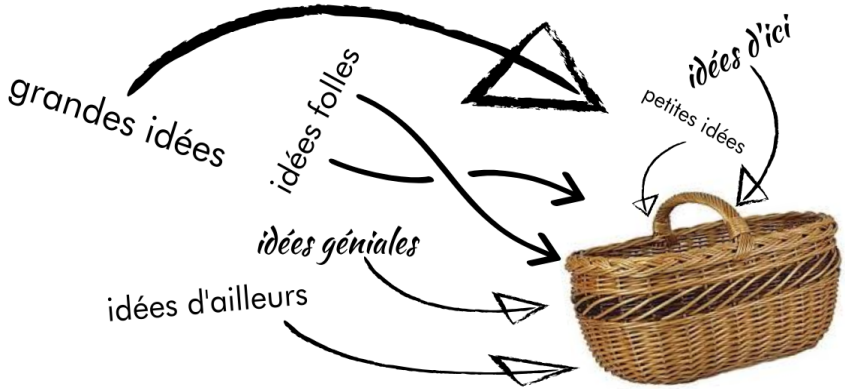
Bilan de la récolte des idées des agents pour améliorer le service public

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



2018
1ère édition

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

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, quotidienne ment 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 participé à la démarche !

169 idées

Une centaine d'agents ont répondu à l'appel et ont proposé, individuellement 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

4 chantiers prioritaires

incubés de septembre à décembre 2018

" 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 la ce n'est pas gagné!

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 en les remplaçant par des attestations à produirait 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 activité et leur rémunération directement en ligne (sans passer par les services de PMI...) via un compte en ligne sur la site Ditinode.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.
– Certaines procédures pourraient être simplifiées ou mutualisées pour plusieurs dispositifs afin d'aider 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 4 mois de traitement. Cette anomalie chromosomique est connue et ne nécessite pas une analyse de dossier approfondie. Il suffirait que les parents fournissent un certificat médical gynécologique ou orthophoniques (positionnement de la mâchoire notamment) obligatoirement déjà. Concernant des assistées sonnes et à vie, une procédure unique simplifiée pourrait être mise en place.
Les parents doivent refaire plusieurs fois les mêmes mots avec un décalage dans le temps qui, comme pour les aidants, fragilise. Il apparaît parfois à des situations absurdes: des emplois saisonniers, la bénéficiaire perçoit les aides lorsqu'il en a moins besoin car il travaille et il se les perdera 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 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 (père 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.

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 portées par les services de chaque organisation

Projets ou expérimentations en inter-institutionnel

LaBase.

01 Simplification des informations et démarches administratives

01 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.

01 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 bénéfices des familles girondines et des agents départementaux

Chantier B : Transport scolaire 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**

01

Simplification des informations et démarches administratives

Chantier B : Transport scolaire des élèves et étudiants handicapés

Bénéfices

- Renforcement de l'accès aux droit par le décloisonnement 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 selon le calendrier technique.
- Mise en place d'ateliers "simplification" dans le programme mensuel de La Base

Éléments méthodo

Méthodes utilisées : stormboard, cartographie des parties prenantes, entretiens regards croisés, parcours usagers, benchmark.

Nombre de réunions de travail : 3

Temps total de travail :11h

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)

02 Transfert ponctuel de personnels entre services

02 Transfert ponctuel de personnels entre services

LaBase.

