

CD Mayenne

Innover pour transformer l'activité des travailleurs sociaux

Le problème

Le dossier social était morcelé en plusieurs parties (papier, logiciel, bureautique) ne permettant pas une vision transversale du parcours usager intra et inter-directions. Pour obtenir un dossier social départemental unique il fallait faire adhérer et participer 150 professionnels dont la maîtrise du numérique était hétérogène et qui exprimaient la crainte que le numérique nuise à la relation usager et à la préservation du secret professionnel.

Votre solution innovante

Une démarche méthodologique fondée sur l'expertise et la participation active de l'ensemble des professionnels (quels que soient leur culture et leur maîtrise du numérique) a permis d'apporter une plus-value de l'outil numérique dans les pratiques quotidiennes, au service de l'utilisateur : prise de rendez-vous, statistiques, dossier dématérialisé, suivi du parcours des familles, analyse territorialisée des politiques publiques.

Les objectifs

- Rendre acteurs les professionnels dans la démarche de transformation
- Passer d'une logique d'outils à une logique de dossier social numérique unique
- Offrir un environnement de travail numérique adapté aux travailleurs sociaux
- Offrir un accompagnement personnalisé permettant une montée en compétence de tous dans une logique de durabilité

L'histoire de votre action innovante

• **Qui ?**

Une volonté politique de modernisation du service public, une volonté institutionnelle de transformation interne et d'innovation, des directions métier : la direction de l'action sociale de proximité (DASP) et la direction de la transformation et de l'innovation (DTI).

• **Pour qui ?** Les professionnels de la DASP. Les usagers (meilleur suivi de leur dossier)

Les partenaires de la DASP (meilleure connaissance du territoire et de ses usagers)

• **Quoi ?**

La méthodologie s'est inspirée de différentes approches complémentaires :

- « lean management » pour simplifier, supprimer les causes de non-qualité et viser la satisfaction complète des clients et le succès de chaque salarié
- « design thinking », approche par les besoins et les usages des professionnels, par les process opérationnels.
- Un pilotage très étroit entre directions ressources et métiers
- Une participation active et continue des encadrants
- Un soutien fort de la direction générale et des élus

La méthode comprenait les phases suivantes :

- Immersion des chargés de transformation (DTI) auprès de chacun des métiers
- Analyse collective des activités selon une approche processus et identification de la cible
- Constitution de groupes de travail, de testeurs, de référents numériques (DASP)

- Démarche de conduite de changement fondée sur l'information via des vidéos décalées, des affiches, des modules numériques ; via la mobilisation des référents numériques, via des rencontres et des échanges directs avec les professionnels de la DASP
- Démarche globale de montée en compétence numérique en mobilisant notamment le jeu (quizz, récompenses) selon un parcours usager
- Construction d'un parcours de *digital-learning* sur les nouveaux usages numériques afin de garantir la durabilité des pratiques

Le projet incluait la mise en place de nouveaux outils numériques travaillés avec les professionnels afin de constituer un environnement numérique de travail cohérent : logiciel métier dédié au social, logiciel de gestion électronique des documents connecté au logiciel métier, outil de recueil statistique (pilotage et suivi d'activité) connecté au logiciel métier.

- **Quand ?** De janvier 2019 à juillet 2022

Les moyens humains et financiers

- **Interne et externe :** l'équipe projet se composait de représentants des directions concernées. Référents numériques : 13. Professionnels concernés : 150.

- **Coût pour la collectivité :**

L'accompagnement du projet ainsi que les formations ont été réalisées en interne ou en intra. Formation mise à niveau environnement de travail par la MFR : 2 sessions de 2 jours pour 13 personnes = 182 heures

Formations de préparation/ mise à niveau des compétences numériques en amont de la mise à production sur les outils en place : 13 sessions d'1h pour 59 personnes, 5 sessions de 7h pour 39 personnes, 23 sessions de 30 minutes pour 136 personnes.

Formations de 150 agents lors du déploiement : 15 sessions de 2 jours (2 x 7h)

Et un temps d'assistance à la mise en production.

L'évaluation de l'innovation

- **Impact :** pour les 150 agents, 16 000 familles accompagnées, meilleur suivi et connaissance des dossiers ; meilleure continuité d'accompagnement en cas d'absence du professionnel ou de mobilité sur le territoire de l'utilisateur

Accessibilité des dossiers (en situation de mobilité)

Meilleure connaissance du territoire (impact de la politique sociale et besoins repérés)

Qualité du pilotage de l'activité facilitée

- **Potentiel de diffusion et de réplique :**

Réplique de la méthode sur d'autres processus de la collectivité déjà réalisée

Echange avec un CD preneur

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

100% des dossiers familles gérés selon les nouvelles pratiques

Amélioration continue

Renfort de la cohésion de la direction

Mots clés : Lien social / Numérique / Management