

## **Rapport du Président**

Séance publique  
du lundi 19 juin 2023  
**N° CD-2023-3-1-1**  
**N° applicatif 6281**

### **1<sup>ère</sup> Commission**

Commission Service public alsacien et transformation de l'action publique en lien avec les habitants

#### **Service instructeur**

Direction de l'innovation et de la transformation publiques

### **SERVICE PUBLIC ALSACIEN - FEUILLE DE ROUTE 2023-2026**

Résumé : Depuis sa création le 1er janvier 2021, la CeA assume une ambition : la mise en œuvre d'un service public renouvelé porté par les valeurs de Proximité, d'Efficacité et de Citoyenneté : le Service Public Alsacien.

L'objectif est simple : répondre aux problématiques quotidiennes des Alsaciens, tout en anticipant les transitions à l'œuvre et à venir (énergétiques, écologiques, démographiques...), le vieillissement de la population, le retrait de l'État de certains territoires...

Un accès facilité à nos services publics est crucial, il est indispensable que les services et dispositifs élaborés soient facilement mobilisables par les Alsaciens. Les politiques se doivent d'être conçues pour et depuis les acteurs du territoire, qu'il s'agisse des habitants, des entreprises, des associations et des partenaires, ce tout en maîtrisant les coûts.

Les résultats du travail engagé depuis plus de deux ans sont mesurés, visibles et des avancées importantes en découlent (amélioration de l'expérience usagers, développement de la démocratie d'implication, renforcement de la transparence et de l'efficacité...). D'un point de vue quantitatif, 61% des projets identifiés sont achevés, ce qui représente 32 projets aboutis. La plus-value du Service Public Alsacien n'est plus à démontrer et ses réussites sont reconnues au niveau national, en attestent par exemple les deux Prix Territoria remis à la CeA en 2022.

En tant que pierre angulaire du mandat politique 2021-2028, le Service Public Alsacien doit désormais amorcer une seconde phase de déploiement. Il est ainsi proposé de poursuivre et d'accélérer la démarche au travers d'engagement et objectifs quantitatifs et qualitatifs précis.

Depuis sa création le 1<sup>er</sup> janvier 2021, la CeA assume une ambition : la mise en œuvre d'un service public renouvelé porté par les valeurs de Proximité, d'Efficacité et de Citoyenneté : le Service Public Alsacien.

L'objectif est simple : répondre aux problématiques quotidiennes des Alsaciens, tout en anticipant les transitions à l'œuvre et à venir (énergétiques, écologiques, démographiques...), le vieillissement de la population, le retrait de l'État de certains territoires... Pour cela les élus, avec l'ensemble des services, construisent des politiques

publiques qui améliorent concrètement le quotidien des citoyens et qui ne laissent personne au bord du chemin.

Outre la qualité des politiques publiques, un accès facilité à nos services publics est crucial, il est indispensable que les services et dispositifs élaborés soient facilement mobilisables par les Alsaciens. Les politiques se doivent d'être conçues pour et depuis les acteurs du territoire, qu'il s'agisse des habitants, des entreprises, des associations et des partenaires, ce tout en maîtrisant les coûts.

A cet égard, la dimension innovante de nos services publics constitue un levier fort, désormais ancré dans les pratiques administratives et dans l'élaboration de nouveaux projets.

Les résultats du travail engagé depuis plus de deux ans sont mesurés, visibles et des avancées importantes en découlent (amélioration de l'expérience usagers, développement de la démocratie d'implication, renforcement de la transparence et de l'efficacité...). La plus-value du Service Public Alsacien n'est plus à démontrer et ses réussites sont reconnues au niveau national, en attestent par exemple les deux Prix Territoria remis à la CeA en 2022.

En tant que pierre angulaire du mandat politique 2021-2028, le Service Public Alsacien doit désormais amorcer une seconde phase de déploiement. Il est nécessaire de poursuivre et d'accélérer la démarche afin d'atteindre des objectifs quantitatifs et qualitatifs précis.

## **I- LA DEMARCHE DE CONSTRUCTION DU SERVICE PUBLIC ALSACIEN**

La démarche initiée se veut concrète avec des finalités aussi bien internes qu'externes. En effet, l'efficacité de notre collectivité est la condition première d'un service public satisfaisant et de qualité.

Le Service Public Alsacien s'est construit à partir des retours formulés par les territoires et par les agents. En 2021, l'ensemble des Commissions territoriales et des équipes d'animation en territoire ont été associées et consultées pour parvenir à un état des lieux précis des besoins de terrain.

