

**TRAVAILLER
AUTREMENT**

08

CONSEIL DÉPARTEMENTAL
DE LOIR-ET-CHER

**Placer l'utilisateur au
cœur des politiques
des solidarités**



LES AUTEURS



Samuel Bois

samuel.bois@administrateur-inet.org



Agathe Payan

agathe.payan@conservateur-inet.org



Lucie Tetahiotupa

lucie.tetahiotupa@administrateur-inet.org



François-Xavier Turquet

fx.turquet@ingenieurchef-inet.org

TUTEUR AU SEIN DE LA COLLECTIVITÉ

Stéphane Cadoret

Directeur général adjoint solidarités



CONTEXTE

Visant à repenser le parcours de l'utilisateur au sein des services des solidarités, cette mission s'inscrit dans une volonté forte de la collectivité d'être en pointe dans le domaine de l'innovation publique, notamment à travers le lancement d'expérimentations, dans le domaine de l'autonomie en particulier. A ainsi été lancée une démarche de prototypage de la gouvernance de la compétence autonomie regroupant tous les acteurs du domaine, y compris des représentants d'utilisateurs. D'autres travaux ont également été lancés pour repenser l'accueil des utilisateurs comme la labellisation Qualidep' qui fixe un certain nombre d'exigences en matière d'accueil. La création récente, au sein de la DGA Solidarités, d'une direction adjointe dédiée au développement et à l'accompagnement des usages a également marqué une étape dans le développement de services plus proches des utilisateurs, en prenant le tournant de la transition numérique.



PROBLÉMATIQUE

- Remettre l'utilisateur au cœur des politiques sociales est un sujet complexe. Il soulève des questions transversales comme :
 - Le bon niveau de territorialisation des services et leurs périmètres d'intervention
 - Les moyens techniques nécessaires au bon accueil des usagers
 - Le développement de services numériques et d'une culture du numérique au sein des services et auprès des usagers
 - Une acculturation des agents aux problématiques de l'accueil
 - La prise en compte de la charge de travail des agents d'accueil
 - La simplification des procédures pour les usagers qui va de pair avec la réduction du nombre d'interlocuteurs.



DES CLÉS POUR AGIR

- Identifier les forces et faiblesses des services d'accueil ainsi que les opportunités et menaces de leur environnement dans une optique usager pour proposer :
 - Des réponses opérationnelles ;
 - Des bonnes pratiques à généraliser ;
 - Des actions transversales à mener : rationalisation des portes d'entrée, réflexion sur la territorialisation des services et sur la numérisation des services départementaux.

Proposer des ateliers participatifs pour faire émerger des propositions. Des agents avec des niveaux d'expertise divers, ou « naïfs » sur les questions d'autonomie sont invités à se mettre dans la peau d'un usager fictif, ou persona, pour identifier les difficultés de son parcours puis proposer des solutions qui sont progressivement affinées.

Décliner les réflexions issues d'entretiens avec les agents de la DGAS, de visites des services et d'un parangonnage auprès d'autres départements pour proposer des actions :

- qui améliorent la prise en charge de l'utilisateur en perte d'autonomie ;
- en amont dans la prévention et l'identification des cas individuels ;
- au sein des services du département pour faciliter ses démarches ;
- en aval pour accompagner l'utilisateur et ses aidants au quotidien et orienter les personnes dont le cas ne relève pas du département.
- transversales suivant trois lignes de force :
 - la simplification des échanges avec le département et la coordination avec les acteurs de l'autonomie ;
 - le numérique, à la fois comme opportunité d'amélioration des services et comme enjeu d'inclusion des personnes fragiles ;
 - la mise en cohérence des politiques des solidarités dans leur ancrage territorial.



LES CHIFFRES

60

entretiens

10

visites d'accueils

12

participants volontaires aux ateliers

53

recommandations opérationnelles pour améliorer le parcours de l'utilisateur

3

parcours usager réalisés

UN PARCOURS D'USAGER DES POLITIQUES DE L'AUTONOMIE CONSTRUIT AVEC LES AGENTS ET QUI MONTRE LA COMPLEXITÉ À LAQUELLE CELUI-CI EST CONFRONTÉ

