

L'ÉTAT
AU SERVICE DES TERRITOIRES



AGIR
INNOVER



PROTÉGER
CONVAINCRE



DÉVELOPPER
ACCOMPAGNER



dmata 
MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
DIRECTION DE LA MODERNISATION ET DE L'ADMINISTRATION TERRITORIALE

PlaniPref

Restitution de l'atelier de co-conception

Auteur : Nicolas Patriarca

Version : 1.0 du 11 mars 2020

En partenariat
avec le programme



Le contexte



Dans le cadre du programme Designer d'Intérêt Général, le ministère de l'Intérieur a souscrit à une démarche centrée utilisateur pour **améliorer l'accueil et la prise en charge des demandes des usagers de préfectures** nécessitant une présence physique.

Dans la continuité du POC de logiciels clés en main et des entretiens avec des agents, via la méthode CANVAS, ces ateliers de co-conception avec les agents ont permis de **faire émerger une vision idéale d'un processus de traitement des demandes des usagers et d'organisation de la vie des services.**

Les pages ci-après analysent les résultats de ces travaux et informent sur les **premières conclusions et recommandations.**

Objectifs



1. Faire la synthèse des ateliers

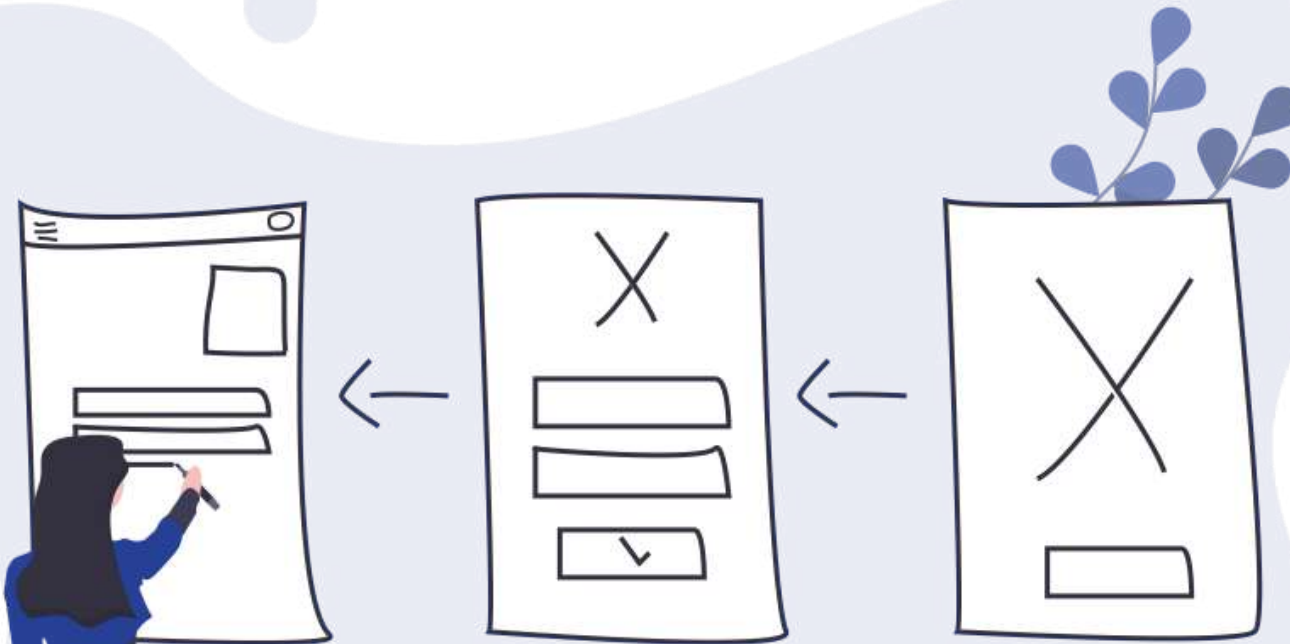
Présentation et analyses des travaux des ateliers

