MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES

Liberté
Égalité
Fraternité

ÉTAT DES LIEUX
des laboratoires d'innovation territoriale

Direction interministérielle
de la transformation publique

MAI
2021

Les laboratoires d'innovation publique territoriale

Amélie de Montchalin, Ministre de la Transformation et de la Fonction publiques

« Les laboratoires d'innovation territoriale sont des outils clefs pour la transformation publique. Au plus près des besoins du terrain, ils permettent de déployer des solutions adaptées aux attentes. En mettant l'usager au centre, les labs permettent à tous les acteurs de travailler ensemble, par-delà les silos administratifs. Ils ont ainsi un rôle fondamental pour accélérer les projets de transformation publique » .

Des vocations différentes selon les territoires

Un laboratoire d'innovation territoriale est avant tout un outil au service d'un projet stratégique. Il en existe une grande variété. Certains porteurs choisissent de focaliser les efforts de leurs équipes sur une politique publique spécifique dont le lab devient le catalyseur. Certains souhaitent développer une nouvelle culture de travail : leur lab est conçu comme un lieu d'expérimentation. D'autres cherchent à s'affranchir des silos et à accélérer le déploiement de grands programmes interministériels : leur lab est une zone franche où priment de nouvelles règles du jeu (horizontalité, parité)...

Les laboratoires d'innovation territoriale, leviers clés de transformation publique

Les laboratoires présentés dans ce livret sont les lauréats de l'appel à projets « laboratoires d'innovation territoriale » lancés par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) dans le cadre du Programme d'investissement d'avenir, en novembre 2016. Depuis leur création, ils ont mené plus de 80 projets de transformation, en ont accompagné près de 100 et ont réalisé plus de 500 actions de formation auprès d'agents publics. Leur travail est essentiel à la transformation publique des territoires.

Les laboratoires d'innovation territoriale, ce sont :

→ Des espaces et des compétences en design de service, en sciences sociales et en stratégies collaboratives pour concevoir et tester de nouvelles formes de l'action publique, pour produire

des solutions concrètes, dans une logique de co-construction avec les usagers et les agents.

→ Une capacité à faire travailler ensemble les différents acteurs des politiques publiques au-delà les silos administratifs existants.

→ Un outil pour capitaliser sur les initiatives locales et/ou amener l'innovation publique là où elle n'est pas encore présente.

→ Un levier de formation et de transformation culturelle par le « faire ».

La DITP vous invite à (re)découvrir l'offre de services et les projets de ces labs

Créer un lab d'innovation territoriale avec la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP)

La première étape pour créer un lab consiste à en clarifier l'intention avec l'équipe cœur et ses parties-prenantes (commanditaires, utilisateurs) et, surtout, à créer rapidement un prototype, pour renforcer projet après projet ce qui apporte de la valeur aux utilisateurs.

L'équipe innovation de la DITP propose deux programmes pour soutenir le développement des labs :

· l'intégration à la communauté métier des pilotes de laboratoires d'innovation territoriale existants (partages de pratique, projets conjoints et pour les plus audacieux, mise en commun de compétences rares)

· l'intégration au programme d'accompagnement des porteurs de labs d'innovation publique. L'objectif est d'aider à définir ou mettre à jour le modèle d'exploitation des labs (gouvernance, lieu, équipement, méthodes, impact, activation, équipe, services, finances, écosystème). Ce programme intitulé CLIP (Créer un Lab d'Innovation Publique) s'adresse aux équipes modernisation et innovation de la fonction publique (d'État, territoriale et hospitalière), quel que soit leur niveau d'avancement sur ces sujets.

Contacter la mission innovation de la DITP : lelieu.ditp@modernisation.gouv.fr

« Donner plus de pouvoir et de marge de manœuvre aux acteurs publics en proximité avec les usagers, permet que la coopération et l'innovation s'épanouissent avec agilité dans des solutions à taille humaine et sur mesure, mieux appropriées par les parties prenantes et donc plus impactantes. C'est dans l'intimité des territoires, que l'on peut trouver des solutions qui répondent parfaitement aux attentes du terrain, et tenter des choses nouvelles.»

Thierry Lambert,
Délégué Interministériel à la Transformation Publique

La DITP est placée sous l'autorité de la Ministre de la transformation et de la fonction publiques. Elle coordonne et anime le programme de transformation publique. Elle regroupe plus de 80 experts, consultants et chercheurs pour accompagner les acteurs publics dans la concrétisation de leurs projets. www.modernisation.gouv.fr

Sommaire

P.6 Auvergne-Rhône-Alpes
P.7 Lab @archipel

P.12 Bretagne
P.13 Ti Lab

P.18 Hauts-de-France
P.19 Siilab

P.24 Île-de-France
P.25 La Fabrique RH

P.30 Nouvelle-Aquitaine
P.31 La Base

P.38 Occitanie
P.39 Le LabO

P.46 Provence-Alpes-Côte d'Azur
P.47 Le Lab Zéro
P.51 Le Liric
P.55 InsoLab

P.60 Pays de la Loire
P.61 État'Lin

Région AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Lab@Archipel

Administration porteuse
Préfecture de région Auvergne-Rhône-Alpes

Partenaires principaux
- Directions régionales de l'État
- Services départementaux
- Conseil régional
- Conseils départementaux
- Opérateurs

Missions
→ Renforcer l'impact des politiques publiques dans les territoires
→ Moderniser les organisations et la fonction Ressources Humaines

Activités depuis le lancement
→ Accélération de projets : sprint, hackathon, sessions de créativité, animation par jeu sérieux (70 actions)
→ Incubation de projets : jeu sérieux, application smartphone, e-formation (8 projets)
→ Transformation des services : accompagnement du Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication (SIDSIC), bureaux, création de labs (4 accompagnements)
→ Formation à l'innovation publique : 50 agents publics formés, qui intègrent la communauté des animateurs du Lab@rchipel

Contact
Pauline d'Anjou
contact-archipel@auvergne-rhone-alpes.gouv.fr

Suivez l'actu du lab

www.lab-archipel.fr
Twitter : @lab_archipel
Hub des communautés : Archipel

[application] Stade de la réussite

Développer une application smartphone de coaching qui se base sur les acquis et retours d'expérience du jeu sérieux « Stade de la réussite », créée en 2018 pour les concours internes de la fonction publique.

Objectifs

→ Mieux accompagner les candidats aux concours :
- en favorisant leur mobilisation personnelle,
- en leur apportant aides et conseils,
- et assurant leur suivi tout au long de la préparation.

Rôle du laboratoire

Le laboratoire a organisé l'ensemble de la démarche de codesign et a fourni l'ensemble des contenus de l'application : 100 conseils, 1000 quiz.

Démarche

Les fonctionnalités de l'application ont été conçues en lien avec :
- des candidats aux concours qui souhaitaient pouvoir bénéficier de conseils de préparation,
- des témoignages de membres de jury,
- des témoignages de lauréats.

Résultat

Une mobilisation accrue des candidats tout au long de leur préparation grâce à une demi-douzaine de conseils et d'exercices quotidiens.
Les efforts sont ainsi mieux répartis, pour des résultats plus durables.

Financement

Fonds d'innovation ressources humaines (FIRH)

[application] Happy Français langue étrangère (FLE)

Conçue par et pour les réfugiés, l'application permet, grâce à ses 360 activités, de mieux appréhender la langue et la culture française. Happy FLE est une réelle innovation pour les migrants avec une faible connaissance du français. Une troisième version de l'application est sortie en novembre 2020. Avec la crise, elle apporte une solution concrète et innovante.

Objectifs

→ Consolider ses compétences linguistiques de façon ludique et à un rythme régulier.

Rôle du laboratoire

Le laboratoire a accompagné la démarche de codesign et a soutenu le projet auprès du ministère de l'Intérieur, financeur principal. Il a également apporté son appui à la communication autour du projet.

Démarche

L'application a été co-construite avec des personnes réfugiées (exercices de design et choix du nom).

Résultat

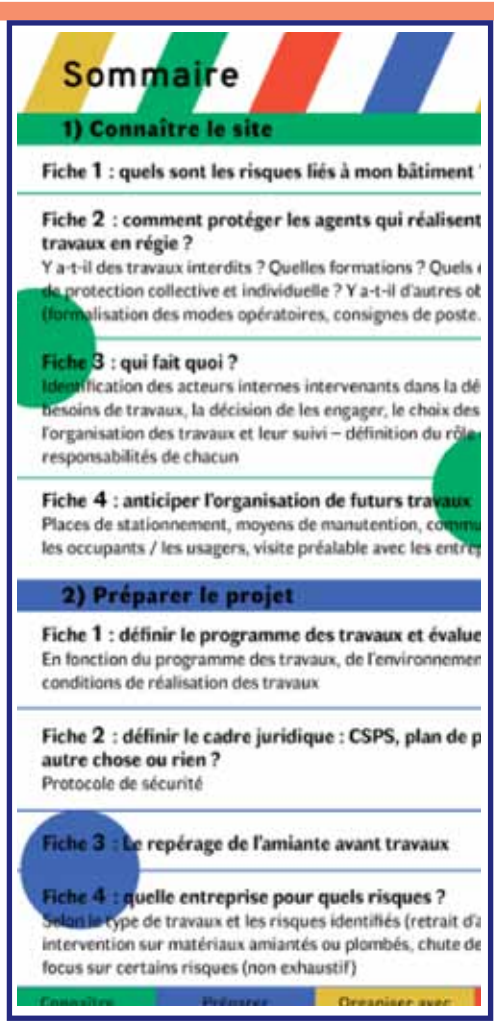
25 000 téléchargements, 3 200 joueurs actifs au quotidien et un pic d'utilisation enregistré lors du premier confinement.

Financement

- Ministère de l'Intérieur
- Consulat des États-Unis à Lyon
- Projet porté par l'association forum réfugiés-Cosi

[guide pratique] Mon chantier + sûr

Proposer un guide pratique pour mener un chantier en toute sécurité, en améliorant les processus de prévention et en clarifiant les responsabilités de la chaîne hiérarchique. Un outil conçu avec le secrétaire général pour les affaires régionales (SGAR) et la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE).


Sommaire

1) Connaître le site

Fiche 1 : quels sont les risques liés à mon bâtiment

Fiche 2 : comment protéger les agents qui réalisent travaux en régie ?
Y a-t-il des travaux interdits ? Quelles formations ? Quels de protection collective et individuelle ? Y a-t-il d'autres ob (formalisation des modes opératoires, consignes de poste.

Fiche 3 : qui fait quoi ?
Identification des acteurs internes intervenants dans la dé besoins de travaux, la décision de les engager, le choix des l'organisation des travaux et leur suivi – définition du rôle responsabilités de chacun

Fiche 4 : anticiper l'organisation de futurs travaux
Places de stationnement, moyens de manutention, comm les occupants / les usagers, visite préalable avec les entre

2) Préparer le projet

Fiche 1 : définir le programme des travaux et évalue
En fonction du programme des travaux, de l'environnemen conditions de réalisation des travaux

Fiche 2 : définir le cadre juridique : CSPS, plan de p autre chose ou rien ?
Protocole de sécurité

Fiche 3 : Le repérage de l'amiante avant travaux

Fiche 4 : quelle entreprise pour quels risques ?
Selon le type de travaux et les risques identifiés (retrait d'a intervention sur matériaux amiantés ou plombés, chute de focus sur certains risques (non exhaustif)

Objectifs

→ Sécuriser les chantiers pour les donneurs d'ordres publics et les agents.

Rôle du laboratoire

Le laboratoire a piloté la méthodologie en plaçant le bénéficiaire final, ici les gestionnaires de sites immobiliers (agent, logisticien, conducteur de travaux, secrétaire général, etc.) au centre de la démarche. L'appui d'une designeuse a permis de proposer un document opérationnel.

Démarche

Le projet a été conçu en lien avec un groupe de gestionnaires de site immobilier. Ils ont fait part de leurs besoins en matière de sécurité sur les chantiers, et ont partagé l'idée d'un guide pratique s'adaptant à la vie des travaux.

Résultat

Une démarche collaborative qui a abouti au manuel pratique « Mon chantier + sûr », édité au format poche, avec des onglets facilement manipulables, adapté à une utilisation sur site et au bureau. Le guide apporte des réponses aux questions pratiques posées sur un chantier et permet de faire face à ses aléas.

Financement

Fonds interministériel pour l'amélioration des conditions de travail (FIACT)

Stratégie Eau-Air-Sol

Le changement climatique fragilise trois supports de vie et d'activités en Auvergne-Rhône-Alpes : l'eau, l'air, le sol. Cette fragilisation remet en cause le développement harmonieux et équilibré de la région à long terme. La stratégie régionale Eau-Air-Sol vise à préserver les ressources de ce territoire.

Objectifs

→ Proposer une stratégie globale de préservation des domaines Eau-Air-Sol à l'horizon 2040, en rassemblant les initiatives et les ambitions.

Rôle du laboratoire

Le laboratoire a participé à l'élaboration de la stratégie globale, rédigée en moins d'un an.

Démarche

3 temps ont été proposés :
- « imaginer » grâce à des journées créatives,
- « tester » par des mises en situation,
- « coconstruire » avec des ateliers d'écriture.

Résultat

Une trentaine d'actions ont été arrêtées, dont 10 prioritaires. Des indicateurs ont été mis en place avec un suivi mensuel ou annuel. L'ensemble des services de l'État se sont engagés dans la démarche.

