

ASSEMBLEE DE CORSE

4 EME SESSION EXTRA-ORDINAIRE DE 2019

19 ET 20 DÉCEMBRE 2019

**RAPPORT DE MONSIEUR
LE PRESIDENT DU CONSEIL EXECUTIF DE CORSE**

**CREAZIONE DI CORSICALAB, U LABURATORIU
D'INNUVAZIONE TERRITORIALE PUBBLICA DI A
CULLETTIVITA DI CORSICA**

**CREATION DU CORSICALAB, LE LABORATOIRE
D'INNOVATION PUBLIQUE TERRITORIALE DE LA
COLLECTIVITE DE CORSE**

COMMISSION(S) COMPETENTE(S) : Commission du Développement Economique, du Numérique, de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement

Commission des Finances et de la Fiscalité

RAPPORT DU PRESIDENT DU CONSEIL EXECUTIF DE CORSE

Depuis la création de la Collectivité de Corse, de nombreuses questions interrogent son action publique : Comment répondre aux enjeux budgétaires ? Comment faire face à la crise de représentation démocratique ? Comment rapprocher l'administration des usagers, des citoyens ? Comment s'adapter à une société en mouvement permanent et aux défis qui l'accompagnent ? Comment soutenir les plus démunis ?

Pour répondre à ces questions, la Collectivité de Corse souhaite passer d'une vision institutionnelle et verticale à une approche plus horizontale, ouverte et créative en faisant appel à l'innovation publique.

Dès 2018, le Conseil exécutif de Corse a souhaité, tirés les conséquences de ce que la demande citoyenne, les enjeux de service public, les grands défis qui interrogent notre société appellent une vision plus agile, systémique, et pragmatique du service public centré sur une demande du citoyen-usager.

Dans ce contexte, la Collectivité de Corse souhaite mettre en œuvre de nouvelles approches et ingénieries afin de relever les défis complexes qui relèvent du champ des politiques menées qu'elles soient en faveur de l'habitat, de l'éducation, de la lutte contre la pauvreté, de la santé publique, de l'environnement, du développement, du bilinguisme, de la préservation de l'identité et du patrimoine, de l'économie ...

Dans son ouvrage « Chantiers ouverts au public » paru en 2015, la 27^{ème} Région, collectif spécialisé dans la transformation publique, rapporte que « quelles que soient les méthodes utilisées pour améliorer l'action publique, tous les acteurs du design des politiques publiques s'accordent à dire que ces expériences ne seront innovantes et créatives que si l'institution réussit à construire des « tiers lieux », des cadres, des espaces physiques ou virtuels où il est réellement possible d'essayer, d'innover et de se tromper ».

La France compte à ce jour près de 34 laboratoires d'innovation publique (source : OpenMap « Les laboratoires d'innovation publique en France » réalisée par la Direction Interministérielle de la Transformation Publique), parmi lesquels le « Ti'Lab » de la Région Bretagne, « La Base », Lab porté conjointement par la Préfecture de région et le Conseil régional Nouvelle-Aquitaine ainsi que le Conseil départemental de la Gironde et Bordeaux Métropole, proches.

Concrètement, ces labs sont des lieux d'expérimentation de méthodes d'innovation (design thinking, lean management, design sprint, etc.) généralement utilisées dans le secteur privé (notamment dans l'univers des startups et du digital), et bien souvent inspirées du monde du design (en particulier de par sa dimension « centré sur

utilisateur ») afin de répondre à des problématiques liées à la conception, au déploiement et à l'optimisation des politiques publiques et du service aux usagers.

Au-delà de la méthode, c'est un renouvellement des contenus de l'action publique qui émane de ces lieux qui deviennent, de fait, de véritables centres névralgiques de l'innovation publique rayonnant sur la totalité leur territoire d'implantation.

L'objectif des travaux effectués au sein du Lab n'est pas d'imposer la transformation de manière radicale et massive, mais plutôt d'aborder les sujets de manière différente, en permettant aux équipes de briser ponctuellement les barrières institutionnelles et organisationnelles qui peuvent les freiner ou avoir des effets dissuasifs, ceci afin d'accélérer les projets, de fluidifier la collaboration et de diffuser des pratiques centrées sur l'utilisateur et donc, de fait, éminemment portées vers l'intérêt général. Il s'agit d'une « bulle » à l'intérieur de laquelle toutes les parties prenantes peuvent travailler en parfaite collaboration, une sorte de « zone d'expérimentation » qui permet d'oser, d'entreprendre, de se tromper, sans aucune crainte ni conséquence.