2. Poser les conclusions

Résultats, recommandations et prochaines étapes

3. Rappeler la méthodologie utilisée

Les étapes macro des ateliers



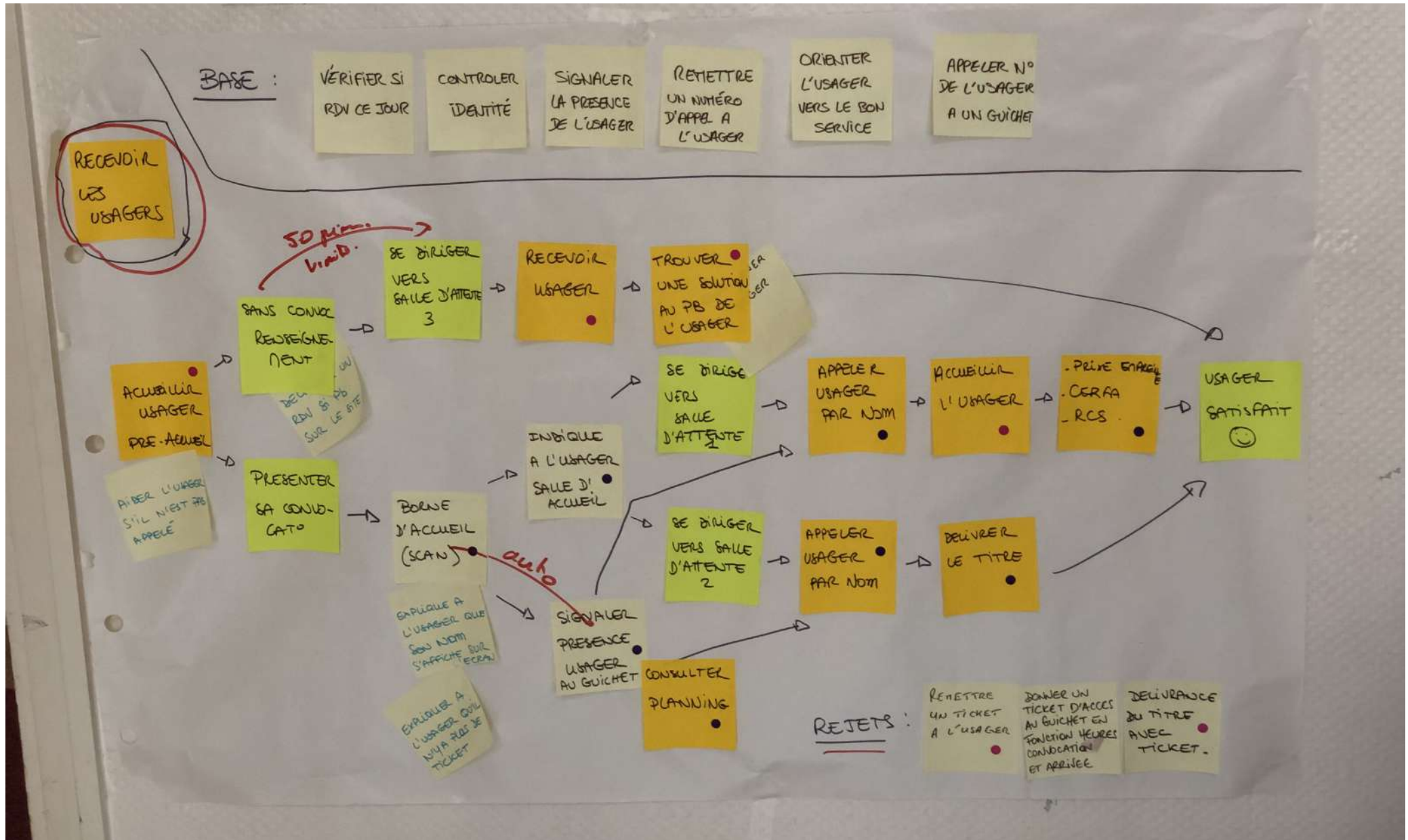
