

*Innover pour une action  
publique hors les murs :  
comment aller vers vos  
habitants, vos usagers*

*Innover pour une  
action publique hors  
les murs :  
comment aller vers  
vos habitants, vos  
usagers*

04/10/2022

# Introduction

**Pierre CUMIN**

**Département de Maine-et-Loire**

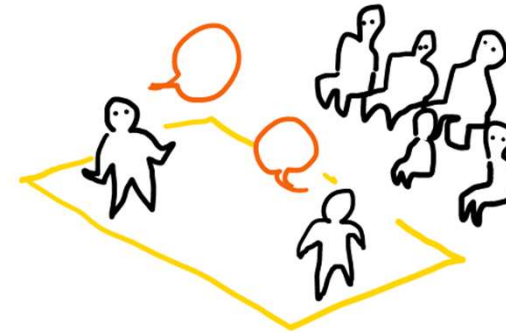
Directeur de la direction de l'Ingénierie  
Territoriale et de l'Environnement

*Innover pour une  
action publique hors  
les murs :  
comment aller vers  
vos habitants, vos  
usagers*

04/10/2022

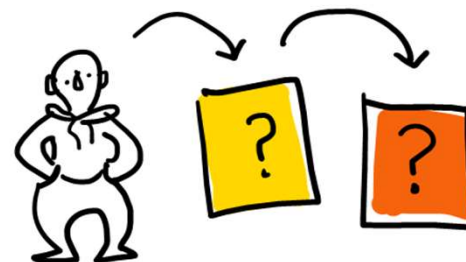
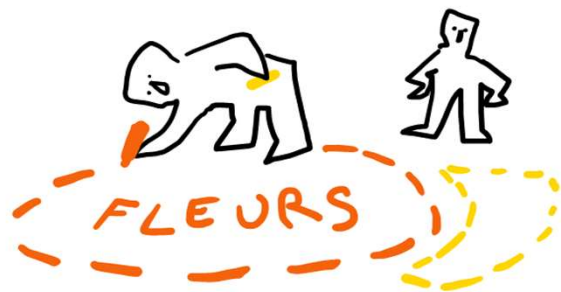
# Proximité et Aller-vers : De quoi parle-t-on ?

**Manon LOISEL**  
**Enseignante à SciencesPo Paris**



## Proximité / aller-vers : De quoi parle t'on ?

*Journée Anjou Ingénierie Territoriale / le 4 octobre 2022 / Manon LOISEL*



**De quoi la demande de proximité est-elle l'expression ?**

# Une notion ancienne... à revisiter

## > La recherche d'antidotes à la mondialisation

Small is beautiful // Near is marvellous !

## > Une société de réseaux / en réseaux

La proximité des habitants-circulants

## > Le numérique

La proximité à distance

## > La bifurcation écologique

Boucles locales et circuits courts

## > Un besoin de légitimation politique

Du besoin de distance au besoin de proximité

# Des demandes loin d'être univoques

## > La quête de l'entre-soi

// proximité de voisinage

## > La revendication d'émancipation vis-à-vis des systèmes

// proximité de solution

## > La simplification des organisations complexes

// proximité « en un clic »

