

## **CD Alpes-Maritimes**

### **Le Smart Corner, lieu d'encapacitation et d'innovation numérique**

#### **Le problème**

L'évolution des métiers par la digitalisation est accentuée par la nécessaire adaptation des organisations aux changements sociétaux, sanitaires, environnementaux. Cette modernisation rapide de l'environnement de travail des agents rend la lutte contre l'illectronisme encore plus pertinente. Plus globalement - au-delà de l'apprentissage des usages courants, performants, responsables et innovants du numérique - l'accompagnement au changement doit créer les conditions d'un management adapté.

#### **Votre solution innovante**

Développer l'encapacitation et l'innovation numérique dans un tiers lieu au sein de la Collectivité via une offre de service dédiée, déclinée de manière itinérante, où l'agent est acteur de ses apprentissages numériques, gagne en autonomie et s'émancipe dans ses pratiques digitales.

#### **Les objectifs**

- Accompagner la Collectivité dans la progression numérique en pluridisciplinarité entre les différents acteurs impliqués.
- Créer un pôle d'excellence numérique pour échanger, polliniser les usages et les bonnes pratiques du numérique entre collectivités et professionnels du secteur public.

#### **L'histoire de votre action innovante**

##### **• Qui**

La Direction Services Numériques CD06, la Direction RH et la Direction Transformation Numérique et Relation Usager, avec un sponsor de la Direction Générale et de la Présidence qui place le numérique au rang prioritaire des actions départementales.

- **Pour qui** : les 4600 agents du département, les autres collectivités territoriales et les partenaires privés et publics.
- **Quoi**

Le Smart Corner, espace innovant et moderne, dédié à la découverte, l'apprentissage, l'expérimentation et l'innovation numérique, se décline en :

- un Smart Store, espace d'accompagnement à la prise en main numérique, dépannage et retrait de matériel via un Click n'Collect.
- une Smart Room, espace proposant des évènements autour de thématiques numériques engageantes et des présentations de technologies innovantes et utiles aux métiers de la Collectivité. Un kiosque numérique y donne accès à des ressources documentaires en lien avec le numérique et l'innovation.
- une Smart Class, espace d'apprentissage numérique par la formation ;
- un Smart Lab, espace de créativité et d'idéation autour des projets numériques pour développer l'approche intrapreneuriat.

L'animation du Smart Corner fait l'objet d'une programmation définie par un comité (engageant la haute direction) qui se réunit tous les 3 mois et propose 4 types d'évènements sur le temps de travail des agents :

- la masterclass sur des usages numériques quotidiens pour tout public d'agents ;
- la table ronde avec l'intervention d'un expert de la thématique, suivi d'un grand témoignage et d'un atelier d'idéation sur une problématique précise (ouvert à l'externe) ;

- l'atelier technologique sur la présentation de démonstrateurs utiles aux métiers de la Collectivité (ouvert à l'externe) ;
- le café numérique, présenté de manière bilatérale (informatique/métier), pour découvrir les projets numériques déployés ou soutenus au sein de la Collectivité ;

Un catalogue de services numériques est édité, espace en ligne regroupant tous les services numériques et événements à destination des agents.

Il est complété par un concept itinérant, le Smart Tour, pour décliner l'offre dans les sites départementaux distants.

- **Quand** : Inauguration le 23 septembre 2021

### **Les moyens humains et financiers**

En phase projet une équipe interne pluridisciplinaire non affectée exclusivement à ce projet correspondant à 2400 heures (35h \* 45 semaines \* 1,5 etp) et en phase exploitation 2 etp.

- Moyens financiers (investissement) : 15 k€ d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour l'aménagement des lieux + 200 k€ travaux – 20 k€ d'équipements multimédia.

### **L'évaluation de l'innovation**

- **Impact** :

Les statistiques démontrent une progression depuis son lancement avec une hausse de la fréquentation des événements et des lieux (+123% au 2<sup>e</sup> trimestre, +52% au 3<sup>e</sup> trimestre).

- Productivité et efficacité des agents : environnement de travail performant et collaboratif pour gagner en réactivité et transversalité ;
- Acculturation des agents au numérique : mieux formés, sensibilisés, accompagnés dans leurs projets numériques et la conduite du changement, favoriser l'innovation et l'agilité
- La collectivité est devenue un pôle d'échanges à haute valeur ajoutée sur les usages numériques entre partenaires et une référence dans l'accompagnement numérique territorial à l'échelle départementale.

- **Potentiel de diffusion et de réplique**

Modèle répliquable à large échelle, tant au niveau de l'accompagnement du personnel qu'à l'approche « BtoB » consistant à créer un pôle d'échanges. À la suite d'articles de presse, ce concept a été présenté à d'autres collectivités intéressées par la réplique du modèle.

- **Bilan, suivi, projet d'évolution**

Le tiers lieu et l'offre de services numériques modernisée permettent d'accompagner les usages quotidiens, responsables et innovants dans la collectivité. La déclinaison itinérante permet de le porter dans tous les sites départementaux distants du territoire.

Des indicateurs de performance ont été définis afin d'établir un suivi et de faire évoluer l'offre de services suivant les résultats obtenus dans une optique d'amélioration continue.

**Mots clés** : Formation - Numérique - Partenariat