Synthèse

Présentation et analyses
des travaux des ateliers

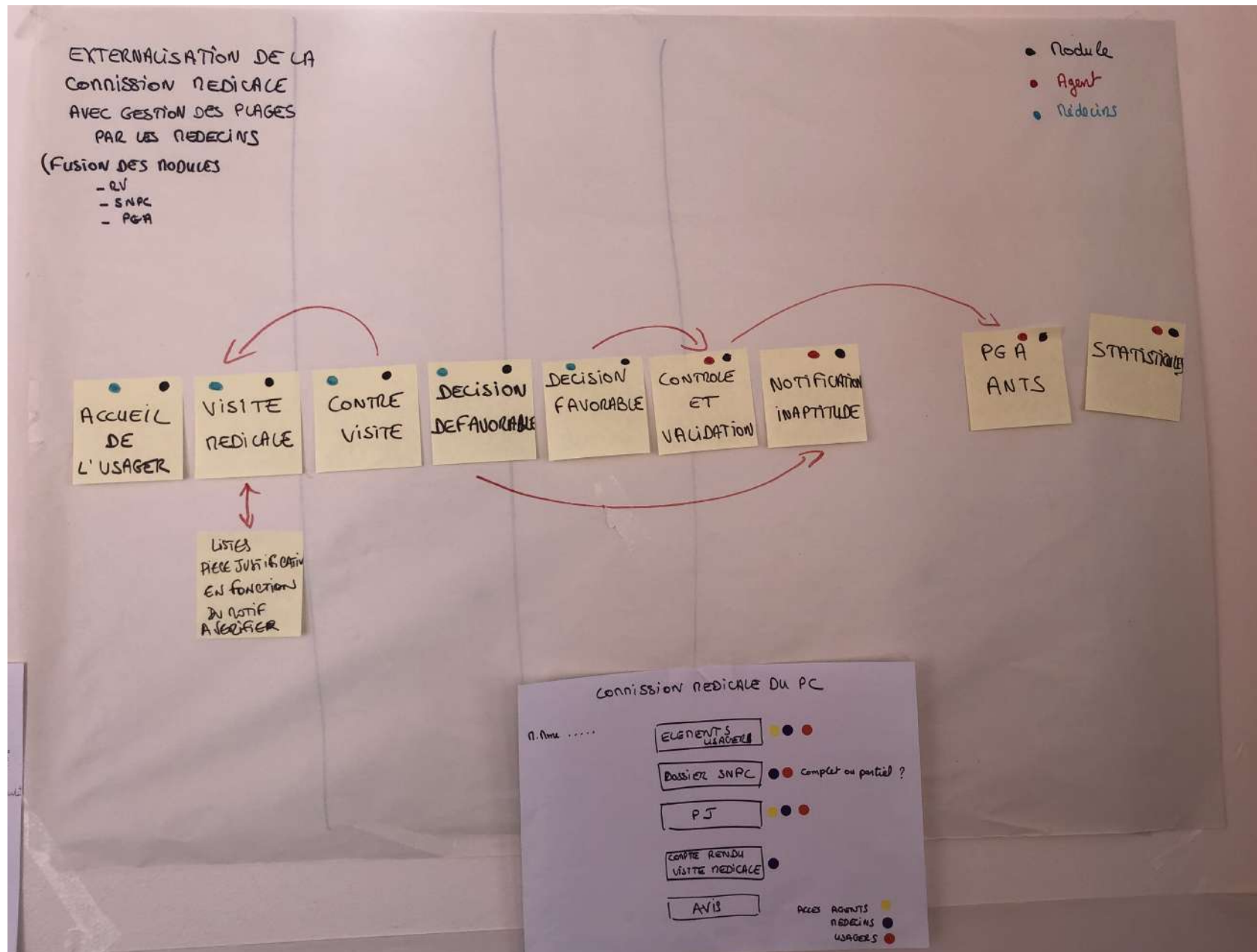
Atelier #1 : Le prototype papier et la frise