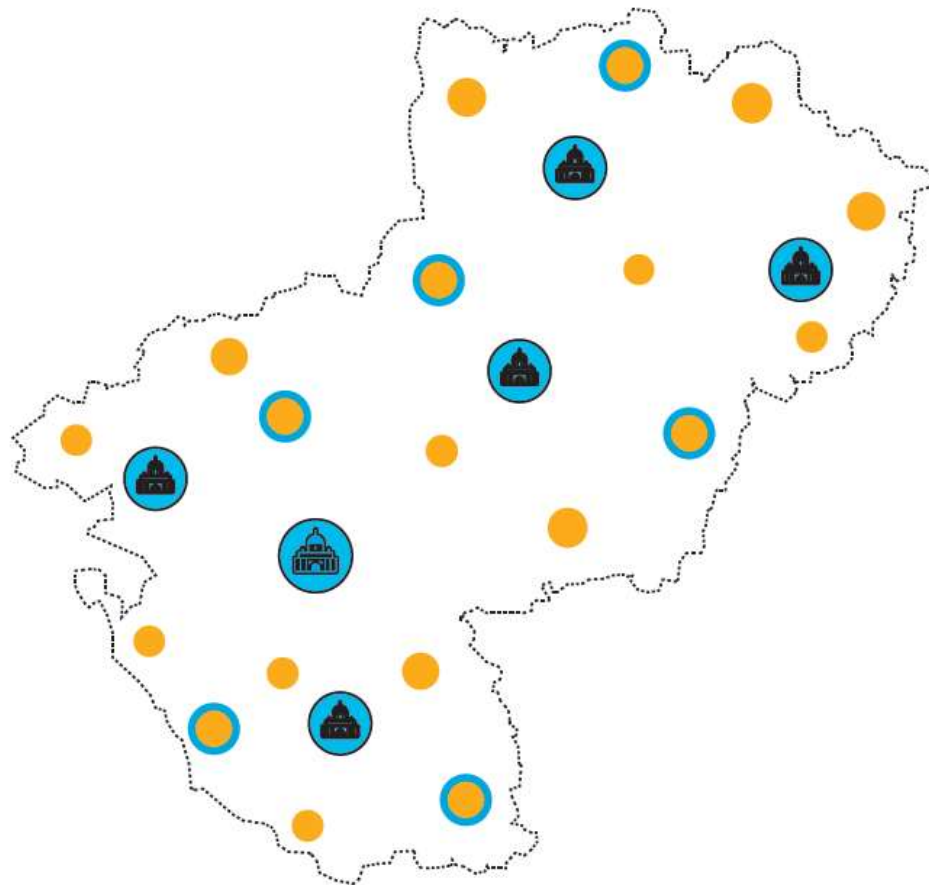
## > Des paradoxes individuels et collectifs

On réclame plus de proximité alors qu'on vit dans plus de mobilité,

On demande plus d'attention singulière aux personnes tandis qu'on est plus vigilants que jamais à l'égalité

# HARD: la proximité physique

> Les points de contact sur le territoire.



Hotel de Région



Espaces Régionaux



Pôles services -  
mutualisés



Lycées  
Centres d'apprentissage  
Aménagement du territoire  
Transports, Environnement  
Culture, Sport et Solidarité

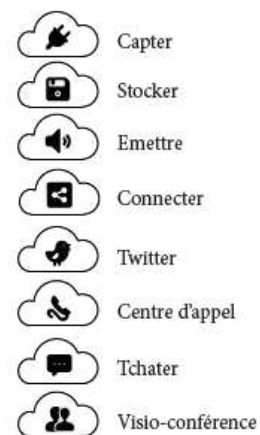
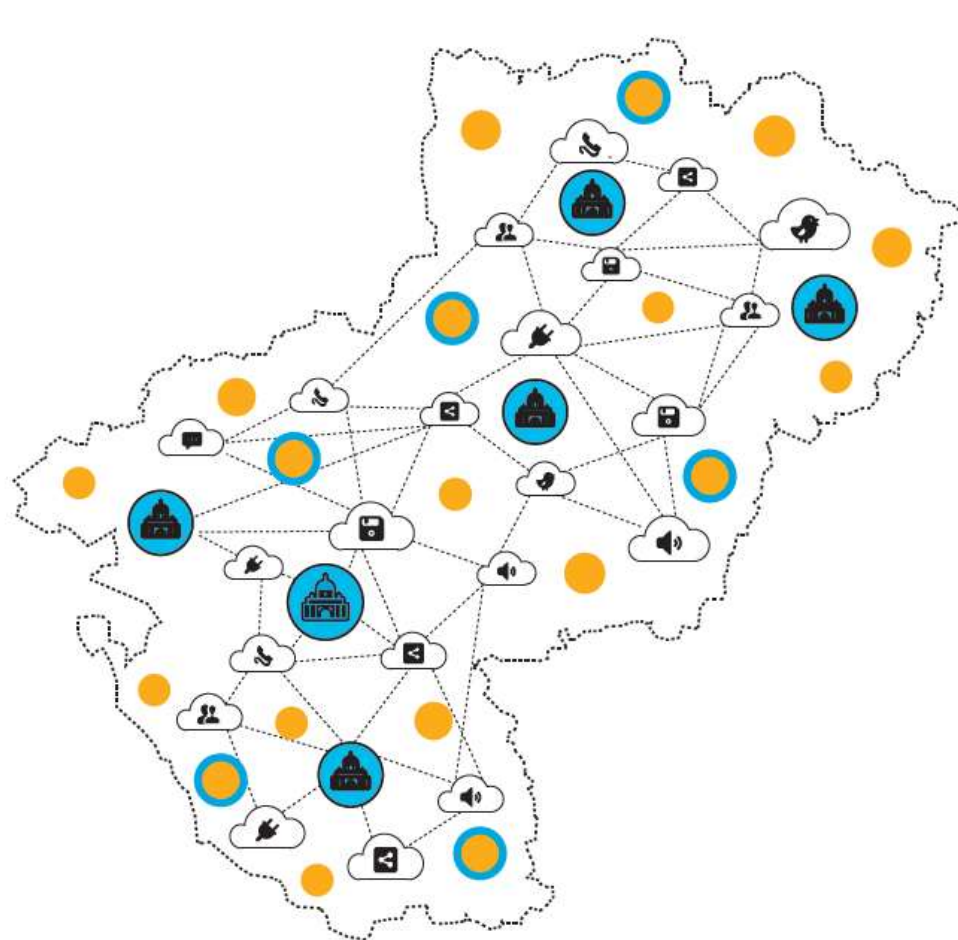
## Problématique

