



Identifier les problèmes imaginaires 1/2

Dans l'administration on doit toujours tout valider. On doit avoir l'accord de tout le monde avant de faire quoique ce soit. Le problème en cherchant systématiquement une validation, c'est qu'on se déresponsabilise tous ! Plus personne ne veut décider !

Et les décisions sont prises avec pour objectif d'assurer une forme de paix sociale et de ne froisser personne. Elles ne sont plus prises en fonction de celui à qui on ne demande jamais l'avis : l'utilisateur !

1/ la boucle de validation infinie

Sur le service Etudiant Entrepreneur sur lequel j'ai travaillé avec l'Enseignement supérieur, notre mission était de faciliter l'accès des étudiants à l'entrepreneuriat.

Le chef de service, pour qui le fait de créer un service numérique en appui d'une politique publique était complètement nouveau, nous demandait beaucoup de reporting.

Il voulait suivre la moindre décision de l'équipe.

On lui a donné accès à nos outils en ligne pour suivre nos priorités mais il avait des questions sur les changements de priorités suite aux retours de nos utilisateurs.

Au final, après plusieurs discussions musclées, le chef de service a compris qu'au final « *si quoique ce soit foire, ce sera de votre faute* ». Plutôt que de perdre notre temps et le sien on a donc pris nos responsabilités.

On a dealé avec lui une sorte de pacte de non agression et on s'est donné rendez-vous dans 6 mois.

Au bout des 6 mois, on a montré nos résultats c'est à dire plus de 60% de candidatures au statut Etudiant Entrepreneur en un an.

Le chef de service nous a alors dit en pleine démo qu'il a eu raison de nous faire confiance !

- ➔ Une des clés de la survie égale une autonomie garantie. Le rôle de beta.gouv.fr est de négocier cette autonomie et de vous appuyer à chaque fois que vous rencontrez un défaut de confiance.

Il faut rassurer le management intermédiaire en disant qu'au pire, si ça foire, on pourra dire que c'est de notre faute !

2/ la crise politique

Le deuxième problème imaginaire, c'est **la crise politique**, peut-être est-ce spécifique au secteur public mais on a toujours peur qu'une fausse route fasse la une du canard enchaîné ! Cette inquiétude des dirigeants la redescend en cascade sur les équipes qui ont peur de prendre des initiatives.

Créer des services publics numériques innovants



beta.gouv.fr

Et les conséquences possibles d'une erreur potentielle incitent les agents à reconsidérer toute leur action, voire à éviter la moindre initiative.

Je me souviens d'un projet avec la Direction de la jeunesse pour lequel on avait besoin de collaborer avec le réseau d'Information Jeunesse, les BIJ, les CRIJ que vous voyez parfois dans vos villes.

Ces 2 organisations ont une histoire tumultueuse et quelques mois avant le lancement de notre Start-up d'Etat, le réseau Information Jeunesse avait subi un plan social et les relations s'étaient particulièrement tendues entre cette association et sa tutelle ministérielle.

Quand on a dit qu'on allait rencontrer les représentants du réseau Information Jeunesse, la direction du ministère, nous a arrêtés sec ! C'était hors de question. On risquait d'envenimer une relation déjà compliquée.

Or on voulait simplement réutiliser une partie du contenu que le réseau Information Jeunesse produisait déjà pour le mettre en avant. Et orienter des jeunes vers ces guichets. Valoriser leur offre de service.

Quand on est allé leur présenter humblement notre projet, on a trouvé face une écoute attentive et des interlocuteurs volontaires qui nous ont bien voulu nous aider dans la mobilisation d'une communauté d'acteurs et la distribution du service.

- ➔ En venant avec des pistes de collaboration extrêmement concrètes on sort simplement du jeu de posture politique. Et par ailleurs, en allant très vite auprès de nos premiers opposants potentiels, on apprend plus vite ce qui marchera ou ne marchera pas par la suite.

Dans la prochaine vidéo, retrouvez deux autres problèmes imaginaires que j'ai pu rencontrer dans la construction d'une Startup d'Etat.