

DOSSIER DOCUMENTAIRE

LES RENCONTRES TERRITORIALES DES DIRECTEURS DE SERVICES TECHNIQUES

LE NUMERIQUE AU
SERVICE DES DST

Les 27 et 28 novembre
2019 - Montpellier



INSET DE MONTPELLIER
www.cnfpt.fr

Centre de ressources documentaires
fabienne.odile@cnfpt.fr /
virginie.leux@cnfpt.fr

Table des matières

VEILLE PRESSE ET PUBLICATIONS PROFESSIONNELLES	2
La transformation numérique au sein de l'action publique	2
Le design de service	5
Retours d'expériences	7
Organismes institutionnels.....	10
POUR ALLER PLUS LOIN	10
OUVRAGES	11
RESSOURCES CNFPT	111-12



INSET Montpellier

**Rencontres territoriales des responsables des services techniques : le
numérique au service des responsables de services techniques
27 et 28/11/2019 - Montpellier**



VEILLE PRESSE ET PUBLICATIONS PROFESSIONNELLES

La transformation numérique au sein de l'action publique

Agriculture numérique, une (r)évolution en marche dans les territoires ? - / BELLON-MAUREL

Véronique, HUYGHE Christian

Sciences eaux et territoires, 28/08/2019

<http://www.set-revue.fr/sites/default/files/articles/pdf/setrevue-agriculture-numerique-intro.pdf>

L'agriculteur cesse d'être un producteur, premier maillon d'une chaîne de valorisation, pour mieux s'impliquer dans l'aval : dans la valorisation d'une matière première agricole potentiellement différente, dans la reconnexion avec les consommateurs et les citoyens via l'alimentation de proximité. Cette double révolution, nécessaire, peut être facilitée par certains leviers technologiques.

Le numérique dope l'innovation

Hydroplus, 07/2019, p. 26-33

De la conception des projets jusqu'à l'exploitation en passant par la formation, les outils numériques innovants, comme le BIM ou la réalité augmentée, intègrent toutes les strates du secteur de l'eau et de l'assainissement.

La ville peut être intelligente et économe [Dossier]

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 10/06/2019, n° 2469, p. 36-41

Les projets numériques innovants contribuent à réduire les dépenses des collectivités territoriales, notamment par un suivi efficace des consommations énergétiques. Quelques projets engendrent aussi un surcroît de recettes. L'évaluation des impacts n'est pas toujours précisément réalisée dans les collectivités porteuses de projets intelligents. Plusieurs études menées récemment ou en cours de réalisation visent à les mesurer dans leur globalité. Pour ne pas laisser les acteurs privés capter l'ensemble des revenus qui pourraient émerger des services numériques aux usagers, les collectivités doivent garder la main sur la remontée et la gestion des données.

Conjuguer qualité de vie au travail et horticulture connectée / KALUZNY PINON LINDA

Lien horticole, 06/2019, n° 1086, p.38-39

La QVT a désormais droit de cité. Elle va tirer parti de la robotisation et de la numérisation, en tenant compte de leurs travers potentiels. L'innovation indispensable, organisationnelle et sociale, sera plus aisée via des réflexions et actions en collectif.

Le CEREMA lance "Villes et territoires intelligents" / CANTO ALBANE

Techni.cités, 06/2019, n° 324, p.9

<https://smart-city.cerema.fr/>

Le CEREMA a sorti un outil en ligne smart.city.cerema.fr permettant aux collectivités de mieux connaître les démarches d'innovation numérique lancées. L'objectif est de mettre à disposition des collectivités et des ressources pour comprendre et agir, et développer progressivement des services.

Services publics. Du guichet unique à la robotique, la ville a pris le virage du numérique

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 24/06/2019, n° 2471, p. 46

<https://archives.lagazettedescommunes.com/36920663/du-guichet-unique-a-la-robotique-la-ville-a-pris-le-virage-du-numerique>

"Paiement de la cantine, de l'horodateur ... de nombreux services municipaux de la ville d'Aix-les-Bains sont accessibles depuis une antenne unique".



INSET Montpellier

Rencontres territoriales des responsables des services techniques : le
numérique au service des responsables de services techniques
27 et 28/11/2019 - Montpellier

Stationnement : cap sur le numérique

Techni.cités, 05/2019, n° 323

La réforme du stationnement a été l'occasion, pour – certaines - collectivités locales de reprendre la main sur une politique qui n'avait pas été repensée depuis des années. Et de nouer des partenariats avec des entreprises du numérique, pour améliorer le stationnement, développer des ressources partagées, mettre en place des solutions de paiement et/ou de contrôle mobiles...