- > Comment **investir le territoire de l'ultra-proximité?**
- > Comment capter les publics **qui passent à travers les mailles** du réseau?

Source : Acadie et Stéphane Juguet – pour la Région Pays de Loire

# SOFT: la proximité à Distance

> Le nuage numérique et plate-forme d'infomédiation



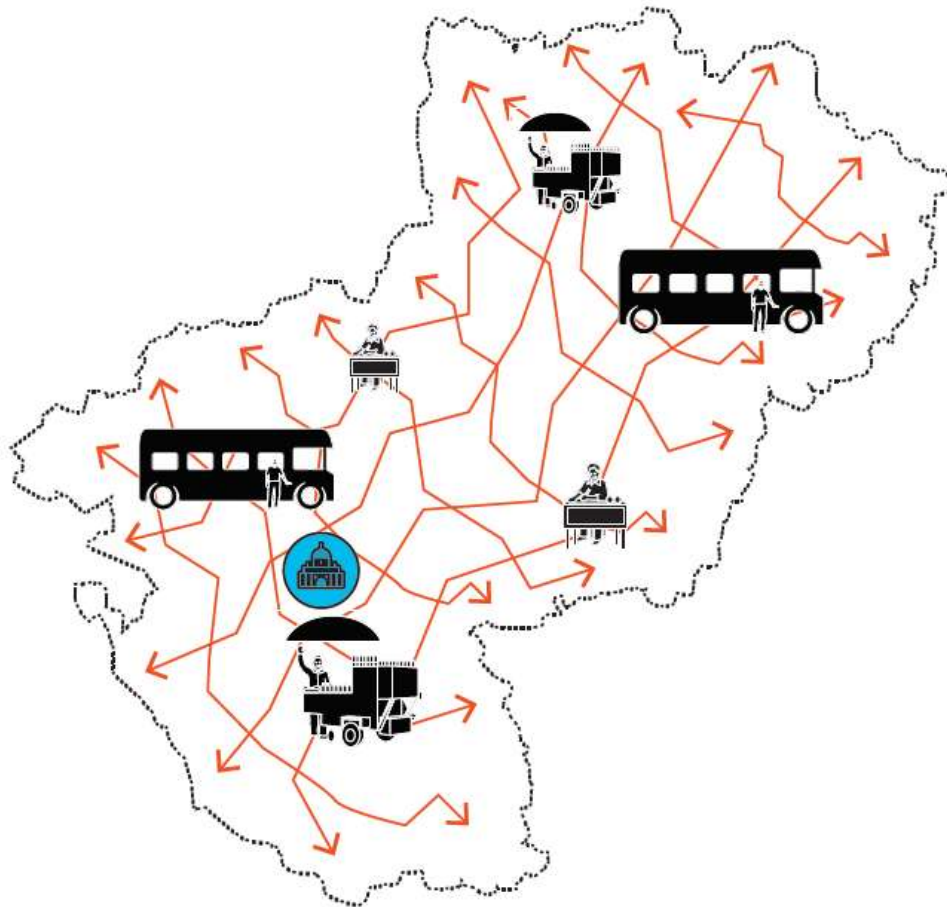
## Problématique

- > Comment orchestrer sa proximité à distance ?
- > Quels outils développer (CRM, infomédiation) pour « rester connecté » aux usagers, mieux les connaître ?
- > Comment « se rendre accessible » à travers les outils numériques ?
- > Comment gagner en réactivité, personnaliser l'offre et développer une stratégie de fidélisation via les RSN ?

