Entretiens de l'Innovation Territoriale 2018

30 mai 2018 – Biarritz

LE LABORATOIRE D'INGÉNIERIE ET D'INNOVATION SOCIALE : OUTIL DE MANAGEMENT ET DE PROJETS

Pauline BOCHKAREVA-DUBOIS

Directrice adjointe de la Cohésion sociale

Agglomération, Ville, Centre Communal d'Action sociale de Pau

PAU Béarn Pyrénées Communauté d'Agglomération

CARTE IDENTITE DIRECTION COHESION SOCIALE

- **Direction de la cohésion sociale** : mutualisée agglo – ville et CCAS
- **Champ d'intervention** : action sociale

LE LABO

- Création en 2017 / rattachement
- **Petite unité** composée de 2 personnes (bientôt 4)
- **Budget** : 0,59% du budget général en fonctionnement et 0,63% du budget général en investissement hors budgets annexes

LE LABO DANS LA COLLECTIVITE

- **Existence d'une délégation** intitulée « Qualité, Innovation, Pilotage » rattachée directement au Directeur général des services.

- **Principe de travail** : se spécialiser dans les politiques d'action sociale & être facilitateur pour la délégation

PAU Béarn Pyrénées
Communauté d'Agglomération

CONTEXTE DE CREATION

- Contexte de contraintes budgétaires
- Faible culture de la recette au sein de la direction
- Analyse des besoins sociaux
- Nécessité de se transformer de l’intérieur
- Retard en matière de transformation digitale
- Exigences accrues des citoyens (qualité, lisibilité, simplicité, personnalisation de l’offre)

PAU Béarn Pyrénées
Communauté d'Agglomération

DES MISSIONS OFFICIELLES…

Observatoire des bonnes pratiques et valorisation des dispositifs : connaissances des ressources, des enjeux et des besoins du territoire en matière d'action sociale, benchmark, analyse des nouvelles potentialités de financements, adhésion, veille et positionnement dans les réseaux, participations aux prix – labels.

Mission de mise en mouvement : autour des grands appels à propositions annuels et pluriannuels, expérimentations de projets en interne, portage de projets innovants, réflexions sur le digital et l'action sociale, soutien des autres directions de la Ville et de l'Agglomération sur les grands projets structurants comportant une dimension sociale.

Mission relais : communication courante, journal de projets, organisation de séminaires/workshop cohésion sociale, travail en lien avec le Direction de la Communication et la Com'Interne sur le périmètre de la direction.

…ET DES MISSIONS OFFICIEUSES

- Questionner les dispositifs et interroger leur modèle économique (performance)
- Décloisonner les services et faire se rencontrer les expertises (soft power)
- Révéler des talents et les accompagner dans leur développement personnel/professionnel (trajectoires individuelles)
- Développer la culture de l'innovation et la faire infuser (innover)
- Développer l'esprit d'entreprendre et l'horizontalité (oser)

PAU Béarn Pyrénées
Communauté d'Agglomération

UNE MISSION « FIL ROUGE »

- **Nouvelles technologies et action sociale** : du retard à rattraper
- **Constats** : évolution des modes d’échange (instantanéité, individualisation, l’orientation tournée vers la satisfaction client)
- **Enjeu** : s’adapter, s'approprier les nouveaux usages, pour ne pas les subir
- **Pourquoi y passer du temps** : 1. usages porteurs d'économies et permettant d'améliorer/d’élargir le service rendu 2. usages qui complètent, renforcent la présence humaine indispensable
- **Ce que cela implique** : 1. compréhension des enjeux 2. Investiguer 3. Envisager notre transformation du point de vue des usagers et des usages…

PAU Béarn Pyrénées
Communauté d'Agglomération

UN LABO ENCORE EN INCUBATION

- Energie focalisée sur la culture de l’innovation et le sens
- Création d’espaces protecteurs de travail
- Des chefs de service sollicités pour leur expertise et en opérationnalisation des projets
- Une équipe pas encore au complet et en phase d’apprentissage
- Méthode de travail « Essai – Erreur » qui prend du temps

Un outil de management interne facilitateur d’interconnexions, catalyseur d’énergie et turbine de projets à forte dimension sociale.

PAU Béarn Pyrénées
Communauté d'Agglomération