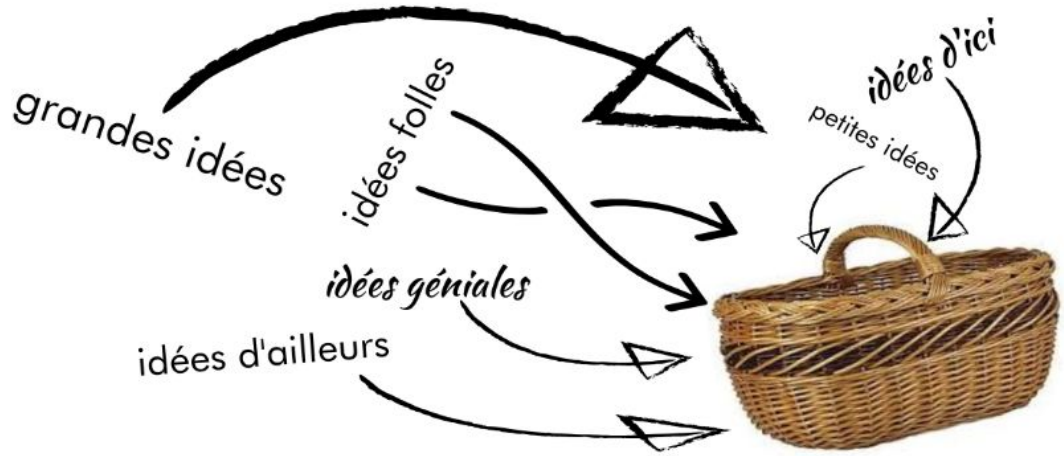
Bilan de la récolte des idées des agents pour améliorer le service public

#anticiper #adapter #simplifier #faciliter #inventer #renouveler



2018
1ère édition

contact@labase-na.fr
www.labase-na.fr

Sommaire

1 Introduction
Pourquoi les idées des agents ?

2 Grandes étapes de l'opération
Parcours des idées ...

3 Idées lauréates
4 chantiers prioritaires

4 Simplification des informations et démarches administratives
7 Déclinaison Bordeaux Métropole
10 Déclinaison Département de la Gironde

14 Transfert ponctuel de personnels entre services

21 Bureau mobile d'accompagnement aux démarches en ligne

29 Vis ma vie - Agents de terrrain et décideurs administratifs

36 Apprentissages et synthèse des travaux

Pourquoi les idées des agents ?

Les agents publics sont des personnes à double/triple/quadruple casquette : citoyens/usagers,membres des associations, élus... Ils ont une perception multiple des réalités vécues par les usagers et des pratiques à l'intérieur des institutions. Ils font aussi preuve, quotidiennem ent, de leur attachement à l'intérêt général et leur aspiration à un service public qui puisse répondre efficacement aux besoins de tous et de chacun.

Qui de mieux pour inviter en premier à proposer des idées pour l'amélioration du service public ?

Un grand merci à tous ceux qui ont participer à la démarche !

169 idées

Une centaine d'agents ont répondu à l'appel et ont proposé, individuel ou collectivement, plus de 160 idées !

Nous avons fait confiance aux agents pour prioriser eux-mêmes les idées, lors d'un processus participatif qui s'est clôturé pendant notre kermesse d'anniversaire

Un processus participatif

Quoi de mieux comme cadeaux que d'avoir 4 chantiers concrets de transformation en perspective et l'opportunité de libérer le génie des agents, pendant un processus agile et collaboratif d'incubation ?

4 chantiers prioritaires

De septembre à décembre, nous avons profité d'un espace d'autorisation élargi, pour relever un double défi : co-créer des solutions efficaces dans un temps récord et apprendre du processus pour faciliter la transformation de nos organisations et actualiser leurs modes de fonctionnement !

3 mois de travail en mode agile

Parcours des idées ...

Idées initiales

Mai 2018

Chantiers

Juin 2018

1 Idéation

27/09/2018

2 Benchmark

3 Modélisation

4 Prototypage (matérialisation)

5 Test

Idées développées

Décembre 2018

... et suites ?

Projets ou expérimentations des services métiers

Projets ou expérimentations en inter-institutionnel

LaBase.

4 chantiers prioritaires
incubés de septembre à décembre 2018

LaBase.

Amélioration du service public

Simplification des informations et des démarches administratives (suppresion des pièces justificatives, ergonomie de formulaires, agréments PMI, mutualisation de procédures MDPH, RSA...)

CHANTIER :
- Améliorer l'information donnée au public/simplifier les démarches
- supprimer les pièces justificatives demandées aux citoyens pour leurs dossiers administratifs et les remplacer par des contrôles a posteriori avec un algorithme associé par rapport aux données des profils des demandeurs.
- travailler en amont les différents formulaires à remplir pour améliorer leur ergonomie
- Les assistantes maternelles et les assistantes familiales devraient pouvoir gérer tout dorénavant en ligne (agréments, modifications, fiches de liaison, informations à la PMI...) via un compte en ligne sur le site Ditoda.fr. Cela permettrait d'avoir des données plus fiables relatives aux informations à transmettre par ces professionnels et de simplifier la gestion administrative pour le service de Protection maternelle et infantile (PMI).
- Certaines procédures pourraient être simplifiées ou mutualisées pour plusieurs dispositifs afin d'éviter d'épuiser des usagers déjà vulnérables.
Un exemple concret concernant la MDPH, il est difficilement concevable que le dossier de demande d'aide pour et nécessite le retrait de l'intégrée nécessite plus de 8 mois de traitement. Cette anomalie chronomique est connue et ne nécessite pas une analyse de positionnée de handicap pour un niveau de «non reconnaissance». Or, les délais nécessaires psychométriques ou orthoptiques (positionnement de la médecine notamment) débutent déjà. Concernant des anomalies connues et à «vie», une procédure unique simplifiée pourrait être mise en place.
Le montant du RSA évolue selon les ressources mais avec un décalage dans le temps qui, comme pour les aides au logement..., ne «sonnis parfois à des situations désastreuses. Pour des emplois saisonniers, le bénéficiaire perçoit les aides lorsqu'il en a moins besoin car il travaille et il ne les perçoive plus en période de moindre activité. La déclaration trimestrielle pourrait être mensuelle afin d'être en adéquation avec les besoins des usagers. Après le prélèvement à la source, il pourrait être intéressant de réfléchir au versement en temps réel notamment grâce à la dématérialisation.

Bureau mobile d'accompagnement aux démarches en ligne (bus itinérant, 'cybercafé' service public...)