Accompagnement spécifique

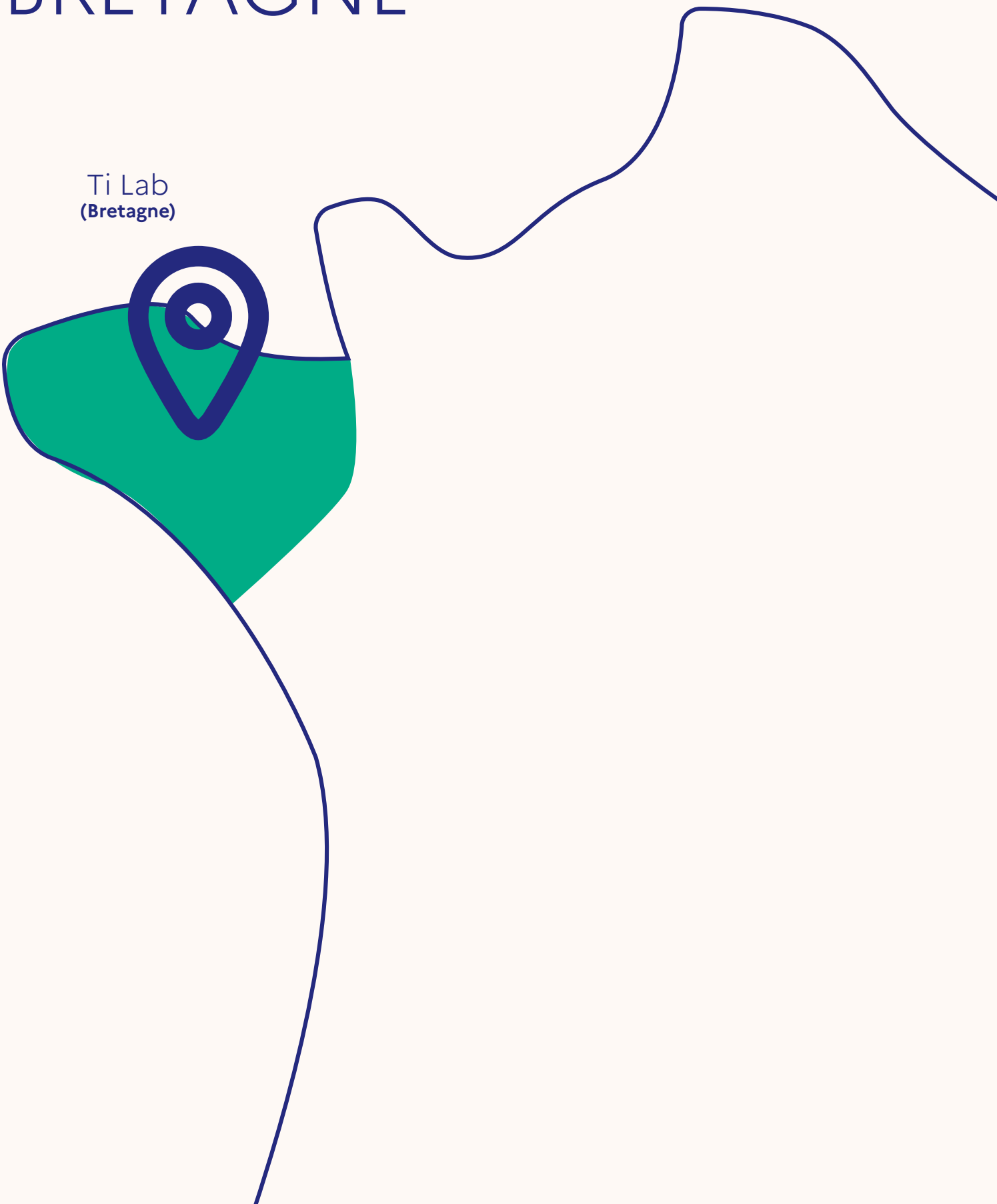
La DITP a accompagné la phase de mise en oeuvre opérationnelle de la stratégie en co-construisant des fiches actions à court et moyen terme.

Financement

Pas de financement spécifique, le projet a été financé par le budget du lab et par le secrétaire général pour les affaires régionales (SGAR).

Région
BRETAGNE

Ti Lab
(Bretagne)



Tilab

Administrations porteuses

- Préfecture de Bretagne
- Région Bretagne

Partenaires principaux

- Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS)
- Université Rennes, Askoria
- Pôle emploi Bretagne
- Rennes et Brest Métropole
- Départements Ille-et-Vilaine, Côte d'Armor et Finistère
- Communauté de communes en Bretagne (Terrains d'expérimentations)
- 27ème Région, La Fing, Bug, Design Lab, Association LabFab

Missions

→ Accompagner des projets coopératifs, tournés vers le citoyen-usager

→ Favoriser la coopération, le partage des informations et des expérimentations

→ Partager des informations relatives au territoire régional destinées à éclairer la décision et la mise en œuvre des politiques publiques

→ Concevoir des preuves des concepts, des outils ou des supports innovants expérimentaux, pour faciliter la mise en œuvre des politiques publiques

Activités

- 12 000 participations d'agents
- 2600 usagers impliqués en co-construction
- Une communauté régionale des innovateurs d'intérêt général de 120 membres
- 126 projets accompagnés (dont 20 projets Tilab).

→ Conduite de nouveaux projets, de l'exploration à l'évaluation des expérimentations
→ Accompagnement et accélération de projets existants
→ Coopération ouverte et multi-partenariale
→ Animation de communautés
→ Recherche-action en politiques publiques
→ Ethnographie/ Design de politique publique / UxDesign / Co-développement
→ Facilitation directe / Ateliers coopératifs remix et Hackathon
→ Formations-actions
→ Conseil en Innovation publique et en Participation citoyenne

Contact

Benoît Vallauri, Julien Kounowski
tilab@bretagne.bzh

Suivez l'actu du lab

Twitter : @TiLabBretagne
LinkedIn : Ti Lab Bretagne

[Lab spécialisé] LabAccess

Le labAcces, sur le thème « non-recours aux droits et numérique », a été créé à l'initiative des Directions Régionales de la Jeunesse, des Sports et Cohésion Sociale (DRJSCS) en réponse à un appel à projet du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP), devenu la DITP, dans le cadre de la transition numérique des services publiques.

Objectifs

Le LabAccess a pour ambition de créer une réflexion commune entre différents acteurs bretons sur la question des effets de la dématérialisation de l'accès aux droits sociaux pour les personnes les plus éloignées des services publics. Son objectif principal est de trouver des solutions innovantes pour accompagner les usagers vers l'accès à leurs droits en tenant compte des évolutions liées au numérique.

Rôle du laboratoire

Le Tilab a le rôle de garant du cadre expérimental dans lequel s'intègre le travail mené. Il pilote le projet et toutes ses composantes sur un sujet vaste et complexe : https://labacces.fr

Démarche

Le travail repose sur une coopération honnête, réciproque et ouverte avec tous les acteurs souhaitant partager un terrain d'échange commun, bénéficier des résultats de la recherche, et proposer des actions à mener.

Résultats

Le Rapport LabAcces 2019 fait apparaître de nouveaux leviers pour une dématérialisation plus encapacitante pour les citoyens, notamment à travers les 3 projets suivants :
- Posture, démarches et aménagement innovant de l'accueil en contexte d'e-administration : publication du livre « Recettes publiques d'un accueil qui dépasse les bornes ».
- Élaboration du portrait territorial de la relation e-administrative, et de son indicateur de vulnérabilité.
- Un outil et une démarche au service d'un diagnostic coopératif pour connaître les besoins et proposer des solutions aux territoires (France Service, EPN, Accueil, inconditionnel, guichets territoriaux....).

Simplifier le parcours d'entrée en formation pour les demandeurs d'emploi

**Le Ti Lab est l'un des lauréats du programme d'innovation de la DITP Défis Cartes Blanches.
Le projet consiste à simplifier la demande de formation professionnelle pour les demandeurs d'emploi grâce à une rationalisation des démarches et un meilleur partage de données entre les administrations et les organismes de formation.**

Objectifs

Passer de 15 à 1 formulaire.

Rôle du laboratoire

Accompagnement des porteurs du projet.

Démarche

Immersions dans 20 lieux 5 jours durant en Bretagne par une trentaine d'agents de plusieurs structures (Région, Pôle emploi, Mission locale…) afin de recueillir les irritants.

Résultat

→ Expérimentation d'un formulaire unique orienté parcours usager pour remplacer une quinzaine de démarches existantes,
→ Simplification des formulaires administratifs,
→ Meilleur accès à la formation,
→ Adaptation des modalités de rémunérations de la formation professionnelles.

[boîte à outils] Utilo

Prototyper une boîte à outils partagée et évolutive de techniques innovantes, grâce à la collaboration de plusieurs collectivités et administrations : la Région Bretagne, les départements des Côtes-d'Armor et le Finistère, Rennes Métropole, Brest Métropole, etc.

Objectifs

→ Permettre à chaque agent, animateur ou participant à un atelier de consulter un corpus d'outils d'animation, se l'approprier, le réutiliser grâce à une documentation des démarches et outils partageables utilisés au sein du Ti Lab, mais aussi des différentes administrations et services partenaires, de la Région ou de l'État.

Rôle du laboratoire

Le Ti Lab co-pilote ce projet avec sa communauté et anime celle-ci en gouvernance partagée. Il apporte également son soutien et son expertise en matière de facilitation et de coopération sincère.

Démarche

La communauté Ti Lab et un groupe de 25 agents publics, de 14 administrations et collectivités ont élaboré cet outil, accompagnés par une facilitatrice-designer et une graphiste. Un second cercle de bêta-testeurs a expérimenté une version 0, avant production d'une V1 diffusée sous licence ouverte.

Résultat

Bien au-delà de l'outil, qui sera mis à jour chaque année, l'enjeu est l'animation d'une communauté Ti Lab de partage de pratiques et de projets d'intérêt général. L'entraide est valorisée, ainsi que le fonctionnement en dehors des silos administratifs. La communauté Ti Lab compte aujourd'hui près de 200 membres en Bretagne, qui produit et prend soin de ses communs de la connaissance. Le livret est diffusé dans toute la France, et les retours sont très bons

Financement

Équivalent entre l'État (projet lauréat du Fonds pour la Transformation de l'Action publique - FTAP Trans@te) et Région Bretagne. Et le temps de travail des contributeurs en réciprocité.

Citoyens-Fabricants

Dans le contexte de la crise, l'activité du Ti Lab s'est redéployée à 50% vers des projets liés à l'urgence de la crise, auquel il pouvait apporter ses compétences, ses manières de faire, ses démarches, et ses réseaux coopératifs. La liberté d'initiative et la confiance dont bénéficie, *a priori*, le Ti Lab se sont révélées un levier important pour faire facilement des choses dans le contexte de crise.

Objectifs

→ Faciliter la coordination régionale (avec Région-Préfecture-ARS…) des moyens de productions innovants des entreprises, des FabLab et des réseaux non conventionnels de Makers et de couturiers, pour faciliter un mode de production déconcentré et adapté aux besoins d'urgences, locaux et ultra locaux (ruralité), mais aussi porter un plaidoyer participatif.

Rôle du laboratoire

En tant que laboratoire dédié aux actions externes et à l'action, le Ti Lab a agi avec les acteurs engagés ou émergents des territoires, à partir de signaux faibles et de sollicitations, dans un positionnement volontariste et actif.

Résultats

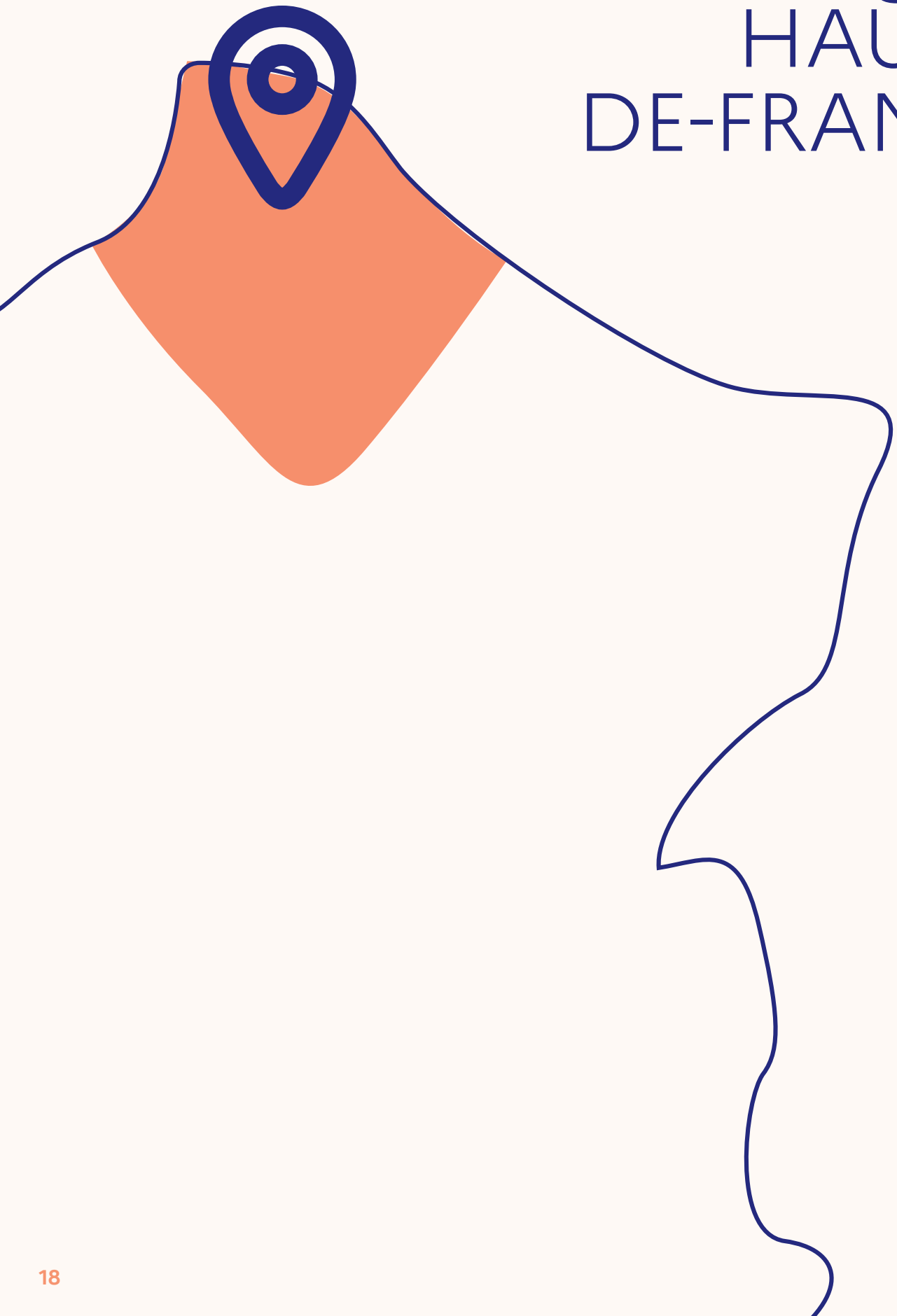
30 000 visières produites + 20 000 masques réutilisables pour les soignants.
De nombreuses réponses émergentes à la crise COVID, qui aura agi comme un révélateur de certaines ressources enfouies et bien implantées dans le tissu social des territoires bretons. Le partage d'une expérience commune, ce qui aura probablement des effets à plus long terme sur la vie sociale du territoire.