Atelier #1 : Accueil en préfecture avec et sans RDV



Atelier #1 : Externaliser les commissions médicales

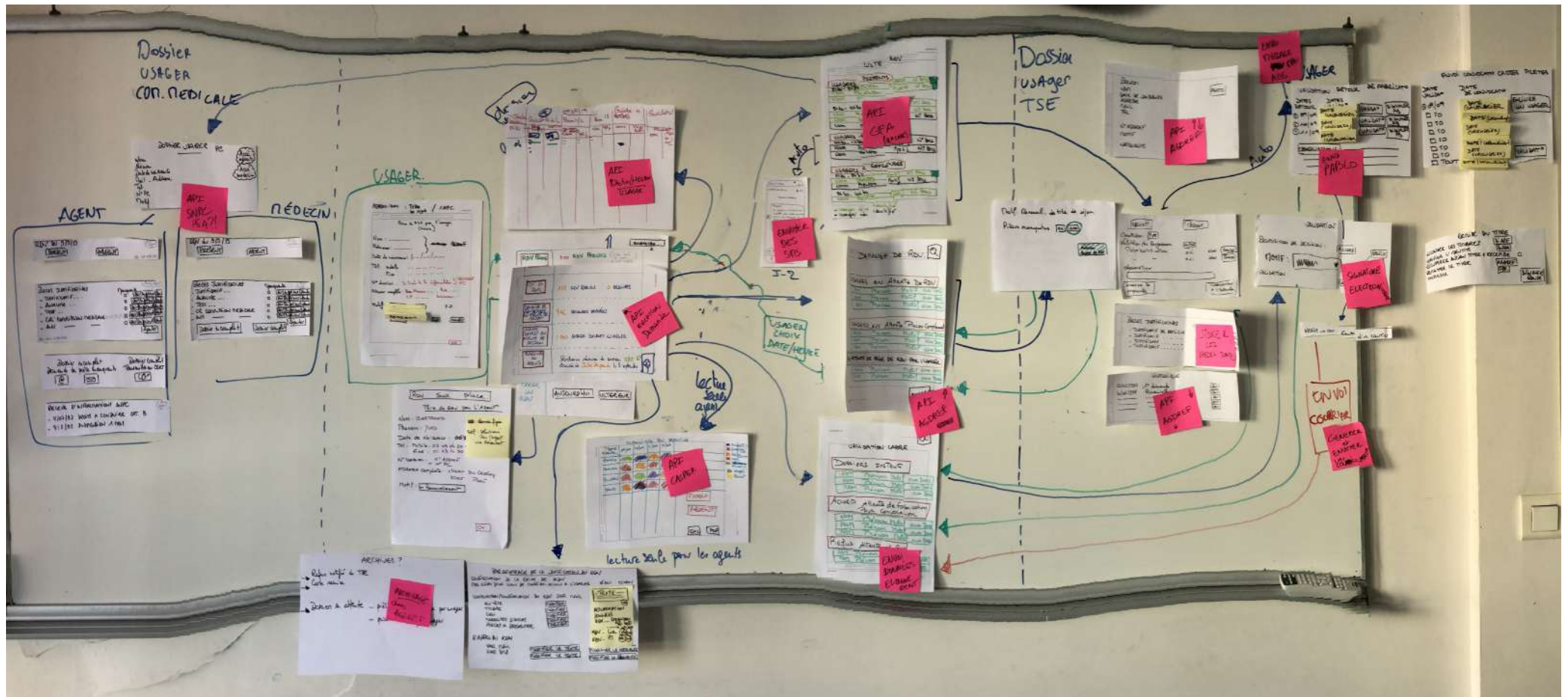


Atelier #1 : Constats



- **Les participants sont hétérogènes** : agent de guichet, manager de service, webmestre venant de diverses préfectures (ex. : 56, 60, 67, 93, 94)
- **Les participants sont en poste** dans les services des étrangers, de la réglementation routière et de la communication.
- **Les participants ont pris en compte les moyens spécifiques des petites, moyennes et très grandes préfectures.**
- Les participants ont régulièrement **challengé leurs idées pour voir si elles fonctionnent dans d'autres cas d'usagers** et de demandes.
- Les participants ont exprimé clairement que **la refonte du seul module n'a pas sens. C'est une étape dans un contexte global de fonctionnement et d'organisation du service et de traitement de la demande de l'utilisateur.**
- Les participants ont associé les notions : séquençage des activités du service, traitement des dossiers, planning des services et planning des agents.
- **Les participants ont créé une nouvelle approche du flux de traitement des demandes des usagers.**
- **Le nouveau modèle de flux de traitement des dossiers se divisent en 4 étapes** à compter de la réception de la demande dématérialisée de l'utilisateur :
 1. Vérifier la complétude de la demande