Cœur de ville : la datavisualisation au service du diagnostic territorial

Localtis.info, 08/03/2019

https://www.banquedesterritoires.fr/coeur-de-ville-la-datavisualisation-au-service-du-diagnostic-territorial?pk_campaign=Flux%20RSS&pk_kwd=2019-03-08&pk_source=Actualit%C3%A9s%20Localtis&pk_medium=RSS

La Banque des Territoires propose depuis ce vendredi 8 mars 2019 un nouveau service de datavisualisation. Les 222 communes du programme "Cœur de ville" vont pouvoir visualiser leurs données, sous différentes représentations interactives. Objectif : offrir un outil pédagogique, conforme au règlement général sur la protection des données, qui peut permettre d'affiner un diagnostic territorial. Une seconde version du service, intégrant les données propres des collectivités qui manifesteront leur intérêt, sera disponible à partir de juin 2019.

Les propositions de l'Institut Montaigne pour mettre le citoyen au cœur de la transformation numérique / MARZOLF EMILE

acteurspublics.com, 27/03/2019

Dans une note sur les "enjeux numériques des territoires", Gilles Babinet, vice-président du Conseil national du numérique, invite le gouvernement à changer d'approche pour faire du numérique un véritable levier de transformation.

Y:\SERVICE DOC\productions doc\VEILLE ET RECHERCHES\VEILLE PONCTUELLE\NumeriqueCitoyen\articles\20170327_PropositionsInstitutTransformationNumerique.pdf

Objets connectés : comment garantir leur sécurité / LES CLES DE DEMAIN

lemonde.fr, 11/03/2019

76 % des Français pensent que les objets connectés représentent un risque pour leur vie privée. Un problème de confiance auquel sont confrontés les fabricants, qui n'espèrent pas seulement investir les foyers mais aussi les lieux de travail. Une labellisation des produits connectés ou une conception incluant la sécurité et le respect de la vie privée « by design » pourraient apaiser les craintes, d'autant que les clients semblent prêts à payer pour garantir leur sécurité.

<https://lesclesdedemain.lemonde.fr/dossiers/objets-connectes-la-resistance-s-organise-pour-garantir-leur-securite-f-267.html>

Civic Tech : un guide pour aider les collectivités à se saisir des bons outils. Banque des territoires / MEGGLE CAROLINE

banquedesterritoires.fr, 26/02/2019

Que peuvent apporter les outils numériques de participation citoyenne, les Civic Tech, à la collectivité et aux habitants ? Quels sont les outils à la disposition des collectivités territoriales et selon quels critères ces dernières peuvent-elles choisir le dispositif adéquat ? C'est l'objet d'un guide publié récemment par la Caisse des Dépôts et réalisé en collaboration avec le cabinet OpenCitiz.

<https://www.banquedesterritoires.fr/civic-tech-un-guide-pour-aider-les-collectivites-se-saisir-des-bons-outils>

Livre blanc numérique et environnement / CNNum

Conseil National du Numérique (CNNum), 03/09/2018, n°2430, 34 p.

Faire de la transition numérique un accélérateur de la transition écologique. Le Livre Blanc numérique et environnement, présente 26 propositions d'actions aux acteurs publics pour mettre le potentiel de transformation du numérique au service de la transition écologique. Il a vocation à lancer le débat sur les mesures les plus appropriées, à susciter des contre-propositions et des propositions complémentaires, à nourrir la réflexion des pouvoirs publics.



INSET Montpellier

**Rencontres territoriales des responsables des services techniques : le numérique au service des responsables de services techniques
27 et 28/11/2019 – Montpellier**

Transformation numérique du service public : quelle place pour les chatbots dans la relation citoyenne ? / CAUCHI FABIEN

metapolis.fr, 14/05/2018

Désormais très populaires, les chatbots ont pourtant plus de cinquante ans ! ELIZA, le premier chatbot jamais conçu, était le fruit des expérimentations du MIT à la fin des années 60. Aujourd'hui, suite à l'accroissement massif de la visibilité des bots, de plus en plus d'acteurs songent à s'équiper de leur propre bot. Cette nouveauté n'échappe pas au secteur public, qui y voit une opportunité de fluidifier et faciliter la relation entre les usagers et les administrations. Quel est alors l'intérêt d'un chatbot pour les collectivités territoriales? Comment le mettre en place et quelles en sont les limites?

<https://metapolis.fr/2018/05/14/quelle-place-pour-les-chatbots-dans-la-relation-citoyen/>

La modernisation de l'action publique en 2018, entre simplification, implication et innovation / JOANNES JEAN-MARC

lagazettedescommunes.com, 11/05/2018

En ce début d'année, de nombreux chantiers et projets sont lancés dans le cadre de la modernisation de l'action publique. Dématérialisation, simplification des services publics, engagement citoyen et innovation, telles sont, en substance, les thématiques en 2018. Retour sur ces initiatives qui améliorent et modernisent le quotidien des français.