CHANTIER :
- La mise en place d'un bus itinérant pour les 26 communes qui met à disposition des ordinateurs avec un très bon accès internet et des agents qui aident à faire les démarches administratives en ligne, ce qui suppose un partenariat avec un bon fournisseur d'accès.
- Accueil public web internet pour aider l accès au numérique et accompagner les usagers dans leurs démarches dématérialisées (comme un cybercafé service public)
- La création d'un bureau d'accompagnement et d'orientation personnalisé permettant d'accueillir les usagers, de les orienter entre les structures administratives compétentes (entre la Région, la Métropole, la MDPH...) en fonction de leur situation globale (parent qui cherche à faire garder ses enfants et à créer son entreprise ou qui a besoin d'un conseil juridique ...). Il s'agirait d'aider l'administré à mieux comprendre les méandres administratifs, à mieux cerner sa demande et de l'aider la transmettre à toutes les institutions en capacité d'y répondre. Cela correspond un peu à l'esprit des maisons de service au public, à un accueil unique avec un accompagnement individualisé afin qu'il soit orienté vers l'ensemble des acteurs publics susceptibles de lui apporter des solutions.

Amélioration du fonctionnement de l'administration publique

" VIS MA VIE " Proposer une journée de découverte d'un poste d'agent aux élus et haut-fonctionnaires

CHANTIER :

- créer une journée " alter vision", où les cadres prendraient la place des agents d'accueil et les agents d'accueil la leur. Pour que chacun comprenne les contraintes des autres.

- Ce serait bien de s'inspirer de l'expérimentation de l'office du tourisme d'Hendaye qui a mis en place sur une journée la démarche "Vis ma vie" : proposer à des élus et à des cadres (ou autres professionnels) de prendre la place de certains agents sur leur poste, juste sur une 1/2 journée, pour mieux comprendre les missions, les contraintes et parfois certains dysfonctionnements

Transfert ponctuel de personnels inter-services pour équilibrer les missions et les effectifs

Je pense qu'il y a parfois un problème d'équilibre dans les effectifs. Les directeurs et chefs de service veulent le maximum de personnels sous leurs ordres afin d'obtenir un certain pouvoir et un certain statut.
Ne faut-il pas revoir le mode de gouvernance des directions? Retravailler sur les ressources humaines, cibler les besoins réels d'un service, quantifier la charge de travail (évaluée par des personnes externe au service), du directeur jusqu'à la base.
Il serait peut être intéressant d'avoir plus "de transfert ponctuel" de personnel quand un service est en surcharge alors qu'un autre est moins chargé. Il faut ensuite que les chefs de service et directeurs acceptent ce principe... mais là ce n'est pas gagné

01 Simplification des informations et démarches administratives

10 Simplification des informations et démarches administratives

LaBase.

Idées initiales apportées par les agents

- Améliorer l'information donnée au public/simplifier les démarches

- Supprimer les pièces justificatives demandées aux girondins pour leurs dossiers administratifs et les remplacer par des contrôles a posteriori avec un algorithme assisté par les données des profils des demandeurs.
- Travailler en amont les différents formulaires à remplir pour améliorer leur ergonomie

- Les assistantes maternelles et les assistantes familiales devraient pouvoir gérer leur agrément en cours (demandes, modifications, fiches de liaison, informations à la PMI...) via un compte en ligne sur le site Gironde.fr. Cela permettrait d'avoir des données plus fiables relatives aux informations à transmettre par ces professionnels et de simplifier la gestion administrative pour le service de Protection maternelle et Infantile (PMI).

- Certaines procédures pourraient être simplifiées ou mutualisées pour plusieurs dispositifs afin d'éviter d'épuiser des usagers déjà vulnérables: Un exemple concret concernant la MDPH. Il est difficilement concevable que le dossier de demande d'aide pour un nouveau né atteint de trisomie nécessite plus de 6 mois de traitement. Cette anomalie chromosomique est connue et ne nécessite pas une analyse de pourcentage de handicap (pour un nouveau né c'est impossible). Or, les soins notamment psychomoteurs ou orthophoniques (positionnement de la mâchoire notamment) débutent déjà. Concernant des anomalies connues et à vie, une procédure unique simplifiée pourrait être mise en place. Le montant du RSA évolue selon les revenus mais avec un décalage dans le temps qui, comme pour les aides au logement... , aboutit parfois à des situations ubuesques. Pour des emplois saisonniers, le bénéficiaire perçoit les aides lorsqu'il en a moins besoin car il travaille et il ne les percevra plus en période de moindre activité. La déclaration trimestrielle pourrait être mensuelle afin d'être en adéquation avec les besoins des usagers. Après le prélèvement à la source, il pourrait être intéressant de réfléchir au versement en temps réel notamment grâce à la dématérialisation.

10 Simplification des informations et démarches administratives

Déclinaisons par collectivité

BORDEAUX MÉTROPOLE

A

Dématérialisation des actes de décès

Mise en place d'une démarche en ligne permettant aux opérateurs de pompes funèbres ou familles, de déposer leurs dossiers en ligne et récupérer les actes et autorisations au guichet

Gironde LE DÉPARTEMENT

B

Transport scolaire adapté des élèves et étudiants handicapés

Mise en place d'une démarche en ligne permettant la dématérialisation et la simplification de la démarche annuelle au bénéfice des familles girondines et des agents départementaux

Chantier A : Dématérialisation des demandes d'actes de décès et d'autorisations d'opérations funéraires

BORDEAUX MÉTROPOLE

Process actuel

Décès

Délai de 24 à 48h pour la déclaration en mairie

→

Dépôt et instruction du dossier en mairie

L'entreprise de pompes funèbres (ou famille) fournit les pièces jointes nécessaires à l'instruction et attend au guichet le traitement de ses dossiers

L'usager : 2 à 3 heures de temps d'attente sur place pour traitement et récupération des dossiers

L'agent : traitement en front office d'un volume important de dossiers

→

Récupération des actes

L'entreprise de pompes funèbres (ou famille) récupère les actes

Archivage du dossier

La mairie conserve le dossier et le transmet au TGI

Chantier A : Dématérialisation des demandes d'actes de décès et d'autorisations d'opérations funéraires

Solution proposée avec demarches-simplifiees.fr

Décès

Délai de 24 à 48h pour la déclaration en ligne

Création de compte et dépôt du dossier

L'entreprise de pompes funèbres (ou famille) fournit les informations et documents nécessaires à l'instruction via le site demarches-simplifiees.fr

Suivi et notifications du dossier

L'usager dispose d'un tableau de suivi des dossiers et reçoit un mail automatique lorsque la demande aura été acceptée (ou refusée)

Récupération des actes en mairie

L'entreprise de pompes funèbres (ou famille) se présente au guichet pour fournit les pièces justificatives originales et récupérer les actes