 2. Recevoir l'utilisateur
 3. Se prononcer sur le dossier
 4. Recevoir l'utilisateur (uniquement TSE)
- **C'est l'agent qui autorise ou convoque l'utilisateur à se rendre en préfecture.** Au choix de l'utilisateur de dire quand il se déplacera. Par exemple via un lien unique et nominatif de sélection de créneau.
- **Les participants ont construit leur prototype sur la base de ce nouveau flux de traitement des demandes des usagers.**
- Les participants ont souhaité **gagner en efficacité en incluant et/ou fusionnant dans leur prototype tous les services indispensables** au traitement des demandes des usagers.
- Les participants ont produit **un modèle d'accompagnement en préfecture issues de demandes programmées** (usagers avec RDV) **et spontanées** (usagers sans RDV).

Atelier #1 : Partage avec les observateurs DSIC



Les vignettes roses sont les premiers éléments techniques identifiés.

Conclusions intermédiaires

Partagées entre les coachs et les observateurs.



Généralités

L'atelier a dépassé les objectifs fixés.

L'atelier pose les bases d'une nouvelle relation usager/agent au travers d'un nouveau modèle de flux de traitement des dossiers.

Pour les commissions médicales, l'atelier recommande d'externaliser les démarches en lien avec les médecins via un outil dédié.

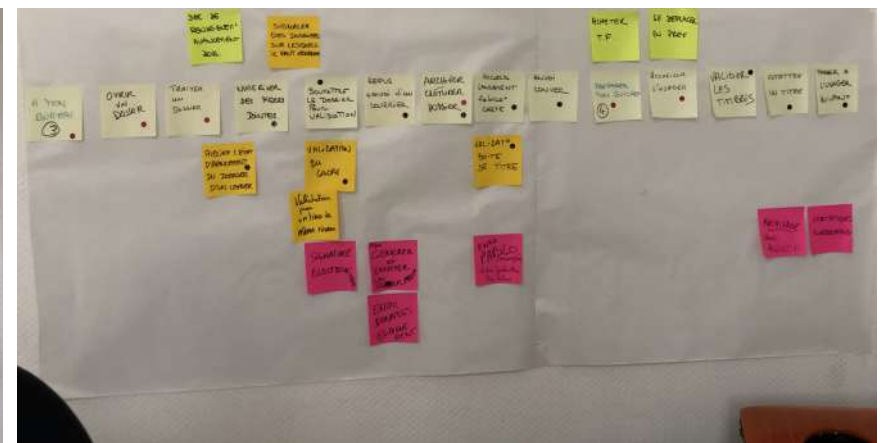
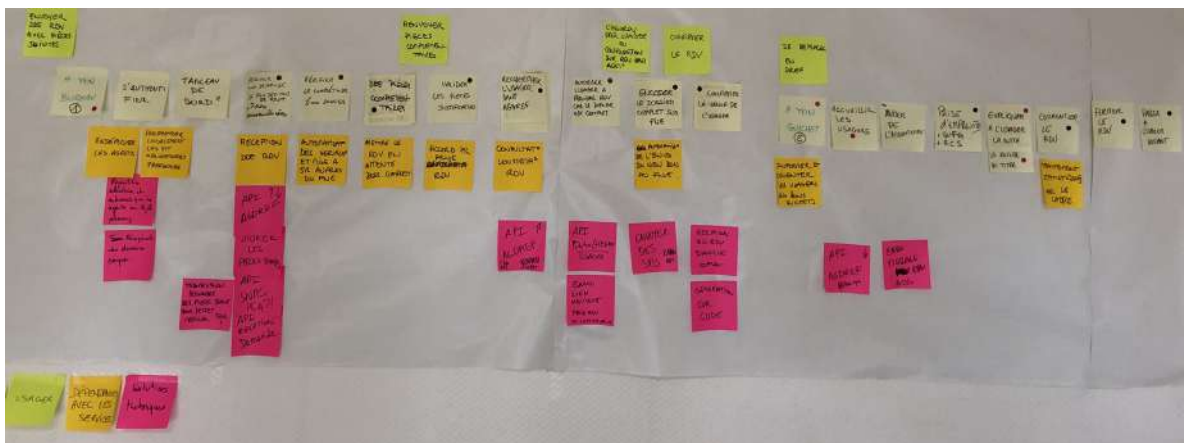
Les dépendances assimilées