<https://www.lagazettedescommunes.com/563279/la-modernisation-de-laction-publique-en-2018-entre-simplification-implication-et-innovation/>

"Territoires hautement citoyens" secoue la démocratie participative / SOUTRA HUGO

Le courrier des maires et des élus locaux, 02/2018, n°320, p. 52-53

Le programme du collectif Démocratie ouverte regroupe une centaine d'"innovateurs démocratiques" : associations, civic techs, entreprises, chercheurs, élus, journalistes, etc. Une recherche-action territorialisée de 12 à 30 mois vise à sensibiliser et à outiller les collectivités pour rénover leur action démocratique. Des tests d'outils et de méthodes sont menés pour favoriser l'engagement citoyen au niveau local.

Y:\SERVICE DOC\productions doc\VEILLE ET RECHERCHES\VEILLE PONCTUELLE\NumeriqueCitoyen\articles\201802_CourrierMairesElusLocaux_TerritoiresHautementCitoyens.pdf

Territoires : la vague numérique / HURLIN SANCHEZ PABLO, ALLE CAMILLE, BOUCHER FABIENNE, BLONSARD MONTAINE

Intercommunalités, 12/2017, n°225, p. 10-19

Veiller à l'inclusion numérique, garantir la confiance Annoncée depuis plus de vingt ans, la révolution numérique est devenue une gigantesque déferlante qui transforme tous les usages et l'ensemble des rapports sociaux. Si elle ouvre de réelles perspectives aux collectivités dans la mise en oeuvre de leurs politiques et la gestion de leurs services, ses dérives appellent aussi des régulations auxquelles les autorités locales peuvent et doivent participer.

Retours d'expériences :

- Mayenne Communauté (Mayenne) : La donnée au service de la collecte des déchets
- Communauté d'agglomération Dracénoise (Var) : Tourisme et numérique : un binôme d'avenir
- Communauté d'agglomération Havraise (Seine-Maritime) : La smart port city havraise, un écosystème en devenir
- Grand Belfort (Territoire de Belfort) : Pass Optymo : une solution de transport inédite

Y:\SERVICE DOC\productions doc\VEILLE ET RECHERCHES\VEILLE PONCTUELLE\NumeriqueCitoyen\articles\201712_Intercommunalite_TerritoiresVagueNumerique.pdf



INSET Montpellier

**Rencontres territoriales des responsables des services techniques : le numérique au service des responsables de services techniques
27 et 28/11/2019 - Montpellier**

Innovation publique / VIAL STEPHANE

Sciences du Design, 01/2017, n°5, p. 32-113

Articuler l'innovation et la notion de public renvoie et fait écho à un intérêt croissant d'une reconfiguration du politique par le design. Qu'il s'agisse de l'action publique, de l'espace public ou encore de l'intérêt public, la rencontre entre les pratiques de design et le politique fait éclore depuis une dizaine d'années des expériences et des situations encore tout récemment inédites. Le présent numéro fait donc état de ces initiatives, plus particulièrement en France, mais aussi à travers le monde, qui témoignent de l'émergence et de l'effervescence de l'intérêt pour l'innovation publique par le design. Les articles sélectionnés offrent un panorama des innovations publiques existantes et se réclament de la capacité transformatrice du design. Ils présentent un tour d'horizon à partir de plusieurs niveaux d'analyse (enquêtes empiriques, retours d'expérience de projet, analyse de cas). Trois lignes de lectures ressortent de la mise en relation des cinq articles sélectionnés.

Sommaire :

- Les formes d'innovation publique par le design : un essai de cartographie
- Le design est-il soluble dans l'administration ? Trois trajectoires d'institutionnalisation de l'innovation publique
- Au nom de l'usager : co-concevoir la relation au public dans une mairie
- Entre déviance et normalisation, dynamique de l'innovation publique et implication du designer : retour réflexif sur un cas d'étude
- ProtoPolicy, le Design Fiction comme modalité de négociation des transformations sociopolitiques

<https://www.cairn.info/revue-sciences-du-design-2017-1.htm>

Le numérique et le collaboratif pour accélérer la transition écologique / SUJOT MATHIEU,

DEMAILLY DAMIEN, BRIMONT LAURA

iddri.org, 07/07/2016

Les pouvoirs publics peuvent-ils utiliser les apports de l'économie collaborative et du numérique pour soutenir leurs politiques de développement durable et enrichir leurs services publics ? Tel était le fil rouge de la conférence « Développement durable 2.0 – Le numérique, accélérateur de la transition écologique ? » organisée par l'Idri le 23 juin à Paris, et qui a réuni des intervenants d'horizons variés pour partager leur expérience et débattre de cette question.