Création de comptes agents instructeurs

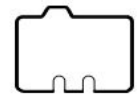
L'instructeur nommé pour suivre une procédure reçoit par email une invitation avec le lien du site demarches-simplifiees.fr

Instruction des dossiers en ligne

L'agent retrouve l'ensemble des informations fournies par l'usager (données et pièces justificatives)

Vue d'ensemble des dossiers et statistiques

L'agent et les encadrants peuvent échanges sur les dossiers, faire la co-instruction et suivre la gestion



Archivage du dossier

La mairie conserve le dossier et le transmet au TGI

En attente de validation

10 Simplification des informations et démarches administratives

Chantier A : Dématérialisation des demandes d'actes de décès et d'autorisations d'opérations funéraires

Bénéfices

- Gain de temps pour les familles et les entreprises (opérateurs funéraires) = 3 à 4 heures par jour
- Conformité avec les objectifs de « dîtes-le nous une fois » visant à ne pas redemander aux usagers des informations déjà connues des administrations
- Gratuité de la solution mise en place
- Confort de traitement des dossiers pour les agents avec des dossiers traités en back office (front office actuellement)
- Possibilité de faire des traitements statistiques
- Solution sécurisée mise en place par l'Etat avec homologation RGS (référentiel général de sécurité)
- Une solution utilisée par d'autres communes sur des démarches d'état civil

Suites…

- Les tests ont été concluants sur la démarche en ligne
- La Direction générale du numérique et des systèmes d'information de Bordeaux Métropole envisage le passage en phase de production

Éléments méthodo

Méthodes utilisées : parcours usagers

Groupe de travail

- LaBase : Edouard Chavane (BM), Hélène De Lastelle du Près (SGAR-NA), Christophe Chausse (SGAR N-A)

Simplification des informations et démarches administratives

Chantier B : Transport scolaire adapté des élèves et étudiants handicapés

Process actuel

Renouvellement annuel des demandes

Tous les ans, il est demandé aux familles de faire une demande et de fournir des pièces justificatives

→

Traitement de la demande

Réception des pièces justificatives de reconnaissance du handicap des élèves et étudiants (que par ailleurs la MDPH produit)

L'usager : découragement, défiance vis-à-vis des services et des institutions qui « ne se parlent pas ». Le renouvellement des pièces justificatives pour les démarches liées au transport en commun des élèves et étudiants handicapés, suscitent de l'épuisement et de l'agacement auprès des parents

L'agent : gène et honte de fournir des tâches « en trop » d'une chaine administrative inefficace.

Envie d'améliorer le service

Modélisation

Chantier B : Transport scolaire adapté des élèves et étudiants handicapés

1 Identification du besoin

Jean et Anne font un dossier pour Mathilde auprès de la MDPH. Après instruction, ils sont informés qu'un droit associé est ouvert car Mathilde est éligible à un appui aux transports scolaires adaptés.

CERFA MDPH

Notification AEEH

Confirmation DDE sans PJ

Info & ouverture du droit

2 Demande simplifiée

Ils peuvent s'identifier avec des identifiants et mot de passe communs à d'autres démarches.

3 Instruction facilitée

Les agents, chargés de la gestion du transport, mobilisent les pièces nécessaires à la mise en oeuvre du service en interrogeant les archives documentaires.

La demande est confirmée

OU

Demande de pièces supplémentaires

Impact du service renforcé

100% des familles soulagées
Sens de l'action publique renouvelée

- **CONFIANCE**
- **AMÉLIORATION DES DÉLAIS**
- **BAISSE DU NON RECOURS**

10 Simplification des informations et démarches administratives

Chantier B : Transport scolaire adapté des élèves et étudiants handicapés

Bénéfices

- Renforcement de l'accès aux droit par le décloison nement CD33/GIP MDPH

- Dématérialisation et simplification de la demande :

- La dématérialisation des procédures : le traitement et la soumission d'informations seront simplifiés;
- L'échange des données entre service: la sollicitation directe de l'usager sera une exception ;
- La réingénierie des formulaires : seules les informations réellement utiles seront demandées ;
- La confiance a priori : les pièces justificatives seront demandées uniquement lorsqu'elles sont nécessaires, non détenues par l'administration et au moment opportun (par exemple, en cas de contrôle).

- Amélioration du parcours usagers familles et agents

Suites…

- Groupe de projet inter-direction pour la mise en œuvre
- …

Éléments méthodo

Méthodes utilisées : parcours usagers

Nombre de réunions de travail :

Temps total de travail :

Groupe de travail

- Fabienne Coz, Violette Brull, Siham Rriffi pour la DI-DGAT
- Mélinda Lizee, Mariline Micheau-Héraud, Gaëlle Micoulas, Odile Arnaud pour le PSA-DGAS
- Pascal Romain et Caroline Rousseau pour la DSIN-DGAR

- LaBase : Julie Roturier (CD33), Edouard Chavane (BM), Hélène De Lastelle du Pré (SGAR-NA)

01 Simplification des informations et démarches administratives

D'autres apports du chantier

01 Ateliers mensuels "simplification"

Mise en place d'ateliers mensuels d'accompagnement à la simplification de démarches administratives, dans le cadre du programme d'activités mensue de LaBase

02 Bénéfice culturel

- Dépasser les contraintes techniques en passant par la vision usager
- "La démarche de simplification posée avant qu'on se pose la question de l'outil"

03 Gagner en impact

Potentiel de réplicabilité et amplification des expérimentation et des solutions à l'échelle régionale et nationale

02 Transfert ponctuel de personnels entre services

02 Transfert ponctuel de personnels entre services

LaBase.

Idée initiale apportée par un agent

Il y a parfois un problème d'équilibre dans les effectifs. Les directeurs et chefs de service veulent le maximum de personnels sous leurs ordres afin d'obtenir un certain pouvoir et un certain statut. Ne faut-il pas revoir le mode de gouvernance des directions? Retravailler sur les ressources humaines, cibler les besoins réels d'un service, quantifier la charge de travail (évaluée par des personnes externe au service), du directeur jusqu'à la base. Il serait peut être intéressant d'avoir plus "de transfert ponctuel" de personnel quand un service est en surcharge alors qu'un autre est moins chargé. Il faut ensuite que les chefs de service et directeurs acceptent le principe... mais là ce n'est pas gagné!

Question de fond :

Comment pourrions-nous <u>créer de l'agilité organisationnelle</u> par une distribution des ressources humaines plus efficiente et plus adaptée aux priorités et aux temps forts de la collectivité ?