- Le modèle implique une autre organisation des services.
- Des connexions directes et indirectes sont à créer avec d'autres services informatiques et de leur direction Métier sont déjà identifiés : ANTS, SNPC, AGDREF (ANEF), CASPER...
- Une acculturation auprès des associations pour automatiser et individualiser leur accompagnement des usagers
- Un processus à travailler avec les médecins pour autonomiser leurs activités, à terme.

Les gains identifiés

- La demande est dématérialisée dès le début de la procédure, idéalement par l'utilisateur.
- L'utilisateur est responsabilisé et identifié dès l'émission de sa demande.
- L'utilisateur identifié ne vient plus pour rien en préfecture.
- L'autorisation de déplacement en préfecture étant nominative et motivée par l'agent, la captation des plages horaires devrait mécaniquement diminuer.
- Grâce la dématérialisation et la complétude du dossier préparer en amont, l'agent est plus efficace en guichet.
Le RDV étant préparé, l'utilisateur passera moins de temps en préfecture.
- Les usagers sans RDV sont pris en compte dans les capacités d'accueil au guichet.
- Les agents utilisent le même logiciel du début à la fin du traitement de la demande.
- Un logiciel unique pour le traitement et l'accueil permettra de mieux tracer l'activité et d'optimiser la prise en charge des demandes.

