



MINISTÈRE  
DE LA TRANSFORMATION  
ET DE LA FONCTION  
PUBLIQUES

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Appel à défis

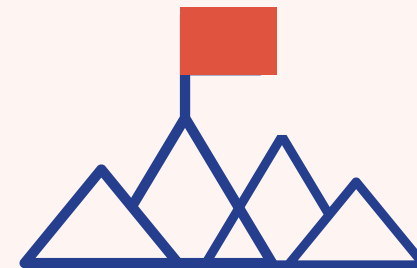
---

pour une action publique co-construite  
avec les usagers et les agents

Direction interministérielle de la transformation publique

**JUILLET 2021**

# 1 Objectifs de l'appel à défis



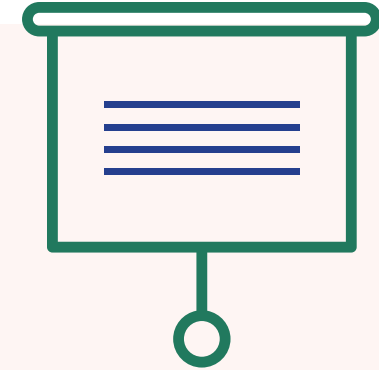
Cet appel à défis, piloté par la Direction Interministérielle à la Transformation Publique (DITP), a vocation à encourager **la diffusion des méthodes permettant de co-construire l'action publique avec et pour les usagers et les agents**. Il est principalement financé par le plan de relance et vise à améliorer la prise en compte des enjeux humains soulevés par la transformation numérique des services publics.

Cet appel à défis s'inscrit dans les pas du [Manifeste de l'innovation publique](#)

Chaque défi présenté doit veiller à favoriser :

- **la primauté des utilisateurs (usagers et agents)**, de leurs besoins et usages réels, observés sur le terrain
- **l'ouverture** à travers la pluralité des méthodes et le décloisonnement des structures
- **la coproduction** en associant les parties-prenantes pour faire émerger des solutions
- **l'agilité** en testant rapidement les prototypes sur le terrain
- **l'expérimentation** en reconnaissant le droit à l'erreur
- **l'impact** en mobilisant l'innovation pour répondre à des problèmes majeurs.





# 2 Quels sont les critères principaux de sélection des défis ?

Les défis peuvent être présentés à tous niveaux de maturité : cadrage, tests, prototypage, déploiement. Ils doivent répondre à deux critères essentiels d'impact et de co-construction :

## PRESENTER UN FORT IMPACT POTENTIEL

Le défi aura un fort impact si :

- il concerne un **défi majeur** de politique ou de transformation publique
- Il peut être **répliqué** dans d'autres contextes, ou **déployé à l'échelle nationale**.

*Exemples de défis majeurs de politique publique :*

Tout enjeu lié à des réformes prioritaires et plus généralement tout enjeu complexe, récurrent, systémique : accès aux droits, inclusion, innovation managériale, participation citoyenne, relation usagers, formation, simplification, transformation numérique, transition écologique...

## IMPLIQUER UNE DEMARCHE OUVERTE DE CO-CONSTRUCTION

- il est **ouvert** et s'appuie sur des **méthodes innovantes** : design, sciences sociales, sciences comportementales, innovation numérique, innovation managériale...
- il est ouvert à **plusieurs parties-prenantes** et fonctionne en mode **collaboratif** : co-construction avec les usagers et les agents.