Financement

Région Bretagne
Fabrique du Loch
École nationale supérieure de techniques avancées Bretagne (ENSTA).
http://ripostecreativebretagne.xyz

Siilab
(Haut de France)

Région HAUTS-DE-FRANCE



SiiLab

Administrations porteuses

- Délégation régionale académique à la jeunesse, à l'engagement et aux sports (DRAJES)
- Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS)
- Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF)
- Direction régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement
- Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE)

Partenaires principaux

- Associations : Chambre régionale de l'économie sociale et solidaire CRESS / Le Mouvement association des hauts de France (LMA) / L'Observatoire Régional de la Vie Associative (ORVA)
- Pôle Emploi
- Collectivités : Conseil Régional / Conseils Départementaux / Centre Communal d'action sociale (CCAS) Amiens...
- Université : Chaire ESS, Institut Godin, ISL Institut social de Lille de l'UCL (Université catholique de Lille).

Missions

→ Innovation publique, Économie Sociale et Solidaire
→ Inclusion numérique
→ Accès aux droits
→ « Créer avec toi »

Activités

- 6402 personnes du 13 juin 2017 au 25 septembre 2020 pour un total de 620 sessions organisées dans le LAB,
- 2900 personnes ont participé aux activités, 100 partenaires

→ Co-design de politiques publiques
→ Conduite, accompagnement, incubation, accélération de projets innovants
→ Formations
→ Ateliers de prototypage et idéation
→ Facilitation
→ Création de Communs d'utilité publique et sociale
→ Hub de ressources et réseau

Un portail collaboratif Économie sociale et solidaire dans les Hauts-de-France (ESSHDF)

Créer une plateforme pour retrouver l'ensemble des informations nécessaires et pertinentes en lien avec l'Économie Sociale et Solidaire en région Hauts-de-France.

Objectifs

→ Changer les pratiques en « horizontalisant » les acteurs publics et privés pour construire un commun partagé, regroupant l'ensemble des acteurs et des données.

Rôle du laboratoire

Le SIILAB a permis de réunir l'ensemble des acteurs pour créer un commun et changer leur positionnement en utilisant des méthodes d'animation créative innovante.

Démarche

- Co-design d'un commun grâce à une méthode Agile, transversalité public-privé et mise en place d'ateliers collaboratifs animés par POP (entreprise sociale et ouverte pour une transition numérique agile et joyeuse).
- Achat innovant prestataire web.

Résultat

→ Création d'un portail ESS public (Dreets/Urssaf/Cress) en ligne : https://www.esshdf.org/

→ Création d'une communauté sous Linkedin avec agents publics et privés Économie sociale et solidaire.

Partenaires

Dreets/Urssaf/Cress

Financement

Fonds propres

https://www.modernisation.gouv.fr/home/sinspirer-pour-transformer/les-eclaireurs-de-la-transfo-29-valoriser-leconomie-sociale-et-solidaire-en-hauts-de-france

[incubateur de projet] Citoyen en communs

Citoyen en commun est un incubateur de projet ayant pour volonté de construire des communs sur la participation citoyenne autour de trois sujets :
- le développement durable
- la plateforme participative de la jeunesse et la vie associative
- le social

Objectifs

→ Créer des territoires participatifs en proposant aux administrations locales des outils de qualification et d'échange entre pairs pour comprendre les enjeux liés à la participation citoyenne (plus-value, force accélératrice) ?

Rôle du laboratoire

Pilotage de l'incubateur ?

Démarche

L'incubateur propose des méthodes sur les dynamiques participatives au service des régions ?

Résultat

Cette démarche permet d'avoir le regard de chaque acteur et des citoyens pour lever les doutes que pourraient avoir les politiques sur les méthodes de concertation citoyenne ?

Partenaires

Le projet embarque 11 partenaires

- Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (Dreets)
- Les Assembleurs
- La direction régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL)
- le Conseil Régional des Hauts-de-France...

Rendre facile à lire et à comprendre (Falc) les démarches administratives dématérialisées, Dématérialisation du formulaire de demande d'évaluation des droits

Limiter l'exclusion numérique de certaines populations et *in fine* limiter le non recours aux droits. Le projet rend accessible aux publics fragiles (personnes en situation d'illettrisme) les démarches administratives rédigées. Les premières applications sont les démarches liées à la domiciliation des sans domicile fixe (CCAS, Centres d'hébergement d'urgence...), au formulaire de demande d'évaluation des droits MDPH, et aux bourses d'enseignement (Pôle emploi).

Objectifs

→ Simplifier et rendre Facile à Lire et à Comprendre (Falc) un document administratif complexe.
Ces travaux seront suivis d'une modélisation afin de déployer plus largement la démarche aux aides légales et extralégales, ainsi qu'aux dispositifs de soutien à l'emploi (Pôle emploi), la reproductibilité étant infinie.

Rôle du laboratoire

Financer, capitaliser pour un redéploiement de plus en plus rapide.

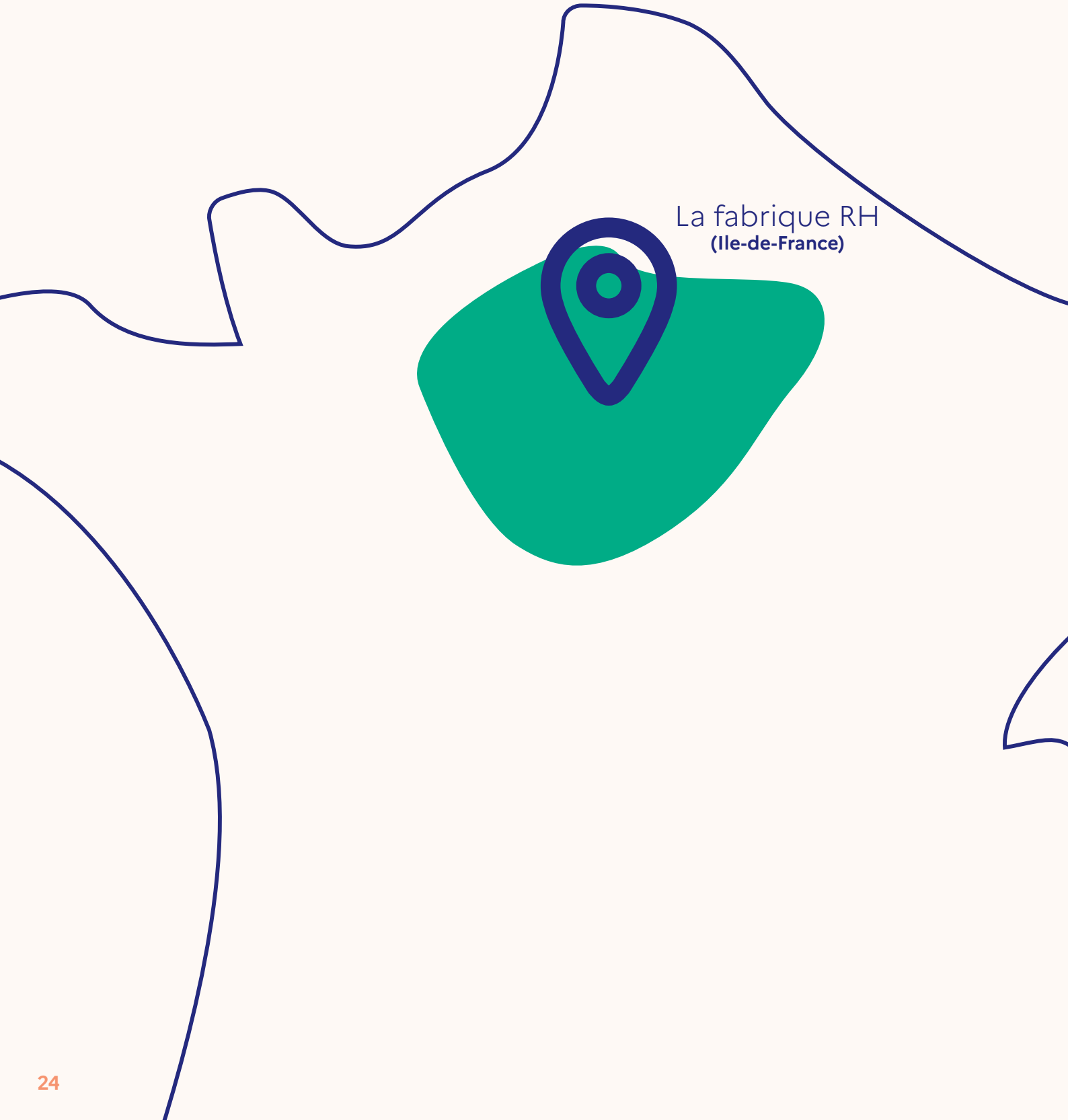
Résultat

Le document papier officiel est composé de 20 pages, sa dématérialisation est accompagnée de simplifications sur :
→ le parcours utilisateur, en proposant des filtres contextuels s'adaptant précisément à la situation de chaque utilisateur,
→ sur l'accessibilité, en proposant les alternatives adéquates d'ergonomie et de présentation en fonction des handicaps,
→ la compréhension, en proposant un premier niveau d'assistance au remplissage interactif, des ressources documentaires ou communautaires.

Financement

Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP) ; Dématérialisation et responsabilité sociétale.

Région
ÎLE-DE-FRANCE



La Fabrique RH

Administration porteuse
Préfecture de la région d'Île-de-France

Partenaires principaux
Lab territoriaux Sciences-Po

Missions
→ Accompagner les agents publics franciliens volontaires dans leurs projets innovants sur les ressources humaines
→ Axes d'intervention : égalité professionnelle, attractivité, bien-être au travail, innovation managériale, gestion RH, handicap, travail à distance.

Activités
→ Conduite de projet (15 projets et 25 porteurs de projets)
→ Accompagnement (50 heures de suivi collectif et individuel par an)
→ Accélération de projets portés par des équipes d'agents publics (Hackathon, Barcamp…)
→ Développement d'outils/de plateformes
→ Formations (techniques de facilitations…)
→ Ateliers (10 ateliers réalisés en un an)
→ Web-séries / vidéos
→ Webinaires hebdomadaires sur les nouveaux modes / mondes du travail / 17 000 vues sur Youtube depuis la création de la chaîne de la frabique RH

Équipe et contact
Maeva Fortin : meava.fortin@paris.gouv.fr

Suivez l'actu du lab

La-fabrique-rh.com
LinkedIn : la-fabrique-RH
Twitter : LaFabrique_RH
Youtube : Webinaires

L'Espace de Travail des agents publics

Pour faire face à l'absence de lieu de travail ouvert, la Fabrique RH ouvre l'Espace de Travail des Agents Publics (l'ETAP), le 1er espace de coworking gratuit dédié aux agents publics.

Objectifs

→ Proposer un espace de travail du futur ouvert en interministériel à tous les agents publics franciliens.

Rôle du laboratoire

La Fabrique RH a piloté et porté l'ensemble du projet. Une expérimentation en octobre 2020 à permis de tester le dispositif.

Démarche

Co-construction du projet avec un panel d'agents publics/futurs utilisateurs (30 agents issus des 3 versants de la fonction publique).
Il s'agissait d'établir, avec les agents publics des services déconcentrés volontaires, le cahier des charges de leur futur espace de travail.

Résultat

Le lieu est associé à une programmation riche pour s'inspirer, échanger, se former.

Financement

Le projet est lauréat du fonds d'innovations RH (FIRH) 2019 et l'appel à projets du programme d'investissements d'avenir (PIA) « environnement de travail numérique de l'agent » (ETNA).

Les Fab-Challenges (4e saison)

Chaque année, La Fabrique RH propose à une vingtaine d'agents publics une aventure entrepreneuriale d'un an pour les aider à concrétiser un projet innovant, de l'idée à l'expérimentation.

Objectifs

→ Construire un projet innovant pour rénover les ressources humaines dans la fonction publique, à partir de 3 défis : inclusion des agents en situation de handicap, travail à distance et sport au bureau.

Rôle du laboratoire

Animation et pilotage du programme.

Démarche

Guidé et conseillé par des témoins inspirants ainsi que des mentors, pendant 2 jours, chaque groupe de travail a pu évaluer les besoins de ses usagers, faire émerger une première proposition de valeur, composer son plan d'action opérationnel et être challengé par l'ensemble des participants.

Résultat

- 25 agents publics issus de 13 administrations différentes se sont réunis pour travailler ensemble sur l'élaboration d'idées innovantes en lien avec nos thématiques,
- 4 projets ont été sélectionnés à l'issue des Fab' Challenges et sont incubés à La Fabrique RH.

La web série : Quinze pour cent (15%)

Il existe une différence de salaire de 15% entre hommes et femmes dans la fonction publique. Le projet « Quinze pour cent » est une web-série qui a pour objectif de promouvoir l'égalité hommes-femmes en mettant en scène des situations de sexisme ordinaire dans la fonction publique. Ce format innovant permet d'interpeller de manière efficace les agents, de les faire participer via un appel à réactions/témoignages et ainsi les rendre acteurs de l'égalité.

Objectifs

→ Dénoncer avec humour les situations de sexisme ordinaire au travail.

Rôle du laboratoire

Accompagnement, conseil et financement du projet.

Démarche

Co-construction de scenarios lors d'un hackathon et tournage avec des agents publics volontaires.

Résultat

A permis de lancer des réflexions et débats lors de plusieurs évènements :
→ Événement en lien avec la Délégation régionale aux droits des femmes et à l'égalité (DRDFE) et la Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) à l'occasion de la journée internationale des droits des femmes,
→ Séminaire sur la conciliation de la vie personnelle et professionnelle organisé par la DGAFP,
→ Participation à la journée « atelier innovation du temps managérial » organisée par le lab.

