

Innovation publique et participation citoyenne

Témoignages et échanges et entre acteurs ligériens

18 novembre 2021

Groupe local ICPC 44

Labo d'innovation publique du SGAR

"Qu'est-ce l'innovation publique au juste ? Son public est-il systématiquement considéré comme un usager ? L'approche design est-elle la seule possible ? Quid de la participation dans tout cela ? Quelles complémentarités et différences entre les deux approches ? Que produit ce combinatoire innovation et participation dans les territoires, les institutions ?"



MOIS DE
L'INNOVATION
PUBLIQUE

Intervenant.e.s

- ▶ Amandine Barbarit – Nantes métropole, chargée de dialogue citoyen
- ▶ Thierry Lohr, Adjoint d'une liste citoyenne, commune de Plessé
- ▶ Sofia Martinez – SGAR (secrétariat général des affaires régionales), chargée du Labo Etat'Lin
- ▶ Anne-Laure Guillerme – SGAR, Responsable de l'innovation publique

Participant.e.s

- ▶ Marie Guitton – SAMOA, communication et concertation
- ▶ Sophie Brousseau – Département de Loire Atlantique, participation citoyenne
- ▶ Cécile Gérard – CARENE (agglomération nazairienne), évaluation des politiques publiques
- ▶ Stéphanie Arnaud – Pays du Vignoble nantais, programme européen LEADER innovation sociale
- ▶ Luc Barraix – Collectif de citoyens Estuaire et Sillon
- ▶ Sylvie Fusellier – Redon agglomération, projets transitions écologiques et sociétales (programme TES)
- ▶ Magalie Marlin – Nantes metropole, prospective territoriale
- ▶ Anais Callipel – Collectif Fil, architecture et concertation
- ▶ Amélie Decaux – Consultante indépendante, facilitatrice urbaine
- ▶ Brigitte Grasland – Conseil de développement, Communauté de communes Estuaire et Sillon
- ▶ Anne Johnson – AJ Projets & Formation, consultante formatrice territoires et participation
- ▶ Charlotte Zuckmeyer – SCOPIC, consultante concertation

1) L'expérience de la commune de Plessé : innover dans la façon de faire politique

Intervenant : Thierry Lohr, adjoint à la maire de Plessé

Plessé est une commune de Loire-Atlantique de 5400 habitants. L'équipe municipale élue en 2020 est issue d'un collectif citoyen. L'idée était de sortir d'un fonctionnement très descendant et de remettre du débat dans le fonctionnement politique de la commune. Le lieu de décision reste le Conseil municipal, mais des espaces ont été créés pour permettre la participation de toutes celles et ceux qui se sentent concerné.e.s. Deux outils de participation des habitant.e.s sont mis en place :

1. **La moulinette plesséenne** comme outil d'aide à la décision : il s'agit de la mise en place de critères de résilience des projets et des politiques publiques.
2. **Les comités permanents / comités projets** en remplacement des traditionnelles commissions municipales : les habitants sont invités à participer à ces temps. Ils sont nommés les « VIP » : Volontaires Intéressés pour Participer (ils sont 200 aujourd'hui). Tous les sujets sont ouverts et mis à la discussion dans le cadre défini. Le conseil

municipal, lui, invite des habitants tirés au sort à y participer, c'est considéré comme un lieu de débat.

> Résultats de ces démarches, perçues comme des expérimentations de l'innovation publique (avec un droit à l'erreur revendiqué) : les gens ont intégré qu'ils sont légitimes à travailler avec les élus.

Quelle mobilisation des VIP ?

> La participation est ouverte à partir de 14 ans. Il faut adhérer et signer une charte de confidentialité. L'engagement est pour 1 an ou pour la durée d'un projet. Aucune autre règle, vient qui veut.

Quel lien avec le conseil de Développement de la Communauté de communes de Redon ?

> Les conseils de développement sont très importants. Mais si tout le monde fonctionnait comme nous, auraient-ils encore une utilité ?

Quel impact sur les agents et la transformation de l'action publique ?

> Avec nos 50 agents, nous avons beaucoup travaillé la convivialité : elle est au cœur de nos rencontres (exemple : diner burgers frites avec les agents).