**Nota Bene** : une attention particulière sera portée à l'intégration des enjeux écologiques et sociaux.



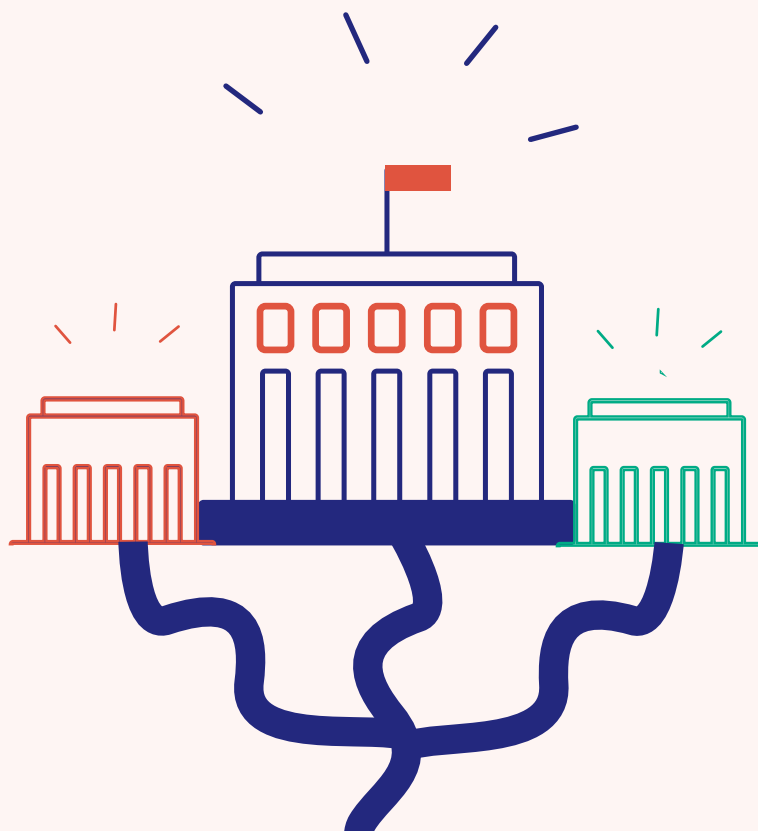
# 3. Financements

L'appel à défis s'inscrit dans le cadre du fonds ITN8 du **plan de relance**, et de l'enveloppe du Ministère de la Transformation et de la Fonction Publique (MTEFP) pour le financement de **100 projets d'innovation** pour une **action publique co-construite avec les usagers et les agents**.

- Une enveloppe de 3M € a été mobilisée pour cet appel à défis.
- Pour chaque défi, à titre indicatif, la fourchette des enveloppes attribuées peut varier de 70 000 € à 120 000 €
- Possibilité d'investissements supplémentaires si le défi concerne plusieurs organismes ou territoires, et/ou si les premières phases du projet sont concluantes.



# 4. Qui peut participer ?



- Les **administrations centrales ou opérateurs de l'État** ayant besoin d'un ou plusieurs terrains d'expérimentation
- Les **administrations territoriales** ayant identifié des irritants, déjà testé une solution, et qui souhaiteraient accélérer le développement, la réplication, l'adaptation ou le passage à plus grande échelle de leur solution
- **Les collectivités s'associant à un opérateur ou un service de l'État** (notamment via un laboratoire d'innovation territoriale)

\* **LES CANDIDATURES COLLECTIVES REGROUPANT PLUSIEURS PARTICIPANTS, PLUSIEURS TERRITOIRES OU TYPES D'ORGANISATION SERONT FAVORISÉES.**

La mission innovation de la DITP se met à disposition des participants pour **favoriser les collaborations entre les différents services et administrations.**

La DITP organisera des sessions d'informations hebdomadaires en septembre pour répondre aux interrogations et favoriser les mises en relation.

