

Antibes

Ressources humaines

Dématérialiser pour ré humaniser

Le contexte de l'innovation

Dans un contexte de modernisation de l'action publique, de maîtrise de son coût et d'amélioration de la qualité du service aux citoyens, mais également afin d'accroître la transversalité, la Direction générale des Services a souhaité la mise en place d'un groupe projet piloté en son sein même, visant à mettre en cohérence et déployer des actions de dématérialisation, en faisant des collaborateurs les bénéficiaires privilégiés de la démarche.

Le groupe de travail veille à éviter tout risque de déshumanisation lié aux dispositifs innovants mais parfois générateurs de fractures, en plaçant les hommes au cœur des développements.

L'idée innovante (50 mots maximum)

L'idée transposable est de replacer les agents au cœur de la Dématérialisation, grâce à des outils participatifs et transversaux tels « saperlipopette ! » (messagerie à idées) et le « coin de la physique nucléaire » (conseils pratiques), pour favoriser l'émergence transverse des besoins ainsi que la restitution des solutions.

L'objectif recherché

Le projet vise à identifier, valoriser et accompagner les possibilités de dématérialisation des processus internes, au profit de l'ensemble des agents de la collectivité.

Le groupe a, pour ce faire, mené une réflexion sur les valeurs à privilégier (simplification des processus, partage de l'information, rapidité de communication), et les écueils à éviter (deshumanisation des liens, précarité de l'archivage, obsolescence des métiers).

Ces objectifs et écueils servent, pour le groupe, de filtre permettant de sélectionner les actions éligibles à la dématérialisation.

La démarche mise en œuvre (programmation, partenariats)

La démarche a d'abord consisté en une réflexion sur la définition de la dématérialisation, sur les objectifs poursuivis par le groupe et les écueils à éviter.

Les membres du groupe ont ensuite interrogé l'ensemble des 22 directions de la Commune sur les souhaits en matière de dématérialisation, par le biais d'entretiens individuels réalisés à partir d'un questionnaire élaboré par le groupe.

Le groupe, auquel participe un représentant la communauté d'agglomération dont la Commune fait partie, a enfin entrepris ses travaux sur la base des priorités émergeant du questionnaire ainsi que de « saperlipopette », l'adresse électronique dédiée aux propositions des agents sur les actions à mettre en œuvre.

Le contenu de la réalisation

Depuis septembre 2010, le groupe a réalisé pour les agents les actions suivantes :

- Lancement du « coin de la physique nucléaire », un conseil mensuel en dématérialisation paraissant chaque mois dans la revue interne de la Ville ;
- Lancement de « saperlipopette ! », l'adresse électronique permettant aux agents de formuler des propositions en matière de dématérialisation ;
- Mise en place sur l'intranet communal, d'une rubrique consacrée à la dématérialisation,

- Mise en partage des agendas électroniques de réservation des salles de réunion de l'hôtel de ville,
- Publication dans la revue interne d'un article présentant l'ensemble des progiciels métiers sous l'angle de leurs problématiques communes : archivage électronique, mise à jour des workflows, reprise des données à l'issue des marchés,
- Participation du groupe à la réflexion relative à la mise en place d'un annuaire matriciel permettant une plus grande pertinence dans la mise en place des projets transversaux,
- Intégration des méls dans la procédure de traitement des courriers,
- Dématérialisation des notes à l'attention de la DRH,
- Modification de l'adressage de la veille juridique dématérialisée sous forme de lien vers l'intranet,
- Rédaction et publication sur intranet des manuels d'utilisation des progiciels métiers,
- Mise en ligne des délibérations de Conseil sur l'arborescence de la collectivité,
- Inauguration des espaces collaboratifs avec le projet Dématérialisation,
- Adoption par le groupe d'une « anti-devise » de The New Yorker « Autrefois, j'appelais les gens, puis je me suis mis aux mails, ensuite aux SMS et maintenant j'ignore simplement tout le monde ».

Les moyens humains et financiers (budget total, coûts pour la collectivité)

Les moyens humains consistent en l'investissement des membres du groupe projet Dématérialisation, au nombre de 8, représentant l'ensemble des directions générales adjointes de la collectivité, l'ensemble des catégories A, B et C, mais ne respectant pas la parité puisque le nombre de femmes excède celui des hommes.

Les moyens financiers sont nuls.

En revanche, les gains pour la collectivité, s'ils sont difficilement mesurables, sont réels aussi bien en termes de papier, que de meilleure articulation entre les progiciels grâce à une plus grande transversalité, que d'optimisation des outils mis à disposition.

Le bilan de la réalisation (évaluation, suivi, projet d'évolution)

Le groupe projet est sur le point de fêter sa première année d'existence.

Une évaluation des actions mises en place sera effectuée à cette date anniversaire.

D'ores-et-déjà, les projets d'évolution sont les suivants :

- Mise en place des visas électroniques pour les élus s'agissant des projets de délibérations dont ils sont rapporteurs,
- Publication d'un article dans la revue interne sur l'ensemble des outils dématérialisés de collaboration transversale au sein de la collectivité,
- Mise en place d'un « cours » de physique nucléaire,
- Lancement d'une Opération « Un jour sans imprimante »,
- Approfondissement des problématiques relatives à la mise à jour des circuits de validation, la reprise des données à l'issue des marchés et l'archivage électronique.