

Défi :

**La mise en place du programme d'amélioration continue « Services Publics + »  
à la Ville de Caluire-et-Cuire**

Une démarche d'amélioration continue  
basée sur l'expérience usager et l'expertise des agents

Lancé par la Direction Interministérielle pour la Transformation Publique (DITP), le programme d'amélioration continue Services Publics + est un référentiel de qualité bâti autour de 9 engagements pour rendre le service public plus proche, plus efficace et plus simple.

La Ville de Caluire-et-Cuire a souhaité développer cette action au sein de sa collectivité pour améliorer la qualité de son service à l'usager. Elle a ainsi proposé à la Public Factory de relever le défi de lancer cette démarche en s'appuyant sur l'expérience usager et l'expertise des agents.

Un groupe d'étudiants a été constitué composé d'étudiants de Sciences-Po Lyon et, originalité remarquable, d'étudiants en design de l'école Strate.

En mobilisant le design thinking, méthode d'intelligence collective centrée sur l'utilisateur (ses usages, ses attentes, ses besoins), les étudiants ont mené des phases d'enquête, d'entretiens, d'immersion mais également animé des séances d'intelligence collective et de prototypage avec les agents de la collectivité.

A l'issue de 6 mois de travaux, les étudiants ont non seulement proposé à la Ville un plan d'action pour répondre à chacun des 9 engagements de Service Public + pour les services Simplicité, du Centre Communal d'Action Sociale et de la médiathèque, mais également des actions très opérationnelles comme une signalétique plus adaptée, un outil d'information continue, un annuaire métier ou une méthode managériale d'amélioration continue.