

TRAVAILLER AUTREMENT

06

**PLACER L'USAGER AU
CŒUR DES POLITIQUES :
DÉVELOPPEMENT
DE LA CULTURE USAGER
ET DU DESIGN DE SERVICE**

RÉGION HAUTS DE FRANCE



LES AUTEURS



Julie DAVID

julie.david@conservateur-inet.org



Adeline HANNEDOUCHE

adeline.hannedouche@administrateur-inet.org



Steve KRIEF

steve.krief@administrateur-inet.org



Anaïs LABORDE

anaïs.laborde@conservateur-inet.org

TUTRICES AU SEIN DE LA COLLECTIVITÉ

Aleksandra GAIFFE

Directrice générale adjointe
performance et proximité

Sandra DE PINHO

Directrice Qualité
et performance

CONTEXTE

Portant sur la diffusion de la culture usager via notamment le design de service, au sein du Pôle Performance et Proximité, cette mission s'inscrit dans un contexte institutionnel particulier. En effet, en 2016, l'alternance et l'arrivée de Xavier Bertrand à la tête du Conseil Régional s'est traduite par une ambition nouvelle pour un échelon territorial traditionnellement plus éloigné des usagers : celle de la proximité avec les habitants. Celle-ci s'est concrétisée par le lancement rapide de dispositifs, comme Proch'Emploi, ou d'aides individuelles destinées directement aux habitants. En parallèle, des antennes régionales et un numéro vert unique pour l'ensemble des politiques régionales ont été déployés. Une nouvelle approche des politiques régionales a donc été amorcée, passant d'une logique de prospective à une prise en compte directe du quotidien des usagers.

D'autre part, la loi du 16 janvier 2015 relative à la délimitation des régions a acté le regroupement des Régions Nord-Pas-de-Calais et Picardie, donnant lieu à la création des Hauts-de-France. Sur le plan organisationnel, ces évolutions ont eu un impact conséquent, car les deux ex-régions présentaient des cultures professionnelles différentes. Dans une perspective d'harmonisation, des outils communs ont été développés, ce qui a nécessité un accompagnement managérial important et une refonte de l'organigramme. Pourtant, une culture commune de travail reste à créer : la fusion ayant engendré de nombreux bouleversements

et une perte de repères pour les agents. A cet égard, le Directeur Général des Services a impulsé une réflexion concernant un projet d'administration régionale (PAR). Fondé sur la participation des agents, il vise à définir des actions communes autour de plusieurs axes, comme le "travailler ensemble", les parcours des agents, les fonctions managériales ou la stratégie territoriale régionale. Associé à un projet d'amélioration des conditions de travail, le PAR a également permis la déclinaison d'actions ciblées, dont une démarche de simplification, l'optimisation de la qualité de service et le déploiement de la culture usager, objet de ce stage.

PROBLÉMATIQUE

Dans ce contexte, la mission consistait à réfléchir à la diffusion d'une culture usager en utilisant la méthodologie du design de service et en identifiant les démarches à mettre en oeuvre pour y parvenir. Afin de traiter cette thématique, un parti pris a été choisi par les élèves : celui de la symétrie des attentions. En effet, il paraissait primordial de considérer tant les usagers externes, qu'internes, les agents de la Région.

DES CLÉS POUR AGIR

Afin d'apprécier l'état du développement de la culture usager à la Région Hauts-de-France, un diagnostic par approches multiples a été effectué. Celui-ci recense des conclusions élaborées à la suite d'entretiens, de visites de sites et de services régionaux, d'immersions, de réalisation de parcours usagers, d'un micro trottoir, d'un sondage quantitatif et qualitatif (diffusé sur l'Intranet), de cartographies usagers, ou de participations à divers événements liés au design, dont l'atelier préparatoire des Assises Nationales du design (organisé par la 27^e Région et la Cité du Design de Saint-Etienne).

Un parangonnage a également été réalisé auprès de 24 interlocuteurs afin de constituer un panorama complet des diverses initiatives en matière d'innovation publique menées en région et en bibliothèque. Une formation au design de service à l'INET par le cabinet SDS, l'animation d'un événement interne et d'ateliers en lien avec les agents ont aussi permis d'alimenter cet état des lieux exhaustif, tout en promouvant la diffusion de la culture usager auprès des services.

Une stratégie à destination du collectif de direction a également été élaborée. Celle-ci se décline en deux phases et pose des conditions préalables à son déploiement quant à la structuration de valeurs communes de la culture usager au sein de la Région. La première phase prévoit le développement d'habitudes de travail collaboratives facilitant le lien entre les agents régionaux via des pratiques d'intelligence collective, tandis que la seconde phase propose des scénarios de déploiement d'une relation usager en construction permanente, par le biais de méthodes de design de service.

Une déclinaison opérationnelle, mise en oeuvre concrète de la stratégie à destination d'une direction de la collectivité, est aussi proposée. Enfin, des outils pratiques et concrets tels un kit d'animation du travail collaboratif, une charte

de la relation écrite à l'utilisateur, des propositions de preuves de faisabilité (Proof of Concept) pour l'événement Lille capitale mondiale du design, un programme d'animations pour la semaine de l'innovation, ou un recueil de valeurs de la culture usager issu des réflexions menées avec les agents ont aussi été livrés à la collectivité.

Témoignage de la collectivité

*Aleksandra Gaiffe, Directrice générale adjointe
Pôle proximité et performance.*

Ces 9 semaines de mission ont été pleinement mises à profit. Dans le cadre d'une démarche concrète et pertinente, les élèves accueillis sont parvenus à appréhender rapidement le contexte régional et à en saisir les opportunités. In fine, les recommandations proposées sont de qualité, expertes et faciles à mettre en oeuvre.

Les stagiaires ont également fait preuve de bienveillance entre eux, ce qui constitue une réussite humaine et un exemple vivant de la démarche collaborative qu'ils cherchent à appliquer.

& DES HAUTS DÉBATS
C'Est l'occasion d'échanger et débattre de l'actualité régionale

Judi 10 octobre - 13h - 14h
Lille (bar de l'Hémicycle)

Venez construire avec les élèves de l'Institut national des études territoriales

Des idées ?

Sommes-nous tous usagers de la Région ?

En direct sur Intranet

Informations complémentaires et inscriptions sur <http://intranet.hautsdefrance.fr>

Les chiffres

93

personnes
contactées,
70 entretiens
réalisés.

99

répondants au
sondage sur la
culture usager.

3

ateliers de travail en intel-
ligence collective avec les
agents à Lille et à Amiens,
45 participants.

17 000

km parcourus au
total, soit la distance
entre Paris
et Nouméa.

4

visites d'antennes
régionales : Amiens,
Château-Thierry,
Clermont, Hazebrouck

3

parcours
usagers
réalisés.

2

immersions : à la
plateforme téléphonique
dunuméro vert et au
service courrier.

1

formation
au design de
service à l'INET.