Le projet

Pour relever les enjeux d'une administration moderne et innovante au service de la Corse, la Collectivité de Corse souhaite se doter d'un Laboratoire d'innovation publique territoriale en mesure :

- de créer, tester de nouveaux services aux usagers,
- d'interroger la créativité des agents mais aussi celle des élus, des citoyens dans le cadre du service public,
- d'être agile et ingénieux pour offrir une réponse aux besoins économiques et sociétaux qui remontent du terrain,
- d'être ouvert sur la demande sociale pour y apporter une réponse rapide et innovante,
- d'ouvrir l'espace des possibles par la pluridisciplinarité, par la créativité, l'écoute et la proximité.

Ce laboratoire territorial d'innovation publique et sociale devra se mettre en place en complémentarité du système de fonctionnement classique de l'administration territoriale.

Sa création a été validée lors du déploiement de l'organisation territoriale actuelle et figure dans l'organigramme au sein de la Direction adjointe à l'innovation (DGA en charge de la stratégie, de l'innovation et de la transformation).

Il a vocation à devenir le lieu où sont testées et expérimentées les politiques publiques de demain, via des approches créatives orientées usages et usagers.

Les défis à relever et les objectifs

La définition et la mise en œuvre des politiques publiques appellent aujourd'hui de nombreuses questions des citoyens, des élus comme des agents territoriaux.

Ces questions doivent interroger les missions de service public au-delà de l'approche classique.

Ainsi, la Collectivité de Corse entend-elle déployer un dispositif d'innovation publique prompt à relever quatre défis :

1. au niveau politique : rendre les élus plus attentifs aux processus de conception et de mise en œuvre, mais aussi aux impacts réels des politiques publiques, et faciliter la coopération avec l'administration,
2. au niveau de la collectivité : concevoir et mettre en œuvre des politiques publiques suivant un processus qui interroge le cœur du problème et s'ouvre au prototypage et au test avant la mise en œuvre, une démarche qui produise plus d'impact et dépasse les silos de l'organisation,
3. au niveau de chaque agent : favoriser l'engagement et le bien-être au travail, l'empathie avec les usagers et les collègues, le sens de la créativité, de l'ingéniosité et la capacité à questionner ses habitudes professionnelles,
4. au niveau des écosystèmes locaux : faire naître des coopérations fructueuses entre les différentes collectivités et avec les écoles, universités, associations, entreprises du territoire, pour promouvoir une innovation ouverte et collaborative.

Par cette démarche d'innovation publique la Collectivité de Corse veut :

- affirmer sa volonté de transformer et de faire évoluer son action et son organisation au bénéfice de la Corse, des Corses et de ses agents,
- projeter la Collectivité dans l'avenir pour faire émerger de nouvelles opportunités pour l'action publique mais aussi pour la société insulaire,
- détecter, tester et valoriser les idées et initiatives dans l'horizontalité au plus proche du besoin de l'utilisateur,
- fournir des méthodes et outils ascendants, innovants et agiles pour mener à bien des projets de transformation et de modernisation.
- créer une intelligence collective mariant créativité, innovation et action publique,
- redonner du pouvoir au citoyen et réinventer les relations élus citoyens.

Composantes du laboratoire territorial d'innovation publique

Le Lab se décompose en 3 composantes de base :

1. Un espace physique neutre et ouvert,
2. Une équipe dédiée,
3. Un réseau de relais dans l'administration.

1. Un espace physique neutre et ouvert :

Le Laboratoire est tout d'abord un espace physique dédié, singulier et ouvert

permettant les rencontres, les débats, l'expression de la créativité.

Cet espace modulable est adapté à l'accueil du public, il se reconfigure en fonction des besoins, il se veut fonctionnel pour faciliter le travail collaboratif.

C'est aussi un espace de convivialité favorisant la prise de parole et une vision horizontale, sereine et positive des sujets.