> Nous avons d'abord fait des bêtises par méconnaissance ! Le recrutement d'un DGS a permis de structurer le travail avec les agents avec toute une réflexion sur le bien-être au travail.

> Mise en place d'un dispositif « vis ma vie d'agent » : la maire s'est mise en situation de vivre dans la peau de chaque agent.

Deux règles ont été fixées : l'élu.e ne doit pas être chef de service, et il ne doit pas vouloir tout faire tout seul (ou à la place des agents).

Comment avez-vous sensibilisé sur la démocratie participative ?

> Nous n'avions pas eu besoin de réaliser une sensibilisation particulière : c'est une « lame de fond » qui a démarré notamment avec les gilets jaunes.

> Notre programme politique était notre argumentaire : pour construire notre programme, nous sommes allés voir les habitants en leur demandant « Vous êtes Maire, quelles sont vos 3 idées pour la commune ? », ensuite les habitants ont voté par gommette lors d'une réunion publique. In fine, on a construit le programme avec eux, donc facile de gagner !



Page FOCUS « Design et participation » sur le site de l'ICPC : <https://i-cpc.org/focus-sur/design-participation/>

2) Nantes Métropole – Design des politiques publiques

Intervenante : Amandine Barbarit, chargée de dialogue citoyen à Nantes métropole

L'apport du design des politiques publiques a été questionné en interne : est-ce une opportunité pour la concertation ou un simple effet de mode ? Pour y répondre, le service Démocratie et Stratégie a notamment mené des expériences de design d'équipements publics.

Voici ci-dessous quelques grandes conclusions tirées par la Métropole : pourquoi utiliser le design dans le cadre de la participation ?

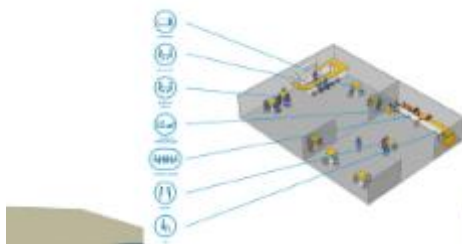
ANALYSER LES USAGES



REPRÉSENTER UNE COMPLEXITÉ



CONDUIRE LE CHANGEMENT



PROTOTYPER DE NOUVEAUX PROJETS/SERVICES



Quel apport du design ?

- > Effet catalyseur de l'animation, enrichissement de la palette d'outils.
- > Permet de rendre plus attractif les démarches (avec l'image, le prototype).
- > Une capacité à libérer la parole : une expérience davantage dans le « faire », dans le ressenti. Exemple : travail avec les étrangers pour retracer leur parcours d'accueil (le travail de visualisation a permis de dépasser la barrière de la langue).
- > Une meilleure appropriation des résultats par les décideurs : plutôt que des rapports, formaliser un plan d'usage, un parcours utilisateur,... très visuels.
- > Donner corps aux idées au-delà des intentions : passer en mode solution, le prototyper = challenger les réponses des services.

Pourquoi solliciter le design ?

- > Aller chercher le point de vue de l'habitant, de l'utilisateur, du citoyen. Mais aussi les « usagers extrêmes » (pas que le citoyen) : toutes ceux impactés par un dispositif (agents, élus, associations, ...).
- > Représenter la complexité : donner à voir les interactions entre acteurs sur un territoire, donner à voir les dissensus ou écarts de perceptions de chacun.
- > Effet accélérateur en termes de management : mettre tout le monde autour de la table (agents, usagers, ...) : des personnes qui n'ont pas du tout les mêmes postures sont obligées de dépasser les intérêts individuels. Le fait d'intégrer les agents dès la programmation : c'est les valoriser.
- > Le volet prototypage (encore peu abouti dans les démarches de la Métropole) : permet de se projeter, de donner des formes concrètes aux idées.

Combien coûte une démarche design sur un équipement public ?

- > Cela dépend, et un bon prestataire, ça se paye ! Sur les démarches menées par un prestataire extérieur : environ 30 000 € sur 6 mois.

Comment le design vient-il percuter l'ingénierie de concertation classique ?

- > Dans les démarches de la métropole, il s'agit surtout d'apporter un volet design plus visuel, sans aller jusqu'au prototypage.
- > Il n'est pas forcément demandé une compétence design pure aux prestataires : plutôt concertation avec approche design.
- > Nous sommes vigilants à ce que le designer n'apporte pas son regard de designer (avec un résultat ou un prototype à produire in fine) sur l'objet, mais reste dans une posture d'animation de la discussion.

