

Caluire-et-Cuire

Innovation managériale / Communication

Flash News pour le partage d'informations entre services

Le problème

A Caluire & Cuire, la présence physique des services publics est territorialisée. Cette organisation répond aux exigences de proximité. Un manque de partage d'information entre services a été constaté pour informer en proactivité.

Votre solution innovante

Offrir et animer un espace numérique interactif pour les agents d'accueil pour leur permettre de partager de l'information opérationnelle en proactivité auprès des usagers.

Les objectifs

- Garantir la réactivité et la mise à jour continue des informations
- Répondre à un besoin soulevé par les agents d'accueil eux-mêmes
- Créer un outil transversal par et pour les agents d'accueil
- Informer les usagers en complément des outils préexistants

L'histoire de votre action innovante

- **Qui ?**

Les agents d'accueil et la direction de la Transformation, de l'Accompagnement et du Numérique (DTAN).

- **Pour qui ?**

Les agents. Les usagers et habitants sont les bénéficiaires finaux.

- **Quoi ?**

Le besoin a émergé en subsidiarité via les agents d'accueil lors d'ateliers participatifs rassemblant chaque année les agents d'accueil pour échanger et améliorer continuellement les pratiques.

L'outil numérique de partage d'information a été prototypé par les agents des différents services qui ont développé eux-mêmes leur outil.

Cet outil a été élaboré sur un outil de gestion de tâches.

Chaque jour, les agents se connectent à l'outil, consultent les nouvelles informations des services et les complètent.

Chaque service dispose d'une rubrique dédiée à ses activités.

L'outil dispose d'une rubrique « modalités de fonctionnement » qui permet à tout nouvel arrivant de se l'approprier et d'y publier des informations sans validation hiérarchique en subsidiarité.

Le déploiement, l'évaluation et l'amélioration continue sont pilotés et sécurisés par la direction de la transformation, de l'accompagnement et du numérique (DTAN).

L'outil a été valorisé dans le journal interne de la collectivité en novembre 2023 et également auprès du maire et de l'ensemble des cadres de la collectivité en décembre 2023.

- **Quand ?**

Le besoin a émergé en 2022. Expérimentation entre mi-2022 et mi-2023. Utilisation par trois services (CCAS, Médiathèque, service d'accueil et d'état civil) puis extension à 15 services.

Les moyens humains et financiers

- **Internes et externes**

En interne, le prototypage a mobilisé une quinzaine d'agents d'accueil et deux agents de la

DTAN lors d'ateliers d'intelligence collective.

La création de l'outil a nécessité peu de ressources matérielles mais a demandé une journée de travail. L'animation continue est réalisée par les agents utilisateurs.

- **Coût total**

L'outil retenu peut être gratuit ou payant tant que les fonctionnalités sont basiques.

Le seul coût chiffrable est celui du temps passé (une séance de 2h) par les agents d'accueil pour prototyper l'outil et celui passé (2jours ETP en 8 séances de 1h) par la DTAN pour mettre en place l'outil et l'améliorer : formations aux utilisateurs et rédaction et diffusion d'un guide d'utilisation.

L'évaluation de l'innovation

- **Impact**

En interne, il renforce considérablement l'interconnaissance et la transversalité pour mieux faire comprendre l'action de son service.

En externe, l'information diffusée est à jour et fiable, ce qui permet de fluidifier le parcours de l'utilisateur.

L'information sur les activités et événements sécurise la fréquentation.

- **Potentiel de diffusion et de répliation**

Le prototypage, l'animation et le fonctionnement de l'outil sont simples. Prototyper l'outil peut se faire en ateliers participatifs. Rapidement, l'outil est opérationnel après un temps de formation à l'usage. L'effort porte sur l'adaptation de l'outil et des règles de gestion aux besoins de la collectivité.

- **Bilan, suivi, projet d'évolution**

L'ensemble des agents d'accueil utilise quotidiennement l'outil, devenu incontournable. L'intégralité des services accueillant du public sont désormais intégrés dans l'outil. L'association de nouveaux services a permis de compléter l'information et de renforcer la transversalité.

Ces bonnes pratiques sont suivies pour être maintenues et la vérification de l'adéquation de l'outil aux besoins de partage d'information est mesurée au fur et à mesure de l'utilisation. Une enquête de satisfaction fut menée à l'été 2023 auprès des usagers avec d'excellents résultats de qualité d'information transmise ce qui témoigne de la pertinence de l'outil Flash News pour mieux renseigner au mieux l'utilisateur.

L'outil a également été évalué avec les agents utilisateurs en décembre 2023.

Ce type d'échange permet d'assurer l'amélioration continue de l'outil.

Ainsi, les utilisateurs du tableau ont souhaité pouvoir suggérer des améliorations à apporter à Flash News, mais aussi l'ajout d'une information de la part d'un service. Cela a mené à l'ajout d'une colonne dédiée aux suggestions, alimentée par les utilisateurs au besoin.

Mots-clés : Information / Participation / Accueil