<https://www.iddri.org/fr/publications-et-evenements/billet-de-blog/le-numerique-et-le-collaboratif-pour-acceler-la>

Le design de service

Quel manager territorial dans un contexte d'innovation ? / FRANCOU Renaud, JARRY PASCAL, CALLE Julien, LAPRAY Alice, LALA ALQUIER Ghislaine, ROCHE Harmony, SCHAMING Pauline, BARNOIN MAGALI, CLECH DEL TEDESCO Françoise, FAVOREU CHRISTOPHE, RANDRIAMANANTENA Nils, CORNEN Yann, RAUDE Pierrick, DREVETON BENJAMIN, RABAULT LOIC, CLERC Jean-Baptiste, LEJEUNE PHILIPPE, MARIN PIERRE

Revue du gestionnaire public, 04/2019, n° 2, p. 17-40

Retour sur l'édition 2019 des Entretiens de l'Innovation Territoriale, organisés par la Chaire Optima, à Toulouse, en partenariat avec le Conseil départemental de la Haute-Garonne et le Sicoval.

Au sommaire :

- Design thinking : quelles influences sur la participation citoyenne et sur le service public local ?
- Le management de l'innovation : quels outils et écosystèmes pour innover en collectivité locale ?
- Le management de la connaissance : comment favoriser transversalité et ouverture en collectivité ?
- Le management libéré/agile : quelles applications en collectivité ?



INSET Montpellier

**Rencontres territoriales des responsables des services techniques : le numérique au service des responsables de services techniques
27 et 28/11/2019 - Montpellier**

Des étudiants en design au service des territoires

Espaces naturels, 07/2019, n° 67

Qui dit « design » n'entend pas seulement Philip Stark ou Ikea. Loin de ces poncifs, un projet associant le Parc naturel régional Livradois-Forez et l'École supérieure de design et métiers d'art d'Auvergne (Esdmaa) met des étudiants en design au service de la valorisation des territoires. La commune de Saint-Victoire-sur-Arlanc, dont le maire, Jean-Luc Borie, souhaitait être accompagné dans l'élaboration de projets d'aménagements divers, est rapidement apparue comme un site idéal.

Le design numérique peut-il être responsable et social ? / PINEAU KARL

usbeketrica.com, 10/09/2018

Comment inventer une conception numérique responsable et sociale, qui respecte la vie privée, l'environnement, ou nous prémunisse d'une captation abusive de notre attention ? Ces questions essentielles seront à l'honneur lors d'Ethics by Design, à Paris les 1er et 2 octobre, et dont Usbek & Rica est partenaire. Qu'entend-on exactement par design éthique ? Ses organisateurs nous en expliquent les enjeux.

<https://usbeketrica.com/article/le-design-numerique-peut-il-etre-responsable-et-social>

Dossier : L'innovation à tous les étages / DOYEN GUILLAUME

lagazettedescommunes.com, 30/11/2018

Pour s'adapter aux nouveaux usages et optimiser le service public, les collectivités font de plus en plus appel à l'innovation via les méthodes de design de service public, qui placent l'utilisateur et ses besoins au cœur des réflexions. Immersion, coconstruction et tests sont les maîtres mots de cette démarche, qui est portée, dans les collectivités, par des services « prospective-innovation » ou par le biais de laboratoires d'innovation publique. Mais utiliser le design de service public est un vrai bouleversement pour les collectivités : usagers, agents, partenaires et élus sont tous placés au même niveau. Et les outils mis en œuvre stimulent ainsi la créativité de tous.

<https://www.lagazettedescommunes.com/dossiers/linnovation-a-tous-les-etages/>

La Transfo, saison 2 / KOCH MARJOLAINE

La Lettre du cadre territorial, 11/2017, n°512, p. 36-37.

Au lancement d'un labo dans le cadre de La Transfo, le programme est le suivant :

- La 27e Région mandate une équipe pluridisciplinaire. Cette équipe constituée de professionnels expérimentés : designers, sociologues, urbanistes, spécialistes en ingénierie ... Des personnes habituées à travailler avec des administrations et des collectivités publiques. On les appelle les résidents.
- Chaque collectivité sélectionne un groupe de vingt agents, issus d'une grande diversité de directions et de champs de politiques publiques, tous volontaires pour participer au programme et encouragés pour cela par leur hiérarchie. Ce sont les ambassadeurs.
- Tous prennent part à des sessions successives de travaux pratiques, conduites par les résidents, qui portent notamment sur des cas réels fournis par la collectivité. Ces sessions représentent 35 jours au total, séquences de 2 à 3 jours d'affilée, réparties sur 12 à 18 mois.
- Les équipes sont encouragées à construire leurs propres méthodes, approches et outils, adaptés au contexte de la collectivité et à son organisation, ainsi qu'aux projets et politiques choisis comme terrains d'essai (chaque collectivité doit choisir une thématique, par exemple les politiques jeunesse, la mobilité, la lutte contre l'exclusion etc.). Les agents participants sont progressivement formés à ces méthodes dans une logique d'expérimentation et d'empowerment.