Source : Acadie et Stéphane Juguet – pour la Région Pays de Loire

# Flux: la proximité en MOUVEMENT

> Les «mobiles» de l'échange.



## Problématique

- > Comment investir le quotidien en s'insérant dans les flux ?
  - > Comment aller à la rencontre des populations ?
  - > Comment concevoir des offres qui s'ajustent aux temporalités du territoire?>
- Comment relier des entités éclatées pour favoriser l'économie de proximité?

Source : Acadie et Stéphane Juguet – pour la Région Pays de Loire

# Tentative de typologie pour l'action publique

# Tentative de typologie

La collectivité face aux ...	Une proximité de ...	En quête de ...	Zoom sur
Usagers	Services	« Guichets », de prestations, de lieux de recours, de droits d'accès, de qualités de services	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le touristic'truck</li> <li>• Les locaux'moteurs</li> <li>• Les conseillères budget à la halte du cœur</li> <li>• Le Bus France Service du Grand Lucé</li> </ul>
Citoyens	Compréhension	De forums, de scènes publiques, d'écoute croisée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les cafés citoyens de St Barthélémy d'Anjou</li> <li>• Les promeneurs du Net</li> <li>• POP Café</li> </ul>
Acteurs	Conception	D'échanges, de moments, de réseaux, de connivence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cité-Lab</li> <li>• Popid</li> </ul>

# Tentative de typologie

<b>Demande de proximité</b>	<b>Exigence pour la collectivité</b>	<b>Réinventer la proximité</b>
Services	Mesurer la qualité des politiques, en partant de l'aval	Inscrire l'offre dans une perspective de circulations
Compréhension	Partager le sens de l'effort public, qui procède d'une conception de la démocratie par participation aux choix et aux débats dont ils sont issus	Une collectivité qui doit s'expliquer elle-même
Conception	Evaluer l'élaboration de l'action, en partant du principe que plus elle est partenariale, plus elle est pertinente	Se donner des objectifs de convergence entre acteurs aux statuts différents

# **A chaque besoin de proximité son dispositif ?**

## ***1/ Quelles valeurs implicites pour quels objectifs explicites ?***

Sélectionner, préciser et hiérarchiser les cibles à atteindre.

## ***2/ Quels dispositifs concrets et quel management de proximité ?***

Physique, mobile, à distance, combiné ?