Depuis, un travail de fond mobilisant des expertises métiers diverses a été engagé. Il s'agit d'une approche relativement novatrice au regard des modes d'actions traditionnels, c'est pourquoi elle nécessite une collaboration fondée sur la transversalité et l'échange.

L'identification des actions du Service Public Alsacien s'appuie sur la créativité des agents de la CeA, mais aussi sur la réalisation régulière de benchmarks et de rencontres (comme la Journée de la transformation publique), ce afin d'identifier de nouvelles idées ou de recenser les bonnes pratiques. Ce travail permet de mesurer les difficultés et réussites d'expériences menées sur le terrain. Pour mémoire, des échanges ont eu lieu avec de nombreux Départements reconnus pour leur capacité à se transformer et à innover au profit des agents et des usagers :

- Le département du Val-d'Oise : sur la mise en place d'une école du management par l'innovation, l'expérimentation d'une connexion avec l'URSSAF pour connaître le nombre de BRSA occupant un emploi...
- Le département de l'Ille-et-Vilaine : sur la territorialisation, la possibilité de contacter le Président via le magazine départemental, la mise en place du droit d'interpellation citoyenne...
- Le département du Calvados : sur la mise en place d'un dossier APA court et simple, la création du « Doctolib des collectivités » pour lutter contre les rendez-vous non honorés, le déploiement d'un baromètre de la satisfaction usagers permettant aussi de recueillir des attentes et des besoins précis...

- La région Pays-de-la-Loire : sur leur système de réseaux d'ambassadeurs diffusant la culture de l'innovation, la territorialisation des politiques de santé, la mise en place d'un « Doctobus » pour aider les médecins à aller vers les usagers les plus éloignés...

Sur le plan de la gouvernance, outre la volonté de questionner, d'associer et de construire avec les Alsaciens et les agents, des instances de pilotage ont vu le jour : une Commission thématique a spécifiquement été créée pour répondre à la nécessaire bonne exécution des décisions politiques. Un Comité de pilotage, regroupant des élus et les représentants de la direction générale, a également été installé, il vise à ce que le Service Public Alsacien soit porté à tous les niveaux de la collectivité et conserve sa cohérence en termes d'actions. Enfin, des journées d'immersion ont été effectuées au sein de plusieurs services pour comprendre leur fonctionnement, leurs difficultés, et parvenir à la construction de solutions adaptées et réalistes.

## **II- LES OBJECTIFS CONCRETS DU SERVICE PUBLIC ALSACIEN | 2023 - 2026**

Les priorités des usagers sont claires : 58% des Français souhaitent plus de rapidité, 42% plus de simplicité, 34% une meilleure égalité des services publics sur les territoires et 25% un suivi plus personnalisé<sup>1</sup>.

Le Service Public Alsacien propose à travers ses principes d'action déclinés en objectifs des cibles claires pour guider notre action collective et apporter à chaque Alsacien des réponses humaines, rapides et adaptées à leur situation personnelle.

**A – PROXIMITE** | La CeA est un acteur de proximité présent sur l'ensemble du territoire alsacien avec ses 6500 agents, ses 157 lieux d'accueil sociaux, ses 35 CEI, ses 6 antennes de la bibliothèque d'Alsace, ses maisons de l'Habitat en territoire, les InfoBest, les Euro District et la Maison de service du Rhin supérieur. Elle permet aux habitants d'accéder facilement et rapidement à ses services à travers un accueil humain basé sur l'écoute et le dialogue :

**Pour garantir une action de PROXIMITE en faveur des Alsaciens, la CeA s'engage à :**

- ***Assurer un accueil humain, universel et proche des citoyens grâce à des lieux d'accueil visibles à moins de 20 minutes en transports de chaque Alsacien :***
  - o Garantir le maillage en territoire sur l'ensemble du mandat.
  - o Assurer la visibilité des lieux d'accueil à travers le site internet, les supports d'information et une communication active en territoire.
  - o Coordonner les actions avec les communes, les services de l'État et les collectivités tout en faisant de la CeA un point d'orientation pour les usagers.
  - o Rendre visible les lieux d'accueil des usagers en achevant la signalétique sur l'ensemble des sites d'ici fin 2024.
- ***Former un bouclier face à la fracture numérique de 300 000 Alsaciens et en limiter l'impact à travers un accompagnement augmenté :***
  - o Assurer un accueil humain universel dans les lieux « physiques » recevant du public.
  - o Placer des conseillers numériques dans les zones non couvertes par les autres acteurs et assurer leur coordination.
  - o Former les travailleurs sociaux et les agents effectuant de l'accueil à l'accompagnement numérique.

