

Comment favoriser la rencontre entre les usagers et un service public adapté aux besoins du bassin de vie de Cahors?

Mercredi 7 février 2018, une cinquantaine de personnes (agents, associations, entreprises) ont choisi ce défi à relever avant fin 2018 via l'expérimentation Carte Blanche, pilotée par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP).

Lancée le 15 décembre 2017 par le Premier ministre et les élus lotois, le bassin de vie de Cahors est le premier terrain d'expérimentation, et inclut la zone urbaine du Grand Cahors et des communes rurales appartenant aux communautés de Quercy Blanc, Lalbenque Limogne, Causses de la Bastide Murat (soit 63 communes).

30 entretiens collectifs et 10 immersions pour définir les irritants des usagers du bassin de vie de Cahors

Tout le mois de janvier, l'équipe Carte blanche est allée à la rencontre des acteurs locaux pour identifier les problématiques usagers spécifiques sur le bassin de vie et les réseaux locaux investis dans la résolution de ces problématiques. Après avoir rencontré une centaine d'acteurs, l'équipe a ainsi pu déterminer les irritants en s'appuyant sur des éléments précis tels que :

- Des analyses sur les principaux irritants auxquels sont confrontés les usagers du bassin de vie dans leur relation aux services publics tels que les acteurs du territoire peuvent les percevoir ;
- Des éléments factuels sur les problématiques du territoire couvert par le bassin de vie à travers le témoignage d'une centaine d'agents publics, de représentants d'entreprises et d'associations rencontrés en janvier ;
- des observations réalisées lors d'immersions dans une dizaine de lieux d'accueil des publics qui ont permis de recueillir la parole d'usagers.

Un séminaire réunissant l'ensemble des acteurs du territoire pour choisir 3 promesses pour répondre aux besoins des usagers

Le 7 février dernier, la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) a convié à un séminaire d'orientation des associations, des entreprises, les collectivités du bassin de vie de Cahors, les opérateurs, et les services déconcentrés de l'Etat qui ont accepté de participer à l'initiative Carte Blanche.

Les irritants, identifiés sur le mois de janvier, ont été restitués au moyen de 8 « personas » qui interpellent l'administration par une lettre précisant leurs difficultés et leurs attentes, concernant notamment :

- L'accessibilité des services publics et les déplacements dans le bassin de vie où la mobilité constitue une problématique majeure.
- La réponse apportée par les services et leur adaptation aux besoins spécifiques des usagers du bassin de vie.
- La prise en charge de la situation des usagers les plus éloignés des services publics en les informant et les guidant dans la connaissance et l'accès à leurs droits.

Les 50 participants ont été invités à choisir individuellement le persona pour lequel chacun entendrait se mobiliser. Réunis en ateliers autour du persona choisi, les participants ont ensuite confronté leur expérience et rédigé une lettre d'engagements précisant les promesses à concrétiser collectivement d'ici fin 2018, en réponse à la lettre d'interpellation de leur persona.

Sarah, Sebastien et Roseline, respectivement jeune mère de famille et aide à domicile en CDD, demandeur d'emploi de très longue durée, et femme âgée en situation de perte d'autonomie, constitueront le fil rouge de l'expérimentation à Cahors.

Et ensuite ? Deux mois pour co-construire les solutions

Trois équipes composées d'usagers, d'agents de terrains et de responsables locaux ont deux mois pour imaginer, dessiner et tester des bouquets de solutions pour répondre à ces attentes.

Différents leviers sont mis en place pour relever le défi :

- une démarche dynamique en cycles courts d'une à deux semaines visant à maquetter les pistes de solution, les tester sur le terrain pour en tirer des enseignements et les ajuster de manière itérative ;
- un laboratoire de travail, situé dans le cœur de la vieille ville, pour permettre l'organisation des ateliers en dehors des espaces de réunion habituels, favoriser la créativité et ouvrir la démarche aux publics intéressés
- une équipe pluridisciplinaire, réunissant notamment des compétences en design de service, en gestion de la relation usager et en numérique, pour animer les ateliers et faciliter la projection des solutions sous forme d'ébauches concrètes et les tests sur le terrain.

Les personas

Les personas sont des personnages fictifs représentant des groupes d'usagers aux motivations, aux comportements ou aux besoins similaires. Ils sont créés dans le contexte précis d'un projet et vise à aider les équipes d'un projet à adopter le regard de l'usager pour répondre à des cas d'usager concrets, concevoir ou améliorer des dispositifs, et pour penser leur bonne articulation avec l'existant du point de vue de l'utilisateur final. [En savoir plus](#)

Carte Blanche

Un allègement des contraintes juridiques et réglementaires. Des moyens humains, financiers, et techniques. Une carte blanche, pour repartir de zéro sans être contraint par le découpage administratif existant. C'est toute la philosophie de cette nouvelle démarche initiée par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP), pour imaginer un service public territorial adapté aux besoins d'un territoire. [En savoir plus](#)

La DITP

Cette direction interministérielle accompagne la transformation publique au sein de l'Etat, en veillant à la mise en place des réformes qui vont transformer l'action publique. Elle veille à diffuser la culture d'innovation et à animer une communauté d'innovateurs publics au sein de l'administration centrale et territoriale. [En savoir plus](#)

Contact presse : Axelle de Fontgalland

axelle.de-fontgalland@modernisation.gouv.fr 01 71 21 10 90 ou 06 29 88 52 55