'innovation territoriale des services de l'État en région : Etat'LIN, permettant d'accueillir agents et citoyens pour co-construire ensemble les politiques publiques de demain. Etat'LIN, c'est une nouvelle conception du service public, qui ouvre des passerelles entre l'administration et les acteurs de l'innovation publique en région.

**Bénéfices :** permettre aux usagers et aux citoyens de s'exprimer, et de s'investir dans la construction des politiques publiques en région Pays de la Loire.



### CAP 2030 : Construire l'Administration des Pays de la Loire en 2030

**Projet :** CAP 2030 est la vision portée en Pays de la Loire pour l'administration territoriale de l'État en 2030. Elle repose sur l'accélération du numérique, la transformation managériale et la transformation des méthodes de travail. Au total, 17 projets concrets seront lancés, allant de l'utilisation de l'intelligence artificielle au service de la dématérialisation et de l'archivage, en passant par le lancement d'un e-forum de la mobilité des agents ou encore la mise en place d'un incubateur de nouveaux services.

**Bénéfices :** le projet permettra une accessibilité renforcée aux démarches administratives, un lien plus fort entre les agents et les usagers, et une administration plus ouverte avec des citoyens qui pourront co-construire des réponses à des irritants rencontrés au sein des services publics. Le travail des agents sera facilité et les modes de management renouvelés afin de s'adapter aux nouvelles exigences de transformation.

## Centre à l'appui de la participation citoyenne

Les Pays de la Loire font partie des 6 lauréats de l'appel à projets lancé début février 2020 par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP).

**Projet :** création d'une structure régionale référente à l'appui de la participation citoyenne, notamment en milieu rural.

**Bénéfices :** cette structure aura pour missions de promouvoir la culture de la participation dans tous les territoires à travers des outils et formations adaptés. Elle accompagnera dans la pratique les initiatives dans le cadre de la Stratégie Pauvreté (accès aux droits, familles les plus éloignées de l'école, aide sociale à l'enfance... en favorisant constamment la co-construction des solutions avec les publics concernés).



### 3 questions à Anne-Laure Guillaume, Chargée de mission innovation publique, santé et culture au SGAR Pays de la Loire

#### Quelle est la place du Lab Etat'LIN dans l'écosystème de l'innovation dans la région ?

*Etat'LIN est le laboratoire d'innovation publique de l'État en région Pays de la Loire. Notre rôle est d'accompagner les différents services de l'état en région dans leurs projets de transformation et de modernisation interne et/ou externe (tourné vers l'utilisateur). Notre philosophie consiste à travailler avec toutes les parties prenantes, agents, partenaires et usagers, afin de répondre aux attentes de chacun. Notre laboratoire travaille en collaboration avec les différents laboratoires d'innovation des différentes collectivités territoriales du territoire ligérien, mais aussi en association très étroite avec l'école de Design de Nantes. La volonté commune qui nous anime tous est celle d'offrir des services publics en région correspondant aux attentes et aux besoins des différents usagers.*

#### Parmi les différents labs d'innovation publique régionaux, quelles sont les spécificités d'Etat'LIN ?

*Notre laboratoire d'innovation est composé d'une équipe pluridisciplinaire, complémentaire, avec des compétences de pointe nous permettant, autant que faire se peut, d'internaliser nos différentes propositions d'accompagnement. Nous disposons d'un spécialiste de la transformation numérique, d'un data manager, de responsables de formations innovantes, de facilitateurs en animation et en idéation, et de designers complètement intégrés au Lab'. Cette synergie de compétences diverses permet aux différents services de l'État en région d'être accompagnés en interne dans l'élaboration de projets innovants en matière de transformation numérique, comme d'acculturation à de nouvelles méthodes de conception et de production de l'action publique centrées sur les besoins des usagers.*

#### À quels enjeux du territoire doit-il répondre en priorité ?

*Notre constat prioritaire est la nécessité d'accélérer la transformation des services de l'État en région à destination des usagers. Cette transformation s'articule principalement autour du numérique, dont la modernisation des différents services proposés aux usagers, mais également aux agents par la mise en place d'une feuille de route de la transformation numérique. Nous accordons également une importance prioritaire au développement de la participation citoyenne dans l'élaboration des politiques publiques de l'État en région. Notre volonté est de permettre aux citoyens de s'exprimer et de construire avec eux et pour eux les services de demain. C'est cette vision là que nous portons à travers CAP 2030 - Construire l'Administration des Pays de la Loire en 2030, projet lauréat au dernier appel à projet du Fonds pour la Transformation de l'Action Publique (FTAP).*



**Préfecture de Loire-Atlantique**  
**Service régional de la communication interministérielle**