02 Transfert ponctuel de personnels entre services

Synthèse des enseignements et conclusions suite à l'exploration de besoins et des pratiques existantes

Besoins

- Les directions/services ont parfois besoin de "main d'œuvre compétente" pour renforcer les équipes lors des temps forts et des saisonnalités
- Les managers ont parfois besoin d'un appuie technique ou opérationnel sur un domaine ou une compétence précise, non disponible dans l'équipe
- Les agents ont besoin de mobilité/évolution professionnelle à l'intérieur de la collectivité

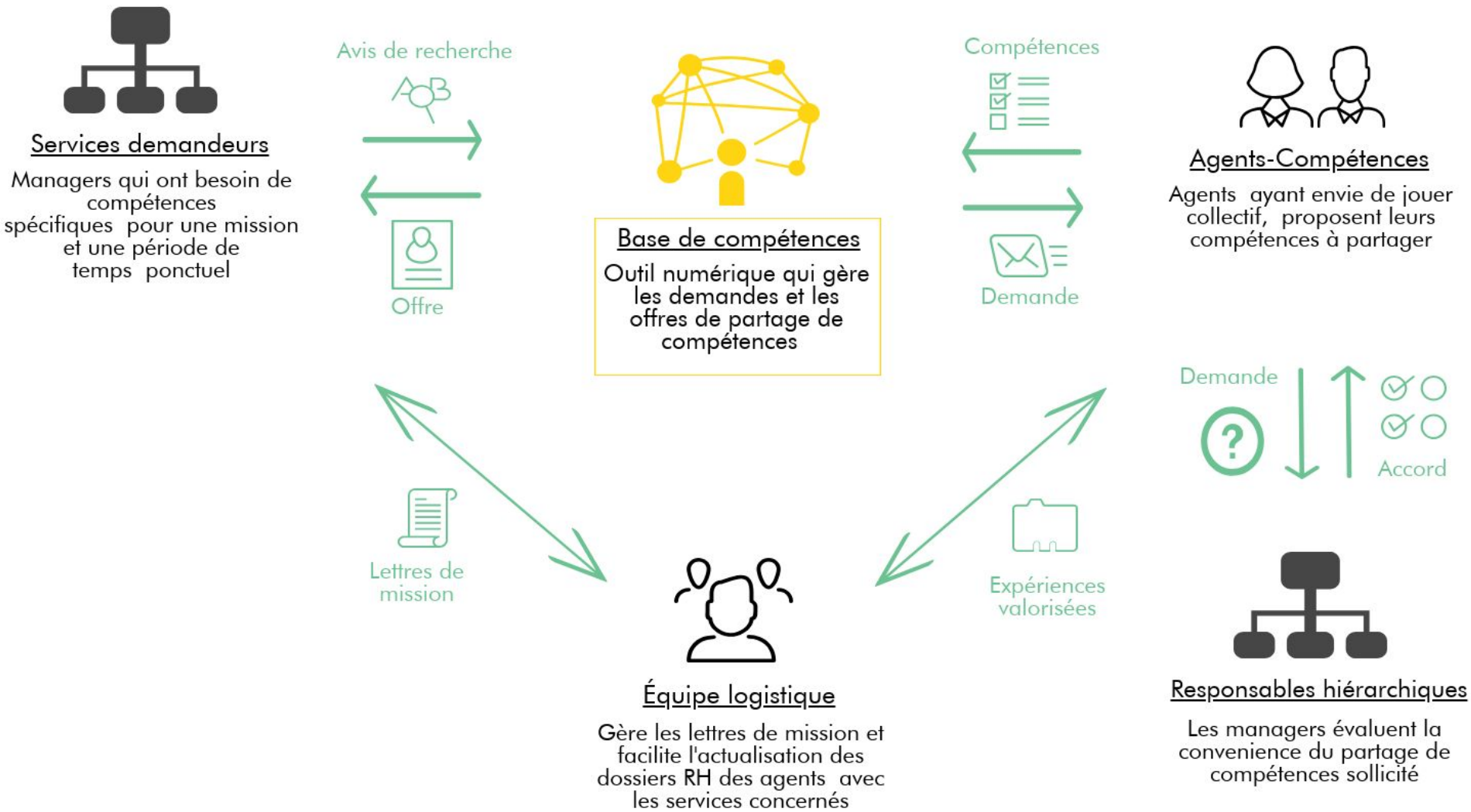
Problèmes

- Difficulté à embaucher des vacataires
- Surcharge des effectifs et ses conséquences indirectes (stress, absentéisme, dégradation des relations professionnelles...)
- Difficulté à dégager du budget pour des prestations externes, du temps nécessaire aux procédures de commande publique et à la compréhension des enjeux organisationnelles et contextuels par les prestataires
- Démotivation des agents qui ne perçoivent pas des opportunités d'évolution en interne

Leviers

- Réseaux informels d'entraide entre agents en matière de compétences "rares/exotiques" ou "en pénurie"
- Agents à parcours multiple qui ont développé une "expertise de la collectivité" et qui peuvent être opérationnels rapidement dans une diversité de tâches ou missions
- Des agents "sur-diplomés" ou en reconversion professionnelle souhaitant mettre à disposition leurs compétences non utilisées au profit de la collectivité

Dispositif de partage ponctuel de compétences



Prototypes et préparation du test du dispositif dans le périmètre des SAM (*)

- Les SAM ont des besoins ponctuels de compétences ?
- Quels types de compétences ?

Prototype de formulaire pour recueil de besoins

- Les agents sont prêts à partager volontairement leurs compétences ?
- Quels types de compétences ?

Services demandeurs

Managers qui ont besoin de compétences spécifiques pour une mission et une période de temps ponctuel

Avis de recherche

Offre

Base de compétences

Outil numérique qui gère les demandes et les offres de partage de compétences

Compétences

Demande

Agents-Compétences

Agents ayant envie de jouer collectif, proposent leurs compétences à partager

Prototype de mail pour recueil de besoins

Prototype de publication de l'appel à volontaires sur mascaret

* SAM : Services d'administration et des moyens

02 Transfert ponctuel de personnels entre services

Hypothèses de réussite >> A valider via des tests

Obligatoire ?

- Support de précision des besoins systématisé
- Classification des compétences type. Exemple : parcours professionnel, bourse aux ingéniosités, extra-professionnelles/exotiques
- Traitement automatisé du "match" des offres et des demandes
- Rôle du médiateur de transversalité
- Sur la base du volontariat

Souhaitable ?

- Accompagnement à l'expression des besoins
- Associer la diffusion de messages de transformation culturelle : agilité, jouer collectif
- Ouvrir aux compétences "exotiques" (pas loisirs)
- Systématiser les retours d'expérience

A éviter ?