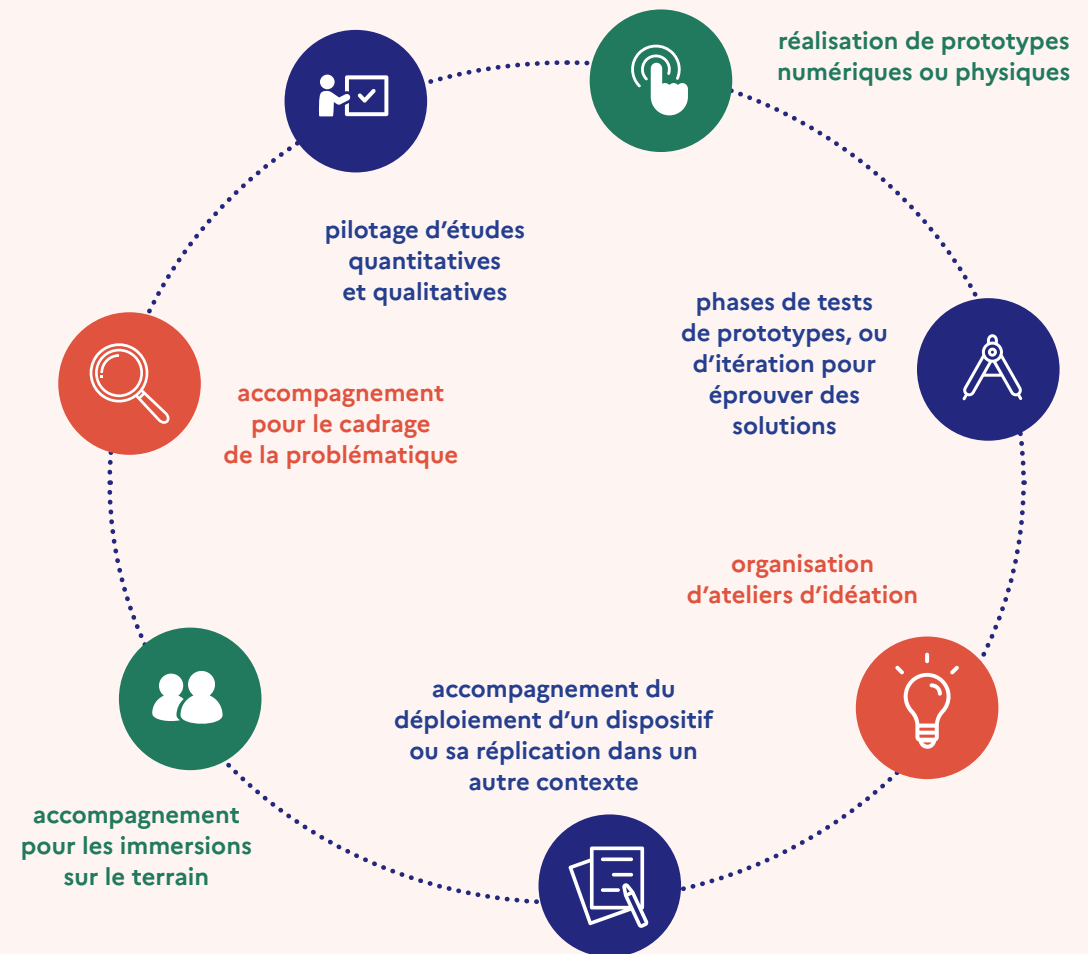
# 5. Quelles sont les dépenses éligibles ?

Exemples de prestations intellectuelles éligibles :

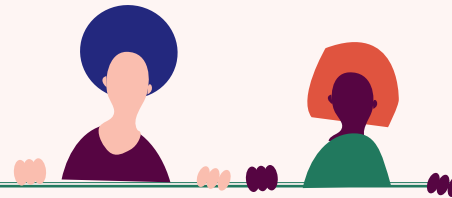
## Les dépenses de fonctionnement (T3) :

- Prestations intellectuelles liées à l'ingénierie en coordination & animation de projets innovants : type AMOA, AMOE, conduite du changement...
- Outils numériques (supports et licences d'outils collaboratifs) permettant de développer des projets innovants
- Formations spécifiques à l'innovation (design, stratégies collaboratives, facilitation...) pour la montée en compétence des équipes et agents porteurs de projets

Nota bene : le siège ou les activités des prestataires engagés doivent être basés en Europe.



# 6. Exemples de projets répondant aux critères de sélection



## EXEMPLE 1

Cet exemple illustre une problématique nationale traitée par des méthodes de design centrées utilisateurs.

### LES 1000 PREMIERS JOURS DE L'ENFANT

*Développé avec Adrien Taquet, Secrétaire d'État en charge de l'Enfance et des Familles (2019)*

#### Objectif :

proposer des solutions concrètes pour faciliter le parcours des familles pendant les premiers jours de vie de l'enfant, par delà les silos des administrations concernées

#### Méthode :

- immersion terrain auprès de 60 personnes
- ateliers collaboratifs avec plus de 150 participants (familles, associations, collectivités locales, professionnels de santé, PMI, CAF, administrations centrales (DGCS, DGS), haute autorité de santé publique, Santé publique France)

#### Résultats :

- **Création d'une politique des « 1000 premiers jours de l'enfant » pour lutter contre les inégalités de destin dès le plus jeune âge (santé, apprentissage et éducation, sécurité)**
- **Déclinaisons concrètes en cours : conception d'une application d'information aux parents ; conception d'un dispositif type « BéBébox » (produits première nécessité, messages de santé publique...), ...**

## EXEMPLE 2

### COMMENT ACCÉLÉRER LES INTERVENTIONS DES SECOURS AFIN D'AUGMENTER LES CHANCES DE SURVIE ?

#### Partenaires :

SDIS Seine et Marne, CH de Melun, Ministère de l'Intérieur

#### Objectif :

Réduire le temps des transmissions entre sapeurs-pompiers et régulation médicale du SAMU, tout en améliorant leurs contenus, pour améliorer la prise en charge et le parcours de soins des usagers.