Financement

Le projet 15% est lauréat du fonds en faveur de l'égalité professionnelle ce qui lui permet de financer la saison 2 de la websérie.

Le kit Welcome Manager

Travailler sur la première impression de l'agent sur son nouveau service en région d'Île-de- France, qui peine à fidéliser ses agents.

Objectifs

→ Créer un kit « Welcome manager » afin d'accueillir les nouveaux arrivants et faciliter leur intégration au sein de l'équipe :
- une fiche-réflexe permettant aux managers de connaitre les actions à prévoir pour assurer l'accueil du nouvel arrivant (logistique, information du service…),
- « l'État déconcentré pour les nuls » : un guide clair et pratique pour mieux comprendre son environnement de travail,
- une vidéo humoristique sur « les erreurs à ne pas commettre ».

Rôle du laboratoire

Accompagnement, conseil et financement du projet.

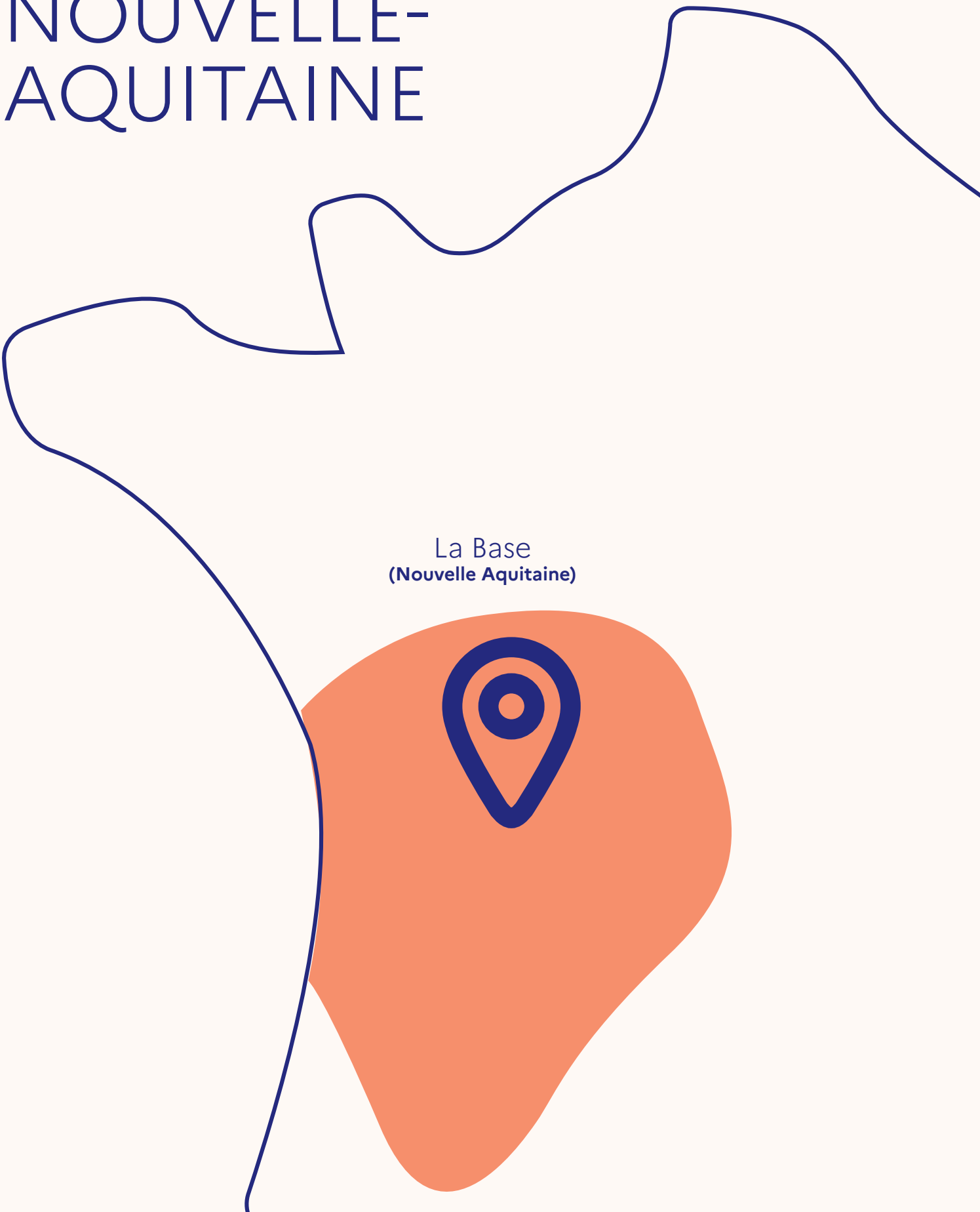
Démarche

Identification d'un parcours usager et de ses irritants pour y répondre, puis, dans un second temps, mise en place de solutions innovantes dédiées aux managers et aux nouveaux arrivants.

Résultat

Expérimentation dans plusieurs administrations via une fiche réflexe pour les managers.

Région NOUVELLE-AQUITAINE



La Base

Administration porteuse

- Secrétaire général pour les affaires régionales (SGAR)
- Direction régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL)
- Conseil départemental de Gironde

Partenaires principaux

- Agence régionale de Santé (ARS)
- Direction régionale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt (DRAAF)
- Association ATMO Nouvelle-Aquitaine (l'association de surveillance de la qualité de l'air en Nouvelle-Aquitaine)
- Association La Tribu du Changement
- Bordeaux Métropole
- Région Nouvelle Aquitaine
- Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT)

Missions

→ Pendre en compte des enjeux climatiques et écologiques

→ Territorialiser des services publics au plus près des besoins

→ Inclure tous les publics

→ Simplifier

→ Diffuser l'innovation dans les administrations de la Nouvelle-Aquitaine

Activités

53 projets, 685 temps de travail collectifs, plus de 8000 participants, 11 boites à outils

→ Conduite de projets de transformation

→ Accompagnement/accélération de projets d'innovation

→ Formation et montée en compétences des agents publics, cercles apprenants

→ Ateliers de découverte de méthodes de design, facilitation intelligence collective et coopération ouverte

→ Développer les réseaux des innovateurs publics en Nouvelle-Aquitaine

→ Fertilisation de l'écosystème territorial de transformation (multi-acteurs)

Contact

Romain Vachon / Julie Roturier
contact@labase-na.fr

Suivez l'actu du lab

https://www.labase-na.fr/
Twitter : @laBase_NA

Simplification & dématérialisation des actes de décès pour les entreprises de pompes funèbres

Simplifier et dématérialiser les démarches liées aux actes de décès et les certificats correspondants (crémation) pour les entreprises de pompes funèbres. La démarche s'inscrit dans le projet de simplification des démarches administratives souhaité par le gouvernement avec « Dites-le nous une fois ».

Objectifs

→ Réduire le temps passé, par les agents des pompes funèbres, à récupérer les actes d'état civil auprès de la mairie de Bordeaux.

Rôle du laboratoire

Le projet vient d'une idée récoltée lors de la consultation lancée par La Base en 2018, sur l'amélioration le service public. Le laboratoire a eu un rôle d'accompagnement et de production.

Démarche

Un travail conjoint entre le service chargés de l'état civil et services informatiques de la ville de Bordeaux et l'entreprise de pompes funèbres a permis d'utiliser l'outil de dématérialisation de l'État : www.démarches-simplifiées.fr

Résultat

Une démarche dématérialisée qui permet de déposer ses dossiers directement en ligne. Plusieurs centaines de dossiers ont déjà été traités depuis septembre 2020. Cette nouvelle démarche en ligne représente un gain de temps pour les entreprises.

[Outil collaboratif] L'ESSAIMEUR : des initiatives alimentaires en Nouvelle-Aquitaine

Les acteurs de l'alimentation en Nouvelle-Aquitaine ont souhaité disposer d'un outil permettant de partager les ressources et mutualiser les bonnes pratiques.

Objectifs

→ Favoriser la mise en relation, le partage d'expériences, les collaborations transversales et l'innovation entre les sphères d'acteurs de l'alimentation (producteurs, collectivités, institutions, industries, associations…)

Rôle du laboratoire

Le laboratoire a apporté un appui méthodologique dans la réflexion des initiateurs et l'association des acteurs de l'alimentation de Nouvelle-Aquitaine dans la conception de la plate-forme. Animation du sprint concept et des réunions de co-conception.

Démarche

Un sprint « Concept alimentations et territoires » : concours régional d'innovation ouverte sur les systèmes alimentaires territorialisés (volet idéation et volet prototypage). Conception, test et mise en ligne d'une plateforme collaborative : l'Essaimeur.

Résultat

Mise en place d'un réseau des acteurs de l'alimentation en Nouvelle Aquitaine et d'un outil web collaboratif valorisant les initiatives régionales favorables au développement d'une alimentation saine et durable accessible au plus grand nombre des habitants.

Partenaires :

Initié par un collectif inter-institutionnel :
- la Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL)
- la Direction régionale de l'agriculture, de l'alimentation et de la forêt (DRAAF)
- l'Agence régionale de santé (ARS)
- l'Agence de la transition écologique (ADEME)
- Des réseaux contributeurs : Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine
- le Réseau national des projets alimentaires territoriaux (RNPAT)
- le REGAL Nouvelle-Aquitaine.
- Un appui par le réseau des universitaires de Nouvelle-Aquitaine

Chaque porteur d'initiative alimentaire peut s'associer et/ou collaborer à l'enrichissement de la plateforme.

> https://l-essaimeur.fr/

Financement

Fonds propres

[Démarche] Territoires 100% inclusifs

La démarche « Territoires 100% Inclusifs » vise à améliorer la participation et la coordination de tous les acteurs engagés dans le parcours de vie d'une personne handicapée – école, entreprise, loisirs…– pour lutter contre les ruptures de parcours.

Objectifs

→ Mieux identifier les conditions de réussite, les bonnes pratiques et les freins à la réalisation de la société inclusive. La Gironde a fait partie de l'un des 13 premiers territoires pilotes labellisés. La démarche se structure selon les cinq axes définis par le Comité Interministériel du

Handicap le 20 septembre 2017 :

→ Accéder à ses droits plus facilement
→ Être accueilli et soutenu dans son parcours, de la crèche à l'université
→ Accéder à l'emploi et travailler comme tout un chacun
→ Vivre chez soi et se maintenir en bonne santé
→ Être acteur dans la cité

Rôle du laboratoire

Le laboratoire a :
- conçu la méthodologie d'implication inclusive et le calculateur de coresponsabilité. Il s'agit d'un modèle qui met en évidence le niveau d'engagement attendu de différents acteurs pour atteindre un objectif dans le champ du développement durable,
- produit des supports de récit commun,
- animé des journées de co-conception.

Démarche

- 1 journée avec 90 usagers : personnes handicapées, familles, aidants et accompagnants pour mettre en récit le futur souhaité en 2025 (design thinking) et « partir de là où on veut aller »,
- 1 journée avec 140 personnes : usagers et tous les acteurs du champ du handicap, pour partager la vision et définir une feuille de route pour agir en coresponsabilité à la hauteur des enjeux.

Résultat

Traduction de la feuille de route départementale dans les 9 projets sociaux de territoires pour tous les partenaires. Formation des professionnels en lien direct avec les personnes en situation de handicap.

Partenaires

Le projet a été coordonné par :

- le Pôle de Solidarité Autonomie du Département de la Gironde avec Éducation Nationale, l'Agence Régionale de Santé (ARS)
- la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)
- la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH), l'Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées (AGEFIPH)
- le Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique (FIPHFP)
- les services de l'État (Direction Départementale de la Cohésion Sociale - DDCS, Direction Régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi - DIRECCTE)
- l'Université de Bordeaux
- l'Académie de Bordeaux.

Financement

Chaque partenaire du projet finance des actions sur ses fonds propres.

[résidence] Labo'Mobile +

Le Labo'Mobile est une résidence de compétences d'innovation, centré dans sa première version sur les questions de territoire zéro chômeur de longue durée, territoire alimentation 100 % bio et locale.

Objectifs

→ Mettre en œuvre des démarches de transformation profonde à l'échelle de territoires en transition sociale, écologique et démocratique.

Rôle du laboratoire

Le laboratoire a adapté une de ses boîtes à outils pour le projet. Il a également travaillé à la capitalisation sur le projet et à sa transférabilité, auprès des entreprises, des pouvoirs publics, de la société civile et des collectivités.

Démarche

Le labo'mobile vient en appui aux collectifs et aux collectivités locales, qui se fixent des défis de transformation, en conciliant coopération, radicalité, coresponsabilité et innovation de rupture.
En permettant aux collectifs de porter les transformations profondes qu'ils projettent, il augmente les capacités de transformation des territoires.

La version de seconde génération, dite augmentée, a démarré en octobre 2020 : 6 territoires ont été sélectionnés. Les projets de transformation de cette nouvelle version portent sur des champs connus (territoire 100% en autonomie énergétique, zéro déchets, 100% citoyen...) et des champs à défricher qui mobilisent l'innovation (Osons les derniers jours heureux : bien vivre ensemble jusqu'au bout et 100% bien mourir ; Gestion territoriale 100% circulaire des excréments humains).

Résultat

À Cussac-Fort-Médoc, la mobilisation de Labo Mobile, a permis l'émergence d'une régie agricole communale :
- Le maraîcher bio employé par la commune cultive plusieurs parcelles sur le territoire communal et ses productions alimentent en partie la cantine scolaire.
- Il anime également le jardin alimentaire partagé en face de la mairie.
- Les habitants peuvent acheter des plants de légumes à l'Établissement et service d'aide par le travail (ESAT) de Villambis par le biais de la commune.
- Les viticulteurs sont accompagnés à la conversion en bio.
- La mairie a radicalement revu les critères de sa commande publique. Elle travaille en lien avec les autres échelons territoriaux et Bordeaux Science Agro, dont des promos d'étudiants, qui viennent chaque année alimenter la stratégie alimentaire locale en benchmark, diagnostics, données et études.

