

## Innover au service du citoyen

### Programme « Adm'innov » - Les agents au cœur de la modernisation

En lançant le programme « Adm'innov », le Conseil de Modernisation des Politiques Publiques<sup>1</sup> a inscrit la **participation des agents** comme un levier de modernisation de l'administration. Il s'agit d'une démarche managériale, qui part du principe que les agents sont les premiers à pouvoir identifier les dysfonctionnements et proposer des améliorations de leurs conditions de travail ou du service rendu au public. Le programme Adm'innov a développé une **approche structurée de l'innovation des agents**. Dans une administration qui fonctionne de manière participative, chaque agent peut proposer des idées, participer à leur mise en œuvre et être valorisé pour ses contributions. Les démarches d'innovation des agents représentent un **bénéfice pour tous** – administration, agents, usagers – car conduit à des **améliorations métiers**, à un **meilleur service rendu** et au **renforcement de l'implication, de la motivation et de la considération des agents**.

L'effort engagé par la DGME depuis juin 2010 se poursuit en 2011 en coopération avec les ministères.

#### 1. Les premières initiatives

**Les actions prioritaires en 2010, ont concerné l'accompagnement de démarches d'innovation participative, de type Prix de l'innovation. Ces démarches ont permis de faire connaître et parfois de diffuser des projets simples, réalistes et qui répondent à des problèmes identifiés.**

- **Le ministère de l'Intérieur, de l'Outre-Mer, des Collectivités Territoriales et de l'Immigration** : le prix « Intérieuréka » récompense les innovations proposées par les personnels du ministère en matière d'amélioration de la sécurité et de modernisation du service aux usagers. Depuis 3 ans, 112 projets ont été présentés par plus de 250 agents. Des innovations de terrain ont émergé, aussi diverses que la lance d'autoprotection anti-incendie, qui permet d'abriter sous une cloche d'eau des pompiers encerclés par le feu, ou la création d'un annuaire des services de l'Etat d'un département, organisé en fonction des besoins des usagers.
- **Le ministère de la Justice et des Libertés** organise les « Prix Initiatives Justice » pour innover au bénéfice de l'institution et rapprocher la justice des citoyens. Le Prix a permis, dès la première édition, de remonter 72 initiatives innovantes, comme par exemple un passeport pour l'insertion des jeunes en difficulté facilite leur suivi par les services juridiques concernés, ou un projet d'accès au droit et à la justice par visioconférence en milieu rural et carcéral.

---

<sup>1</sup> Innover au service du citoyen – Conseil de Modernisation des Politiques Publiques – juin 2010

- **La direction générale de l'armement (DGA)** : la démarche de « simplification participative » concerne l'amélioration des fonctionnements internes et des investissements.

Ces démarches s'intègrent dans une dynamique plus globale qui concerne également le ministère de la Défense (Prix de l'Audace créé il y a plus de vingt ans), la Gendarmerie nationale (Ateliers de performance) et plusieurs collectivités (Bordeaux, Besançon, Caen, Rennes, Conseil Général de Meurthe-et-Moselle...).

## **2. Les projets menés en 2011**

**Pour promouvoir cette forme d'innovation à l'échelle de l'administration, « Adm'innov » suit trois logiques de développement en 2011**

- **Développer de nouvelles démarches d'innovation des agents dans les ministères** : pour que les agents aient plus l'opportunité de participer à l'amélioration du service, d'autres ministères s'engageront dans la mise en place de dispositifs d'innovation. C'est déjà le cas du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation, de la Pêche, de la Ruralité et de l'Aménagement du Territoire qui lance une démarche d'innovation à destination des équipes du ministère pour faire émerger et diffuser les projets innovants locaux.
- **Lancer un site extranet qui permet aux agents publics de proposer des idées d'amélioration du service aux usagers** : la DGME engage le développement d'un site extranet dédié aux contributions et aux échanges entre agents, en miroir du site Ensemble Simplifions prévu pour les usagers. De juillet à fin octobre 2011, chaque agent pourra proposer ses idées de simplification et d'amélioration du service aux usagers (particuliers, entreprises, associations, relations Etat / collectivités). Les meilleures propositions seront valorisées et intégreront le programme « 100 simplifications » de la DGME pour être mises en œuvre. Ces améliorations simplifieront in fine le quotidien des agents.
- **Faciliter l'échange de bonnes pratiques entre les administrations** à travers la création d'un réseau (« communauté de pratiques Adm'innov »). Ce réseau réunit tous les trimestres l'ensemble des ministères, les opérateurs de sécurité sociale et Pôle emploi, et des collectivités (villes de Paris, Rennes, Besançon,...). Deux réunions ont déjà été organisées et facilitent la mise en relation des administrations les unes avec les autres.

**Impulsé par la DGME, « Adm'innov » a vocation à s'étendre progressivement dans l'administration, en s'adaptant à chaque culture et contexte locaux.**