2. Une équipe dédiée

Une équipe permanente sera en charge de la coordination et de l'animation du Lab :

- Un chargé de projet responsable de l'espace,
- Un chargé de projet en charge de l'animation et de la diffusion de l'offre de service du lab,
- Un designer de service,
- Un graphiste,
- Un technicien.

L'agent chargé de projet futur responsable de l'espace est déjà en fonctions, l'équipe sera prochainement complétée par un second chargé de projet afin d'assurer notamment l'organisation des expérimentations et des activités, leur diffusion et l'animation du réseau d'acteurs autour du Lab. Un designer de service et un graphiste seront identifiés et recrutés sur les aspects techniques touchant aux activités du Lab, tandis qu'un technicien chargé de l'installation et de la maintenance du matériel présent au Lab ainsi que de la veille technologique associée.

3. Un réseau

A côté du Lab devra être constitué un réseau de « ressources relais ». Il s'agit d'agents situés dans les services et directions de la collectivité qui ont été sensibilisés/formés à la conception créative. Ils sont en capacité d'identifier et de faire remonter un projet, sujet idée au sein du Lab et de participer aux travaux qui en découlent.

Ce réseau relais sera identifié au sein de l'organigramme de la Collectivité de Corse mais aussi des agences et offices ou des partenaires et satellites de la Collectivité.

Description de l'espace physique dédié

Le Lab est un espace physique neutre, identifiable, modulable et dédié qui serait constitué de différents espaces fonctionnels notamment :

1. Un espace d'accueil, café, repos et détente,
2. Un espace de coworking et bibliothèque pour l'équipe du Lab ainsi que celle des éventuels projets en résidence ou incubation en son sein,
3. Un espace de rencontre : l'agora du Lab,
4. Des espaces de travail de groupe,
5. Des espaces d'ateliers,
6. Un studio d'enregistrement Audio / Vidéo,
7. Un espace de rangement des équipements et matériel,
8. Une salle de bain et des toilettes.



Des outils au service de l'innovation

Le Lab utilise dans son quotidien un outillage hybride à la fois numérique et physique :

- Tableau blanc, feutres, post-it, ciseaux, pâtes à modeler, lego, cartes ... et tous les objets nécessaires aux séances de créativité et au prototypage.
- De même des équipements physiques plus intelligents pourront être utilisés : Imprimantes 3D, Tableau blanc interactif, vidéo projecteur et logiciels supports à la créativité (MindMapping, tableau Post it virtuel...).
- Le Lab disposera d'un studio d'enregistrement équipé pour la prise de son et vidéo et le montage.
- Un dispositif de visioconférence sera disponible.
- Par ailleurs le Lab disposera d'un site WEB et doté d'un espace collaboratif.
- Il intègre aussi des postes de travail spécialisés orientés production graphiques et éditoriales pour accompagner les projets.
- Une connexion WIFI permettra à chaque participant à accéder à une connexion de qualité vers Internet en privilégiant un accès à partir de son

poste de travail personnel. Quelques tablettes seront disponibles en appoint au sein du LAB.

- Le LAB disposera de dispositifs d'impression diversifiés et de qualité et d'un environnement bureautique performant.

Méthodes et outils du Lab

Les méthodes et outils du Lab sont en décalage avec le cadre traditionnel d'activité des agents de la Collectivité. Elles relèvent notamment :

- Du Design pour engager les approches autour d'une démarche de conception créative (de produits ou de services) centrée sur l'utilisateur. Le Design est une méthode, mais aussi une façon de penser et de comprendre les projets. En ce sens, le design concerne tous les concepteurs, les créateurs, qui appliquent une logique d'innovation itérative, transformatrice, centrée sur l'utilisateur, avec une haute exigence de compréhension et d'esthétique des productions,
- De la co-conception : cette démarche correspond à une activité de conception de produits ou de services dans laquelle l'utilisateur joue un rôle actif. Elle met en œuvre des dispositifs et des outils de travail collaboratifs permettant de faire émerger l'intelligence collective entre les différents acteurs (usagers, acteurs publics, designers, chercheurs etc.).
- Du prototypage : c'est à dire d'une démarche qui consiste à élaborer une version non finalisée d'un produit ou d'un service afin de réaliser des tests « en situation » et de valider des choix,
- De la recherche action afin d'avoir une meilleure compréhension d'un problème, et une contribution à la résolution du problème étudié. Dans ce cas, la recherche est alors un moyen d'action dans le but d'acquérir des connaissances sur le domaine étudié et de participer à une transformation sociale,
- De l'expérimentation : il s'agit de tester par des expériences répétées la validité d'un scénario d'usage ou d'un processus. Une expérimentation se déploie à une échelle limitée, afin que l'on puisse en mesurer les effets sur un petit groupe de personnes, dans l'optique d'une généralisation. L'expérimentation est un moyen pour un collectif de travail, impliqué dans et par une situation, d'inscrire cette situation dans de nouvelles perspectives, de dégager un nouvel horizon de sens ou de percer de nouvelles lignes d'action afin de rouvrir les « possibles ».