- Bourse aux diplômes
- Faire doublon avec les services support
- Répondre aux demandes récurrentes qui nécesiteraient de la création d'un poste

02 Transfert ponctuel de personnels entre services

Bénéfices

- Sens > Motivation > Épanouissement
- Préparation à une évolution/mobilité professionnelle
- Rendre accessible à tous une communauté de compétences et d'entraide

- Gains économiques
- Gains de temps
- Gains de productivité et mise au profit des talents
- Gains en capacités (inventaire des savoir-faire et savoir-être de l'ensemble de la collectivité
- Renforcement de la transversalité

Suites...

- Continuité des travaux dans le cadre des dispositifs de la mission innovation managériale et prospective (MMIP) ?

- 3 scenarii de déploiement : SAM, renforcement de la communauté de compétences, grand projet "affaire de tous"

Éléments méthodo

Méthodes utilisées : sprint créatif, prototypage, entretiens avec les publics cible

Nombre de réunions de travail : 6

Temps total de travail en équipe > 20 heures

Groupe de travail

- CD33 : Isabelle Desbordes, Chantal Delmas, Justine Bosredon, Julie Roturier, Françoise Dumai, Flavie Lacouture, Marie-Hélène Laluce et Renaud Heitz

- BM : Sylvie Makarenko

- LaBase : Susana Avila

03 Bureau mobile d'accompagnement aux démarches en ligne

03 Bureau mobile d'accompagnement aux démarches en ligne

LaBase.

Idées initiales apportées par les agents

- La mise en place d'un bus itinérant pour les 28 communes qui met à disposition des ordinateurs avec un très bon accès internet et des agents qui aident à faire les démarches administratives en ligne ce qui suppose un partenariat avec un bon fournisseur d'accès.

- Accueil public web internet pour aider l'accès au numérique et accompagner les usagers dans leurs démarches dématérialisées (comme un cybercafé service public)

- La création d'un bureau d'accompagnement et d'orientation personnalisé permettant d'accueillir les usagers, de les orienter entre les structures administratives compétentes (entre la Région, la Métropole, la MDPH...) en fonction de leur situation globale. Il s'agirait d'aider l'administré à mieux comprendre les méandres administratifs, à mieux cerner sa demande et de l'aider à la transmettre à toutes les institutions en capacité d'y répondre. Cela correspond un peu à l'esprit des maisons de service au public, à un accueil unique avec un accompagnement individualisé afin qu'il soit orienté vers l'ensemble des acteurs publics susceptibles de lui apporter des solutions.

Question de fond :

Comment pourrions-nous assurer l'accessibilité du service public pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement personnalisé aux démarches administratives, notamment en ligne ?

03 Bureau mobile d'accompagnement aux démarches en ligne

Synthèse des enseignements et conclusions suite à l'exploration de besoins et des pratiques existantes

Besoins

- Certains usagers cumulent des besoins en terme de médiation numérique et d'accès aux droits
- Certains territoires ont des proportions plus importantes de publics en situation d'illectronisme et des besoins de services sociaux
- Certains usagers ne peuvent pas se rendre aux accueils physiques de service public par des difficultés d'horaire, de distance, de mobilité...

Problèmes

- Jusqu'à 40% de non recours aux droits. 40% de personnes en situation d'illectronisme ou proche
- Quand il s'agit de l'itinérance : "La connexion n'est pas un problème. Le problème c'est la formation des gens qui accompagnent"
- Limites juridiques pour les associations de médiation numérique qui ne peuvent pas accompagner les usagers (porosité public-privé) pour certaines démarches administratives et problématiques d'accès aux droits
- Difficultés pour certains agents à sortir de leur périmètre spécialisé de compétences et pour les administrations publiques à sortir des "silos administratifs"

Leviers

- Des professionnels ayant de profils ++ en compétences de médiation numérique et "expertise en démarches administratives"
- Exemple d'un usager ayant développé une "expertise en démarches administratives" qui a été formée par la MSAP Castillon pour accompagner et se déplacer
- Livre blanc de la solidarité numérique à Bordeaux ; France Connect "aidant"
- SDAASP, ARCEP

Benchmark
Synthèse des enseignements

Initiatives explorées :

Le car itinérant du Grand Cahors, le camion du PIMMS de Longwy, le Bus numérique Girondin, le Préven'Bus

D'autres expériences évoquées :

Bus numérique Montesquieu/La Brèd, le Tiers-truck de Lozère

Document benchmark consultable en ligne : https://docs.google.com/document/d/1GT3jPeDkTCXpKbsZco1_8vjaK0R87VPxyo01LQv8Gz0/edit?usp=sharing

Obligatoire ?

- Format léger
- Point d'accès aux droits
- Choisir un territoire test au croisement du SDAASP et l'ARCEP

Souhaitable ?

- Animateur avec profil type MSAP / travailleur social
- En lien avec les mairies, PTS et MSAP
- Binômes, agents volontaires

A éviter ?

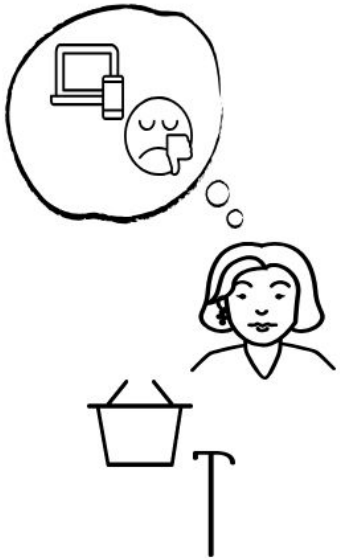
- Véhicule nécessitant un permis poids lourd
- Se focaliser uniquement sur les besoins d'accompagnement social

03 Bureau mobile d'accompagnement aux démarches en ligne

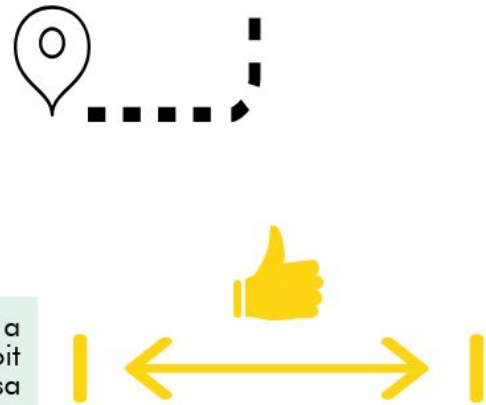
Modélisation

Mots clés : informer, accompagner, débloquer des situations

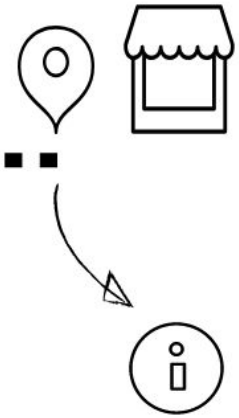
Le Bureau Mobile est un accueil de service public itinérant qui facilite les démarches en ligne auprès des populations éloignées du numérique et des territoires déconnectés ou avec peu de présence d'établissements de service public



Marie perd en mobilité et a besoin de savoir si elle a le droit à un logement adapté à sa situation.