Portage

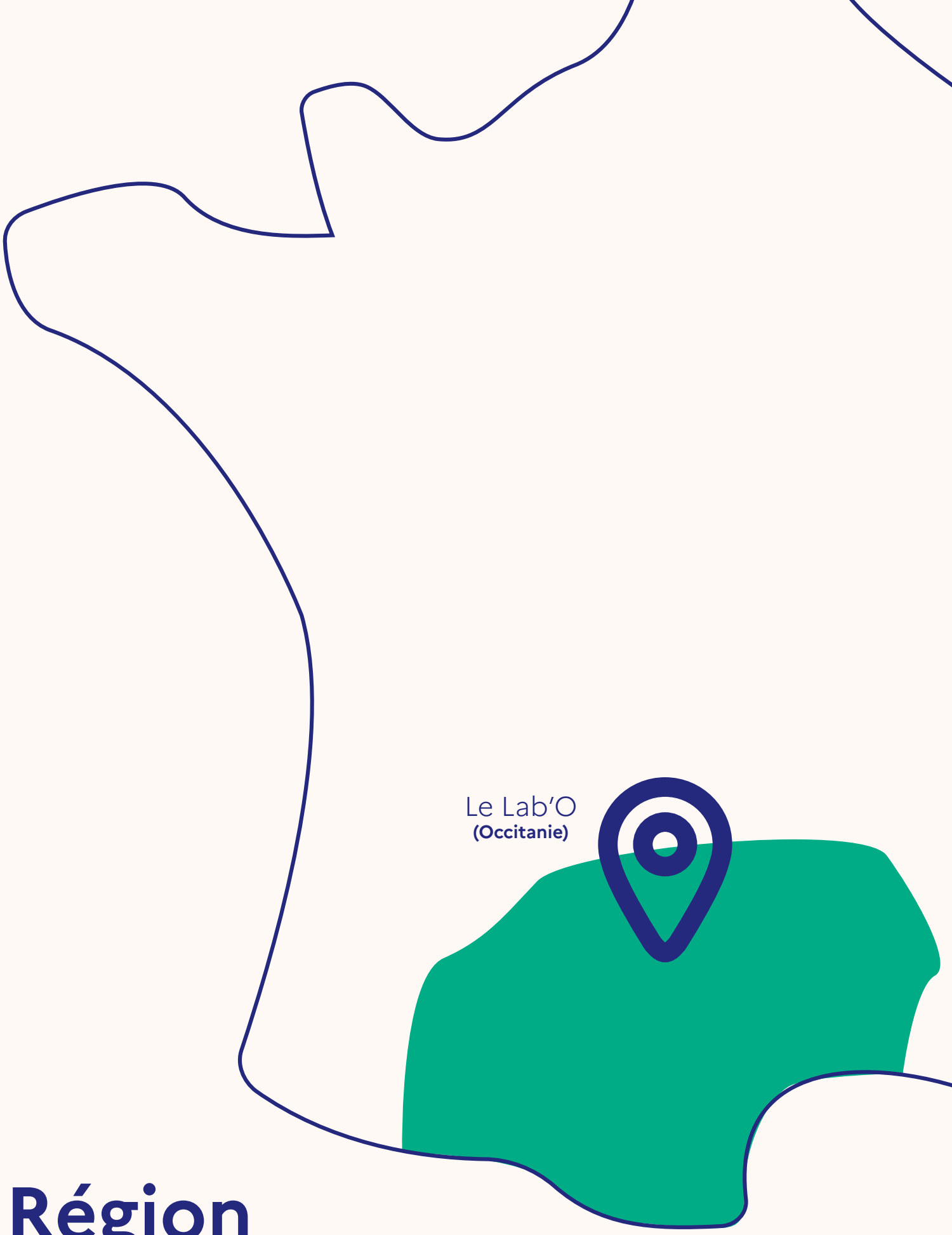
Mission Agenda 21 du conseil départemental de la Gironde.

Partenaires

Cette seconde version se fait en lien avec la startup SCOP Ellyx et le LabCom DESTINS (1er LabCom, consortium de recherche, en sciences sociales).
Elle accueille des projets tutorés collectifs de l'université Bordeaux Montaigne.

Financement

Fonds propres
Lab com
Scop Ellyx



Région
OCCITANIE

Lab'O

Administration porteuse

Préfecture de région Occitanie

Partenaires principaux

- Services de l'État en région : préfecture et sous-préfecture, directions régionales et départementales (8 000 agents)
- les organismes de protection sociale (CAF, CPAM, URSSAF, Pôle Emploi)
- les principales collectivités (conseil régional, conseils départementaux 30, 31, 34, 46, Toulouse et Montpellier métropole, communautés d'agglo, communes)

Missions

→ Impulser et accompagner la transformation des services de l'État en Occitanie, notamment sur le volet numérique.

Activités

→ Actions de sensibilisation à l'innovation («labtours», conférences «jeudis de l'innovation», webinaires, formations, etc.) pour présenter de nouvelles méthodes, de nouveaux produits, valoriser des démarches ou de bonnes pratiques, etc.
→ Appui à la conception et l'animation de séances de travail participatives et créatives
→ Appui à la conduite de projets de transformation de 3 à 6 mois, en mobilisant de nouvelles méthodes pour débloquer un projet en panne ou concrétiser une idée (design de politiques publiques, participation citoyenne, etc.)
→ Appui à l'accélération de la transformation numérique de l'État en région (dispositif Incub-O), projet Lauréat du Fonds de transformation de l'action publique (FTAP) en 2018 : dématérialisation, développement des nouveaux outils ou populations numériques, actions en faveur de l'inclusion numérique des usagers les plus vulnérables.

Contact

Sarah Netter, chargée de mission modernisation au SGAR,
sarah.netter@occitanie.gouv.fr

Suivez l'actu du lab

www.occitanie.gouv.fr/labo-innovation
https://website.fr/chaine/prefecture-de-regionoccitanie

Améliorer l'accueil des étrangers en préfecture

Sécuriser et fiabiliser la chaîne d'information en amont de la venue des usagers en préfecture via la réalisation d'un kit à disposition de toute préfecture comprenant :
→ Des recommandations pour améliorer la lisibilité du site internet
→ Des fiches de procédure résumant les différentes étapes à suivre
→ Des éléments de signalétique
→ Des supports d'information (flyers, affiches, FAQ),

Objectifs

→ Mieux cerner les obstacles rencontrés par les usagers en amont de leur venue en préfecture pour identifier des solutions susceptibles de désengorger l'accueil.

Rôle du laboratoire

Le Lab'O a piloté et articulé l'ensemble de la démarche, en mobilisant les préfectures et en supervisant la généralisation des solutions auprès des autres préfectures de la région.

Démarche

Quatre phases de travail ont été nécessaires à la démarche : un cadrage via des ateliers avec les préfectures pilotes (Gard, Tarn-et- Garonne, Arrière, Lot, Hérault), l'observation sur les lieux d'accueil et entretiens avec les acteurs de la chaîne, le prototypage d'outils et itérations avec les agents, des associations et des usagers pour vérifier leur pertinence avant leur mise en place.

Résultat

Diminution des sollicitations auprès des préfectures grâce à une information plus accessible.

Faciliter l'inclusion numérique de femmes d'un Quartier politique de la ville (QPV)

Donner les clefs du numérique aux femmes des Quartiers politiques de la ville. Il s'agit d'expérimenter une nouvelle manière de traiter la problématique de l'inclusion numérique.

Objectifs

Permettre aux femmes d'accéder à leurs droits, malgré une dématérialisation croissante des services publics.

Rôle du laboratoire

Soutien méthodologique, suivi de projet.

Démarche

Le Lab'O a proposé de privilégier une approche inspirée du design.
Le prestataire sélectionné est un groupement composé d'un sociologue spécialisé sur les questions d'inclusion et de médiation numérique, ainsi que de trois designers.

La mission s'est déroulée en plusieurs étapes :

1. Enquête auprès des acteurs institutionnels, des professionnels du secteur social et de la médiation numérique, et immersion sur le terrain au plus près des femmes du quartier, dans une logique d'empathie pour mieux cerner les besoins, les points de rupture tout au long de leur parcours

2. Prototypage de solutions et test dans le cadre d'ateliers pour évaluer leur pertinence.

La phase d'immersion a fait émerger une problématique de repérage de ces femmes, peu présentes dans les ateliers de médiation numérique ; les acteurs sont nombreux mais mal coordonnés, notamment entre les ateliers de cours de français et les ateliers numériques ; les outils d'accompagnement ou de diagnostic d'autonomie des publics sont hétérogènes et « artisanaux ».

Résultat

En réponse à ces difficultés, plusieurs outils ont été prototypés et présentés à l'occasion d'ateliers associant une cinquantaine de femmes : élaboration d'un totem signalétique, livret recensant les différentes structures de médiation numérique locales, nomination d'un référent DEMAT, ce qui a conduit à la création du lieu « La Ruche Numérique ».

Financement

Fonds propres.

Concevoir une offre France Service adaptée au territoire

La création d'une offre France Service à Limoux nécessitait d'articuler une offre de services publics avec une sous-préfecture tête de réseau et des points de contacts sur le territoire, tout en menant une réflexion sur les modalités d'accueil et les différents services à intégrer (au-delà des opérateurs définis par la circulaire France services).

Objectifs

Concevoir une offre France services (groupement de services administratifs) sur mesure qui répond aux spécificités du territoire et aux attentes des habitants.

Démarche

Le Lab'O a proposé de mobiliser une approche inspirée du design, en faisant appel à l'agence de design Indivisible

1. Immersion : 3 jours sur le terrain pour récolter les irritants et les espoirs des habitants et des acteurs du territoire, sous forme de focus group, d'entretiens ou d'immersions dans les services

2 .Prototypage : proposer des scénarios d'organisation

3. Ateliers de co-construction : ateliers collectifs pour ajuster les propositions de scénarios et travailler sur différentes thématiques : itinérance (itinéraire, amplitude horaire, profils et équipements des agents), repenser l'espace d'accueil.

Résultat

Une offre France Service qui propose plusieurs modes de partenariat et d'intervention. Conception d'un scénario d'usage afin de définir les espaces d'accueil du lieu France Service.
Proposition de pictogrammes pour indiquer clairement les besoins auxquels France Services et ses partenaires répondent.

Accompagnement à la mise en place de l'Agence régionale de la biodiversité (ARB)

Prototyper les services de la future Agence régionale de la Biodiversité (ARB) d'Occitanie en collaboration avec le quintet (Région, DREAL, AFB, Agence de l'eau Adour-Garonne et Agence de l'eau Rhône-Méditerrannée-Corse (RMC)).

Objectifs

Élaborer une offre co-construite.

Rôle du laboratoire

Soutien méthodologique, suivi de projet

Démarche

Le quintet a demandé aux équipes des Lab'O de l'État et du conseil régional, de les accompagner dans cette démarche, en mobilisant des méthodes participatives et créatives.

Phase 1 : Consultation des partenaires sur leurs attentes : deux séminaires rassemblant plus de 300 participants. Les missions prioritaires ont été identifiées : valorisation de la connaissance, animation de réseaux, ingénierie de projets.

Phase 2 : Un atelier de coconstruction pour formaliser des services de l'ARB adaptés aux attentes des partenaires ; sur les huit idées de services, trois d'entre eux ont été choisis pour être prototypés (plan d'usage d'un lieu, interface numérique, équipe d'experts en appui aux porteurs de projet).

Phase 3 : Prototypage des services de l'ARB.

Phase 4 : Expérimentation des prototypes sous forme « d'exposition à réactions » auprès des partenaires pour recueillir leurs avis, des suggestions sur l'offre de services, les modalités de fonctionnement et s'assurer que les pistes proposées sont viables et durables.

Portage

- Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL)
- Conseil régional

Financement

Fonds propre

L'intelligence artificielle au service des agents en charge du contrôle de légalité (Préfecture du Gers et du Lot)

Optimiser les activités de contrôle dans un contexte de raréfaction des ressources en libérant les agents de tâches à faible valeur ajoutée, pour leur permettre de se concentrer sur l'analyse et le contrôle de dossiers complexes et prioritaires.

Objectifs

→ Intégrer un moteur d'intelligence artificielle dans l'application @ctes pour faciliter le travail de contrôle de légalité.
Deux modèles ont été réalisés :
- Pour la détection automatique des actes prioritaires : moteur permettant d'attribuer un label «prioritaire » aux actes
- Pour l'aide à la détection d'anomalies : moteur permettant de faire remonter les informations nécessaires au contrôle

Rôle du laboratoire

Le Lab'O à piloté l'ensemble de la démarche : phase de cadrage, de lancement, de développement du projet, de test. Une seconde expérimentation a été lancée par la Direction générale des collectivités locales (DGCL), en lien avec la direction interministérielle du numérique (DINUM) et la Direction régionale et interdépartementale de l'Équipement et de l'Aménagement (DRIEA) à laquelle sont associées les préfectures d'Occitanie.

Démarche

La démarche a consisté à cadrer et lancer le projet (ateliers de définition des besoins avec les préfectures pilotes) puis à expérimenter via l'entrainement du moteur d'intelligence artificielle. Les itérations avec les préfectures ont ensuite permis d'identifier les améliorations fonctionnelles.

Résultat

Ce prototype a permis d'identifier des gains potentiels sur les plans qualitatifs (meilleur ciblage des contrôles) et quantitatif (libération du temps agent à l'ouverture des documents).

Portage

Secrétariat général des affaires régionales (SGAR) Lot, Bureau métier des préfectures.

Financement

Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP).

Fiche commune d'entreprise

Le projet consiste à développer une application pour les administrations, qui leur permet de partager des informations sur les entreprises : aides attribuées, actions conduites…

Objectifs

→ Faciliter l'accès et le partage d'informations sur les entreprises entre les différents pôles de la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) pour permettre aux agents d'avoir une vision globale des relations entre l'entreprise et l'administration.

Rôle du laboratoire

Soutien méthodologique, suivi projet.

