

Innovation managériale

TERRITORIA BRONZE

Département des Alpes-Maritimes

Le design au cœur de l'action publique : les projets s'appuient sur l'intelligence collective.

1. L'innovation en une phrase

Pour répondre à trois commandes d'optimisation et de transformation des modalités de travail, les projets s'appuient sur l'intelligence collective, rendent les agents acteurs et expérimentent l'approche Design.

2. Mots clés : Intelligence collective - Transformation - Design - Participation

3. Le besoin

Organiser et optimiser de nouveaux espaces de travail, physiques et numériques, en testant de nouvelles modalités et en faisant participer les agents pour faire émerger de nouvelles performances internes.

4. Les objectifs

Aider les agents à se projeter sur de nouvelles modalités de travail, à travers des espaces de travail collaboratifs.

Expérimenter l'approche Design qui remet l'agent au centre du projet.

Accompagner autrement le changement en rendant les agents acteurs.

5. La description de l'innovation :

Qui : La Direction générale des services soutient une démarche de développement de l'innovation depuis 2 ans via son LAB06.

Pour qui : Les agents départementaux qui sont à la fois la cible mais aussi les acteurs.

Quoi : Le Département 06 explore l'intelligence collective depuis 2 ans.

Trois exemples de réalisations

Le regroupement de sites sociaux

La commande initiale est d'optimiser la gestion immobilière d'un service social en passant de 3 bâtiments à 2. De cette commande naît l'ambition d'y ajouter un défi supplémentaire : co-concevoir les espaces avec les agents afin de se projeter sur de nouveaux lieux ouverts, collaboratifs et incluant le numérique.

La méthode utilisée a associé des agents volontaires pour définir les besoins fonctionnels et valider les plans. Dès le départ, ce projet associe aux côtés du service concerné le LAB06 (Lab d'innovation interne), la direction des ressources humaines, la direction des ressources numériques, la direction de la construction, de l'immobilier et du patrimoine.

L'espace La Pause :

Le projet est mené en mode expérimental, inspiré de la méthode de Design Thinking.

Le but est de tester une « salle de convivialité » pour diffuser par la suite le concept dans chaque bâtiment. Un groupe de 10 agents volontaires, représentatif des directions métiers et des différents niveaux hiérarchiques a suivi les étapes d'immersion, de co-design puis de prototypage. La salle « test », dénommée « La Pause », a été inaugurée le 05/06/2018.


Le maître mot de ce projet : la frugalité, en temps (3 ateliers), en investissement (achat IKEA) afin de rester dans un modèle de test.

Le nouvel espace intranet

Dès le départ, le projet est conçu comme un nouvel espace numérique qui doit « s'inspirer » des nouveaux usages digitaux : parcours simplifié, discours simple et direct,

contenu en lien avec les attendus des agents, interactions avec les intranauts, personnalisation, dimension visuelle très graphique...

Parmi les fonctionnalités phares : formulaires dématérialisés de demande, remontée des twitts du Département06, accès rapides à l'information, petites annonces (le bon coin du Département !), veille (flux rss, actus) et espaces numériques collaboratifs (fil de discussion, wiki, espace documentaire et agenda partagé).

La spécificité du projet : dès le départ une collaboration à grande échelle avec les agents (tous volontaires : + de 70 répartis en 20 ateliers). 

Quand :

- Le regroupement de sites sociaux : 8 ateliers et 1 bilan intermédiaire de novembre à mai pour coconstruire le besoin ; validation des plans et nouveau bilan : mai-juin ; début des travaux prévu en juillet et déménagement : prévu en novembre
- L'espace La Pause : démarrage des ateliers design en novembre (4 ateliers en tout) ; arbitrage de la direction générale en février d'équiper un « show room » ; inauguration le 5 juin 2018
- Le nouvel espace intranet : ateliers parcours et arborescence : T3 et T4 2017 ; ateliers d'écriture des contenus : T1 2018 ; tests utilisateurs : mai 2018 ; lancement du nouveau portail : 11 juin 2018

6. Les moyens humains et financiers

Les moyens internes sont principalement mobilisés. Tous ces projets ont été accompagnés par une structure interne : le LAB06.

Budget :

Pour l'intranet : marché de prestation de services (intégration de la solution) 90.000 € (le logiciel Amétys est open source, donc sans coût de licence.

Pour la salle de convivialité les travaux de rafraîchissement ont été réalisés en régie directe ; mobilier : 3.720 €

Coût prévisionnel des travaux pour les espaces sociaux : non connu à ce jour puisque l'étape de validation des plans n'a pas encore été réalisée

7. L'évaluation de l'innovation

Impact : Susciter l'adhésion et l'engagement des agents en améliorant leurs conditions de travail et répondant à leurs besoins concrets et quotidiens.

Potentiel :

Tous ces projets ont été accompagnés par une structure formée à la facilitation agile et à l'animation en intelligence collective : le LAB06. Des réseaux apprenants se constituent, le CNFPT prend en compte le développement de ces nouveaux talents internes et les services beta.gouv accompagnent gratuitement de nouvelles promotions d'innovateurs publics.

Bilan, suivi, projet d'évolution :

- Le regroupement de sites sociaux : bilans réguliers pour capitaliser sur les retours des agents
- La pause : questionnaires et interviews afin de valider les usages de la salle, avant sa répliation dans d'autres bâtiments.
- L'intranet : retours utilisateurs permettant d'être dans une démarche d'amélioration continue. Des statistiques sur la fréquentation des pages seront régulièrement produites afin d'adapter les contenus ou de mieux valoriser leur visibilité.