

Le contexte de l'innovation

Pouvons-nous continuer à gérer une administration territoriale sans soutenir l'innovation et la performance ?

La Direction Générale de la Ville d'Aix en Provence a répondu non à cette question.

L'idée innovante

La Démarche « Innovation et Performance » a été lancée pour soutenir les services dans la mise en œuvre des trois objectifs du mandat :

- réaliser des projets d'investissements renforçant le rayonnement de la Ville,
- améliorer la qualité des services et la proximité avec les usagers,
- optimiser les ressources.

L'objectif recherché

L'objectif principal était de mobiliser l'ensemble des agents et de garantir leur adhésion au projet pour placer l'innovation et la performance au centre du fonctionnement des services.

La démarche mise en œuvre

La démarche a été co-construite en associant les cadres à la définition des méthodes de travail et des thèmes de réflexion prioritaires. Ensuite, la démarche s'est appuyée sur des groupes de travail composés de cadres et d'agents volontaires représentant tous les services de la Ville.

- La phase de co-construction de la démarche s'est déroulée de janvier à avril 2011 :

Un groupe de travail composé de directeurs rassemblés autour de l'équipe de D.G. a travaillé sur la méthodologie de conduite du projet. Les chefs de services et directeurs ont été sollicités pour faire remonter des sujets essentiels au regard des deux objectifs fixés. La D.G. a identifié dix sujets prioritaires parmi les propositions recensées.

- La phase de réflexion a eu lieu de mai 2011 à janvier 2012.

Dix groupes de travail ont été constitués après un appel à candidature lancé auprès des agents de la Ville. La Direction Générale a, ensuite, choisi les animateurs et les participants aux groupes de travail en veillant au bon équilibre « experts »/ « candides » pour chaque thématique. 5 à 6 réunions ont été tenues pour chaque groupe de travail et des visites d'autres collectivités ont aussi été réalisées. Chaque groupe de travail a formulé des propositions d'actions innovantes sur la thématique concernée. Ces propositions d'actions ont été validées par madame le maire et assorties des crédits nécessaires.

- La phase de réalisation a débuté en janvier 2012 et s'est achevée le 6 juin 2013.
- La phase d'évaluation a été conduite fin 2012 par un consultant externe.

Les résultats ont été présentés au maire et à tous les participants en juin 2013.

Le contenu de la réalisation

Douze contrats « Innovation et Performance » regroupant 178 actions ont été rédigés.

Chaque contrat intégrait l'ensemble des propositions d'actions, les délais de mise en œuvre, les moyens alloués et les responsabilités.

Les contrats ont été signés par le responsable du contrat, le référent de l'équipe de la Direction Générale et le Directeur Général des Services en mai 2012.

Les 12 contrats ont été mis en œuvre autour de 4 thématiques d'actions :

- Améliorer la qualité des services aux usagers,
- Optimiser le fonctionnement, les ressources et les compétences de l'administration,
- Une administration Eco-responsable, respectueuse de l'environnement,
- Mieux communiquer sur les prestations rendues au public.

Exemples d'actions emblématiques menées :

- Extension des horaires d'accueil du public (CNI, passeport...)
- Développement de services en ligne pour renforcer l'E-administration : paiement en ligne de la cantine
- Mise en place de nouvelles applications Smartphone : Ville d'Aix-en Provence, Requête Aix'press permettant aux usagers de signaler des anomalies sur la voirie
- Dématérialisation de la chaîne d'élaboration des délibérations et utilisation de tablettes, numériques pour le Conseil des Adjoints et le Conseil Municipal
- Récupération des différentes catégories de déchets produits par les services.

Les moyens humains et financiers

134 participants ont été mobilisés : directeurs, chefs de services, agents de tout horizon.

3 536 350 € ont été prévus pour la réalisation des actions.

Une partie de ce budget a été alloué par les services sur leurs ressources propres et une autre partie était des crédits supplémentaires dégagés en vue d'actions soutenant l'innovation et la performance.

Le bilan de la réalisation

Les principales conclusions de l'évaluation externe sont :

- Une démarche plébiscitée par les participants et qui a renforcé la cohésion des cadres,
- Une bonne implication globale,
- Une communication sur la démarche satisfaisante,
- Un acte managérial fort et nécessaire de l'équipe de Direction Générale,
- Des résultats concrets et innovants dans l'amélioration de la qualité des services aux publics et l'optimisation des ressources.

Au bout d'un an de mise en œuvre des 12 contrats, 50% des actions ont été réalisées ou en passe de l'être.

PJ : Power Point + illustration + document papier + CD
--