Démarche

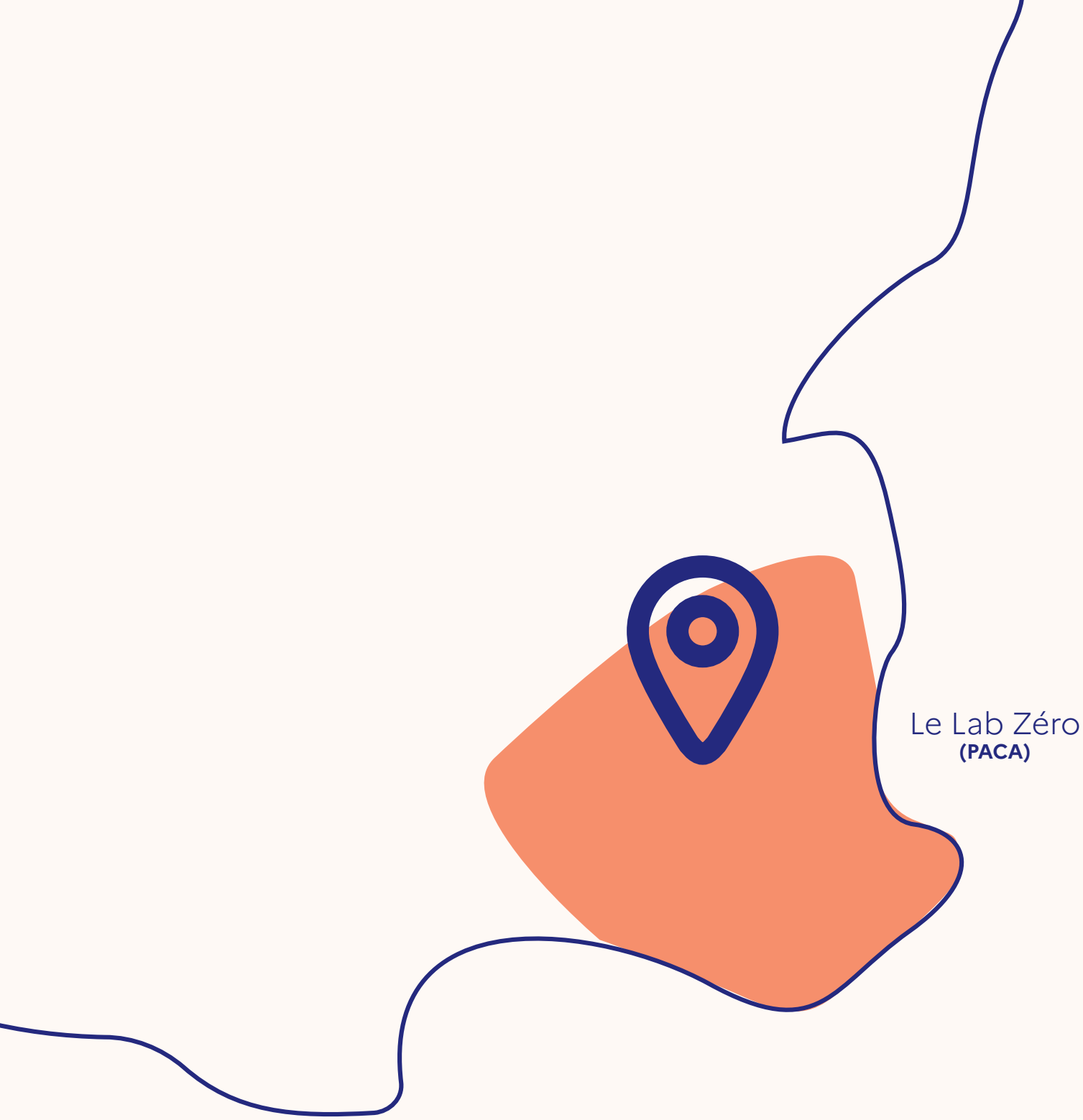
→ Hackathon dans le cadre de la Semaine de l'innovation publique : Développement d'un prototype sur la base des quatre principales sources de données de la DIRECCTE (EOS, Wik'IT, SORA et SIENE),
→ Agrégation de données publiques sur l'identité et l'activité et les données « métier » issues du cœur de l'activité des services mais aussi des données issues de nouvelles sources disponibles comme la déclaration sociale nominative (DSN).

Résultat

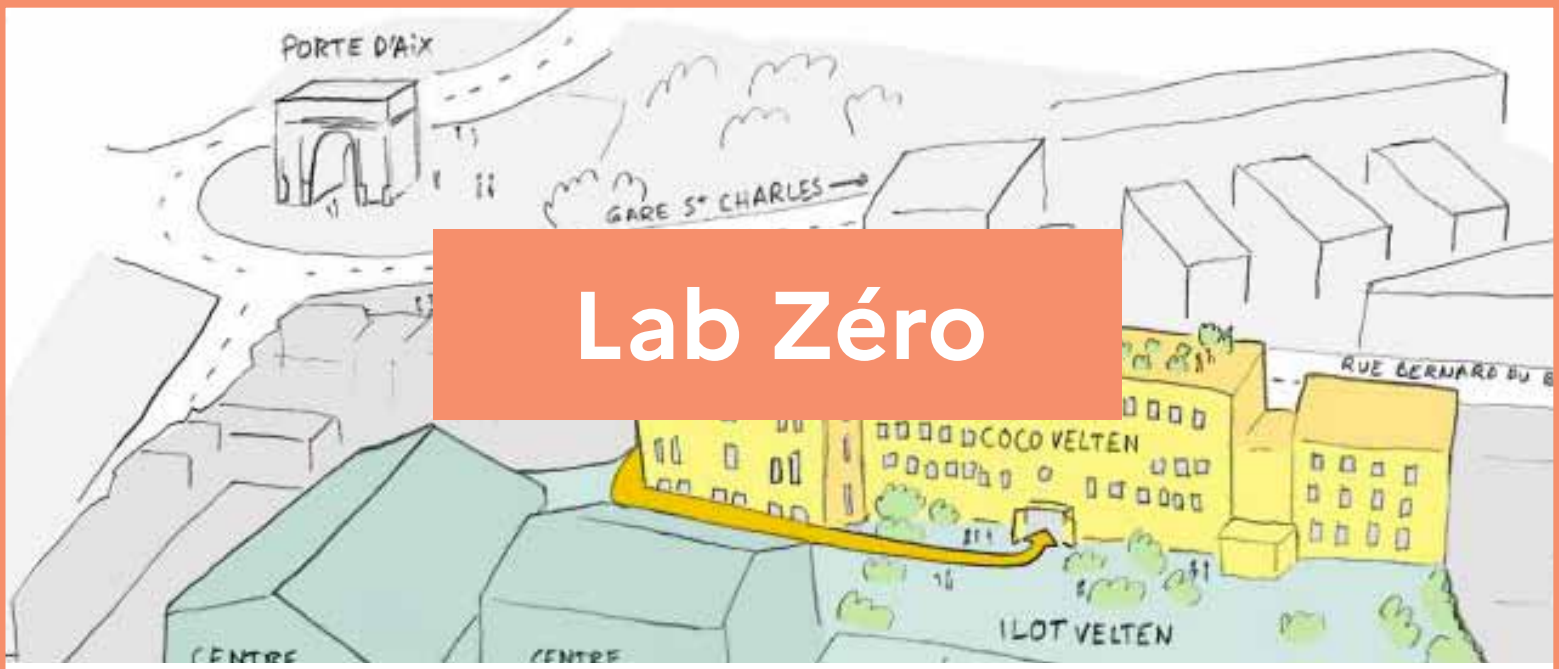
→ Développement du portail repris par l'incubateur des ministères sociaux, la Fabrique numérique (fabrique.social.gouv.fr),
→ Déploiement en cours dans toutes les DIRECCTE de France,
→ Optimisation des interventions des agents des DIRECCTE,
→ Image plus intégrée et plus performante de l'administration auprès des entreprises.

Financement

Fonds propres



Région
PROVENCE-ALPES-CÔTES D'AZUR



Lab Zéro

Administration porteuse

Préfecture de Région Provence- Alpes-Côte d'Azur

Partenaires principaux

- Préfète déléguée à l'égalité des chances
- Marseille Solutions
- La direction régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL)
- Direction régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion sociale (DRDJSCS)

Missions

→ Conduite de projets
→ Accompagnement/accélération de projets
→ Formation
→ Ateliers

Activités

→ Assister des structures publiques, associatives ou privées dans la conception de solutions ou de projets innovants qui visent un objectif zéro, c'est-à-dire une situation idéale (zéro problème)
→ Fédérer les intelligences
→ Accélérer la coopération entre institutions pour contribuer à imaginer les politiques publiques de demain
→ Promouvoir l'innovation au sein des services de l'État par des formations et des rencontres pour diffuser de nouvelles méthodes de travail

L'activité du lab est en suspens suite au départ de sa directrice.
Une réflexion est en cours pour recréer un laboratoire au sein de la PFRH PACA.

[projet d'hébergement] Coco Velten

Le projet vise à ouvrir de manière temporaire, via une convention d'occupation à durée limitée, un bâtiment public vide pour en faire un lieu d'hospitalité hybride.

Objectifs

→ Loger des personnes sans-abri
→ Créer ou reconstituer un lieu de vie sociale (étudiants, associations, artistes…) de culture et d'activité économique.

Rôle du laboratoire

Impulsion, accompagnement et suivi du projet

Démarche

Travail réalisé avec le service des domaines et la Direction régionale des finances publiques (DRFIP) pour obtenir une autorisation temporaire d'utilisation.
La DRFIP a accepté de demander les dérogations nécessaires au niveau national.

Résultat

Un lieu ouvert en centre-ville pour trois ans, accessible à tous. 40 structures accueillies, 80 personnes hébergées. Rapport d'évaluation sur le point d'être rendu.

Partenaires

Yes we camp, Groupe SOS, Plateau Urbain

Portage

Au départ : Préfet de région et Secrétariat général des affaires régionales (SGAR)
Aujourd'hui : implication de la direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS)

Financement

SGAR - Préfecture déléguée à l'égalité des chances
Convention sur 3 ans, notamment Euromed

Zéro mail inutile

Sensibiliser les agents à l'utilisation des mails pour arriver à zéro mail inutile envoyé.

Objectifs

→ Questionner l'organisation personnelle du travail, l'usage de l'outil « mail »
→ Offrir la possibilité de tester d'autres outils alternatifs et collaboratifs
→ Développer un environnement de travail plus ouvert et flexible qui favorise la participation des équipes
→ Faire que les agents soient forces de proposition
→ Observer par retour d'expérience si le travail autour des moyens de communication alternatifs aux mails améliore les conditions de travail de l'agent
→ Sensibiliser à l'impact écologique de l'usage des mails et d'Internet

Rôle du laboratoire

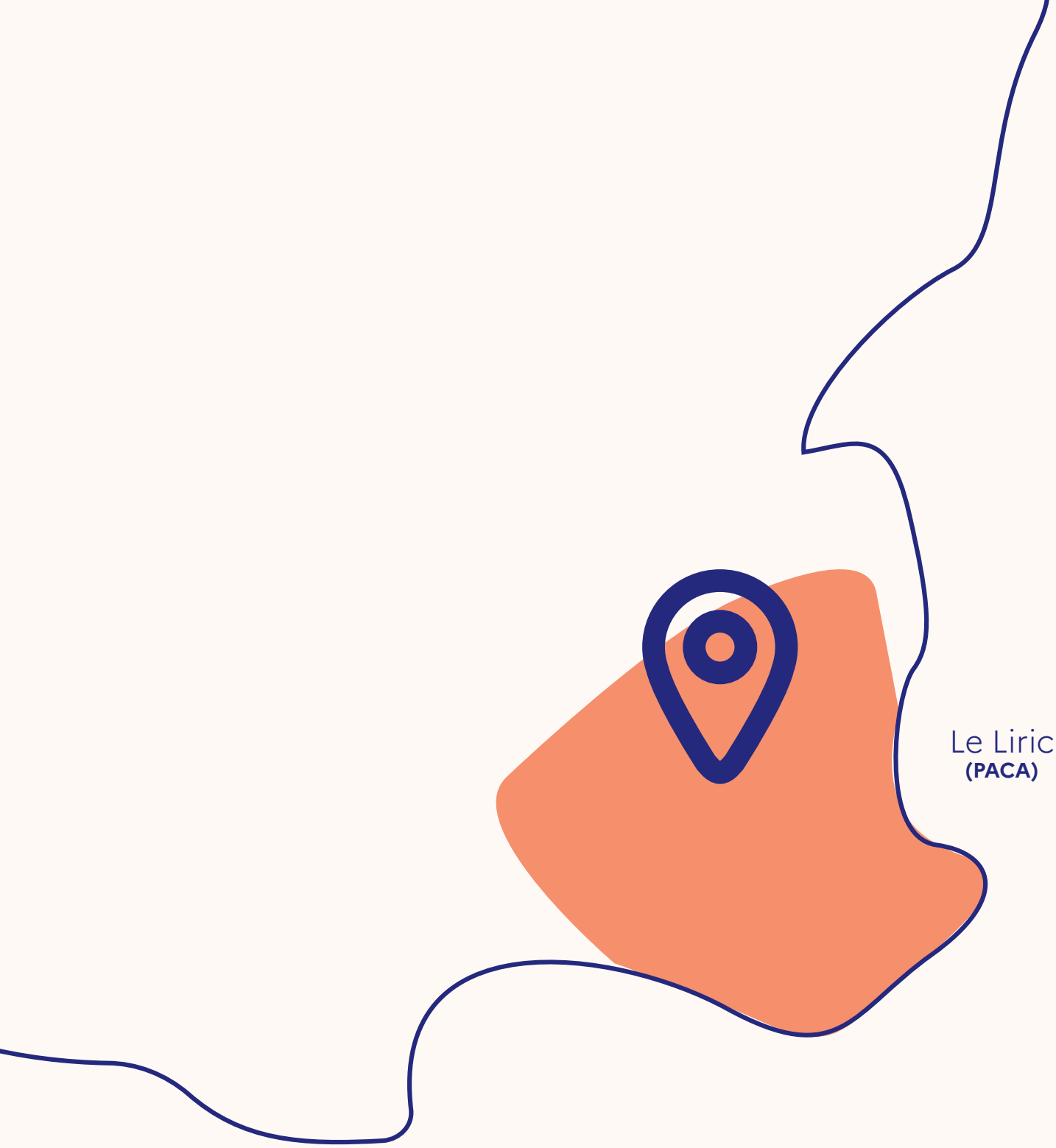
Le lab a porté le projet.

