Diffuser une culture renouvelée de la relation à l'usager auprès des agents dans le Loiret

Service déconcentré -

Préfecture du Loiret (projet interdépartemental avec la préfecture d'Eure-et-Loir) -

2019



La relation avec les usagers est une préoccupation majeure et permanente pour les services. Découvrez comment s'appuyer sur les technologies du numérique pour construire de nouveaux échanges.

Conduite du changement
Centre-Val de Loire
Fonction publique de l'Etat

Description du projet

Le projet vise à développer les compétences des agents dans le domaine du numérique et à diffuser ainsi une culture renouvelée de la relation à l'usager auprès des personnels des services de l'État engagés (DDT 45, DDJSCS 45, UD-DIRECCTE 45, DDFIP 45) dans une expérimentation à distance avec les usagers.
Les agents des services de l'Etat engagés dans cette démarche pourront proposer des télé-consultations aux usagers qui utiliseront, pour ce faire, les dispositifs de visio-conférence déployés dans les MSAP des deux départements.les usagers : ces derniers pourront être en contact direct, sans avoir à se déplacer géographiquement, avec des interlocuteurs compétents susceptibles de répondre à leurs questions et de les aider dans l'accomplissement de leurs démarches.
Ils bénéficieront également d'un accompagnement personnalisé sur le numérique réalisé par les agents des MSAP.
- les agents : leurs conditions d'exercice seront facilitées par ces nouvelles modalités de contact avec les usagers reposant sur la simplicité de communication et d'échange de documents ; de surcroît, cette

nouvelle organisation leur permettra de se dispenser de certains déplacements ce qui diminuera la pénibilité de leur travail, leur exposition au risque routier et de fait l'impact énergétique de leurs trajets.
- les administrations : ce mode d'organisation leur permettra d'apporter aux usagers un meilleur service de proximité, plus rapide, plus fiable, plus simple, plus innovant et plus personnalisé tout en respectant les impératifs de rationalisation et de maîtrise des dépenses publiques.
l s'agit de permettre l'interaction où et quand l'usager le souhaite, lui apporter une réponse rapide et lui faciliter plus généralement les interactions tout au long de son parcours.
Le projet consiste donc de développer les compétences des agents dans le domaine du numérique et à diffuser ainsi une culture renouvelée de la relation à l'usager auprès des personnels.
Pour garantir le succès de cette opération en faveur d'une meilleure qualité de service public de proximité, les agents ont été accompagnés dans ces changements afin qu'ils s'approprient et développent de nouvelles méthodes de travail en lien avec les outils numériques.
La mesure de la réussite de cette démarche se traduit par:
L'appropriation et l'adhésion,par vos agents,des outils numériques et du vocabulaire associé,
Le développement de bons réflexes, de pratiques innovantes autour des outils numériques.

Objectifs et finalités

Il s'agit, au travers de ce projet de :
- moderniser l'action publique et de développer de nouvelles formes d'organisation du travail en vue d'améliorer la qualité du service rendu à l'usager et de faciliter les conditions d'exercice des agents;
- accompagner les équipes concernées : les encadrants pour conduire le changement et mobiliser leurs collaborateurs/ les agents pour leur permettre de prendre part de manière participative à la définition de la nouvelle organisation du travail et des process afférents ;
Faire de l'outil informatique un levier pour gagner en qualité de service rendu au usager et en performance
Développer les bons réflexes au sein des équipes, des pratiques innovantes autour des outils disponibles
Savoir accompagner les usagers dans leurs premières démarches par ce canal
- déployer un parcours de formation à destination des équipes concernées sur les thèmes de l'accompagnement à la transformation de l'action publique, l'utilisation des outils numériques et sur les nouvelles modalités d'échange avec les usagers.

.