



Paris, le 17 février 2022

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

CO-CONSTRUIRE AVEC LES USAGERS ET LES AGENTS PUBLICS POUR TRANSFORMER LES SERVICES PUBLICS : LE MINISTÈRE DE LA TRANSFORMATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUES SOUTIENDRA 27 PROJETS LAURÉATS

En septembre 2021, Amélie de Montchalin, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques a choisi de consacrer 3 millions d'euros aux innovations du terrain en lançant un appel à défis pour une action publique co-construite avec les usagers et les agents publics. Mis en œuvre dans le cadre de France Relance et confié à la Direction interministérielle de la Transformation publique (DITP), cet appel a un objectif : promouvoir les méthodes permettant de concevoir des services publics avec et pour les agents et les usagers, afin de mieux prendre en compte leurs besoins et attentes. Transformation des organisations, amélioration du parcours usagers et de la qualité de service, transformation numérique..., les 27 projets sont liés à des réformes prioritaires et doivent pouvoir être répliqués ou déployés à l'échelle nationale.

« En développant des méthodes de co-construction entre agents publics et usagers, nous nous donnons les moyens de répondre effectivement aux attentes des Français. Je souhaite tirer de leur implication sur le terrain des améliorations très concrètes pour le service public au niveau national, qui occupe une place centrale dans la relance de notre pays car c'est sur le terrain que nous voyons très concrètement les innovations en cours. Face à la crise sanitaire, agents publics et usagers ont fait preuve d'initiative pour répondre aux défis de cette période inédite. L'enjeu à présent est de permettre et d'accompagner cette dynamique et le passage à l'échelle de toutes ces initiatives et expérimentations locales, pour qu'elles transforment durablement l'action publique et qu'elles simplifient la vie des Français. »

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

3 millions d'euros pour soutenir des solutions conçues avec les agents et les usagers

La ministre de la Transformation et de la Fonction publiques finance à hauteur de 3 millions d'euros dans le cadre du France Relance cet appel à défis piloté par la [DITP](#). Cet investissement vient s'ajouter aux montants engagés pour soutenir



les laboratoires des services déconcentrés de l'État et des collectivités territoriales, soit un total de 12 millions dédiés à l'innovation publique.

27 lauréats ont été retenus pour des projets compris entre 30 000 euros et 120 000 euros. Sélectionnés par une équipe d'experts, les projets lauréats portent des démarches principalement basées sur [le design](#) et l'intelligence collective. Les projets lauréats ne sont pas tous au même stade de maturité : 18 projets sont d'ores et déjà prêts à être lancés et financés, pour un montant total d'environ 2 millions d'euros. L'ensemble des projets soutenus par cet appel à défis seront mis en œuvre d'ici 2023. Les porteurs de projets doivent mobiliser différentes structures dans leurs démarches, faisant dialoguer administrations centrales, services déconcentrés, opérateurs de l'État et collectivités.

« Cet appel à défi donne les moyens aux intrapreneurs publics d'accélérer des projets d'innovation inspirants et de promouvoir les coopérations, afin d'améliorer le quotidien des agents et le service rendu aux usagers », Thierry Lambert, Délégué interministériel à la transformation publique.

- **Innovation managériale et transformation des organisations**

Parmi les projets lauréats concernant la transformation des organisations, un projet du **ministère de l'Intérieur** permettra d'**associer plus systématiquement les citoyens** à la mise en œuvre des politiques publiques du ministère. Deux projets lauréats concernent la création de laboratoires d'innovation. Ainsi, la **Gendarmerie nationale** souhaite créer un **lab interne** afin de développer de nouvelles méthodes de travail et de créer une dynamique autour de l'intelligence collective.

- **Améliorer le parcours usagers / qualité du service rendu à l'utilisateur**

Une dizaine de projets lauréats proposent des démarches participatives pour améliorer le parcours usagers ou la qualité du service rendu à l'utilisateur.

Plusieurs lauréats ont décidé d'associer les usagers en matière de design et d'architecture. Ainsi, une démarche collaborative sera mise en œuvre au sein du **Centre Hospitalier Métropole Savoie** pour la **reconstruction de ses EHPAD**, associant résidents, proches aidants, professionnels et acteurs locaux à la conception d'un nouveau lieu de vie. De son côté, la **municipalité de Thiers** porte un projet de **rénovation d'un groupe scolaire** associant les élèves, enseignants, ATSEM, agents d'entretien et de maintenance...

L'appel à défis permettra également de participer au financement d'**Acceslibre** (projet soutenu par la Fabrique numérique au sein du ministère de la Transition Écologique et Solidaire), une plateforme publique sur les informations jugées essentielles par les **personnes en situation de handicap** pour savoir si un établissement leur est accessible.

Plusieurs projets concernent également l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité. Sur le sujet de la **lutte contre l'illettrisme**, le **SGAR Hauts-de-France** conduira plusieurs expérimentations afin de mieux identifier les personnes concernées et de mettre en place des solutions plus adaptées à leurs besoins.

- **Transformations numériques**

Parmi les projets lauréats portant directement sur des transformations numériques, le **Service des retraites de l'Etat (SRE)** développera un outil digital interactif pour orienter les agents de la fonction publique d'État dans leurs **démarches liées à la retraite**.

Dans une optique de partage de données, le **Service Départemental d'incendies et de Secours de Meurthe-et-Moselle (SDIS 54)** développera un portail web cartographique agrégeant l'ensemble des données géographiques et spatiales afin d'améliorer **l'efficacité et la rapidité de ses interventions**.

[> Découvrir l'ensemble des lauréats de l'appel à défis](#)

Un accompagnement sur mesure de la DITP dans le déploiement des projets

Pilote de l'appel à défis, la **Direction interministérielle de la Transformation publique (DITP)** signe avec les lauréats un engagement réciproque portant sur les résultats attendus, le budget et le calendrier du projet. Les équipes de la DITP assureront un suivi de certains projets, en s'assurant que les jalons clés sont bien respectés, et qu'aucune difficulté n'empêche le bon déroulement du projet. Chaque lauréat sera également accompagné dans une démarche d'évaluation apprenante par un expert indépendant.

La direction interministérielle de la transformation publique (DITP) est placée sous l'autorité de la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques. Elle regroupe plus de 80 experts, chercheurs et consultants internes chargés de coordonner et d'animer le programme de transformation publique. Ses équipes interviennent dans quatre grands domaines : suivi des réformes prioritaires de l'État, accompagnement des acteurs publics dans la concrétisation de leurs projets de transformation, diffusion de l'innovation publique et amélioration de l'expérience usagers, notamment au travers du programme Services Publics +. L'objectif : une action publique toujours plus proche, plus simple et plus efficace. En savoir plus : <https://www.modernisation.gouv.fr/>

Contact presse DITP : claire.bonnetier@modernisation.gouv.fr | 06.08.72.50.29