Démarche

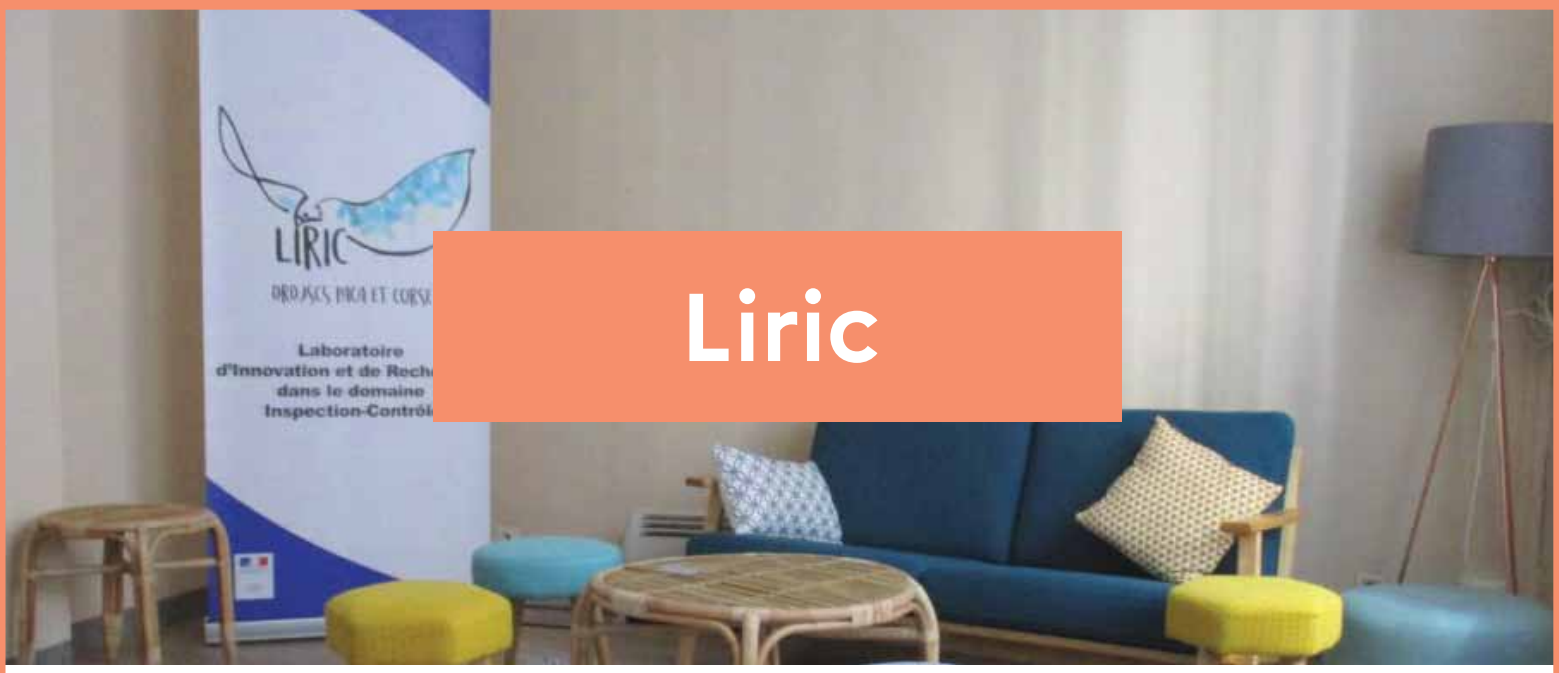
Entre avril et septembre 2018, une dizaine d'agents ont participé à plusieurs demi-journées de formation, animées par un spécialiste de la gestion de l'information et de la communication. Ils ont testé des méthodes et des outils pour atteindre le zéro mail inutile et ont partagé, au fil des formations, leur retour d'expérience afin d'affiner les outils à disposition. Ils ont proposé de devenir des ambassadeurs de la démarche et de sensibiliser leurs collègues sur un sujet qui touche à toutes les pratiques de travail.

Résultat

Création d'une mallette pédagogique, tenue d'ateliers de sensibilisation dans divers services, formation en 2 étapes pour les nouveaux ambassadeurs du zéro mail inutile afin que ces derniers puissent mener des ateliers de sensibilisation de manière autonome... Au bout d'un an, ce sont près de 60 ambassadeurs dans tous les services déconcentrés de l'État en Région et dans les établissements publics qui œuvrent au quotidien pour accompagner le changement de pratique.



Région
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR



Liric

Administration porteuse

Direction régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion sociale (DRDJSCS)

Partenaires principaux

- Directions départementales interministérielles (DDI)
- SSII
- Direction Interministérielle Départemental des Systèmes d'Information et de Communication (DIDSIC - Préfecture)

Missions

→ Conduite de projets
→ Développement d'outils et de plateformes
→ Mise en œuvre d'outils d'aide à la décision
→ Animation de réseau

Activités

→ Proposer un ensemble d'outils visant à moderniser le processus d'inspection contrôle des domaines de compétence de la Direction régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion sociale (DRDJSCS) : passage de la feuille polycarbonnée à une application web sur système nomade
→ Développer pour la communauté une base centralisée des actions réalisées et des outils d'aide à la décision
→ Centraliser et interfacer les différentes sources et bases de données afin de les rendre homogènes et d'en croiser les éléments

Le lab est en transition suite à la réorganisation des structures porteuses

Production d'outils modernes d'inspection de contrôle

Absence de données centralisées et lisibles s'agissant des inspections contrôles réalisées par les services. Stockage sur formats protéiformes empêchant toute synthèse ou toute analyse agrégée.

Objectifs

→ Proposer des outils modernes interfacés et centralisés.
→ Homogénéiser les supports de contrôle.
→ Permettre aux agents de travailler en mode nomade compte tenu des missions exercées.

Rôle du laboratoire

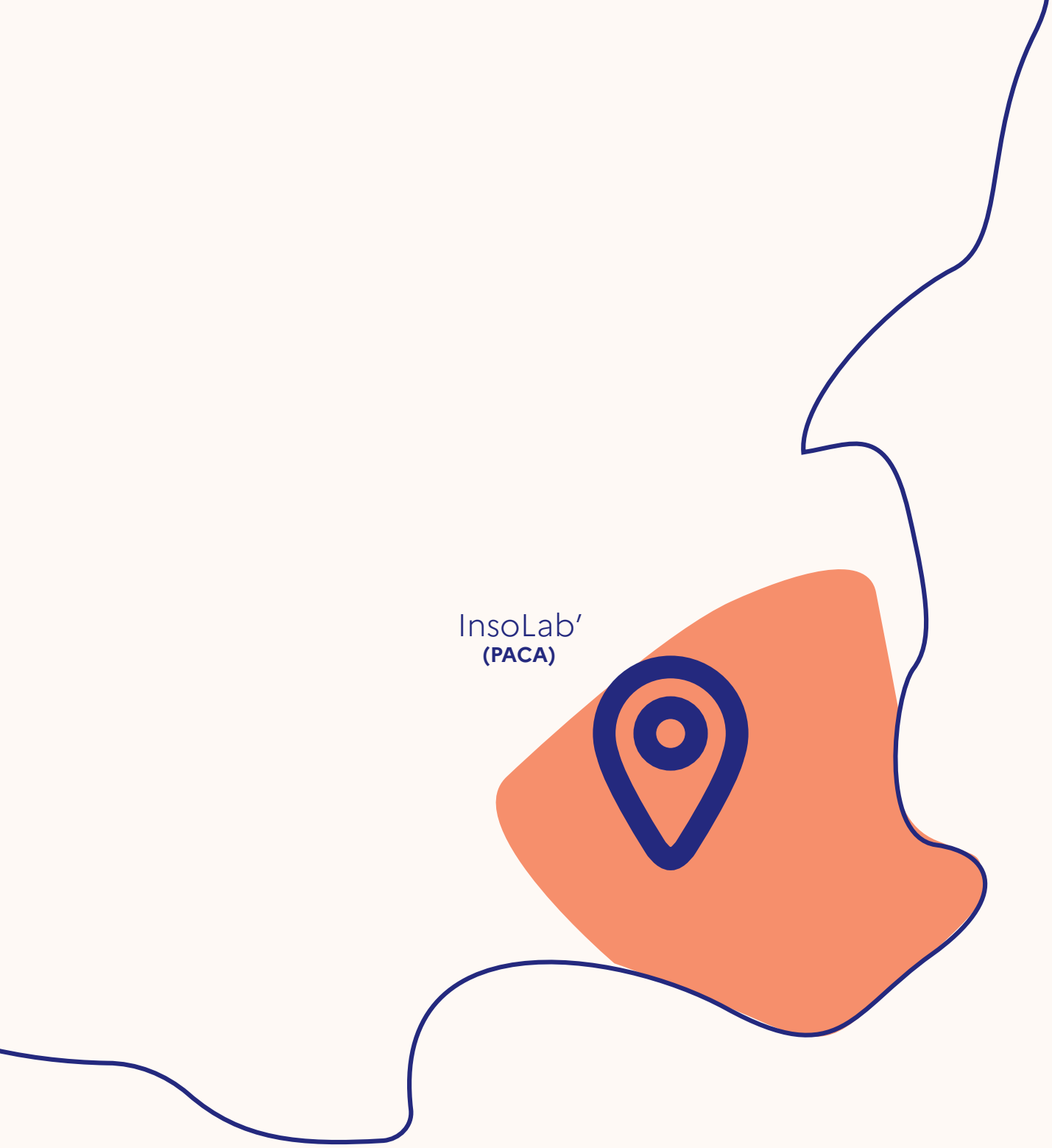
Production et pilotage de l'ensemble du projet

Démarche

Rencontres, analyse de l'expression des besoins, rédaction d'un cahier des charges pour un développement de l'outil d'aide à la saisie.

Résultat

Forts en terme de conduite du changement notamment des habitudes professionnelles ancrées.



Région
PROVENCE-ALPES-CÔTES D'AZUR

Insolab'

Administrations porteuses

- Direction départementale de la Cohésion Sociale du Var
- Caisse d'Allocations Familiales du Var (CAF)
- Conseil départemental du Var

Partenaires principaux

- TVT Innovation (Opérateur)
- Pôle Emploi
- Associations du secteur social
- Direction régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion sociale (DRDJSCS)
- Institut Régional du Travail Social (IRTS)

Missions

→ Innovation sociale et publique

→ Accès aux droits

→ Inclusion numérique

→ Diffusion des méthodes de créativité

Activités

- 416 participants aux séances de co-création, dont 180 bénéficiaires finaux
- 7 projets lancés, 50 agents sensibilisés aux méthodes

→ Associer les publics cibles : une démarche ouverte pour encourager les publics ciblés par la politique publique menée à s'investir dans le développement durable de leur territoire

→ Co-construire les politiques publiques : une démarche collective et de la mise en commun de ressources

→ Faciliter : favoriser les rencontres, les synergies et l'émergence de réalisations concrètes

→ Accompagner et incuber les projets

→ Innover & faire appel à la créativité : stimuler l'émergence d'idées proposant un cadre et des

méthodes de travail créatives.

→ Créer des communs : favoriser une construction sociale émanant d'un collectif et générant

des productions ou services d'utilité publique

→ Former les acteurs publics aux méthodes créatives et innovantes

Suivez l'actu du lab

Marina Kozloff, Catherine Fekrane, Marie-Aude Hémard, Stéphanie Deseez

insolab@tvt.fr

[application] FIN(DA)WAY

Faire face à une augmentation de demandes d'asile dans le département du Var avec un enjeu majeur d'intégration des réfugiés.

Objectifs

→ Co-construire une application pour orienter et accompagner les demandeurs d'asile et les réfugiés dans le Var, dans le cadre d'un parcours usager autonomisant.

Rôle du laboratoire

INSOLAB a piloté et conçu les phases d'incubation et d'expérimentation du projet. Le lab a permis d'élaborer des recommandations pour la réalisation du cahier des charges fonctionnel, sur l'ergonomie et les modifications pendant la production pour la sortie finale de l'application.

Démarche

Animation de deux séances d'idéation regroupant administrations, opérateurs de l'asile et de l'intégration ainsi qu'usagers afin de faire émerger du terrain les besoins de ceux-ci.
Deux sessions de tests avec les mêmes acteurs, pour identifier les modifications à apporter.

Résultat

- Mise en réseau des administrations et des opérateurs
- 1000 utilisateurs potentiels (usagers ou professionnels)

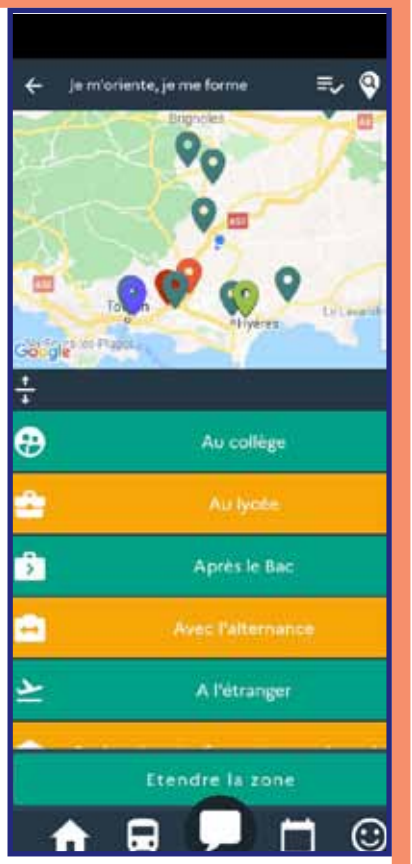
Portage

Emma Iaciancio (Direction départementale de la Cohésion sociale - DDCS)

Financement

DDCS + Bob104

[application] Déclic'Jeunes



Un diagnostic souligne un manque d'informations des jeunes et une aggravation de leur précarité sur le territoire (rupture familiale, difficulté de mobilité, d'orientation, d'insertion sociale et professionnelle, de logement…). Public cible : 14 / 25 ans.

