

**DANIELLE BOURLANGE (79)**

directrice générale de l'APIE

KRISTOF DE MEULDER

chef de projet à l'APIE



UN ACCÉLÉRATEUR DE LA TRANSFORMATION DES SERVICES PUBLICS

Les entreprises ne sont pas les seules à dynamiser la créativité grâce à l'*open innovation*. Les services publics manifestent un intérêt grandissant pour les démarches d'ouverture en direction de communautés externes. De nouveaux formats d'innovation s'installent dans des espaces informels, propices à la créativité.

REPÈRES

L'*open innovation* est généralement reconnue comme un amplificateur et un accélérateur d'innovation. Cette promesse dont le secteur privé s'est déjà largement saisi intéresse de plus en plus le management public qui explore le potentiel des différentes dimensions de l'innovation ouverte et en particulier, parmi celles-ci, l'apport de communautés externes (agents publics d'autres entités, usagers, étudiants, entreprises, experts, etc.) dans les démarches d'innovation au sein des administrations.

UNE FOULE DE CURIEUX se presse devant les portes du PROTO204, la plateforme d'innovation collaborative de l'Université Paris-Saclay. La Gendarmerie nationale a donné rendez-vous à quatre-vingts étudiants pour un atelier d'idéation¹ inédit autour d'une *Web app* de géolocalisation des victimes en montagne conçue par un gendarme. Pour ces futurs informaticiens, juristes, ingénieurs, etc., il s'agit d'une première rencontre avec une administration davantage connue pour ses missions de secours et de maintien de la sécurité que pour sa capacité d'innovation. D'abord perplexes, les participants se sont vite sentis à l'aise dans ce cadre bienveillant du PROTO204 pour imaginer de nouveaux usages et fonctionnalités de la *Web app*. Cette rencontre inédite procède de l'idée que l'innovation gagne à se nourrir du partage d'expériences et de la confrontation des idées et des talents et s'inscrit dans une véritable démarche d'innovation ouverte.

DES PROJETS NOVATEURS POUR LA BNF

Des initiatives toujours plus nombreuses voient le jour à l'instar de celles de la Bibliothèque nationale de France (BNF). L'institution a ainsi lancé une politique

d'innovation ouverte qui s'appuie à la fois sur l'écoute des agents et des usagers et la collaboration avec des tiers, entreprises, parties prenantes, etc. Elle a notamment mené avec une grande école de design industriel, l'ENSCI, une réflexion sur l'accueil des publics. Par ailleurs, la BNF a adhéré à la plateforme d'innovation ouverte « Ideas Laboratory » hébergée par le CEA en vue d'expérimenter des projets novateurs pour concevoir la bibliothèque de demain. Cette dynamique d'innovation plus participative s'est aussi traduite en novembre dernier lors de la semaine de l'innovation publique par l'organisation par la BNF d'un hackathon sur les ressources de sa bibliothèque numérique Gallica durant lequel une centaine de participants ont imaginé de nouveaux usages des collections et de nouveaux services numériques.

« *L'innovation gagne à se nourrir du partage d'expériences et de la confrontation des idées* »

DE NOUVEAUX ESPACES DE CRÉATIVITÉ

L'implication de communautés externes dans les processus d'innovation ouverte au sein d'entités publiques et la capacité à fédérer leur créativité peuvent être grandement favorisées par la mise à disposition d'espaces physiques de rencontre appelés communément « tiers-lieux ». Ces espaces permettent de décaler dans le temps et l'espace la réflexion dans un

lieu neutre où la bienveillance entre participants est de mise et où l'expression est plus libre car pouvant s'affranchir, le temps des échanges, des codes traditionnels de l'organisation.

Ces tiers-lieux se développent par exemple beaucoup dans les grandes entreprises et les universités sous des dénominations diverses telles que *fablabs*, *open labs*, *living labs*...