<Y:\SERVICE DOC\productions doc\VEILLE ET RECHERCHES\VEILLE PONCTUELLE\NumeriqueCitoyen\articles\201711 LettreCadreTerritorial Transfo2.pdf>



INSET Montpellier

**Rencontres territoriales des responsables des services techniques : le numérique au service des responsables de services techniques
27 et 28/11/2019 - Montpellier**

Retours d'expériences

Territoires connectés

<https://www.smartlink.fr/format/territoires-connectes/>

Ville numérique

Castelnau-le-Lez

[Ecole de l'Intelligence Artificielle Microsoft](#)

[Castelnau, le Campus OC](#)

[Le numérique dans les écoles castelnaudviennes](#)

[Castelnau sur les réseaux sociaux](#)

Lavoncourt, smart village de 350 habitants

<https://accessr.eu/projets/lavoncourt-smart-village-de-350-habitants/>, consulté le 17/09/19

Lavoncourt a été déclaré « smart village » à l'occasion des journées « Ruralitic » en 2016, pour trois raisons essentielles : nous sommes dans la transition numérique (label 4@), nous sommes dans la transition énergétique (les bâtiments publics sont chauffés par géothermie), nous sommes dans la transition sociale avec une forte vie associative, levier du lien social et intergénérationnel.

Un premier pas vers l'éolienne connectée / LAURENT ANTHONY

Environnement magazine, 06/2019, n° 1774, P. 32

L'entreprise bretonne Mer agitée se diversifie en concevant et développant un capteur destiné à diagnostiquer en temps réel le profil aérodynamique des pales d'éoliennes. Selon son concepteur, cet équipement innovant apporte un gain de production électrique jusqu'à 2 %.

ÉCONOMIE D'ÉNERGIE. Vers une Normandie numériquement sobre / LAURENT ANTHONY

Environnement magazine, 06/2019, n° 1774, p. 21

Le 21 mai dernier, la direction régionale Normandie de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe), ainsi que des collectivités normandes, ont annoncé engager des actions de sobriété numérique.

Les agents du département de la Moselle embarqués dans une Digital Workplace /

MORACCHINI Stéphane

IT for business, 06/2019, n° 2240, p. 38-39

Conçu en mode participatif, Prismo, le portail du conseil départemental de la Moselle, s'est installé dans le quotidien des agents. Avec une dimension collaborative que la collectivité s'emploie à consolider.

Territoires : vers une architecture numérique intelligente

Actualités habitat, 30/04/2019, n° 1099, p. 26-27

Nouvelle étape de notre Tour de France à Dijon, où Grand Dijon Habitat est chef de file d'un projet inter-organismes visant à définir et mettre en œuvre une architecture numérique intelligente au sein de bâtiments et de logements, avec un double objectif : réduire la facture énergétique globale et permettre le développement de nouveaux services aux locataires.

Dossiers : Le Lab-O, laboratoire d'innovations des services de l'Etat en Occitanie / LA

PREFECTURE ET LES SERVICES DE L'ETAT EN REGION

Prefectures-regions.gouv.fr, 26/03/2019

Le Lab-O permet aux agents des services de l'Etat de découvrir et d'expérimenter de nouvelles manières de travailler, de concevoir et de mettre en œuvre des politiques publiques. Il propose diverses activités dans des lieux inspirants, hors des murs de l'administration, au cœur de l'écosystème innovant : rencontres avec des acteurs privés et publics de l'innovation, formations innovantes, appui à la conception et à l'organisation d'ateliers créatifs et participatifs,...



INSET Montpellier

**Rencontres territoriales des responsables des services techniques : le
numérique au service des responsables de services techniques
27 et 28/11/2019 - Montpellier**

<http://www.prefectures-regions.gouv.fr/occitanie/Region-et-institutions/L-action-de-l-Etat/Transition-numerique-de-l-Etat-et-modernisation-de-l-action-publique/Laboratoire-d-innovations/Laboratoire-d-innovations>

Raconter son expérience usager pour améliorer le service public ? Le site Voxusagers.gouv.fr en expérimentation à la CAF du Gard / LE PORTAIL DE LA TRANSFORMATION DE L'ACTION PUBLIQUE

modernisation.gouv.fr, 19/03/2019

Avec Voxusagers.gouv.fr, les usagers peuvent désormais raconter leur expérience avec l'administration, qu'elle soit bonne ou mauvaise, et ainsi aider le service public à s'améliorer. Expérimenté avec la Caisse des Allocations Familiales (CAF) du Gard depuis le 14 mars à mai 2019 puis avec la Bibliothèque nationale de France au 3ème trimestre 2019, ce dispositif de recueil des avis usagers s'élargira à un nombre croissant de services publics dès la fin de l'année 2019.