Objectifs

→ Réinterroger la question de la mobilité des jeunes et leur accès aux ressources du territoire.
→ Rendre lisible et accessible pour les jeunes, les informations susceptibles de les aider à mieux s'orienter dans leur parcours professionnel

Rôle du laboratoire

INSOLAB a piloté et conçu les phases d'incubation et d'expérimentation du projet. Le lab a permis de faire émerger la proposition d'une offre globale, d'élaborer des recommandations pour la réalisation du cahier des charges fonctionnel, sur l'ergonomie et les modifications pendant la production pour la sortie finale de l'application

Démarche

Une phase d'incubation co-construite avec les jeunes et les professionnels, pour concevoir et prototyper des solutions adaptées. Puis, deux sessions de tests de l'application avec des jeunes.

Résultat

- Remobilisation des professionnels
- Construction d'une offre de service globale autour d'une équipe mobile itinérante : bus itinérant, application numérique, kit évènementiel, Chatbot

Portage

Carine Bonnerave (Direction départementale de la Cohésion sociale - DDCS)

Financement

- Direction départementale de la Cohésion sociale (DDCS)
- Caisse d'allocations familiales – (CAF)

https://www.modernisation.gouv.fr/sinspirer-pour-transformer/les-eclaireurs-de-la-transfo-faciliter-linsertion-des-jeunes-grace-a-une-application-pensee-par-les-jeunes-et-pour-les-jeunes

Schéma Départemental des Services aux Familles

Renouvellement du Schéma Départemental des Services aux Familles de 2020 à 2023. Piloté par la Caisse d'allocations familiales (CAF) du Var.

Objectifs

Co-construction des axes de travail et des actions concrètes à réaliser pour le Schéma Départemental des Services aux familles, à partir des besoins des familles, des leviers et freins liés aux spécificités des territoires.

Rôle du laboratoire

Le laboratoire a permis la mise en réseau des administrations et des opérateurs. Il a piloté et conçu les phases d'incubation du projet et a fait émerger 3 axes de travail : le parcours de vie des familles ; les territoires de vie des familles ; les familles comme actrices de leurs parcours et de leurs territoires.

Démarche

Animation de trois séances d'idéation, dont 2 en distanciel, regroupant 10 institutions et 24 associations.

Résultat

- Construction d'un Schéma fondé sur une approche des parcours de vie des personnes et des familles, au sein du département du Var.
- Signature du schéma par les partenaires.

Portage

Claire Griffon (Caisse d'allocation familiales CAF).

Financement

Fonds propres.

Outil numérique commun aux 3 équipes mobiles de maraudes

Pallier l'absence d'outillage ergonomique et utile pour les maraudes Varoises.

Objectifs

→ Créer une plateforme numérique à destination des 3 équipes mobiles du Var.

→ Simplifier et optimiser le recueil des informations, mettre en avant des données plus qualitatives (accompagnement du bénéficiaire, son parcours de vie). Ces données pourront être capitalisées pour un observatoire social territorial.

Rôle du laboratoire

INSOLAB a piloté et conçu les phases d'incubation du projet. Le lab a participé à l'élaboration du cahier des charges de la plateforme (une proposition d'architecture et champs d'écriture) et a formulé des préconisations pour une remontée d'information efficace.

Démarche

Observations in situ et maraudes avec les équipes mobiles. Quatre sessions de cocréation afin de définir leurs besoins et les articulations possibles.

Résultat

Création d'un outil numérique commun aux 3 équipes mobiles du Var.

Intégration de l'Ordre de Malte (maraudes bénévoles) à la démarche à leur demande.

Portage

Elodie Sabathier (Direction départementale de la Cohésion sociale - DDCS).

Financement

Direction départementale de la Cohésion sociale (DDCS).

Région
PAYS DE LA LOIRE

Etat'LIN
(Pays de la Loire)

État'LIN

Administration porteuse

Secrétaire général pour les affaires régionales des Pays de la Loire

Partenaires principaux

- Direction régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion sociale (DRDJSCS)
- Direction régionale des Affaires culturelles (DRAC)
- Direction Régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE)
- Agence de la transition écologique (ADEME)
- Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) et Direction départementale des territoires et de la mer 44 (DDTM)

Missions

→ Accompagner les services dans leurs projets de transformation de l'action publique, en facilitant la mobilisation des équipes dans l'élaboration et le suivi des projets

→ Concrétiser la construction de nouveaux services, dématérialiser et simplifier l'existant par le design et la co-construction avec l'ensemble des usagers (citoyens, agents publics...).

Activités

→ 9 projets accompagnés en 2020
→ 88 formations et ateliers innovants avec plus de 1000 agents participants.

→ Incubation d'idées et mise en pratique de méthodes
→ Accompagnement des transformations numériques et les projets de services
→ Formation au design des politiques publiques, au management visuel, aux techniques d'innovation, à la facilitation et aux outils numériques de la DINUM.
→ Animation des réseaux professionnels et développement d'une culture apprenante.

Contact

Anne-Laure Guillerme
et François-Xavier Roche
etatlin@pays-de-la-loire.gouv.fr

Sofia Martinez
sofia.martinez@pays-de-la-loire.gouv.fr

Suivez l'actu du lab

Etatlin.gouv.fr

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

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 recours au numérique, la transformation managériale et la transformation des méthodes de travail.

Objectifs

→ Renforcer l'accessibilité aux démarches administratives,
→ Renforcer le lien entre les agents et les usagers avec la co construction des réponses à des irritants rencontrés au sein des services publics
→ Une administration plus ouverte,
→ Faciliter le travail des agents et renouveler des modes de management afin de s'adapter aux nouvelles exigences de transformation.

Rôle du laboratoire

L'équipe du Lab a organisé les ateliers de co-construction de la réponse CAP2030 avec les services de l'État en région. Elle a également structuré la réponse et le conventionnement avec le Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP). Enfin le Lab porte la réalisation de certains des projets de CAP 2030 au bénéfice de l'ensemble des services territoriaux de l'État en Pays de la Loire.

Démarche

- Construire la vision de l'administration territoriale de l'État en 2030, sur la base de la feuille de route de la transformation numérique de l'Association Transport et environnement (ATE) et les productions issues des ateliers de co-construction
- Organiser les ateliers de co-construction de la réponse CAP2030 avec les services de l'administration territoriale de l'État en région volontaires

Résultat

22 projets concrets seront lancés dans les 3 ans à venir, 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. Les impacts attendus sont la modernisation de l'environnement de travail des agents, notamment en matière de nomadisme, de travail collaboratif et l'amélioration de la satisfaction des usagers sur les actions initiées avec CAP2030. C'est enfin une baisse de 20% à 3 ans des frais de déplacement de l'ensemble des agents de l'ATE qui est attendue.

Portage

- Préfet de région
- L'équipe État'LIN

Financement

Sur 3 ans, cofinancé par le FTAP à 48%.
https://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/cap_2030.pdf

Centre à l'appui de la participation citoyenne

Création d'une structure régionale référente à l'appui de la participation citoyenne, notamment en milieu rural.

Objectifs

→ Promouvoir la culture de la participation citoyenne dans tous les territoires à travers des outils et formations adaptés.
→ Accompagner 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.

Rôle du laboratoire

État'LIN accompagne, suit les projets et assure la capitalisation et la formation à la participation citoyenne des parties prenantes.

Démarche

La démarche est en cours de lancement

Résultat

Les résultats attendus sont liés à l'acculturation des services à la participation citoyenne et l'élargissement des publics touchés

Portage

- Préfet de région
- L'équipe État'LIN et Mme la Commissaire à la prévention et la lutte contre la pauvreté, Anne Postic

Partenaires

- le Rectorat et les Académies
- le Conseil Départemental du Maine-et-Loire
- la CPAM de Vendée et les Préfectures de Vendée, Mayenne et Sarthe

https://www.modernisation.gouv.fr/nos-actions/participation-citoyenne/participation-citoyenne-6- laureats-pour-lappel-a-projets-participation-citoyenne-dans-les-territoires

Financement

Les Pays de la Loire font partie des 6 lauréats de l'appel à projets lancé début février 2020 par la DITP.

Refonte de la signalétique à la Préfecture de la Loire- Atlantique

La préfecture de la Loire-Atlantique reçoit de nombreux usagers. Elle souhaite améliorer l'expérience des usagers au sein des locaux grâce à une meilleure visibilité des différents services.

Objectifs

→ Mettre en place une signalétique inclusive permettant aux usagers et aux agents une meilleure lecture des différents espaces de la préfecture, améliorant ainsi la qualité de l'accueil pour tous.

Rôle du laboratoire

Ce projet a été produit en 2020 par Sofia Martinez, designer au sein d'État'LIN.

Démarche

Un temps d'immersion a été réalisé, avec une observation non-participante au sein de la préfecture. Des entretiens ont également été menés.

Un atelier participatif a ensuite été mis en place avec des agents et usagers afin de comprendre leurs difficultés.

Résultat

La démarche de design a permis aux agents et aux usagers de co-construire ensemble la signalétique finale pour répondre aux attentes de chacun.

Portage

Interne.

Financement

Préfecture de la Loire-Atlantique.

SMART (système mutualisé d'appui à la relation territoriale)

SMART est un outil WEB open-source de mise en commun et de visualisation de données relatives aux territoires, notamment celles des financements de l'État vers ces derniers. Développé en 2019 et mis en production en janvier 2020, il intègre :
- une vue sous forme de tableaux regroupant les données financières relatives aux territoires
- une interface cartographique simple (cartes imprimables ou exportables au format image),
- des portraits de territoires synthétiques (imprimables)

Objectifs

→ Créer une plateforme numérique SMART (système mutualisé d'appui à la relation territoriale) dédiée et accessible à l'ensemble des services et des opérateurs de l'État.

Rôle du laboratoire

Le Lab a joué un rôle de catalyseur sur ce projet. Son équipe porte humainement et financièrement la réalisation de cette plateforme.

Démarche

Après l'identification du besoin, différents prototypages ont été réalisés lors d'ateliers de créativité. Une assistance à maîtrise d'ouvrage accompagne l'équipe projet pour assurer les liens avec les développeurs de la solution.

Résultat

Non évalué car la plateforme est encore en développement.

Portage

Mission territoire et données du pôle politiques publiques du Secrétariat général des affaires régionales Pays de la Loire.

Financement

- Secrétariat général aux affaires régionales (SGAR),
- Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP).

Index des projets par thèmes

Accès aux droits

- [application] Happy Français langue étrangère (FLE) (P.9)
- Simplification et dématérialisation des actes de décès pour les entreprises de pompes funèbres (P.32)
- [application] FIN(DA)WAY (P.56)
- Améliorer l'accueil des étrangers en préfecture (P.40)
- [lab spécialisé] le LabAcess (P.14)

Inclusion

- [application] Happy Français langue étrangère (FLE) (P.8)
- [démarche] Territoires 100% inclusifs (P.34)
- Refonte de la signalétique à la Préfecture de la Loire-Atlantique (P.64)
- [application] Déclic'jeunes (P.57)
- [Projet d'hébergement] Coco Velten (P.48)
- Faciliter l'inclusion numérique de femmes d'un Quartier de la politique de la ville (QPV) (P.41)

Innovation managériale

- [application] Stade de la réussite (P.8)
- Outil numérique commun aux 3 équipes mobiles de maraudes (P.59)
- Zéro mails inutiles (P.49)
- Fiche commune d'entreprise (P.45)
- L'Espace de travail des agents publics (P.26)
- La web série : Quinze pour cent (15%) (P.28)
- Le kit Welcome manager (P.29)

Participation citoyenne

- Centre à l'appui de la participation citoyenne (P. 63)
- L'incubateur de projets : Citoyens en commun (P.21)
- Citoyens-Fabricants (P.17)

Relation usagers

- [démarche] Territoires 100% inclusifs (P.34)
- [résidence] Labo'Mobiles + (P.36)
- Refonte de la signalétique à la Préfecture de la Loire-Atlantique (P.64)
- Schéma Départemental des Services aux Familles (P.58)
- Améliorer l'accueil des étrangers en préfecture (P.40)
- Faciliter l'inclusion numérique de femmes d'un Quartier de la politique de la ville (QPV) (P.41)
- Concevoir une offre France service adaptée au territoire (P.42)

Sensibilisation, formation

- [guide pratique] : Mon chantier + sûr (P.10)
- CAP 2030 : Construire l'Administration des Pays de la Loire en 2030 (P.62)
- Les Fab-Challenges (4ème saison) (P.27)
- La web série : Quinze pour cent (15%) (P.28)
- Simplifier le parcours d'entrée en formation (P.15)
- La boîte à outils Utilo (P.31)

Simplification

- [guide pratique] Mon chantier + sûr (P.10)
- Simplification et dématérialisation des actes d'états-civil pour les entreprises de pompes funèbres (P.32)
- Refonte de la signalétique à la Préfecture de la Loire-Atlantique (P.64)
- Fiche commune d'entreprise (P.45)
- Rendre facile à lire et à comprendre (Falc) les démarches administratives dématérialisées ; Dématérialisation du formulaire de demande d'évaluation des droits (P.22)
- [boîte à outils] Utilo (P.16)

Transformation numérique

- Simplification et dématérialisation des actes d'états-civil pour les entreprises de pompes funèbres (P.32)
- SMART (système mutualisé d'appui à la relation territoriale) (P.65)
- [application] FIN(DA)WAY (P.56)
- [application] Déclic'jeunes (P.57)
- Zéro mails inutiles (P.49)
- Outil numérique commun aux 3 équipes mobiles de maraudes (P.59)
- Faciliter l'inclusion numérique de femmes d'un Quartier de la politique de la ville (QPV) (P.41)
- L'intelligence artificielle au service des agents en charge du contrôle de légalité (P.44)
- Production d'outils modernes d'inspection de contrôle (P.52)
- Un portail collaboratif Économie sociale et solidaire dans les Hauts-de-France (ESSHDF) (P.20)

Transition écologique

- Stratégie Eau-air-sol de l'État en Auvergne-Rhône-Alpes (P.11)
- Accompagnement à la mise en place de l'Agence régionale de la biodiversité (ARB) (P.43)

MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES

Liberté
Égalité
Fraternité

Ce rapport a été réalisé par les équipes de la DITP
www.modernisation.gouv.fr

Mai 2021