Le Lab aura l'entière autonomie de l'approche méthodologique qu'elle pourra adapter et modifier en fonction des projets. Chaque module méthodologique pouvant être transférables à différentes problématiques.

Par ailleurs, l'activité dans le Lab estompent largement les hiérarchies, les postes, les missions habituelles pour faire de chaque participant l'égal de l'autre.

L'offre de services du Lab

L'offre de services du Lab s'articule autour des missions suivantes :

1. L'exploration et l'immersion dans des problématiques publiques pour transformer un problème en opportunité. Il s'agit de confronter une problématique publique à l'usage et à l'utilisateur pour en extraire ses opportunités et son potentiel d'innovation et éviter les dérives vers des solutions trop « administratives »,
2. Le test et la simulation pour valider, améliorer un service public. Il s'agit ici de tester un dispositif public et le mettre à l'épreuve notamment en mettant en œuvre du prototypage et des processus de conception agiles,
3. L'élaboration de scénarios prospectifs pour imaginer et concevoir de nouveaux services, de nouvelles méthodes ou de nouveaux outils d'action publique,
4. La sensibilisation et la diffusion d'une culture de l'innovation au sein de la Collectivité mais plus largement au sein de l'ensemble des administrations en Corse,
5. Un espace facilitateur et neutre de coopération entre les agents de la Collectivité de Corse qui estompe les hiérarchies et les positionnements habituels,
6. Un espace qui assure le lien vers l'utilisateur autour de ses projets.

Chaque mission fera appel à une offre de services qui pourra se décliner autour :

1. De la reformulation d'une demande (d'élus, d'un service, d'une direction, d'un partenaire ...) afin qu'elle puisse se transformer en une action au sein du LAB,
2. D'un atelier de production d'idées,
3. De séquences d'immersion sur le terrain à la rencontre des usagers pour analyser un problème donné,
4. D'une résidence (interne ou externe) pour concevoir et innover,
5. D'un atelier de prototypage,
6. De l'analyse d'un écosystème,
7. De séminaires ou d'ateliers de médiation,
8. D'une offre de formation à destination des relais du LAB,
9. D'un espace de Coworking ouvert.

Local, budget et planning

Un local de 223 m² situé à Bastia, au Forum du Fangu a été identifié et considéré, après visite du CHSCT ainsi que de la direction de la stratégie et de l'innovation, comme étant parfaitement apte à accueillir le futur Lab. Les locaux sont en cours de prise à bail par les services de la Collectivité de Corse.

Une première estimation budgétaire a été réalisée comme suit, à partir des besoins en matériel ainsi que des plans de ce local :

- Travaux de rafraîchissement, réseaux, mise aux normes, et aménagement des espaces : 90 k€
- Equipements dont mobilier, informatique, matériel de prototypage et autres équipements spéciaux : 110 k€
- AMO concernant l'aménagement et la mise en œuvre de l'offre de services : 60 k€

Soit un budget total d'investissement de 260 k€ voté au B.P. 2019 et affecté, rubrique « Transformation » N6181B.