<http://www.prefectures-regions.gouv.fr/occitanie/Region-et-institutions/L-action-de-l-Etat/Transition-numerique-de-l-Etat-et-modernisation-de-l-action-publique/Laboratoire-d-innovations/Laboratoire-d-innovations>

« Mardi de la Smart Région » : l'innovation numérique au service des Solidarités / AVISE

avise.org, 18/03/2019

Les Mardis de la Smart Région sont des rendez-vous organisés par la Région IDF pour permettent à tous les acteurs franciliens de rechercher ensemble des solutions pour améliorer la vie des habitants du territoire dans les domaines de l'éducation, des mobilités, de l'habitat...

<https://www.avise.org/actualites/mardi-de-la-smart-region-linnovation-numerique-au-service-des-solidarites>

Les Missions Locales en Occitanie / CUPIT ERIKA

design-et-collectivite.com, 11/03/2019

Dans le cadre d'un partenariat entre l'université de Nîmes et la DIRECCTE, nous travaillons avec les Missions locales de Béziers et de Nîmes pour mieux comprendre les besoins des jeunes, des acteurs de la formation et de l'insertion professionnelle. Ainsi, nous avons pu co-construire des solutions avec les partenaires, afin d'apporter une réponse aux enjeux liées à l'orientation, la formation et à l'insertion des jeunes.

<https://design-et-collectivite.com/les-missions-locales-occitanie/>

Arviu, ce village numérique qui défie le déclin démographique

LeFigaro, 07/01/19

<https://www.pearltrees.com/s/file/preview/193314871/ARVIEU%20VILLAGE%20NUMERIQUE%20le%20figaro.pdf?pearlid=251255299>

Coopérative multimédia participative, zone d'activité numérique, coworking... Cette commune rurale de l'Aveyron a su conjurer son isolement géographique et sa désertification en misant sur le développement numérique. Grâce aux riverains et à des « geeks » du coin ou d'ailleurs, le village a attiré de nouvelles familles et a vu rentrer les jeunes au pays.

#Design #Innovation. De l'audace pour nos territoires [Dossier] / CHERVET GAEL

Traits d'agences, 10/2018, n°33, p. 6-25

- Le design aujourd'hui : vers le bien commun
- Design des politiques publiques
- Lorient : un Observatoire local de la transition
- Dunkerque : les transitions à l'œuvre : des contextes territoriaux bouleversés, des opportunités de rebond
- Saint-Omer : les tiers-lieux, un écosystème pour se rencontrer et collaborer
- Béthune-Artois : de la ville territoire à la ville réseau : vers un modèle urbain alternatif ?
- Angers : European, concours d'idées d'architecture et d'urbanisme
- Bayonne-Pau : intégrer la gestion des déchets du BTP dans l'aménagement et la conception des villes
- Dunkerque : l'image d'un territoire, ça se travaille !



INSET Montpellier

**Rencontres territoriales des responsables des services techniques : le numérique au service des responsables de services techniques
27 et 28/11/2019 - Montpellier**

- Belfort : changer le regard et susciter une démarche collective de projet
- Bayonne-Pau : la révolution de la parole citoyenne
- Metz : projet métropolitain : innover par la méthode
- Lille : le design comme projet de développement et de marketing territorial
- Montbéliard : intégrer l'expertise d'usage dans le programme de renouvellement urbain
- Bayonne-Pau : les données mobiles révèlent les rythmes estivaux du territoire
- Marseille : quelle transition numérique pour l'agence d'urbanisme : l'expérience de l'Agam

Y:\SERVICE DOC\productions doc\VEILLE ET RECHERCHES\VEILLE PONCTUELLE\NumeriqueCitoyen\articles\201810_TraitsAgences_AudaceTerritoires.pdf

Comment une médiathèque fait peau neuve grâce au design de service / BERKOVICIUS CHRISTINE

lagazettedescommunes.com, 12/11/2018

Vinyle box, piano, création d'espaces... A la métropole d'Orléans, les réflexions des usagers ont permis d'imaginer de nouveaux modes de fonctionnement des fonds documentaires.

<https://www.lagazettedescommunes.com/590766/comment-une-mediatheque-fait-peau-neuve-grace-au-design-de-service>

Un service "smart région" dédié à la transformation numérique / DOYEN GUILLAUME

Gazette des communes, 03/09/2018, n°2430, p. 38-42.

