

CE Alsace

Groupe « testeurs de politiques publiques »

Le problème

Les actions du service public ne sont que trop rarement conçues avec les citoyens et en réponse à leurs besoins et à leurs attentes. L'administration risque ainsi de développer des solutions qui paraissent efficaces sur le papier mais qui génèrent des difficultés pratiques en termes d'accès aux informations, aux démarches ... Les citoyens demandant plus de lisibilité des politiques publiques, l'administration doit changer d'approche et de méthode pour élaborer ses dispositifs.

Votre solution innovante

Tester auprès d'un groupe composé de citoyens non-experts, les dispositifs de service public (formulaire, démarches en ligne, supports d'information...) pour analyser leur accessibilité, leur simplicité et, le cas échéant, pour les améliorer.

Les objectifs

- Faire progresser le service public grâce à un regard extérieur non-expert.
- Lutter contre le sentiment d'une administration déconnectée des réalités.
- Ajuster les dispositifs de la collectivité à partir des contributions citoyennes.
- Garantir des solutions simples, efficaces et facilement mobilisables par les citoyens.

L'histoire de votre action innovante

• **Qui ?**

La Direction de l'Innovation et de la Transformation Publiques (DITP), sous l'impulsion d'une élue. Le groupe testeurs est composé d'une dizaine de citoyens volontaires.

• **Pour qui ?**

L'action est avant tout à destination des citoyens et des usagers de la collectivité en favorisant le déploiement de dispositifs adaptés à leurs besoins et à leurs attentes. Elle profite également aux services qui peuvent vérifier la pertinence de leurs dispositifs.

• **Quoi ?**

L'idée d'un groupe testeurs est née de la démarche de simplification des courriers qui implique de tester avec des usagers les courriers APA simplifiés, pour garantir leur simplicité et leur impact. Il s'agissait d'élargir les tests usagers à d'autres dispositifs.

En appliquant les principes du design de service, dès que l'on veut tester un nouveau dispositif un groupe de citoyens volontaires est constitué et participe à une séquence de travail de deux heures, en mode « sprint ». L'enjeu est d'introduire dans la culture administrative - marquée par la logique réglementaire - des principes issus du marketing afin de comprendre les besoins et la logique des usagers du service public.

Lors des séquences de travail, les dispositifs sont testés avec les citoyens.

Ce test peut intervenir avant, pendant ou après le déploiement du dispositif.

La composition du groupe testeurs (une dizaine de citoyens, dont certains issus du Conseil de développement) est systématiquement différente pour éviter que les membres se démobilisent ou qu'ils ne deviennent des « experts » de la chose publique (l'idée étant de disposer d'un point de vue neutre et impartial).

Parfois, le groupe testeur est scindé en deux sous-groupes pour voir si les retours diffèrent d'un groupe à l'autre et pour favoriser la participation de tous.

Plusieurs dispositifs ont déjà été testés :

- La lisibilité du site et la compréhension des informations ainsi que la facilité à les trouver.
- La simplicité et la pertinence des informations institutionnelles (qualité et pédagogie des contenus) telles que les délibérations et décisions du Conseil d'Alsace, les missions de la collectivité, l'actualité des événements organisés...
- La rapidité d'accès aux informations pratiques et des e-services clés pour les usagers : « je veux solliciter l'APA », « quels dispositifs pour mon fils en situation de handicap » ...
- **Quand ?**

Le groupe testeurs a été constitué en début d'année 2023 et les premiers tests ont eu lieu durant le printemps. Il s'agit d'une démarche pérenne.

Les moyens humains et financiers

- **Internes :**

La DITP et les services identifient les dispositifs à tester, préparent les séquences de travail avec le groupe testeurs (un agent) et animent les sessions (deux agents).

- **Coût pour la collectivité :**

Aucun autre coût : les membres du groupe testeurs sont des citoyens volontaires et bénévoles ; les séquences de travail ont lieu au sein des locaux de la collectivité, le soir, en semaine.

L'évaluation de l'innovation

- **Impact :**

Le premier test, après la simplification des courriers APA, a obtenu la note globale de 4,6/5 sur plusieurs critères (simplicité, lisibilité, clarté...) ; les usagers ont formulé des pistes d'amélioration qui ont été prises en compte.

Les tests concernant la lisibilité du site internet, l'accès aux informations institutionnelles et pratiques ont permis d'optimiser l'organisation des informations : le groupe testeurs a fourni une vision précise des informations que veulent avoir les citoyens ainsi que le canal de communication adapté.

Le site internet a été revu pour simplifier certains mots, l'architecture du site ...

- **Potentiel de diffusion et de répliation :**

L'action a vocation à être utilisée pour tous les dispositifs de la collectivité. Elle est facilement reproductible par toutes les administrations car elle ne demande pas de moyens particuliers.

- **Bilan, suivi, projet d'évolution :**

Les citoyens et usagers contribuent à l'amélioration et à la simplification du service public.

Les élus et les agents reconnaissent le caractère performant de la démarche et encouragent sa poursuite. Les citoyens et usagers apprécient d'être associés à l'action publique et les résultats de leur travail permettent de garantir la pertinence des dispositifs ou de les améliorer.

Une évaluation « avant » / « après » sera faite par d'autres usagers d'ici à la fin de l'année, le temps que les changements soient réellement perceptibles.

L'objectif est de continuer le travail avec des dispositifs plus importants : accueil, démarches, subventions, ...

Mots clés : Participation / Qualité / Service public