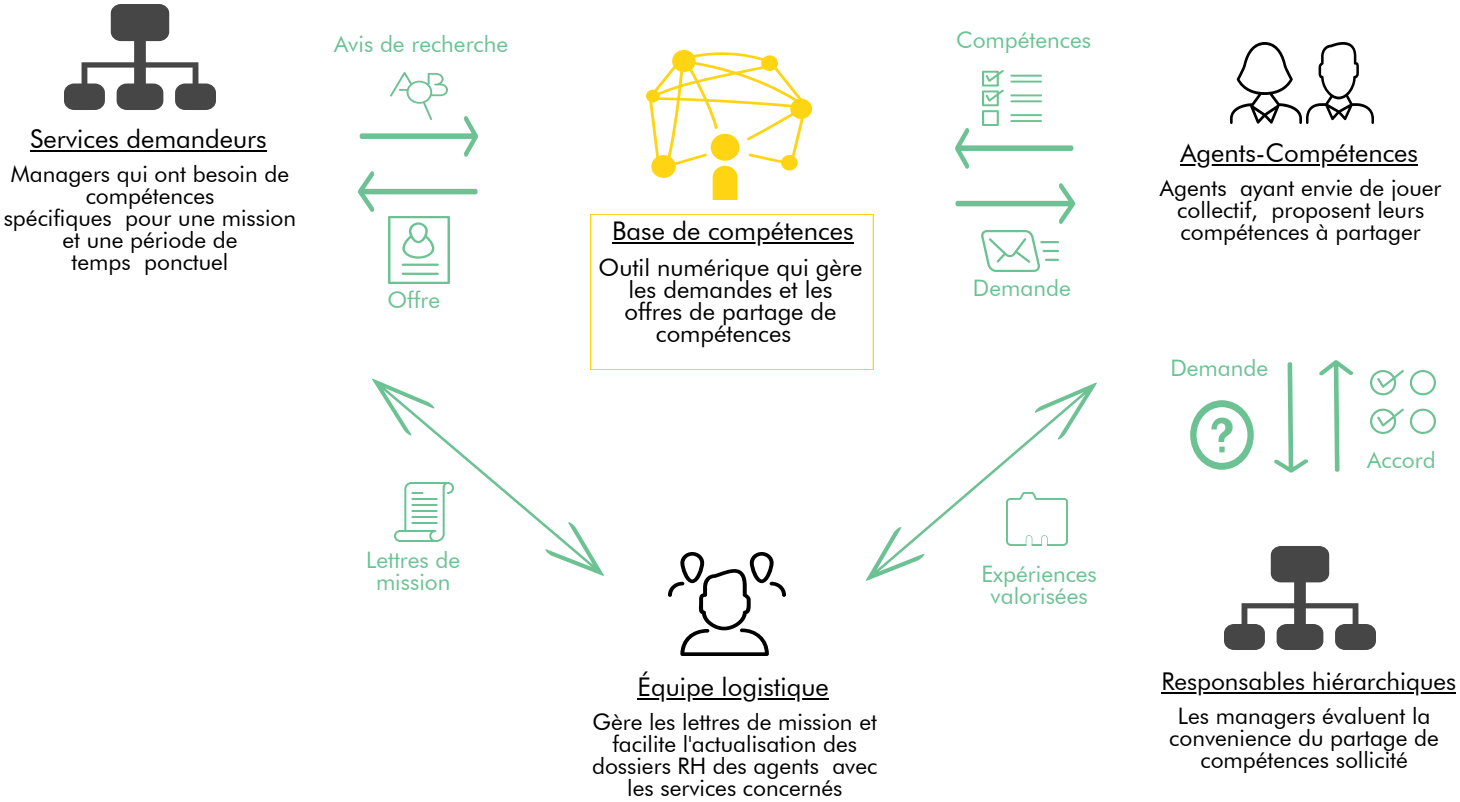
Idée initiale apportée par un agent

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 ?

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

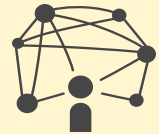
- Les agents sont prêts à partager volontairement leurs compétences ?
- Quels types de compétences ?

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

Gironde LE DÉPARTEMENT

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

- Cohésion
- 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

- 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 :

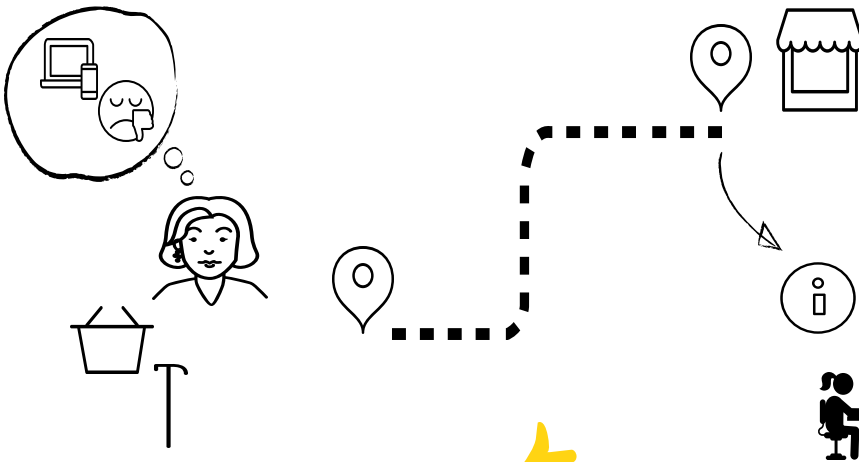
Comment pourrions-nous <u>assurer l'accessibilité du service public</u> pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement personnalisé aux démarches administratives, notamment en ligne ?

03 Bureau mobile d'accompagnement aux démarches en ligne

Mots clés : informer, accompagner, débloquer des situations

Modélisation de la solution

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.

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

Réponse aux questions

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

Suite

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

Suites

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

Éléments méthodo

Méthodes utilisées : benchmarksprint créatif, entretiens

Nombre de réunions de travail : 5

Temps total de travail en équipe > 10 heures

Groupe de travail

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

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

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