Au conseil régional de Paca, l'approche centrée sur l'usage et l'utilisateur se déploie depuis plusieurs années.

Y:\SERVICE DOC\productions doc\VEILLE ET RECHERCHES\VEILLE PONCTUELLE\NumeriqueCitoyen\articles\20180908_GazetteComDepReg_SmartRegion.pdf

La Métropole crée une Direction numérique et une Mission Ville Intelligente / Pauline Compan

La Tribune, 21/11/17

<https://objectif-languedoc-roussillon.latribune.fr/economie/infrastructures/2017-11-21/la-metropole-cree-une-direction-numerique-et-une-mission-ville-intelligente-758706.html>

Pour son projet Ville Intelligente, la Métropole de Montpellier opère sa mutation et réorganise sa Direction des systèmes d'information (DSI). Véritable pôle d'innovation, elle se dote d'une infrastructure et va gérer le hub datas qu'utiliseront tous les services internes. Le point avec Chantal Marion, vice-présidente de la Métropole, en charge du développement économique.

Action publique : 9 projets qui nous donnent Vraiment Vraiment envie de 2018 / service / VRAIMENT VRAIMENT

medium.com, 28/12/2017

On a listé dans notre tête 9 projets qui nous mettent de la curiosité dans les yeux et nous donnent une grosse envie de nous relever les manches, et puis on s'est dit que ça pouvait vous intéresser aussi.

1. #carteblanche pour réinventer les services publics dans le Lot
2. Paris : les Halles civiques voient le jour
3. Gers : le premier budget participatif départemental
4. Lille se prépare pour devenir Capitale mondiale du design
5. Mulhouse, Dunkerque, Paris : au-delà des "labs" d'innovation publique
6. Un Conseil national du numérique "nouveau monde" (décentralisé, collaboratif et indépendant)
7. En 2018, on réanime les centre-villes !
8. Un laboratoire d'accueil et hospitalité pour l'hôpital
9. Bruxelles : un quartier d'affaires qui reprend vie

<https://medium.com/@vvement/action-publique-les-9-projets-qui-nous-donnent-vraiment-vraiment-envie-de-2018-84d511395c01>



INSET Montpellier

**Rencontres territoriales des responsables des services techniques : le numérique au service des responsables de services techniques
27 et 28/11/2019 - Montpellier**

Le design management des services publics [dossier] / PELCRAN ANNE

Revue du gestionnaire public, 07/2018, n°3, p. 5-28.

Le design représente actuellement une voie d'innovation importante dans les organisations publiques. Il permet en effet de faire émerger une forme de créativité collective associant des designers de différents métiers, des usagers, des personnels, pour penser des projets et services innovants. Dans un contexte public marqué à la fois par la recherche d'amélioration de la qualité des services, mais aussi par l'augmentation des contraintes, notamment financières, ce dossier met ainsi à l'honneur le design management, appréhendé comme un changement majeur de conception, de production et d'évaluation des politiques publiques, et non pas seulement comme une nouvelle mode instrumentale.

Plusieurs retours d'expérience

<Y:\SERVICE DOC\productions doc\VEILLE ET RECHERCHES\VEILLE>

PONCTUELLE\NumeriqueCitoyen\articles\201807_RevueGestionnaireRevue_DesignManagementServicesPublics.pdf



POUR ALLER PLUS LOIN

Organismes institutionnels

Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics

Secrétariat du Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative, 01/2018, 28 p.

https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2018/03/coepia_inclusion_numerique_janvier2018.pdf

A l'occasion de la Conférence nationale des territoires du 14/12/2017, le COEPIA partage son projet de rapport. Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics'. Après plusieurs mois d'auditions et d'échanges au sein de la formation spécialisée 'Qualité de l'information administrative des usagers' du COEPIA en 2016 et 2017, ce rapport présente plusieurs recommandations à l'attention des décideurs publics afin de maximiser le potentiel numérique des services publics sans laisser d'usagers de côté. Ces recommandations se déclinent selon quatre axes : 1.concevoir pour les usagers des parcours adaptés mobilisant le minimum de compétences numériques ; 2.garantir une aide adaptée aux différents usagers en difficulté ; 3.accompagner les agents et valoriser leur engagement dans les services publics numériques ; 4.prévoir les moyens, les financements et les indicateurs de l'accompagnement.

Direction Interministérielle du Numérique (DINSIC)

<https://www.numerique.gouv.fr/>

CEREMA

<https://www.cerema.fr/fr>

L'Ecole de design Nantes Atlantique

<https://www.lecolededesign.com/>

La Cité intelligente

https://www.montpellier3m.fr/entreprendre/cite_intelligente

Montpellier Méditerranée Métropole, fidèle à son esprit d'innovation, expérimente le concept de "Cité intelligente" en partenariat avec IBM, l'Université de Montpellier, l'IDATE et plusieurs entreprises locales.