## ***3/ Quelles parties prenantes et quel potentiel de mutualisation ?***

Construire une chaîne globale et coordonnée

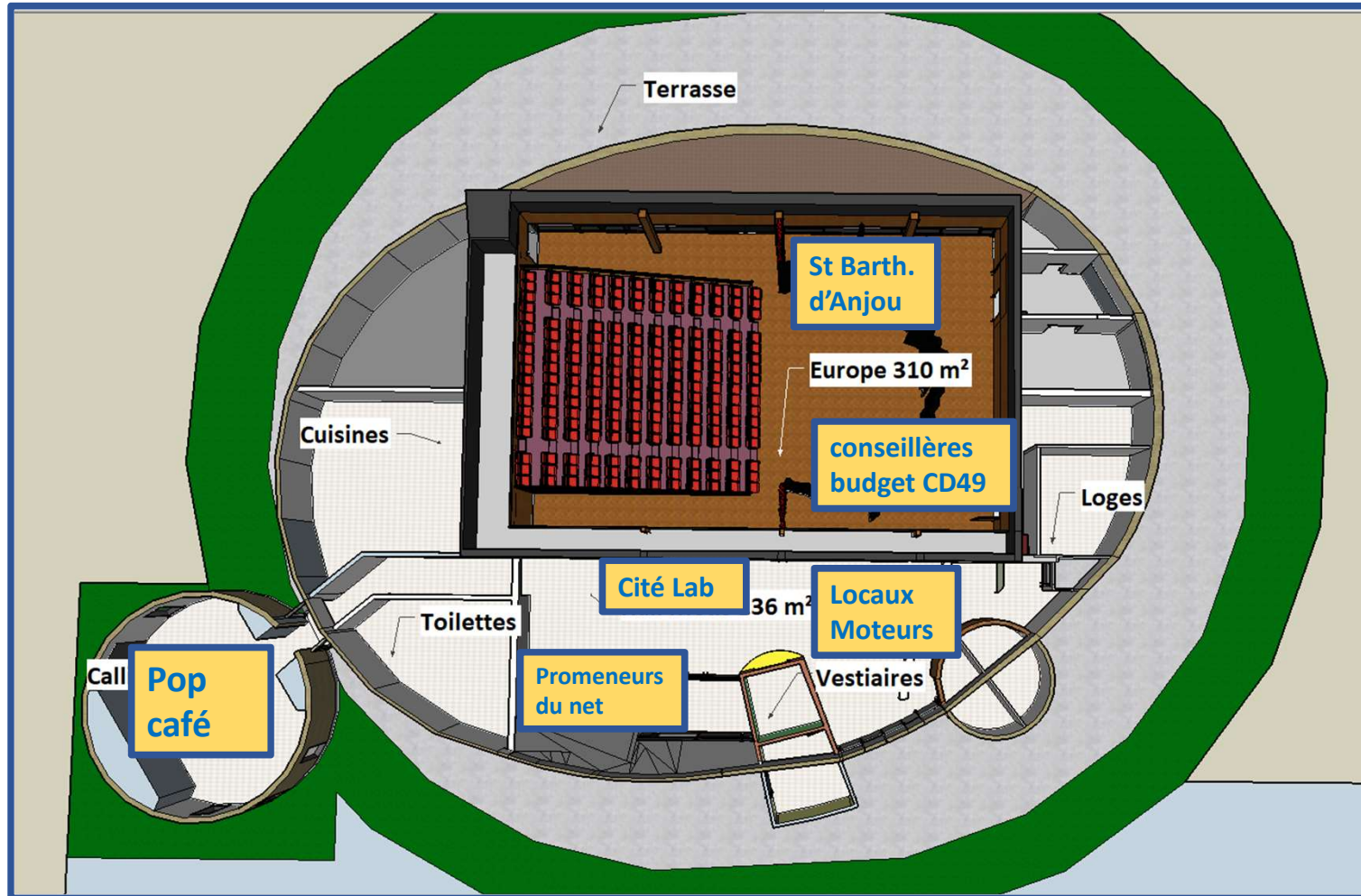
*Innover pour une  
action publique hors  
les murs :  
comment aller vers  
vos habitants, vos  
usagers*

04/10/2022

# Forum d'initiatives

**8 initiatives inspirantes !**

# FORUM D'INITIATIVES



Pop ID

Touristic'Truck

## FORUM D'INITIATIVES

Session 1 - 11h - 11h30	Session 2- 11h35 - 12h05	Session 3 - 12h10 - 12h40
<p><b><u>6 initiatives inspirantes :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Touristic'Truck</li> <li>✓ Participation citoyenne / St Barth</li> <li>✓ CitéLab</li> <li>✓ Les locaux moteurs</li> <li>✓ PopID</li> <li>✓ Les conseillères budget CD49</li> </ul>	<p><b><u>6 initiatives inspirantes :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Touristic'Truck</li> <li>✓ Participation citoyenne / St Barth</li> <li>✓ CitéLab</li> <li>✓ Pop Café</li> <li>✓ Bus France Services</li> <li>✓ Les promeneurs du net</li> </ul>	<p><b><u>6 initiatives inspirantes :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les locaux moteurs</li> <li>✓ PopID</li> <li>✓ Les conseillères budget CD49</li> <li>✓ Pop Café</li> <li>✓ Bus France Services</li> <li>✓ Les promeneurs du net</li> </ul>
<p><i>OFF : Pop Café – Bus France Services – Les promeneurs du net</i></p>	<p><i>OFF : Les locaux Moteurs – PopID – Les conseillères budget CD49</i></p>	<p><i>OFF : Touristic'Truck – Participation citoyenne St Barth – Cité Lab</i></p>



*Nous vous proposons de continuer nos échanges autour d'un déjeuner préparé par Anna dans son Carrosse !*