Des exemples :



Quel effet sur l'interne ?

- > Pour les services internes, notamment du bâti, cela leur a permis de sortir des silos en abordant d'autres thèmes : espace public connecté, usagers, ...
- > Le fait de mettre tout le monde autour de la table a fait évoluer les pratiques.

3) SGAR – Labo Etat’Lin et les liens avec la participation

Intervenantes : Anne-Laure Guillerme et Sofia général des affaires régionales

Etat’Lin est le Laboratoire d’innovation publique porté par l’Etat en Région. Il se compose d’une équipe de designer, et agents qui interviennent sur 3 volets de transformations en interne aux services de l’Etat déconcentrés : numérique, managériale et méthodes. Sur le volet participation citoyenne, l’Etat en Région a encore à apprendre, mais le lab souhaite intégrer le sujet. Pour cela, le lab s’est saisi d’un appel à projet de l’Etat pour enrichir l’offre de service :

- > Pouvoir apporter un accompagnement, de la ressource, de l’échange de pratique et de la formation pour les territoires, en lien avec les partenaires (comme l’ICPC).
- > Pouvoir accompagner des projets concrets avec une approche design de la participation.

Les projets de design menés :

- Les espaces France Service (guichets uniques en milieux ruraux qui permettent d’accueillir du public pour les aides sur leurs démarches administratives, notamment numériques) : comment améliorer l’offre ?
- La participation des jeunes sortant de l’aide sociale à l’enfance (avec 12 professionnels de l’ASE) : mise en place d’ateliers de création > mise en place d’expérimentation > notamment d’un podcast + création d’une association d’entraide en partenariat avec le Département 49.
- Le rectorat et un collège de Vendée : favoriser la participation de parents les plus éloignés de l’école. Immersion par entretiens (identification des freins, facteurs d’éloignement des familles,..) puis mise en place d’ateliers « collège du futur ».

In fine, l’objectif de ces projets sur-mesure est d’apporter la preuve de la plus-value de la participation du public : enjeu de transformation de la vision de la participation au niveau des services de l’Etat.

Le livrable est-il défini dès le début ?

On ne connaît pas le produit final dans les processus d’innovation : c’est justement le chemin pour y arriver qui va compter. Ce processus est documenté pour garder en mémoire les étapes.

Y a-t-il une évaluation des résultats ?

L’évaluation participative est incluse, c’est l’étape finale qui n’a pas encore été testée.

Comment sont identifiés et choisis les projets ?

Ces 3 projets sont expérimentaux pour le moment. Normalement, l’intervention du lab est pour les services de l’Etat en Région. Mais il est possible d’intervenir en partenariat (ex : CD49, et la prestation design est financée par le département).

> Ce processus du choix du projet est à construire – il va y avoir un temps de bilan suite à ces 3 projets.

Quelle est la fonction du lieu « Etat’In » ?

En plein cœur de la Préfecture de Nantes, il vise à mobiliser les collègues de la Préfecture via des temps. Exemple : « *café de l’innovation publique* ».

CENTRE À L'APPUI DE LA PARTICIPATION

Le Centre à l'Appui de la Participation Citoyenne

En octobre 2020, État'LIN a été lauréat d'un appel à projets national lancé par la DITP. Grâce à ce financement État'LIN a lancé son **Centre à l'Appui de la Participation Citoyenne** et accompagne, dans un premier temps, trois projets.



La participation citoyenne, qu'est-ce que c'est ?

Définition :

La participation citoyenne est un processus qui permet d'offrir une place réelle dans l'espace public aux citoyen.nes en leur **donnant la parole** et en reconnaissant que toute personne peut être impliquée activement dans les politiques et les projets qui lui sont destinés.

Quels bénéfices ?

- Améliorer la cohésion sociale
- Sensibiliser aux problématiques des territoires
- Augmenter la confiance dans les administrations locales
- Améliorer l'efficacité des politiques publiques au plus près des territoires
- Valoriser l'expertise d'usage des citoyens

Le Centre à l'Appui de la Participation Citoyenne

Quels objectifs ?