AITF

<https://www.aif.fr/>



INSET Montpellier

**Rencontres territoriales des responsables des services techniques : le numérique au service des responsables de services techniques
27 et 28/11/2019 - Montpellier**



OUVRAGES

Design de service public en collectivité locale / DEPARTEMENT DE LOIRE-ATLANTIQUE

La Documentation française, 2014, 103 p.

Depuis 2012, le département de la Loire-Atlantique en partenariat avec l'École de design Nantes Atlantique, a mis en œuvre plusieurs projets concrets pour imaginer ses politiques publiques en mobilisant les méthodes et les savoir-faire de designers

Comment repenser le service à l'utilisateur dans un contexte de mutations sociétales et technologiques ? Le design représente une voie qui commence à être explorée par les pouvoirs publics pour répondre à cet enjeu. Cependant, les collectivités locales manquent parfois d'une approche pragmatique de la question pour dépasser le stade de l'intention et franchir le cap de l'action. L'objectif de cet ouvrage est précisément de leur proposer, par l'exposé de l'expérience menée par le département de Loire-Atlantique, en partenariat avec l'École de Design de Nantes Atlantique, un guide et une méthodologie transposables dans leur organisation, qu'il s'agisse d'une commune, d'une intercommunalité, d'un département ou d'une région.



RESSOURCES CNFPT

MOOC

Innovation publique territoriale

<https://www.fun-mooc.fr/courses/course-v1:CNFPT+87016+session03/about>

Le contexte sociétal amène les professionnels des collectivités à devoir inventer de nouveaux services publics en phase avec leurs usagers, leurs moyens, la donnée digitale et collaborative. Parce que les projets se complexifient, le travail ne peut plus se faire seul ou entre experts. La participation de plusieurs angles de vue est nécessaire pour permettre aux services publics de s'adapter au mieux aux usages.

Enjeux et bonnes pratiques de la médiation numérique pour les territoires

<https://www.fun-mooc.fr/courses/course-v1:CNFPT+87026+session01/about>

Chaque jour, dans les territoires, les problématiques d'accès au numérique changent de visage. Ce n'est plus seulement l'accès à une connexion ou à un équipement qui compte, c'est aussi l'usage que l'on sait en faire dans tous les aspects de la vie quotidienne. Or si les transitions numériques s'accroissent, les écarts d'usage se creusent. Aujourd'hui, 13 millions de Français restent en difficulté avec le numérique. L'acquisition d'une culture numérique et de compétences numériques, à tout âge, n'a pourtant jamais été aussi essentielle pour devenir pleinement citoyen de la société numérique. Les collectivités territoriales ont un rôle essentiel à jouer en la matière, pour mobiliser leur territoire autour de ces grands enjeux d'inclusion numérique, d'encapacitation citoyenne et de développement économique. Cette implication des collectivités territoriales se fait notamment dans le cadre des maisons de service au public. Pour vous accompagner dans cette démarche, le CNFPT et la MEDNUM se sont associés pour vous proposer une formation à distance qui a pour objet de vous donner les clefs de lecture pour agir.



INSET Montpellier

Rencontres territoriales des responsables des services techniques : le numérique au service des responsables de services techniques
27 et 28/11/2019 - Montpellier

EVENEMENTS

Dialogues de la Recherche « les apports du numérique au design des services et projets techniques et environnementaux : enjeux et limites », 18 Avril 2019, CNFPT / INSET Montpellier
<http://www.cnfpt.fr/se-former/se-former-autrement/participer-a-nos-evenements/revivre-evenements/revivre-manifestations-inset/revivez-dialogues-recherche-2019-transition-numerique/inset-montpellier>

Les rencontres territoriales des directeurs de services techniques. Le numérique au service des DST
27 et 28 novembre 2019 à Montpellier

Les Rencontre Nationales de l'Ingénierie Territoriales
CNFPT, partenaire AITF
Montpellier les 28 et 29 mai 2020

L'université européenne de l'innovation publique territoriale
Chaque année le CNFPT organise dans différents territoires, un temps fort créé avec et pour tous les acteurs territoriaux qui cherchent à innover, par de nouvelles approches et méthodes d'intelligence collective associant les citoyens, les agents, les partenaires.

INSET DE MONTPELLIER
CENTRE NATIONAL DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE
76 PLACE DE LA RÉVOLUTION FRANÇAISE
34965 MONTPELLIER CEDEX 2
TÉL : 04 67 99 76 76
INSET.MONTPELLIER@CNFPT.FR