#### Méthode :

La démarche de design a permis d'imaginer et de tester un protocole d'intervention plus simple, plus efficace incluant une interface numérique. Ce protocole permet une prise en charge plus rapide des victimes par les services de secours, une diminution des tâches administratives au profit de la relation soignant victime et un meilleur suivi de l'activité des services des secours et d'analyse des données d'intervention.

#### Résultat :

**La solution a été adoptée sur tout le territoire de la Seine et Marne. Elle permet une amélioration des conditions de travail pour les services de secours ainsi qu'une meilleure prise en charge des victimes (soit des milliers d'usagers par an). Le déploiement est en cours d'étude dans les départements des Yvelines et du Val d'Oise.**

Ces deux exemples, ont été accompagnés dans le cadre du programme Défis Carte Blanche. Ils ont connu un déploiement d'abord au niveau local puis au niveau départemental ou régional.

## EXEMPLE 3

### COMMENT AMÉLIORER L'ACCÈS À LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES DEMANDEURS D'EMPLOIS ?

#### Partenaires :

Laboratoire d'innovation territoriale Tilab, Pôle Emploi Bretagne, Préfecture de région, Conseil Régional de Bretagne

#### Objectif :

Simplifier le parcours administratif des demandeurs d'emploi souhaitant effectuer une formation

#### Méthode :

La démarche de design a permis de qualifier le parcours de formation des demandeurs d'emploi. La cartographie des documents administratifs à remplir et justificatifs à fournir à Cap emploi, Pôle emploi, la mission locale, les organismes de formation etc... a révélé les nombreux irritants et redondances inutiles.

#### Résultat :

**Un document de demande de formation unique commun aux différents interlocuteurs a été conçu pour remplacer les 15 existants. C'est une mise en pratique du « dites-le nous une fois ».**  
**Il est actuellement testé dans différents terrains pilotes du Finistère.**  
**Une fois l'évaluation terminée, le dispositif pourrait être mis en œuvre au niveau régional.**



EXEMPLE  
4

### EXEMPLE DE DESIGN ORGANISATIONNEL POUR ACCÉLÉRER LES PROJETS FRANCE RELANCE

*Développé par les services de la Préfecture des Hautes-Pyrénées*

**Objectif :**

Réduire les délais de traitement et débloquer les autorisations nécessaires au démarrage des projets porteurs d'emplois, pouvant être engagés rapidement.