---

<sup>1</sup> Delouvrier 2019

**B – CITOYENNETE** | La CeA interroge et fait participer les Alsaciens à l'élaboration de ses politiques publiques et dispositifs grâce à des méthodes innovantes de consultation afin de renforcer la confiance et construire un service public « cousu main » :

**Pour constituer une référence en matière de CITOYENNETE, et être le laboratoire de la participation des usagers et citoyens, la CeA s'engage à :**

- **Garantir une prise en compte systématique du point de vue des usagers et s'assurer d'un score supérieur à 80% de satisfaction**
  - o Réaliser un baromètre annuel de satisfaction des services aux usagers à compter de 2024 en mesurant leur satisfaction au travers des lieux d'accueil et du site internet.
  - o Tester les démarches et dispositifs via des panels citoyens et groupes testeurs et les adapter en conséquence.
- **Construire ses politiques publiques depuis les usagers et organiser des concertations auprès de ses usagers / partenaires tous les trois ans, et ce pour chaque politique publique :**
  - o Développer des Comités d'usagers pour les politiques publiques.
  - o Promouvoir pour chaque développement de politique publique une concertation avec les citoyens et/ou les partenaires.
  - o Assurer lors des concertations par politique publique la prise en compte des besoins de chaque territoire grâce à notre organisation territorialisée.

**C – EFFICACITE** | La CeA travaille fortement à la simplification de son organisation et de ses procédures pour faciliter le parcours usagers, réduire les délais de traitement et apporter des réponses rapides aux sollicitations qu'elle reçoit.

**Pour une garantie d'EFFICACITE, un service public rapide et simplifié, la CeA s'engage à :**

- **Construire un service réactif en faveur des Alsaciens et réduire significativement les délais de traitement des demandes :**
  - o Continuer de réduire les délais de traitement des démarches.
  - o Réduire le temps d'attente des usagers au téléphone et garantir une prise en charge systématique des demandes.
  - o Garantir aux usagers qui contactent la collectivité par courrier une réponse dans un délai de 2 semaines.
- **Bâtir un service public simplifié centré sur les usagers et simplifier 80% des démarches proposées aux usagers :**
  - o Simplifier 100% des courriers envoyés par la CeA.
  - o Simplifier tous les formulaires qui peuvent faciliter le quotidien des usagers.
  - o Offrir aux usagers un site internet accessible et intuitif.
  - o Réduire de 30% les pièces demandées dans le cadre des démarches administratives (sauf contraintes légales).
  - o Vérifier la validité de nos démarches en les testant auprès des usagers.
  - o Développer le « dites-le nous une fois » entre les services de la CeA (ne pas demander aux usagers de fournir des pièces ou des informations qu'ils ont déjà communiquées à un service de la collectivité).

### **III- LES SUCCES D'ETAPE DU SERVICE PUBLIC ALSACIEN**

Les deux premières années ont permis d'achever 61% des projets initialement identifiés pour mettre en œuvre les principes de proximité, d'efficacité et de citoyenneté, ce qui représente 32 projets aboutis. Ces projets concernent l'ensemble des directions de la collectivité et témoignent du côté fondamentalement transversal du Service Public

Alsacien. Ce bilan positif a été permis par l'engagement des élus et des agents qui ont œuvré pour un service public renforcé.

Notre collectivité est aujourd'hui reconnue pour ses initiatives et la qualité des innovations portées :

- Un Prix Territoria Or a été décerné à notre collectivité, dans la catégorie « innovation managériale » parrainée par le CNFPT, pour sa démarche de simplification des courriers administratifs à destination des usagers.
- Un Prix Territoria Argent a été attribué à notre collectivité, dans la catégorie « Attractivité territoriale » parrainée par la FDJ, pour le lancement de Okoté – plateforme de financement participatif générant des innovations sociales territoriales.
- Le Grand Prix des Territoires en Transitions a été remis à notre collectivité pour sa stratégie énergétique qui s'est révélée exemplaire en matière de bonnes pratiques et de bon sens (ce prix est le résultat d'une étude réalisée sur 287 000 Français par Mon Avis Citoyen, et d'une concertation avec le Cercle des Elus).
- Le 1<sup>er</sup> Prix de l'institut national des Routes, des Rues et des Infrastructures pour la Mobilité a été octroyé à notre collectivité pour sa Charte routes et biodiversité.

