



DOSSIER DOCUMENTAIRE

LES APPORTS DU NUMÉRIQUE AU DESIGN DES SERVICES ET PROJETS TECHNIQUES ET ENVIRONNEMENTAUX : ENJEUX ET LIMITES

Le 18 avril 2019
Montpellier



INSET DE MONTPELLIER
www.cnfpt.fr

Introduction

DIALOGUES DE LA RECHERCHE

Enjeux et Potentiels de la transition numérique pour l'action publique locale, son pilotage et sa gestion

Par l'organisation annuelle de cinq séminaires coordonnés, le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) et son réseau d'instituts d'études territoriales (INET/INSET) se proposent de renforcer davantage le lien entre les chercheurs et les praticiens territoriaux.

Dans ce cadre, l'INSET de Montpellier organise le 18 avril ses dialogues de la recherche autour de la thématique « Les apports du numérique au design des services et projets techniques et environnementaux : enjeux et limites ».

Afin de définir et d'adapter les services publics locaux rendus, des collectivités mènent des démarches de design de politiques publiques mettant au cœur de la réflexion l'utilisateur, ses attentes, son expérience. Ces démarches l'invitent à prendre part à la définition du service en utilisant désormais des données numériques et des outils digitaux.

Ces pratiques participatives nouvelles présentent l'avantage d'associer le plus grand nombre, mais soulèvent également des interrogations sur la prise en compte représentative de la participation des acteurs locaux.

Les participants à cette journée de dialogues pourront bénéficier des contributions faites par des chercheurs et des responsables techniques de collectivités, notamment les partenaires du CNFPT/INSET Montpellier qui ont répondu à l'appel à contributions : AITF, AgroParisTech, IDRRIM, EIVP, Université de Nantes Atlantic, Université de Nice, Université de Grenoble-Alpes, CDC Biodiversité, les conseils départementaux de l'Hérault et de la Corrèze, Montpellier Méditerranée Métropole. Des ateliers permettront des regards croisés sur ces évolutions de métiers, et sur les modifications des organisations internes et externes des collectivités.



INSET Montpellier

Les apports du numérique au design des services et projets techniques et environnementaux : enjeux et limites

Le 18 avril 2019 – Montpellier

Table des matières

Introduction	1
La transformation numérique au sein de l'action publique	3
Le design de service	5
Retours d'expériences	6
Organismes institutionnels.....	9
OUVRAGES	9



INSET Montpellier

Les apports du numérique au design des services et projets techniques et environnementaux : enjeux et limites

Le 18 avril 2019 – Montpellier



VEILLE PRESSE ET PUBLICATIONS PROFESSIONNELLES

La transformation numérique au sein de l'action publique

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.

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.

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



INSET Montpellier

Les apports du numérique au design des services et projets techniques et environnementaux : enjeux et limites

Le 18 avril 2019 – Montpellier

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.

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

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.



INSET Montpellier

Les apports du numérique au design des services et projets techniques et environnementaux : enjeux et limites

Le 18 avril 2019 – Montpellier

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'utilisateur : 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.idri.org/fr/publications-et-evenements/billet-de-blog/le-numerique-et-le-collaboratif-pour-acceler-la>

Le design de service

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.



INSET Montpellier

Les apports du numérique au design des services et projets techniques et environnementaux : enjeux et limites

Le 18 avril 2019 – Montpellier

- 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.

Retours d'expériences

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 oeuvre 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,...

<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>



INSET Montpellier

Les apports du numérique au design des services et projets techniques et environnementaux : enjeux et limites

Le 18 avril 2019 – Montpellier

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/>

#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 : Europan, 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 !
- 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

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.lgazettedescommunes.com/590766/comment-une-mediathèque-fait-peau-neuve-grâce-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.

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



INSET Montpellier

Les apports du numérique au design des services et projets techniques et environnementaux : enjeux et limites

Le 18 avril 2019 – Montpellier

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/@vvraiment/action-publique-les-9-projets-qui-nous-donnent-vraiment-vraiment-envie-de-2018-84d511395c01>

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.

Pour cela, nous nous appuyons sur plusieurs retours d’expérience, à savoir ceux :

- de la ville d’Ermont (95), où Armelle Pierre, chargée de mission Développement durable, décrit la mise en œuvre du design management pour renouveler le projet local de développement durable, en lançant son premier forum contributif ;
- du musée du Louvre-Lens, où Jean-Michel Tobelem, professeur associé à l’université Paris 1 Panthéon-Sorbonne, montre comment le design des politiques publiques peut permettre des innovations locales ;
- du conseil départemental Loire-Atlantique, où Florian Graveleau, chef du service innovation, et Isabelle Thoumin, chargée de veille stratégique, décrivent quelques pratiques en matière d’innovation managériale et de design management.

Ce dossier s’appuie aussi sur 2 études plus conceptuelles, à savoir celles de :

- Laurent Barbut et Anne Desgrée du cabinet EPICES qui expliquent comment le design management peut être utile aux collectivités locales pour évaluer leurs politiques publiques et innover de manière durable ;
- Muriel Michel-Clupot et Serge Rouot, maîtres de conférences en sciences de gestion à l’université de Lorraine, qui analysent, eux, la pénétration du design management à travers la communication des métropoles françaises.



INSET Montpellier

Les apports du numérique au design des services et projets techniques et environnementaux : enjeux et limites

Le 18 avril 2019 – Montpellier



POUR ALLER PLUS LOIN

Organismes institutionnels

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

gouvernement.fr, 01/2018, 28 p.

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.

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



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.



INSET Montpellier

Les apports du numérique au design des services et projets techniques et environnementaux : enjeux et limites

Le 18 avril 2019 – Montpellier

Titre de la production :

Les apports du numérique au design des services et projets techniques et environnementaux : enjeux et limites – 18 avril 2019, MONTPELLIER

Résumé :

Afin de définir et d'adapter les services publics locaux rendus, des collectivités mènent des démarches de design de politiques mettant au cœur de la réflexion l'utilisateur, ses attentes, son expérience. Ces démarches l'invitent à prendre part à la définition du service en utilisant désormais des données numériques et des outils digitaux.

Ces pratiques participatives nouvelles présentent l'avantage d'associer le plus grand nombre, mais soulèvent également des interrogations sur la prise en compte représentative de la participation des acteurs locaux.

Réalisé par :

CRD - Centre de ressources documentaires, INSET de Montpellier
CRF (service communication et ressources formatives)

Coordonnées professionnelles des auteurs :

Tél. 04 67 99 76 35 / 76 36

E-mail : fabienne.odile@cnfpt.fr

Dossier documentaire réalisé en collaboration avec :

Emmanuel PONCET, responsable du Pôle de compétences « Energie et climat » du CNFPT / INSET de Montpellier - emmanuel.poncet@cnfpt.fr

Bruno ACH, responsable du Pôle de compétences « Environnement et déchets » du CNFPT / INSET de Montpellier - bruno.ach@cnfpt.fr

Gaëlle AGGERI, responsable du service des Pôles de compétences « Techniques et environnement » du CNFPT / INSET de Montpellier - gaelle.aggeri@cnfpt.fr

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
