

Communication

Angers / Angers Loire Métropole

Les services publics... Combien ça coûte ?

Le problème

Un contexte 2019-2020 politique tendu et un système administratif complexe (« bonnets rouges », « gilets jaunes »), un « millefeuille administratif français » toujours illisible, une certaine frilosité des collectivités en termes de communication sur le coût de leurs services publics, l'anticipation d'une appréciation négative du citoyen ... alors même que la Cour des Comptes regrette dans son rapport 2018 l'absence de référentiel national de coût des services publics (extrait de l'article ci-joint « Coûts des services publics... Vivons cachés ? »).

Votre solution innovante

A partir d'un référentiel de coût robuste, ayant fait ses preuves dans le temps à Angers avec sa comptabilité analytique, une campagne de communication grand public, multi supports commencée en mai 2019 et qui se poursuit encore.

Les objectifs

- Sensibiliser les angevins au coût des services publics pour développer l'esprit de citoyenneté des angevins et le respect du bien public
- Valoriser les activités et les services produisant ces prestations
- Valoriser la compétence de gestion d'Angers à travers ses outils d'analyse de coût
- Développer une culture de partage entre collectivité des bonnes pratiques de gestion

L'histoire de votre action innovante

- **Qui ?**

Le Maire-Président pour insister sur la citoyenneté : journée citoyenne, conseils de quartier/conseils citoyens, réserve citoyenne, comptoir citoyen, budget participatif, ...

- **Pour qui ?**

La ville d'Angers : 150 000 habitants, Angers Loire Métropole (dont Angers) : 300 000 habitants et d'autres collectivités dans le cadre du partage.

- **Quoi et quand ?**

Sensibilisation de l'ensemble des citoyens aux coûts des services publics, dans le cadre d'une approche simple et pédagogique et en s'appuyant sur les agents, véritables vecteurs de communication.

En interne

2018-2019 : création en interne de trois livrets « combien ça coûte ? », en version test.

2020 : mise à jour des trois livrets en 2020 sur les données 2019.

Publication des livrets sur l'intranet à tous les agents de la Ville, du CCAS et d'ALM.

2021 : jeu quizz sur l'intranet (prévu à l'origine sur 2020 mais reporté du fait de la Covid).

En externe

- Publication dans le « Vivre à Angers » de mai 2019 à l'attention de tous les angevins.
- Publication sur l'Internet de la ville d'Angers et ALM, et sur l'application du téléphone mobile.

- Incursion dans le journal de 20h de TF1 le 7 octobre 2019 sur la recherche d'économies dans les collectivités, avec le « combien ça coûte ? » à Angers en fin de reportage.
<https://www.lci.fr/politique/maires-comment-ils-traquent-les-depenses-inutiles-2134367.html>
- Publication dans la Revue du Gestionnaire Public de septembre 2020 : « *Retour d'expérience Angevin-Fonctions décisionnelles et démocratiques de la comptabilité analytique* »
- Participation à la réflexion sur la méthode de détermination des coûts de l'Observatoire des Finances et de la gestion Publique Locale
 - 9 février 2019 : accueil des représentants de l'OFGPL. Echange sur la méthode.
 - 5 juillet 2019 : groupe de travail AFIGESE « Tarification et calculs de coûts » au ministère de l'Economie et des Finances à Bercy.
 - 4 décembre 2019 : 3ème journée de l'observatoire des coûts des services publics organisé par la Gazette => Article support « *coûts des services publics – Vivons cachés ?* »).

Les moyens humains et financiers

Tous les documents ont été réalisés en interne par la communication interne, et le conseil de gestion. Pas de surcoût, car relève du fonctionnement normal. Les dernières versions des livrets ont été finalisées par une infographiste : 950 € TTC / livret soit 2 850 € au total.

L'évaluation de l'innovation

- **Impact**

En interne : Un vrai succès auprès des élus et des services opérationnels concernés par les livrets. Véritables outils managériaux valorisant l'activité des services (« si le service Public a un coût, c'est qu'il a une valeur ! »)

En externe : Alors que certains nous prédisaient un retour négatif, les retours des habitants sont positifs. Sollicitation importante d'autres collectivités afin de pouvoir disposer de ces livrets, en particulier dans le domaine sportif.

- **Potentiel de diffusion**

Une excellente occasion de créer un groupe de travail à l'AFIGESE avec des collectivités volontaires en vue d'appliquer une méthode commune de détermination des coûts, de partager les résultats et de comparer ensuite les bonnes pratiques.

- **Suivi, projet d'évolution**

Après présentation à la trentaine des élus de la Majorité, accord pour diffusion en interne et dans une prochaine édition 2021 du « Vivre à Angers ».

2021 : projet de jeu quizz sur l'intranet en vue d'inciter les agents à parcourir les « combien ça coûte ? » avec à la clé des places gratuites offertes dans les équipements sportifs, culturels, ... (après la Covid bien sûr...)

Mise à jour tous les deux ans des trois livrets. Extension à d'autres secteurs en cours d'étude.

Mots clés :

Communication - Coûts – Evaluation