### *Les actions achevées*

Parmi les projets aboutis visant la **PROXIMITE** du service public, on retrouve :

- **Le renforcement des équipes d'animation des territoires** (recrutement de développeurs territoriaux), notamment pour les territoires du Haut-Rhin, pour une meilleure capacité à suivre des projets thématiques au plus proche des réalités des territoires et de leurs acteurs.
- Le **déploiement d'environ 325 téléphones portables auprès des travailleurs sociaux** pour parvenir à un meilleur accompagnement des publics tout en renforçant la sécurité des agents.
- **La préfiguration de l'offre Alsace PA/PH en territoire** qui a permis de poser une réflexion appuyée par des chiffres et le point de vue de l'ensemble des parties prenantes ; actuellement, deux expérimentations dans le Bas-Rhin et dans le Haut-Rhin sont en cours.
- Les **Maisons de l'habitat** qui offrent **un service d'information et de conseil en proximité** sur chacun des 7 territoires alsaciens.
- **La nouvelle dénomination des UTAMS et TDS, désormais « Espace Solidarité Alsace »**, choisie à la suite d'une consultation des élus puis des agents. Cette nouvelle dénomination, en plus d'harmoniser les appellations entre Haut-Rhin et Bas-Rhin, permet de renforcer notre lisibilité.
- **La simplification des rapports et des délibérations** fondée sur la méthode Facile à lire et à comprendre (FALC) pour accroître la compréhension de leur contenu.

Parmi les projets aboutis visant **l'EFFICACITE** du service public, on peut citer :

- **L'accompagnement des usagers en situation de fracture numérique** grâce au déploiement de conseillers numériques dans les zones alsaciennes non couvertes, mais aussi grâce au déploiement du « Digibus », un dispositif itinérant visant à renforcer l'inclusion numérique des Alsaciens via des formations, de l'aide à la réalisation des démarches...
- **La formation de correspondants MDPH en territoire** pour accompagner les usagers locaux dans la constitution de leur dossier MDPH et disposer d'un interlocuteur privilégié (notamment pour les travailleurs sociaux chargés d'orienter les usagers).

- **La territorialisation des courriers** qui sont désormais traités directement en territoire pour plus d'efficacité et de proximité.
- **Le déploiement de la plate-forme numérique de demandes de subventions** testée par les utilisateurs - 1<sup>er</sup> site de la CeA à proposer la connexion à France Connect et à être homologué RGS. Cela permet de suivre en temps réel le traitement des demandes, de les centraliser et d'éviter des saisies chronophages pour les utilisateurs.
- **La dématérialisation de 15 dispositifs de la CeA** (conférence des financeurs, aides aux clubs sportifs, artistes en collègue...).
- **Le déploiement de la plate-forme numérique transfrontalière** sur les conditions de franchissement des frontières en période de pandémie (plus de 200 000 utilisateurs).
- **La mise en place d'un système de gestion des irritants recensés par les élus** qui doit permettre la remontée d'éléments de terrain afin de déployer des solutions correctives aux difficultés.
- **La réduction de 35% des dépenses énergétiques** au sein des bâtiments de la collectivité.

Parmi les projets aboutis favorisant la **CITOYENNETE** dans le service public :

- **La mise au point sur les situations du Tour d'Alsace** à travers un état des situations et difficultés rencontrées par les citoyens et agents à l'occasion du Tour d'Alsace du Président et l'envoi de réponses à l'ensemble des demandes.
- **La consultation sur la sortie du Grand Est via la plate-forme citoyenne « Entre vos mains »** désormais en ligne pour que les citoyens puissent devenir acteurs de l'action publique et s'exprimer librement comme ils l'ont fait en appelant à la sortie de la région Grand Est.
- **Le déploiement du dispositif Okoté** visant à financer des projets d'économie sociale et solidaire impactant les territoires. Il s'agit d'une plateforme de financement participatif permettant aux Alsaciens de choisir les projets qu'ils souhaitent soutenir. Dès qu'un citoyen donne 1€, la CeA et une entreprise partenaire font de même, ce afin de tripler le don initial.
- **La mise en place du Conseil de développement** regroupant 100 Alsaciens afin de les faire travailler sur différents sujets dans le but de construire des réponses adéquates et fidèles aux besoins du terrain.
- **L'élaboration du Schéma Alsacien de Coopération Transfrontalière (SACT)** qui a regroupé 80 porteurs, 127 projets et 500/600 partenaires, **avec l'apport du Conseil de développement.**
- **L'adoption du droit d'interpellation citoyenne** via la définition des modalités de saisine permettant aux citoyens d'interpeller le Président sur des sujets de politiques publiques.
- **L'organisation de nombreux temps de concertation et d'intelligence collective avec les Alsaciens** sur les politiques publiques de la collectivité (concertation Habitat, consultation lecture publique, concertation politique sportive, comité des BRSA, forum de la culture, consultation sur le nouveau portail de la bibliothèque d'Alsace, conseil consultatif des jeunes de l'ASE...).
- La **mise en œuvre du jeu sur la prévention du harcèlement** au sein des collèves.
- **La création d'un outil démocratique à destination de la jeunesse**, pour promouvoir la citoyenneté et l'éducation civique, résultant d'une co-construction avec des collégiens.
- Le **cercle de concertation avec les 147 collèves publics alsaciens** dans le cadre de la convergence de la Dotation Générale de Fonctionnement.