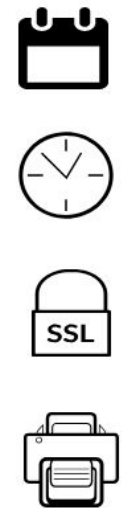
Marie a eu les réponses aux questions qu'elle se posait et a pu entamer, avec l'aide de l'agent mobile, la procédure pour demander un logement adéquat à sa situation.



Place du marché

Des agents à profils variables :

- médiation numérique
- accueil et orientation
- accompagnement social et/ou métiers administratifs (permis de construire, emploi, impôts...)



Calendaire d'itinérance

Horaires adaptées

Connexion sécurisée aux systèmes métier

Equipements et matériel bureautiques

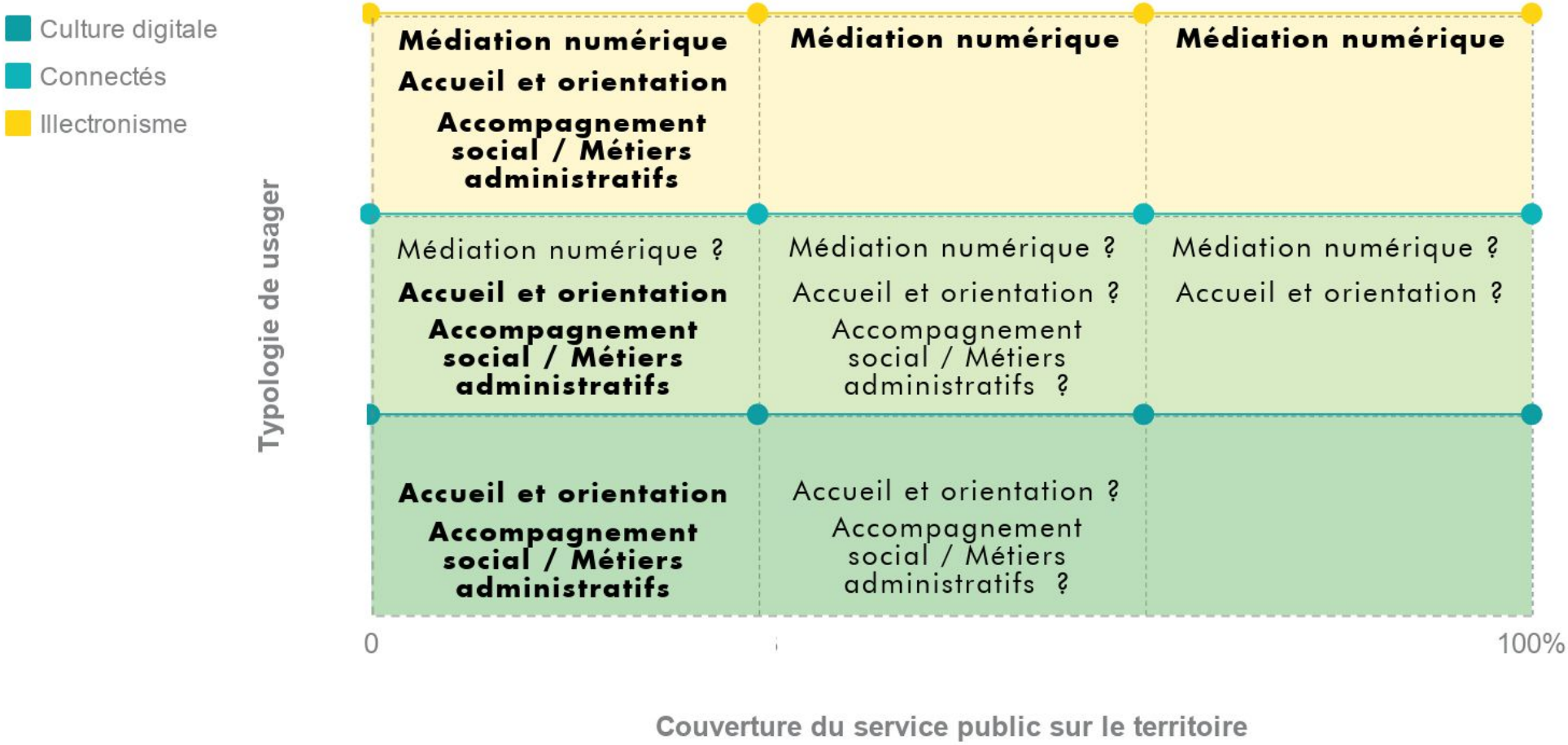
03 Bureau mobile d'accompagnement aux démarches en ligne

Questions à explorer via une phase d'observation pour aller à la rencontre des habitants et de test des prototypes sur des territoires :

- Quels types de démarches par typologie de territoire, de population et d'usager ?
- Quelles combinaisons de profils et de compétences des agents pour répondre efficacement aux besoins des usagers et typologies de populations sur les territoires ?
- Quel choix de lieux pour plus d'accessibilité et d'efficience par type de territoire et de populations ?
- Quel dimensionnement en termes de fréquence de passage et d'horaires par type de territoire et de populations ?

03 Bureau mobile d'accompagnement aux démarches en ligne

Configuration des compétences par typologie de territoires et usagers



03 Bureau mobile d'accompagnement aux démarches en ligne

Bénéfices

- Sortir de l'isolement les personnes éloignées du numérique
- Faciliter les démarches pour les usagers dont les horaires de travail ne répondent pas aux horaires d'ouverture des guichets type CAF, département, mairie

- Diminuer le non recours au droit
- Reconnecter les territoires
- Renforcement de la transversalité

Suites...

- Expérimentation territoriale par le Pôle territorial de Solidarité du Médoc ?
- Déploiement interinstitutionnel avec des démarches test tels que le permis de conduire (Préfecture Gironde) et permis de construire (BM) ?

Éléments méthodo

Méthodes utilisées : sprint créatif, entretiens

Nombre de réunions de travail : 5

Temps total de travail en équipe > 10 heures

Groupe de travail

- CD33 : Coline Rande, Sandra Manguy, Carine Albert, JulieRoturier
- BM : Sylvie Chatenet, Christophe Trouillet, Gilles Massini
- Citoyens : Alexandre Le Guilcher, Margaux Brinet
- LaBase : Christophe Chausse (SGAR-NA), Coline Rande (CD33), Susana Avila

04 Vis ma vie – Agents de terrain et décideurs administratifs

04 Vis ma vie – Agents de terrain et décideurs administratifs

LaBase.