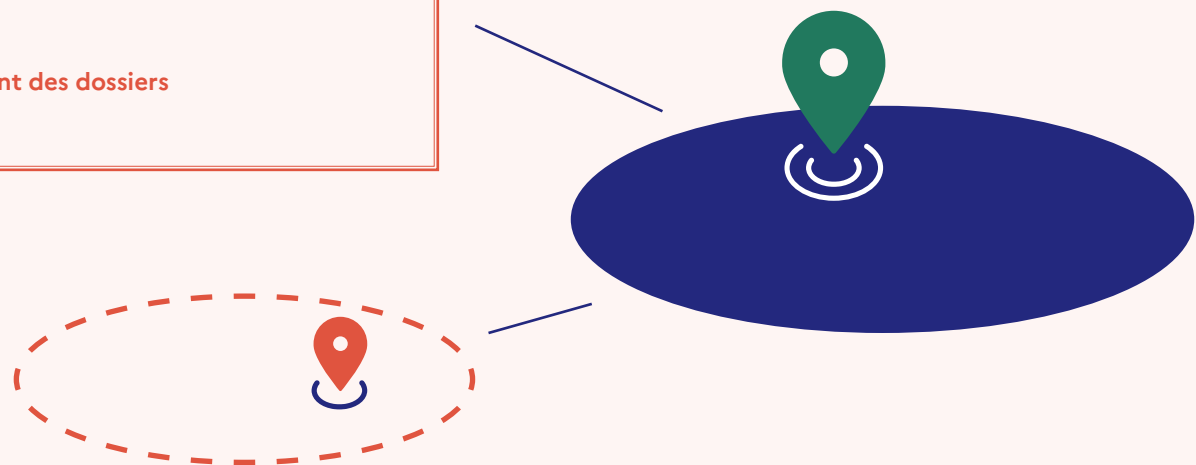
**Méthode :**

À l'initiative du Préfet, co-construction avec l'ensemble des agents concernés d'une nouvelle organisation en plateforme avec : un engagement de prise en charge en 24h du projet, un interlocuteur unique par porteur et le traitement du dossier en parallèle (plutôt qu'en série) par les services concernés.

**Résultat :**

**Réduction de moitié des délais moyens de traitement des dossiers**

Exemple de projet organisationnel, orienté agents, pour améliorer l'efficacité dans les services. Il a été développé localement mais peut-être adapté dans la plupart des territoires.



# 7 Vous souhaitez postuler ?

Nous vous invitons à candidater via le site [Démarches Simplifiées](https://demarches-simplifiees.fr).  
[demarches-simplifiees.fr](https://demarches-simplifiees.fr)

Il vous sera demandé de :

## PRÉSENTER VOS INTENTIONS

- Définir la problématique et les solutions à développer
- Détailler le contexte dans lequel cette problématique s'inscrit
- Préciser si celle-ci est liée à une réforme prioritaire.
- Réaliser une ébauche de l'impact et des bénéfices attendus pour l'agent et pour l'utilisateur.

## VOUS PRÉSENTER

Présenter la structure candidate, ainsi que l'équipe qui porte ce défi, en précisant les compétences innovation présentes en interne et celles sur lesquelles un renfort est nécessaire.

## PRÉSENTATION DES ACTIONS PRÉALABLEMENT MENÉES (LE CAS ÉCHÉANT)

Récapituler les actions préalablement menées, en effectuant un retour d'expérience.

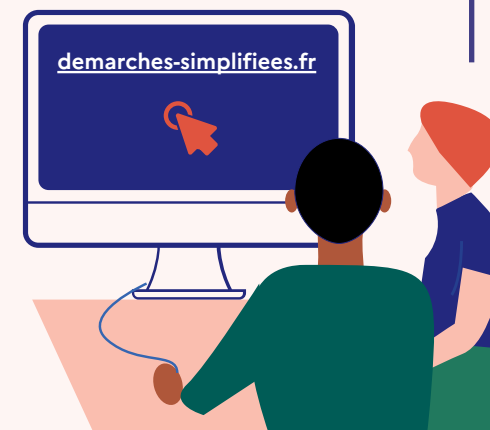
Ce retour est particulièrement important pour les projets en phase de développement ou d'accélération.

## PRÉSENTATION DU BUDGET PRÉVISIONNEL

Il s'agit de donner à voir une estimation des coûts et des financements auxquels les porteurs peuvent prétendre, en précisant la part d'autofinancement.

## ACTE DE CANDIDATURE

Formaliser la candidature via la signature du responsable de la structure porteuse (État ou opérateur de l'état), en précisant le niveau (ex. préfet, directeur)



# 8. Prochaines étapes

## INSTRUCTION ET SÉLECTION DES CANDIDATURES SOUS 3 SEMAINES.

Les projets lauréats seront désignés au fil de l'eau à compter de mi-septembre, pour une mobilisation rapide des crédits dans le cadre du plan de relance.



**CLÔTURE**  
le 15 octobre 2021



**SESSIONS HEBDOMADAIRES**  
d'informations organisées par  
la DITP **tous les vendredis du**  
**mois de septembre 2021**

**OUVERTURE  
DES CANDIDATURES**  
le 23 août



Vous avez une question ?  
n'hésitez pas à solliciter la mission innovation de la DITP :  
[ditp.inno@modernisation.gouv.fr](mailto:ditp.inno@modernisation.gouv.fr)



**MINISTÈRE  
DE LA TRANSFORMATION  
ET DE LA FONCTION  
PUBLIQUES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Ce document a été réalisé par les équipes de la DITP.  
**JUILLET 2021**