- **La préparation des expositions du Vaisseau** qui se fait en associant des Alsaciens à travers des groupes testeurs.
- Le déploiement d'une **offre de services du réseau d'Ingénierie Territoriale d'Alsace** au profit de l'aménagement du territoire, des citoyens, des communes (avec un guide dédié).
- **L'appel à manifestation d'intérêt pour les « investissements territoriaux dédiés au tourisme de proximité »** avec un accompagnement des porteurs de projet.
- La mise en place de **délégations partielles de compétences aux aides à l'investissement immobilier** des entreprises avec les EPCI alsaciens volontaires via ALSABAIL.
- **La constitution d'un groupe « testeurs des politiques publiques »** composé de membres du Conseil de développement chargés d'apporter leur regard sur les actions de la CeA. Un travail a par exemple déjà été mené sur la question de l'accès à l'information de la collectivité, la visibilité des décisions politiques et la qualité du site internet. Il s'agit désormais d'interroger ce groupe sur d'autres points de la vie de la collectivité.
- **L'organisation des 70 ans du Parlement européen** visant à créer du lien entre les 1100 jeunes collégiens européens qui participeront à l'évènement et à les sensibiliser à la citoyenneté européenne.

D'autres actions s'inscrivent dans le cadre plus global du Service Public Alsacien avec la volonté de promouvoir l'innovation :

- **L'organisation de plusieurs mois de l'innovation** incluant une trentaine d'évènements (webinaires, formations, ateliers de test, présentations, interviews...) afin de sensibiliser les agents de la collectivité sur cette thématique et promouvoir des bonnes pratiques ; au total, ces évènements ont réuni plus de 500 participants.
- **L'organisation d'une Journée de la transformation publique** réunissant 200 agents de la collectivité et des représentants de structures publiques et privés ayant développé des solutions innovantes sur plusieurs thématiques : transition numérique ; transition écologique et énergétique ; transition sociétale ; administration agile ; participation citoyenne.
- **Le lancement d'un réseau innovation interne nommé « Id-AI »**, à la suite de la Journée de la transformation publique, pour promouvoir la culture de transformation et d'innovation entre les services et directions mobilisant plus de 300 agents.

### *Les actions en cours de réalisation*

De nombreuses actions sont en cours de mise en œuvre et des étapes importantes ont déjà été franchies.

Pour parvenir à un service public encore plus **PROCHE**, la Collectivité européenne d'Alsace continue de mener de nombreuses actions :

- **Le pilotage et la simplification du SDAASP** grâce à une convergence des deux anciens schémas qui facilitera la création du nouveau Schéma départemental de solidarité territoriale institué par la loi 3DS.
- **La démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil** proposé dans nos 157 lieux répartis sur l'ensemble du territoire. En ce sens, un état des lieux des besoins a été réalisé, des formations sur les postures d'accueil ont été organisées et la fréquentation des lieux d'accueil a été mesurée. Nous poursuivons nos efforts pour renforcer leur accessibilité et leur lisibilité, favoriser et développer les partenariats,

définir une gouvernance alsacienne afin de construire un plan d'action avec les agents et les élus.

- **La démarche d'amélioration et de simplification de l'accueil téléphonique** visant à mettre à plat les circuits téléphoniques en territoire et à améliorer le taux de décroché.
- **L'amélioration de la visibilité des actions de la CeA** qui consiste à terminer les changements de signalétique et à produire des plaquettes d'information à destination des Alsaciens.
- **Le renforcement de l'inclusion numérique** pour augmenter le maillage du territoire avec par exemple un réseau d'aide, la formation d'aidants numériques, l'organisation d'ateliers et une meilleure coordination des acteurs locaux (communes, médiathèques...).