Améliorer la **transparence**, la **confiance** et le lien entre citoyen.nes et administrations



Ancrer les pratiques de **participation citoyenne** sur les territoires



Pérenniser la mise en place de projets de participation, d'écoute des usagers et de **co-construction citoyenne**



Faire vivre la **participation citoyenne** jusqu'**au dernier km**, en offrant un outillage adapté aux territoires



Assurer une **diversité** de publics et de territoires



Faire participer les **publics** les plus **fragiles** et les plus **éloignés** des institutions

Comment ?



Outillage des agents



Formation-action



Accompagnement de projets

#1 MAÏA - Renforcer le lien entre les familles et le collège



Atelier de design fiction sur le collège du futur avec les collégiens à Chantonnay lors d'une immersion (icebreaker)

Vendée (85)

Projet en cours

En lien avec la Stratégie de Prévention et Lutte contre la Pauvreté, État LIN accompagne le Rectorat et l'Académie de Nantes dans le projet MAÏA qui vise à renforcer et améliorer la relation entre la communauté éducative et les familles les plus éloignées de l'institution et de la scolarité de leurs enfants.

Internalisé par l'équipe État LIN
Rectorat et Académies
Collège René Couzinet à Chantonnay

#2 Partager l'expérience des jeunes sortant de l'Aide Sociale à l'Enfance

22 jeunes rencontrés

Ng Li Jeune fille, identité	Alouagré, 29 ans Jeune mère de 20 ans, responsable secteur de l'Accueil, la par'la	Alou Jeune fille en apprentissage, en couple, maman et ado	Odessa Jeune fille, France
Nika, 18 ans Développement humain/ en IJL et apprentissage social	Morgane, 35 ans A rejoint une école, en psychologie pour s'occuper de malades mentaux	Romane Etudiante espère comptable	Léna, 18 ans L'ES technique en appui à l'école publique en
Prélie, 27 ans La maladie de sa mère, la chirurgie, l'absence de l'enfant	Vivien Jeune et responsable indépendant	Isaïa 17 ans Jeune MMA, responsable DJF caristes	Sienna Jeune et aide sociale, papa absent à l'école
Ariane, 17 ans de la santé, maman d'un bébé de 4 ans	Clément, 16 ans Dépense dans la restauration, à la maison avec sa famille	Chloé, 19 ans Jeune diplômée de l'école	Mélodie, 25 ans Jeune diplômée en comptabilité
Thomas, 20 ans Jeune mère de 15 ans, responsable Pédagogie	Léon, 18 ans Jeune en service civique au JIBS, Préfet coordinateur de projet	Nathalie, 18 ans Jeune mère en couple, deux de enfants	Joy Jeune indépendante, en apprentissage dans la restauration
			Ella Jeune et responsable, maman de enfants et bénévoles

Entretiens avec 22 jeunes confiés au encadrement confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance

Maine-et-Loire

Projet en cours

En partenariat avec le Département du Maine-et-Loire, ce projet vise à donner aux jeunes la parole et les moyens de participer à l'amélioration des dispositifs d'Aide Sociale à l'Enfance. Avec une équipe projet composée de professionnels, une série d'entretiens et d'atelier de co-création ont été menés, ayant abouti à des podcasts à destination du grand public. L'objectif est de permettre aux jeunes de raconter leur vécu lors de leur parcours au sein de l'Aide Sociale à l'Enfance.

Phase d'expérimentation internalisée par État LIN
Maine et Loire
Agence Otoni

#3 Enrichir l'offre des France Services



Consultation des citoyens au sujet de la stratégie de communication des France Services

Vendée, Maine-et-Loire, Loire-Atlantique, Sarthe, Mayenne

Projet en cours

Co-construire, avec les citoyen.nes et les agents, l'offre des France Services de demain. Trois prototypes sont actuellement testés au sein des huit structures volontaires :

- Nuancier administratif pour faciliter la connaissance et la compréhension des démarches et le recours aux droits
- Pochette France Services avec une liste des documents nécessaires pour garder une trace des démarches
- Tutoriels des démarches administratives en ligne

Internalisé par l'équipe État LIN
Agence B3I
Agence Idéotype

« Je trouve cet outil dans la France Services où je vais. Je cherche directement la démarche que je dois faire et tout est expliqué clairement » - Usager

