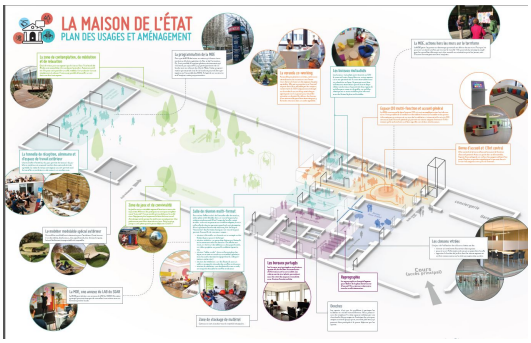
Mise en place de la maison de l'Etat

Service déconcentré - Sous-préfecture de Limoux - 2017



Comment conduire le changement ? La démarche participative engagée dans le cadre de la création d'une maison de l'État à Limoux en Occitanie impliquant trois services, associe l'ensemble des futurs agents de la maison de l'État afin de co-construire une offre de services adaptée et co-concevoir les modalités d'organisation et de fonctionnement.

Conduite du changement
Occitanie
Fonction publique de l'Etat

Description du projet

Dans le cadre de la création d'une maison de l'Etat impliquant trois services (sous-préfecture, centre d'information et d'orientation, direction départementale des territoires), la conduite du changement nécessitait une pleine appropriation par l'ensemble des équipes du nouvel environnement de travail. Le pari était d'impliquer les agents, au travers de méthodes innovantes, pour permettre leur projection et leur engagement dans la nouvelle maison de l'Etat. Le projet « Lim Accueil » destiné à mutualiser la fonction accueil au sein de la Maison de l'Etat de Limoux a mobilisé les agents de trois administrations. Pour leur permettre de travailler en intégrant l'ensemble des dimensions (accueil pour des publics différents, polyvalence des agents pour un accueil de premier niveau…), un parcours d'ateliers a été conçu pour faire participer l'ensemble des agents dans la conduite du changement et a permis de commencer à limiter certaines résistances. Ces différents ateliers ont, dans un premier temps, permis d'identifier les attentes et les interrogations des agents sur la mutualisation à intervenir, puis, dans un deuxième temps, de co-construire des éléments de réponse quant à leurs conditions et modes de travail (à travers notamment un atelier de maquettage des scénarii d'accueil). Cette démarche repose sur une véritable volonté d'impliquer et les agents dans le développement d'un meilleur accueil pour la réussite de la maison de l'Etat « nouvelle génération » et de les faire participer directement à la définition de leurs missions.

Objectifs et finalités

Dans ce contexte de réorganisation, le projet « MDE de Limoux » consiste à instaurer une démarche participative associant l'ensemble des futurs agents de la maison de l'Etat pour coconstruire une offre de services adaptée aux attentes des usagers (citoyens, porteurs de projets, élus locaux) et co-concevoir des modalités d'organisation et de fonctionnement à la fois performantes et respectueuses de l'identité et des contraintes propres à chaque structure. Cette approche managériale innovante vise à créer un collectif de travail favorisant la transversalité interministérielle entre services et permettant à tous les agents de trouver leur place dans cette nouvelle structure. Ce projet a également pour objectif de sensibiliser ces agents à de nouvelles méthodes de travail centrées sur l'usager : avec l'appui d'experts de design de service, les agents pourront expérimenter, sous un format de formation-action, les différentes phases du projet (immersion / observation ethnographique pour caractériser les parcours usagers et leurs interactions avec les services de la maison de l'Etat ; séances d'idéation et de brainstorming ; prototypage de solutions). Outre son caractère innovant, ce projet est réplicable à tout autre projet de maison de l'Etat ou tout autre projet de site multi-occupant. Au niveau de la région Occitanie, les départements engagés dans des projets de maisons de l'Etat à horizon 2017-2018 (Hérault et Aveyron) seront invités à participer ou à suivre ce projet. Les MdE existantes pourront s'inspirer de cette action pour améliorer leurs mutualisations fonctionnelles.

Un service d'accueil mutualisé.