Idées initiales apportées par les agents

- Créer une journée " alter vision", où les cadres prendraient la place des agents d'accueil et les agents d'accueil la leur. Pour que chacun comprenne les contraintes des autres.

- Ce serait bien de s'inspirer de l'expérimentation de l'office du tourisme d'Hendaye qui a mis en place sur une journée la démarche "Vis ma vie" : proposer à des élus et à des cadres (ou autres professionnels) de prendre la place de certains agents sur leur poste, juste sur une 1/2 journée, pour mieux comprendre les missions, les contraintes et parfois certains dysfonctionnements

Question de fond :

Comment pourrions-nous rendre visible aux décideurs les réalités de terrain ?

...dans le but, in fine, d'améliorer l'adéquation des ressources et moyens donnés aux agents par rapport aux besoins et attentes des usagers, dans un contexte de pressions et de réductions budgétaires

04 Vis ma vie – Agents de terrain et décideurs administratifs

Besoins de compréhension, d'échanges, de reconnaissance … D'où viennent-ils ?

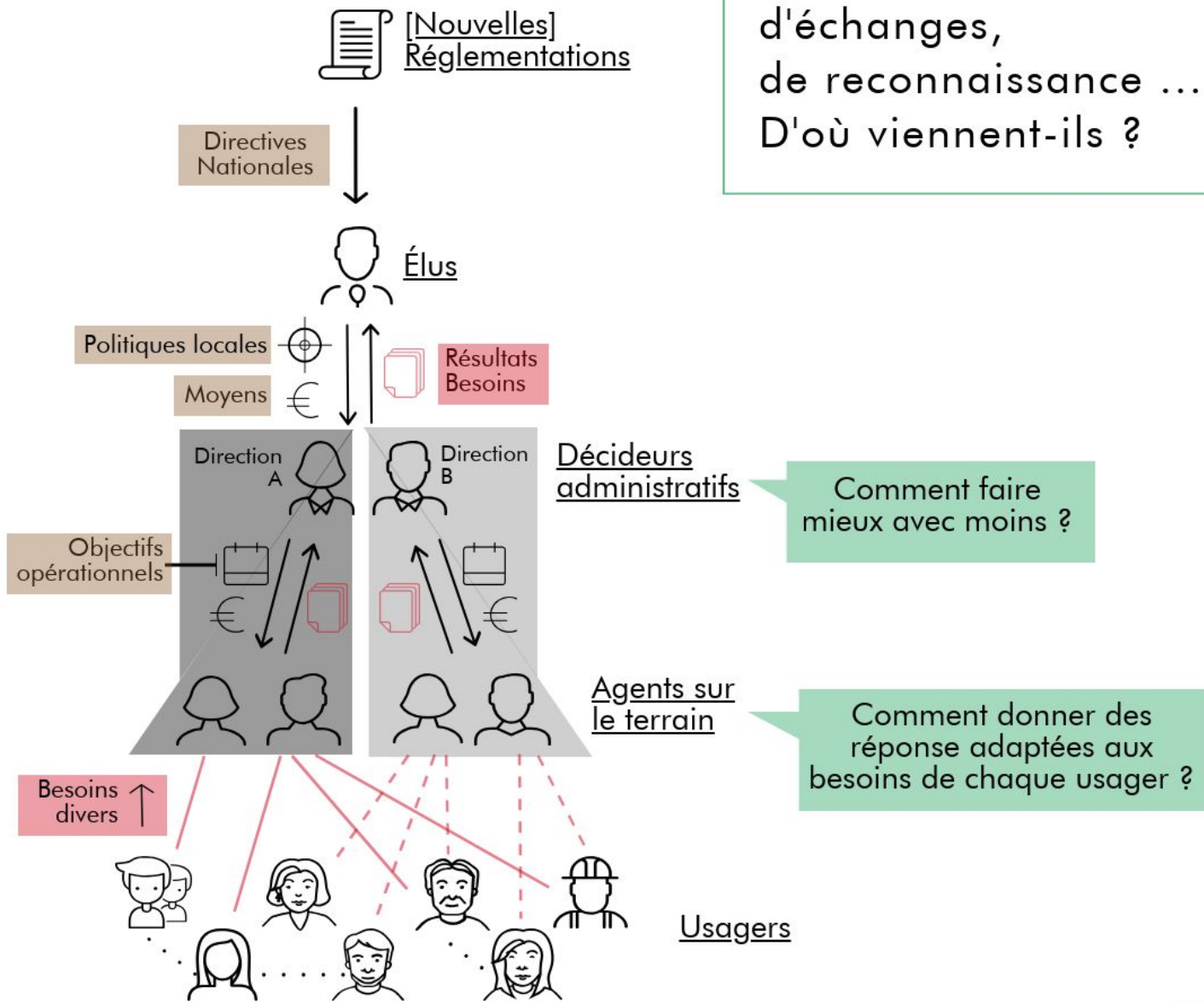
Quel est le problème ?

Notes ↑ ↓ **Décisions**

- Remontée de besoins par des écrits
- Prise de décisions sur la base de notes qui reflètent difficilement la complexité de la réalité vécue par les agents sur le terrain

Cloisonnement

Prise de décisions sur la base des connaissances ou de l'expérience d'un domaine ou d'une partie limitée d'un contexte global



Benchmark
Synthèse des enseignements

Initiatives explorées :

Polyclinique François Chénieux à Limoges et aux Emailleurs, Office de tourisme d'Hendaye, Expérience de double écoute sur les pôles de Libourne et Castelnau au sein de la direction e relation aux usagers (CD33)

D'autres expériences évoquées :

"Vis ma vie" au sein de la direction culture ... (CD33), "Vis mon job" (Bordeaux Métropole), Journées terrain bimensuelles (obligatoires) pour tous les encandrants de la multinationale Procter&Gamble.

Dossier consultable en ligne, contenant les différents document du benchmark : https://drive.google.com/drive/folders/11O-a0LXrJkLVxOlo6m9KTlWcucQUic2V?usp=sharing

Obligatoire ?

- Sur la base du volontariat
- Échelonner l'expérience sur une période d'au moins 3 semaines
- Approche d'observation, plutôt qu'une participation active

Souhaitable ?

- Faire du lien avec les initiatives sur la qualité de vie au travail
- Outiller la compréhension de ce qui se fait en "amont" et en "aval" des postes de travail
- Continuité de l'initiative dans le temps (annuelle, semestrielle...)

