

Repenser une culture commune du service public de proximité en milieu rural au sein d'un Espace France

Service

Service déconcentré - Sous-Préfecture de Vervins - 2021



L'originalité du projet de la sous-préfecture de Vervins, petite commune composée de 2700 habitants, est de repenser le service public de proximité en zone rurale. Pour ce faire, un partenariat inédit a été mené avec la Mutuelle Sociale Agricole (MSA) qui a intégré les locaux de la sous-préfecture. A vous de découvrir cette démarche.

Conduite du changement
Hauts-de-France
Ministère de l'Intérieur

Description du projet

Le projet consiste à faire travailler ensemble des agents qui pour beaucoup ont une vision traditionnelle du rôle d'un service public de proximité. Il s'agit de développer une approche innovante visant à améliorer la qualité du service public et à créer une convergence de pratiques entre les agents de la sous-préfecture et ceux de la MSA en particulier qui vont cohabiter dans les mêmes locaux et au sein de l'EFS, mais également ceux du bouquet de service qui participent au projet EFS en présentiel ou à distance. Il s'agit donc de favoriser un "travailler ensemble" d'agents publics ou para publics qui n'ont pas la même culture et de les réunir autour d'une vision partagée de la qualité d'accueil qui prend en compte les besoins des usagers en milieu rural, qui nécessitent parfois un accompagnement particulier.

Différentes approches ont été utilisées : travaux en groupe en format intelligence collective pour parvenir à une vision partagée du service public de proximité, enquête auprès des usagers pour recueillir leurs besoins et leurs attentes, formation sur le design de service...

En outre, l'EFS de la sous-préfecture de Vervins pourrait se positionner comme tête de pont des EFS de l'arrondissement afin d'engager cette réflexion sur le service public de proximité avec les agents d'accueil des collectivités territoriales qui portent un EFS. Enfin, la sous-préfecture développe également un espace de co-working administratif, qui sera également une salle de créativité. Il est envisagé de sensibiliser les agents aux outils de l'intelligence collective afin de les rendre également acteurs de ces

méthodes à développer pour réfléchir à d'autres sujets.

La communauté France Services de Thiérache



Objectifs et finalités

Le projet avait pour objectif de créer une culture commune du service public de proximité entre les agents de la sous préfecture, de la MSA et du bouquet de service en développant des approches qui reposent sur le design de service et en les rendant acteurs de ce nouveau service public. Il s'agissait également de leur faire développer des démarches de recueil des besoins et de participation des usagers, notamment par le biais de l'animation d'un comité local des usagers.

Cela nécessite une implication forte du management de proximité qui devra faire évoluer ses méthodes de management vis à-vis de ses collaborateurs.

Si la transformation des lieux a son importance, il n'en reste pas moins que c'est le partage d'une culture commune du service public de proximité qui sera la clé de réussite de l'EFS. Pour cela, il est important d'impliquer les agents de la sous-préfecture, de la MSA et du bouquet de service, ainsi que les usagers de ce service public nouvelle génération, qui prévoit un accès au service public multi forme : présentiel et distanciel.



Quels EFS sont mes modèles ?

nos idées préférées

- Animation d'ateliers sur les enjeux du service public de proximité pour les agents de la sous-préfecture, de la MSA et du bouquet de service EFS;
- formation des agents au design de service ;
- formation 1 sensibilisation à la participation citoyenne et à la mise en place d'un comité des usagers ;
- Sensibilisation 1formation des encadrants à l'accompagnement des agents d'accueil de ces services publics de proximité;
- Formation des agents d'accueil à l'accompagnement des publics vulnérables (illettrés, illectronisés, carences en compétences administratives ...) ;
- Formation aux outils de base de l'intelligence collective dans la perspective de l'ouverture de l'espace de créativité et de co-working de l'EFS.