Proposition de planning d'exécution du projet :

| | | |
|------|---------------------------|---|
| 2019 | 1 ^{er} semestre | Cadrage du projet Identification du local et prise à bail Conception du lieu et de l'offre de service Soumission du projet à l'Assemblée de Corse |
| | 2 ^{ème} semestre | Publication des fiches de postes pour constitution de l'équipe Lancement et exécution des marchés AMO Lancement des marchés travaux et début d'exécution Lancement des marchés de fourniture |
| 2020 | 1 ^{er} semestre | Réception des travaux et des fournitures Connexion du Lab au réseau Isula par la DDSI Installation de l'équipe du Lab Finalisation de l'offre de service ainsi que du programme d'animation Ouverture officielle du Lab |
| | 2 ^{ème} semestre | Déploiement de l'offre de service au sein de la CdC Déploiement du programme d'animation Incubation des premiers projets structurants Création du réseau « innovation » et intégration des usagers au sein de la démarche |

Le Corsica Lab, facilitateur du territoire, en tant que « Fabrique de Territoire »

A très court terme, une des premières des actions du Corsica Lab sera de devenir un tiers-lieu structurant du territoire appelé « Fabrique de Territoire » en candidatant sur l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) lancé le 11 juillet 2019 par le Ministère de la Cohésion des Territoires pour une durée de trois ans, et dont vous trouverez le cahier des charges en annexe de ce rapport.

Lieu d'innovation sociale, de transition écologique et de réinvention des modes de travail, il opérera un rôle d'accompagnement, d'essaimage et ainsi de maillage au sein du territoire.

Dans ce cadre, cette « Fabrique de territoire » aura pour objectif :

- De constituer un lieu de « ressource » structurant pour le réseau de tiers-lieux du territoire, capable d'augmenter la capacité d'action des tiers-lieux existants et de faciliter l'émergence d'autres tiers-lieux de moindre envergure notamment dans les villes moyennes et les territoires ruraux.
- D'incarner une nouvelle vision de l'apprentissage : apprendre par le « faire ensemble », permettant de répondre à deux enjeux d'intérêt général essentiels que sont d'une part, la formation et l'apprentissage et d'autre part, la montée en compétences et l'inclusion numériques.

Cet AMI permet également d'inclure un volet numérique et d'être acteur pour faciliter, accompagner et essaïmer la montée en compétences numériques.

Depuis de nombreuses années, la Collectivité de Corse est engagée en faveur d'une politique de soutien à la médiation numérique en Corse. Celle-ci est principalement assurée par deux types de structures : les Espaces Publics Numériques et les FabLabs.

On recense, au total en Corse, 22 structures de type EPN et 2 FabLabs.

Ces structures de médiation numérique œuvrent contre la fracture numérique en limitant les inégalités concernant la connaissance, la maîtrise et l'utilisation des outils numériques et du potentiel qu'ils offrent.

A ces structures s'ajoutent les espaces de coworking et autres tiers lieux qui tendent à se développer sur le territoire insulaire.

Il convient de consolider le maillage du territoire insulaire de lieux et d'acteurs de la médiation numérique capables d'apporter ces compétences mais aussi de les faire connaître et de les valoriser.

La mise en place d'un espace « ressource », le Lab, constituera ce point d'entrée du numérique en Corse.

Dans le cadre de cet AMI, 150 « Fabriques de Territoire » seront soutenues à hauteur de 50 000 € maximum par an sur trois années avec la possibilité d'un financement d'un poste d'Equivalent Temps Plein pour la structure porteuse.

Le calendrier est ouvert de manière permanente à partir d'octobre 2019 et les lauréats sont annoncés tous les quatre mois.

En termes de critère d'éligibilité, parmi les personnes morales existantes potentielles, figurent les collectivités territoriales et leurs groupements. Par ailleurs, il est également souligné la nécessité de disposer d'une structure porteuse identifiée, moteur de la dynamique territoriale qui incarne les valeurs au cœur du projet et fédère les parties prenantes en place.

Notre collectivité peut être porteuse emblématique du projet.

En terme d'opportunité avec la création du Corsica lab, cet AMI s'inscrit dans le droit fil de nos compétences en matière de stratégie et d'innovation, du numérique et de territorialisation.

La CdC peut donc, en se portant candidate :

- s'inscrire en tant que cheffe de file dans le domaine de l'innovation sociale et de la modernisation de ces politiques publiques pour les citoyens.
- augmenter sa capacité à être médiateur et facilitateur du numérique.
- développer une action publique et une offre de services et d'accompagnement (essaimage) au plus près des territoires.

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.