

Inspiration à l'innovation dans les communes

Lors de la première réunion de l'ACS destinée au personnel des communes et des villes, la centaine de participants a bénéficié de conseils à l'innovation dans les domaines les plus divers allant du service aux citoyens jusqu'au marketing du personnel.

«Le secteur public a besoin d'innovation non pas malgré la pression sur les coûts, mais à cause d'elle», a déclaré Kurt Schori, auteur du livre «La gestion de l'innovation dans le secteur public», lors de la première réunion destinée au personnel des communes et des villes, tenue à Bienne et consacrée à «l'environnement de travail entre la stabilité et l'innovation». Selon lui, l'appréciation institutionnalisée des innovations, la propension des travailleurs à prendre des risques, la culture de l'erreur, l'ouverture et la transparence de la communication, la formation et le perfectionnement, la création d'espaces de liberté ainsi que la tolérance et l'encouragement de champions sont des facteurs contribuant à une culture d'entreprise propice à l'innovation. Kurt Schori a également félicité l'ACS, organisatrice de cette réunion, pour son «approche innovante» consistant à tenir les ateliers avant les discours généraux.

L'innovation est importante pour l'attractivité des employeurs. Cette constatation est vraie non seulement dans le secteur privé, mais aussi de plus en plus dans les communes. Stefan Widmer, responsable du marketing des RH à Postfinance, a donné des conseils pour faire preuve d'innovation dans le recrutement du personnel: «Impliquez tout simplement les collaborateurs en place dans le processus de candidatures: vous n'aurez jamais d'ambassadeurs plus authentiques. Tirez parti de la force des émotions et évitez les mails standard ennuyeux et les interpellations impersonnelles.»

Une plateforme de récits locaux

La question de l'innovation se trouvait également au cœur des cinq ateliers organisés en parallèle. L'atelier Service aux citoyens a présenté de nouvelles offres de communication, par exemple la plateforme en ligne 2324.ch, ainsi baptisée à cause du nombre de communes, qui a cependant diminué entre temps. «Nous allons quand même conserver ce nom», a affirmé son cofondateur Nicolas Hebting. «2324.ch est une plateforme en



Ruedi Erismann, Chat Experience Manager chez Swisscom, a expliqué comment Swisscom offre ses services à la clientèle dans le monde du numérique. Photo: Stefan Hofmann

ligne destinée aux récits locaux et qui vise à encourager le dialogue entre la population, les associations et l'administration communale», a précisé Nicolas Hebting. Elle combine les fonctions d'un journal local avec celles d'un réseau social tel que Facebook. «Les habitants lisent les communications officielles de la commune et peuvent eux-mêmes créer des articles, les liker ou s'abonner – même au nom de leur association ou d'autres organisations locales.» Cette plateforme ne fait pas concurrence aux sites web des communes, mais les complète. «Enfin, 2324.ch est associée à l'espoir de renforcer l'identification à la commune et la participation au sein de celle-ci», a conclu Nicolas Hebting.

Projet «Züri wie neu»

La Ville de Zurich a emprunté une voie innovante avec son projet «Züri wie neu» qui permet, par le biais d'une application ou du site web, d'annoncer les dommages subis sur les infrastructures municipales, par exemple un trou dans le revêtement routier ou un éclairage défectueux. «Ce portail est animé et géré de façon transparente par l'administra-

tion municipale», a déclaré Christian Gees, responsable de l'unité du centre SIG de la ville de Zurich. L'annonce est alors transmise au service compétent en un jour ouvrable et il y est répondu si possible dans les cinq jours ouvrables. Ce projet émane d'un concours d'idées. Entre avril 2013 et août 2016, on a enregistré 9163 annonces, soit sept par jour. ««Züri wie neu» stimule la participation et rend visible l'action de l'administration dans ce domaine», a déclaré Christian Gees.

Les autres ateliers ont traité des thèmes suivants: «Héros du climat: Prise de conscience climatique dans l'administration» (l'ACS a d'ailleurs organisé cette réunion sans incidence sur le CO₂), «Des places de travail sûres et saines dans les communes et les villes», «Soigner son image – la ville/commune comme employeuse attrayante» et «Innovation: réflexion dans le cadre des modèles commerciaux et communaux».

Philippe Blatter

Informations:

www.tinyurl.com/seminaire-innovation