Pour parvenir à un service public encore plus **EFFICACE** et simple, la Collectivité européenne d'Alsace poursuit ses actions :

- **La simplification des formulaires administratifs** pour alléger les formalités administratives et produire des documents plus compréhensibles et rapides à remplir.
- **La simplification des courriers administratifs adressés aux usagers** (action lauréate du Prix Territoria Or dans la catégorie « Innovation managériale » parrainée par le CNFPT) : les courriers APA ont été simplifiés et testés par des usagers qui ont reconnu leur caractère plus lisible et compréhensible. Le travail continue avec les courriers FSL, PMI, RSA et MDPH. Pour le moment, les courriers simplifiés représentent environ 100 000 envois par an (sur 500 000).
- **La simplification du suivi de l'utilisateur** à travers l'acquisition d'outils de suivi de l'utilisateur et le déploiement de France Connect sur les sites de la CeA (comme c'est maintenant le cas pour le portail des aides).
- **L'intégration d'une interface pédagogique sur internet** pour orienter l'utilisateur vers les lieux de la CeA grâce à une carte interactive par exemple.
- **Le déploiement des douches adaptées / amovibles** pour les personnes en situation de perte d'autonomie. Le modèle économique est en cours de développement par SEMIA.
- **La réduction des délais de traitement de la MDPH** pour garantir l'efficacité de nos services et agir rapidement pour les usagers. Des agents ont été recrutés et les délais ont déjà diminué même si le travail se poursuit.
- **Le développement de l'offre de services numériques** pour offrir davantage de services en ligne puis en organisant des tests usagers sur les solutions conçues. Les demandes de subventions se font désormais sur une plate-forme en ligne et la simplicité de cette nouvelle démarche porte ses fruits.
- **Le renforcement de l'efficacité numérique de l'administration** via des formations systématiques sur les applications métiers, l'évaluation du niveau de maîtrise numérique des agents et un renforcement de l'accompagnement au changement dans le cadre de la modernisation numérique de la collectivité.
- **L'organisation d'un simplifickathon** pour simplifier les process administratifs internes et les parcours usagers ; il s'agira d'un « hackathon » associant les agents à la conception de nouveaux process.
- **La simplification des dispositifs de la politique habitat** à travers une division par trois du nombre de dispositifs existants (passage de 13 dispositifs à 4).
- **La dématérialisation de tous les dispositifs** pour faciliter leur révision et leur simplification étant donné que cela entraîne une refonte totale de ces derniers.

Pour parvenir à un service public encore plus **CITOYEN**, la Collectivité européenne d'Alsace travaille actuellement sur :



- **La constitution de nouveaux comités d'usagers** avec par exemple la création d'une instance d'écoute aux familles dans le cadre de la protection de l'enfance, la création d'un système de concertation sur le projet 5A3F, l'association des usagers des collèges pour les transformer...
- **Le renforcement de la capacité d'action des membres du Conseil de développement** en formant certains membres à l'animation et à la facilitation pour que le conseil puisse être plus autonome.

D'autres actions sont en cours dans le cadre plus global du Service Public Alsacien :

- **La révision et la dématérialisation du process du circuit courrier** qui doivent aboutir à un système plus efficace et harmonisé, à l'échelle de la CeA.
- **Le renforcement de l'exemplarité numérique de la CeA** à travers le déploiement d'une stratégie Data permettant une action collective plus pertinente et la mise en œuvre d'une réelle politique de sobriété numérique.
- **La mise en place de « Frigos anti-gaspi »** aux abords des collèges afin de donner les produits non-servis et non-consommés des restaurants scolaires dans un but de lutte contre le gaspillage alimentaire et contre l'inflation.

Au vu de ce qui précède, des succès d'étape du Service Public Alsacien et de l'importance de ses objectifs, il est proposé :

- De prendre acte des réalisations et d'approuver le développement du Service Public Alsacien ainsi que la démarche qui le soutient.
- D'approuver les objectifs quantitatifs et qualitatifs susmentionnés ainsi que leurs principes d'action devant guider l'action de la Collectivité européenne d'Alsace.
- Donner mandat au Président et à la 1<sup>e</sup> Commission Service public alsacien, à la transformation de l'action publique en lien avec les habitants pour mener les travaux et réflexion sur le sujet de façon partenariale à travers une co-construction impliquant les citoyens, les partenaires, les entreprises, les associations, les élus et l'administration.

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.