Quelle que soit leur dénomination, ces espaces ont en commun un socle de valeurs qui sont la convivialité, la créativité et la porosité. Par porosité, il faut entendre la possibilité offerte par une structure d'accueillir des parties prenantes externes dans un lieu neutre, tout en laissant l'opportunité d'en restreindre l'accès en fonction de la nature des travaux conduits.

UN SUCCÈS CROISSANT

Ces lieux, véritables carrefours d'échange de connaissance et d'idées, intéressent de plus en plus la sphère publique en particulier pour y mettre en œuvre de nouveaux formats d'innovation plus ouverts et collaboratifs, tels que les ateliers d'idéation, les hackathons, les challenges de prototypages ou de *design thinking*, etc. Ces nouveaux formats permettent à la fois de renouveler les approches et d'impliquer plus largement la société civile, et en particulier les étudiants, dans les projets d'innovation. L'atelier d'idéation au PROTO204 organisé par la Gendarmerie nationale en est un parfait exemple.

Le succès de cette première initiative a convaincu la Gendarmerie de donner une suite à cette séquence d'idéation avec l'organisation d'un hackathon pour développer de nouvelles fonctionnalités autour de la *Web app* de géolocalisation. Cet événement a mobilisé durant près de trois jours des étudiants (avec notamment le concours de l'École polytechnique et de l'ENSTA) qui ont pu faire preuve de leurs savoirs, tout en bénéficiant des conseils avisés de professionnels. Cet hackathon² a constitué une formidable occasion de rencontres humaines qui contribuent aussi à une image de l'administration plus proche des citoyens et plus ouverte.



Atelier idéation ouverte autour d'une *Web app* de géolocalisation pour le secours en montagne.

UNE DYNAMIQUE À ENTREtenir

Si ces nouveaux formats d'innovation plus collaboratifs ont fait aujourd'hui preuve de leur intérêt, l'enjeu est d'entretenir la dynamique dans la durée, en particulier en construisant des liens durables, et donc équitables, avec ces communautés externes qui contribuent généralement sur une base volontaire. Cela passe nécessairement par une réelle reconnaissance de leurs contributions.

La question se pose en particulier pour les étudiants qui consacrent du temps à des projets d'innovation au service de l'intérêt général dans des tiers-lieux. L'APIE a lancé une réflexion sur ce sujet avec des établissements d'enseignement supérieur, le *fablab* de l'École polytechnique et des administrations. Ce travail a abouti à une ébauche de grille de valorisation des savoirs acquis dans les tiers-lieux (en *creative commons*), qui identifie notamment les contributions en termes de savoir-être, de savoir-vivre, de savoir-faire et de savoir transmettre³.

UN POTENTIEL À OPTIMISER

Outre cette reconnaissance, il est également essentiel d'entretenir l'intérêt et l'engagement des communautés par des résultats concrets et visibles. Pour éviter les effets déceptifs il faut en particulier d'em-

« *Il est essentiel d'entretenir l'intérêt et l'engagement des communautés par des résultats concrets et visibles* »

blée penser aux suites possibles dès qu'on envisage un événement faisant appel à une contribution volontaire de la part de tiers. Aujourd'hui, la reconnaissance de la valeur des apports des communautés externes au profit de l'innovation dans le secteur public est largement acquise. L'enjeu est de favoriser la pleine expression de ce potentiel et l'inscription durable de ces nouvelles approches collaboratives dans les stratégies d'innovation des personnes publiques en évitant les écueils qui pourraient contrarier la dynamique à l'œuvre. ■

1. <https://github.com/InnovMetierEtat/Atelier-Ideation-GeolocOptinAdhoc>

2. Hackathon organisé avec le soutien de l'Agence du patrimoine immatériel de l'État (APIE) :

<https://github.com/InnovMetierEtat/HackGend>

3. <https://github.com/InnovMetierEtat/Savoirs/raw/master/Parcours5.pdf>