

Améliorer le service public par l'innovation

En valorisant les idées des agents publics

Les agents sur le terrain sont les premiers à pouvoir identifier les dysfonctionnements et les améliorations possibles du service parce qu'ils sont en contact direct avec les usagers et comprennent leurs attentes. L'opération « Innover et simplifier avec les agents publics » (ISAP) invite chaque agent public à déposer une idée, une proposition, un commentaire sur le site innover.modernisation.gouv.fr pour :

- rendre un meilleur service ;
- améliorer le fonctionnement interne de l'administration ;
- simplifier les réglementations.

Les résultats les plus pertinents de cette consultation seront mis en œuvre par les services concernés.

En favorisant l'innovation au sein des ministères

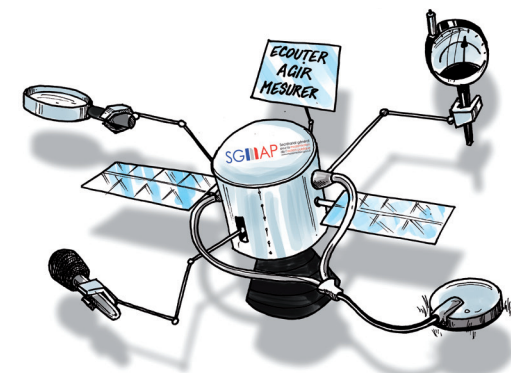
Véritables « boîtes à idées » pour les administrations publiques, les prix de l'innovation récompensent les initiatives innovantes des agents. Le SGMAP accompagne les ministères dans l'organisation de la remontée d'idées émanant du terrain et met en avant ses atouts : renforcer la cohésion entre les agents publics et fédérer les services, faire connaître et diffuser les projets innovants et valoriser les innovateurs.

Au sein du ministère de l'Intérieur, le dispositif « prise de rendez-vous en ligne », primé en 2012, permet, par exemple, aux ressortissants étrangers de prendre rendez-vous avec la préfecture via son site Internet.

Au sein du ministère de la Justice, ce dispositif a permis le développement de l'accès par visioconférence aux maisons de la justice et du droit. Ce procédé facilite l'information et le service aux populations isolées. Le SGMAP est enfin partie prenante dans la création par l'OCDE d'un observatoire international de l'innovation publique dont l'objectif est d'assurer une veille sur les innovations dans les administrations européennes et internationales.



Améliorer la relation à l'utilisateur par l'écoute et l'innovation publique



USAGERS

ENSEMBLE SIMPLIFIONS

PANEL DE 5000 USAGERS

AGENTS

SITE DE CONSULTATION DES AGENTS

12000 VISITES
1800 INSCRITS
700 CONTRIBUTIONS

ETUPE QUALITATIVE

Toute l'actualité de la modernisation de l'action publique sur modernisation.gouv.fr

Retrouvez-nous sur :
Facebook
Twitter @sg_map

Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique
64-70 allée de Bercy - Télédock 817
75572 Paris cedex 12

Coproduire le service public avec les usagers et les agents

Pour une action publique simple, efficace et juste

Améliorer le service à l'utilisateur et rendre l'action publique plus simple, plus efficace et plus juste sont des missions du secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP).

Avec un parti pris : écouter les usagers et les agents pour recueillir leur idées et propositions d'amélioration en mobilisant de nombreux outils comme les sites participatifs de l'État – ensemble-simplifions.fr ou innover.modernisation.gouv.fr –, un panel d'usagers et/ou la réalisation d'enquêtes quantitatives ou qualitatives sur les principaux événements de la vie des usagers.

De l'écoute à la coconception

Cette écoute systématique et professionnelle permet une meilleure compréhension du fonctionnement des services publics afin de les rendre réactifs, dynamiques et accessibles. La contribution de tous, usagers et agents, permet d'engager des actions de modernisation élaborées conjointement par ceux qui ont l'usage du service et ceux qui le rendent au quotidien. La qualité du service rendu est l'affaire de tous et chacun doit pouvoir y contribuer.

Écouter pour améliorer les services publics

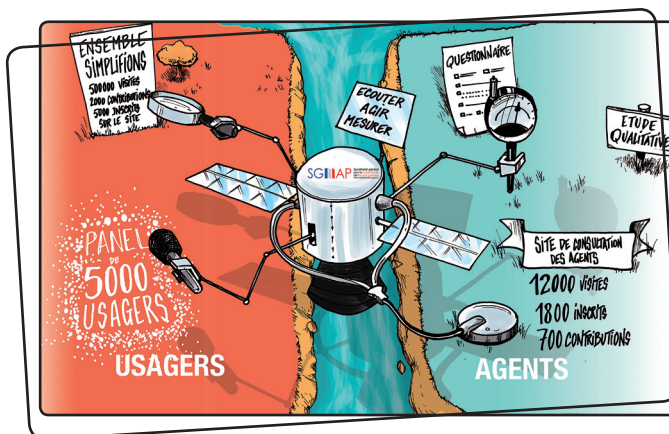
Exemple de la création d'entreprise

Écouter, c'est mieux comprendre les difficultés concrètes que rencontrent les usagers.

Pour preuve, la création d'entreprise. En France, du point de vue de l'administration, créer une entreprise est une démarche simple. Et pourtant, au préalable, il faut que l'entrepreneur détermine la forme juridique, le régime d'imposition et le régime social du projet, démarches qui prennent du temps.

Il faut aussi fournir un dossier complet, avec un K-bis, le document officiel attestant de l'existence d'une entreprise commerciale. L'entrepreneur se demande comment faire pour payer son bail qui nécessite qu'il ait obtenu un K-bis alors qu'il doit présenter un bail pour obtenir un K-bis...

Le rôle du SGMAP est de prendre en compte le point de vue de l'utilisateur et de faire émerger des pistes d'amélioration du service permettant de simplifier la vie des entrepreneurs (guichet unique pour la création d'entreprise par exemple).



Rendre l'action publique plus simple au quotidien

En prenant en compte les suggestions des usagers

Avec ensemble-simplifions.fr, le premier site collaboratif de l'État, les usagers proposent des mesures d'amélioration du service.

Tout usager peut ainsi contribuer en :

- proposant une piste de simplification ;
- commentant une piste déposée par un autre contributeur ;
- votant pour une piste de simplification.

Depuis 2010, le site a reçu plus de 2 000 contributions dont certaines ont été transformées en mesures de simplification : s'inscrire en ligne sur les listes électorales ou encore payer ses frais hospitaliers en ligne.

En développant l'écoute des usagers

Le SGMAP s'est doté d'un panel d'usagers représentatifs de la population française. Il compte aujourd'hui 5 000 personnes, répertoriées chacune au regard de critères sociodémographiques, géographiques et tenant compte des derniers événements de vie qu'elles ont vécus. Les usagers peuvent être sollicités ponctuellement pour répondre à des enquêtes, mais aussi, de façon plus pérenne, pour partager leur expérience et leurs propositions d'amélioration du service. Mobilisable à tout moment et dans des délais raisonnables, le panel offre la garantie d'une consultation efficace, notamment lorsque l'on cherche à interroger des cibles spécifiques.