A éviter ?

- "Usine à gaz" pour le choix des dates
- Des contraintes et postures protocolaires
- Lourdeurs liées à la présentation du poste

Vis ma vie – Agents de terrain et décideurs administratifs

Modélisation

… et si on lançait le pari des liens ?

Transparence

L'usager au coeur

Écoute active

Observation bienveillante

"Vis ma vie d'agent terrain"

1/2 journée d'observation, à côté de l'agent ou en double écoute, lors de temps de travail avec des usagers (personnes, associations, entreprises)

Agents volontaires

Agents en contact direct avec des usagers, ayant envie de partager l'expérience de leur quotidien avec des décideurs

Directeurs volontaires

Décideurs administratifs ayant envie d'enrichir leur vision globale des réalités, de prendre de la hauteur…

Charte, outils et guide de participation

Écoute
Confidentialité
Ouverture

Surpris ? Touchés ?
Nouvelle perspective ?
Apprentissage ?
Envie de changements ?

Rapport d'étonnement

Propositions de créneaux significatifs de l' activités

Choix de créneaux et activités

Accompagnement et logistique

Équipe d'appui chargé de lancer l'appel aux volontaires, récolter les disponibilités et choix de créneaux, communique les rdv aux binômes, leur fournit les outils de participation et les prépare en matière de "posture de participation" et prépare les retours d'expérience en format vidéo

Questions à explorer via le test du dispositif proposé :

- L'écoute directe de besoins exprimés par les usagers et l'observation des réalités du terrain, améliorent t-elles la qualité des remontées envers les élus (notes, rapports) sur l'efficacité des politiques publiques locales et nationales ?

- La reconnaissance des efforts quotidiens des agents pour assurer le service public dans le contexte actuel, a-t-elle des retombées positives sur la qualité de vie au travail et le bien-être de l'ensemble de personnes au sein de la collectivité ?

- Une seconde phase de "réciprocité" où l'agent observe le travail du décideur, est-elle nécessaire à la prise de conscience réciproque des contraintes professionnelles de chacun, afin de mieux s'adapter aux réalités des usagers, de mieux respecter les directives de la collectivité et d'améliorer la qualité de son travail, que ce soit l'agent terrain ou et le décideur administratif ?

- Le partage et diffusion large des retours sur l'expérience des binômes à l'ensemble de la collectivité, permet-elle d'en faire un "cas d'école" utile à la transformation de l'organisation ?

Bénéfices

Décideurs

- Plus d'aisance lors de la prise de décision
- Renforcement du sentiment d'utilité et du sens de l'intérêt général

Agents

- Valorisation de métiers via le partage d'expériences à la collectivité
- Sentiment de reconnaissance

Collectivité

- Renforcement des liens, de la transversalité et de la pluridisciplinarité (185 métiers au CD33)
- Facilitation de l'écoute des publics (1,5 millions d'habitants en Gironde) pour une meilleure qualité de service

Suites...

- Organisation par LaBase d'un temps de partage d'expérience inter-institutionnel sur les initiatives similaires, réalisées ou en cours, dans chaque institution partenaire.
- Exploration des possibles suites avec le groupe de travail RH inter-institutionnel

Éléments méthodo

Méthodes utilisées : sprint créatif, entretiens

Nombre de réunions de travail : 5

Temps total de travail en équipe > 13 heures

Groupe de travail

- CD33 : Anne Lacombe, Marie-Christine Révolte, Olivier Chanut
- LaBase : Hélène De Lastelle du Pré (SGAR-NA), Susana Avila

Synthèse des travaux, apprentissages et suites

Apprentissages et besoins pour la prochaine édition

01

Quelle approche stratégique ?

- Disruption - Modèle startup d'État (3 mois)

Création d'une équipe de volontaires qui testeront vite les idées pour en tirer des enseignements et "dé-risquer" les projets

et ? / ou ?

- Transformation - Modèle "Défis cartes blanches" (6 mois)

Le rôle de porteur du projet est assuré par une direction/service ayant la compétence du sujet et les parties prenantes sont impliquées

02

Communication

- Lancement mi-mai
- Plus d'anticipation dans le travail avec les services communication et élargissement des canaux communication papier : magazines, bulletins de salaire...

03

Disponibilité des agents

Création d'un dispositif adapté d'autorisation hiérarchique de temps dédié aux groupes de travail et une valorisation officielle de l'expérience (dossiers RH)

04

Méthodologie

- Plus de pédagogie sur le processus et les méthodes, au début et tout au long des travaux
- Création d'un support type "carnet de bord" qui permettrait de se repérer, de suivre et de partager les avancées des travaux

LaBase.

Synthèse des travaux

Idéation — Modélisation — Test

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Benchmark

Prototypage (matérialisation)

CHANTIERS	Périmètre	Avancement (à fin décembre)	Suites ?
Simplification des informations et démarches administratifves 2 chantiers parallèles (un cas d'usage pour chaque collectivité)	• Bordeaux Métropole : dématérialisation des actes de décès	4 Prototypage • Processus demarches-simplifiees.fr	Attente des validations de la DGNSI
	• Conseil départemental de la Gironde : transport scolaire des élèves et étudiants handicapés	3 Modélisation • Simplification comme un outil de renforcement à l'accès aux droits : "Dite le nous une fois"	Groupe de projet inter-direction pour la mise en œuvre
Transfert ponctuel de personnels entre services pour équilibrer les missions et les effectifs Partage de compétences	• TEST : Demandes issues du Service d'administration et de moyens (SAM - CD33) • Agents volontaires	4 Prototypage • Identification de besoins des SAM • Préparation de l'appel aux volontaires • Collecte et match besoins & offres	Continuité des travaux dans le cadre des dispositifs de la mission innovation managériale et prospective (MMIP) ?
Bureau mobile d'accompagnement aux démarches en ligne	• Territoire pas encore choisi • Démarches pas encore ciblées	3 Modélisation • Profils des agents d'accueil • Eléments opérationnels du dispositif mobile	Expérimentation territoriale Déploiement interinstitutionnel Démarches test
Dispositif "Vis ma vie" d'agent public à destination des élus et cadres dirigeants "Vis ma vie" Agents de terrain et directeurs	• Agents en contact direct avec les usagers • Cadres dirigeants : DG jusqu'au N-2	3 Modélisation • Identification d'éléments déclencheurs de la participation par cible • Éléments opérationnels du dispositif : préparation, durée, conditions, retour d'expériences	Partage d'expérience inter-institutionnel sur les initiatives similaires réalisées ou en cours dans chaque institution partenaire. Exploration des suites