Atelier #2 : Le prototype papier et la frise

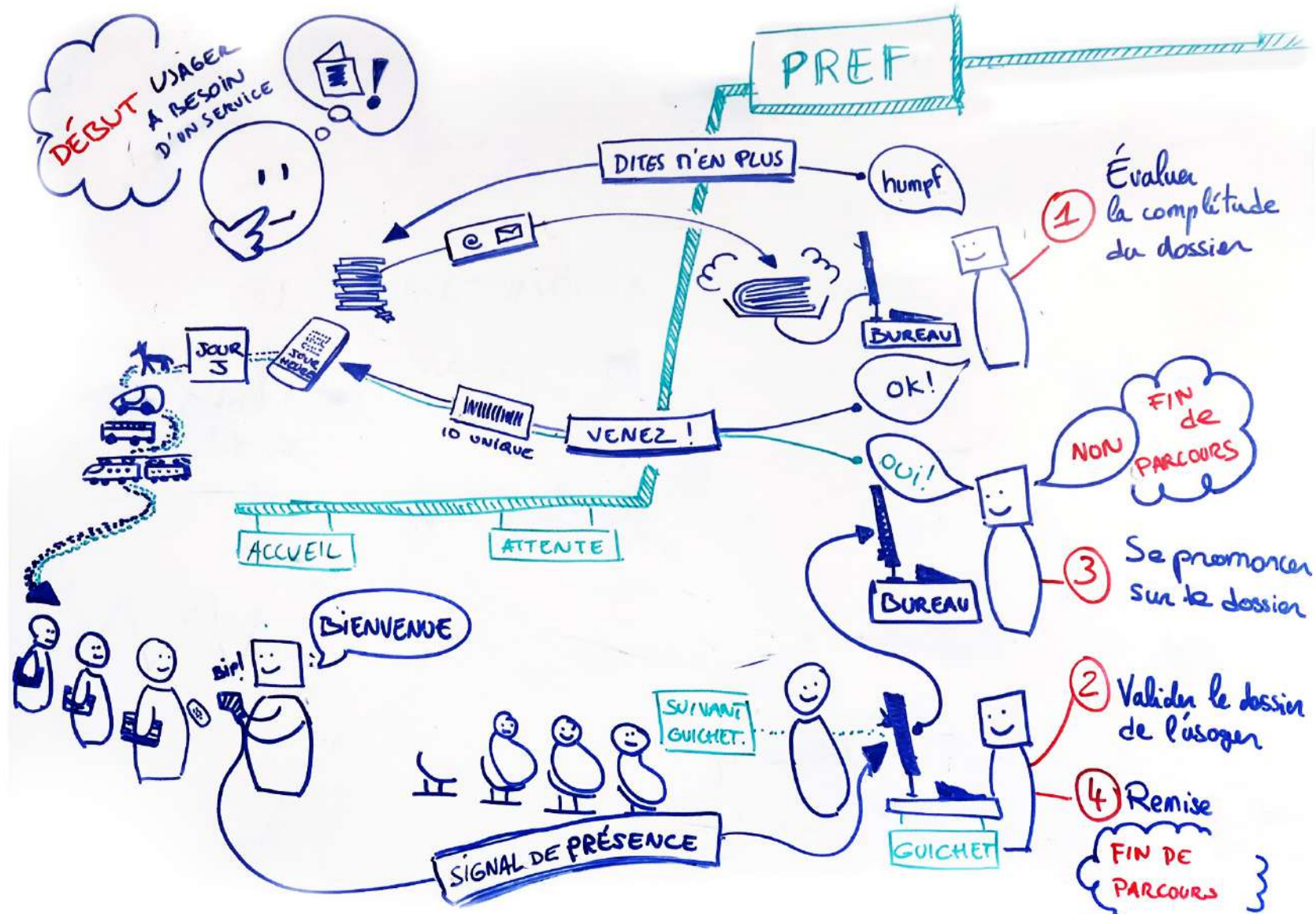


Atelier #2 : Constats

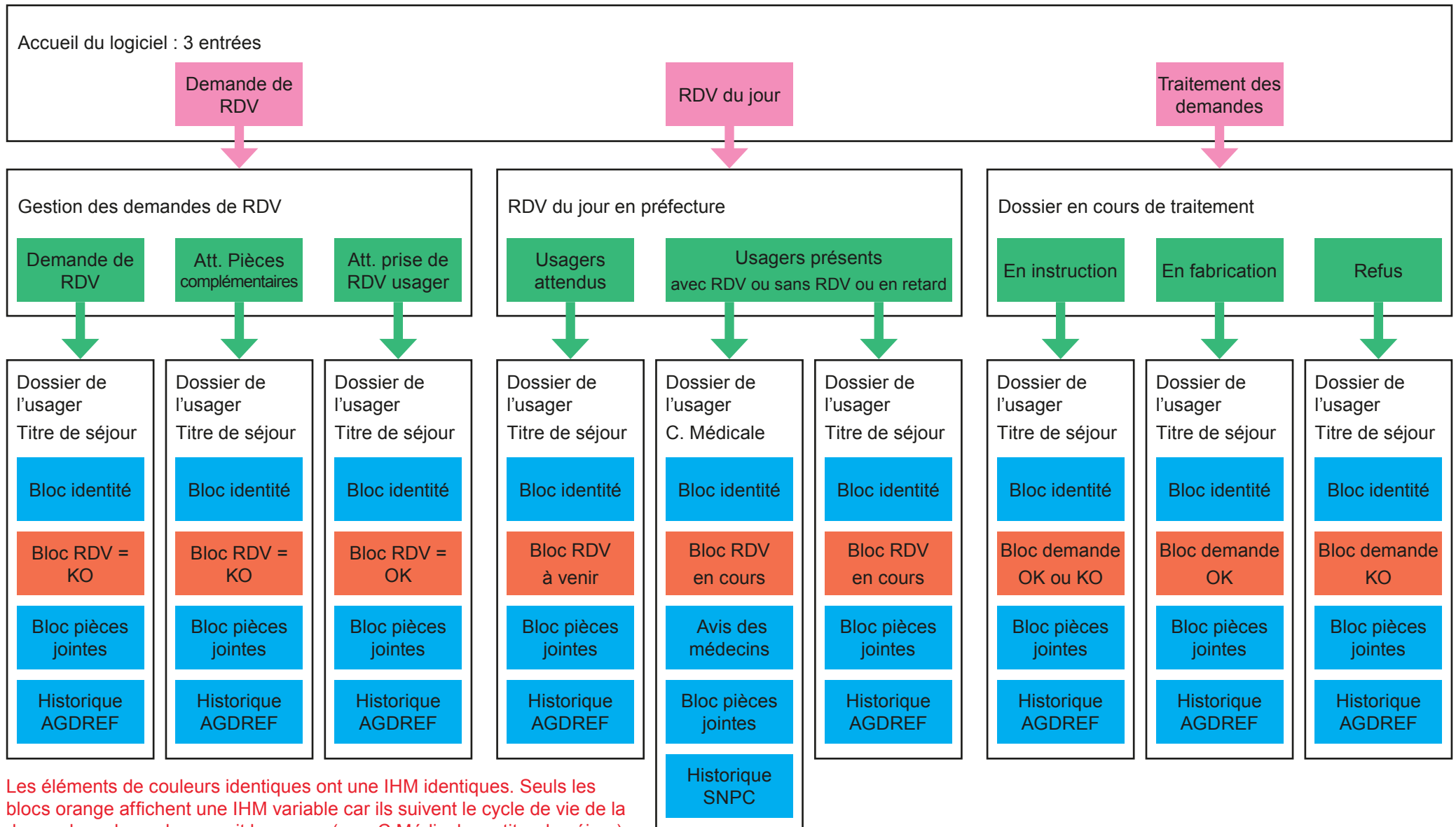


- **3 participants de l'atelier #1 sont présents.**
- **Les autres participants sont hétérogènes et en poste** dans les services des étrangers, de la réglementation routière et de la communication.
- **Le travail de l'atelier #1 est validé à l'unanimité.**
- Les participants ont enrichi le prototype des attentes sur la **gestion des plannings des agents et du service.**
- **Les participants ont défini des attentes sur le paramétrage et les statistiques.**
- Les participants ont souhaité **automatiser certaines tâches** : répartition des agents, ouvertures des guichets, etc.
- Les participants ont **inclus les notions de sur et sous-réservation** en fonction des estimations de présence en préfectures des usagers.
- Les participants ont **préconisé des relevés statistiques intégrés au logiciel** pour favoriser l'adaptabilité et l'amélioration des services.
- Les participants ont **conservé la notion d'ajustement local au contraire d'une administration nationale.**
- Les participants ont intégré la dimension de **lutte contre la fraude interne et externe.**

Synthèse du cycle de vie d'une demande d'un usager



Architecture : cycle de vie d'une demande



Réception de la demande

Envoi de la réponse à la demande

Ateliers #1 et #2 : Les points clés



Les ateliers ont dépassé les objectifs fixés.

Les ateliers posent les bases d'une nouvelle relation usager/agent au travers d'un nouveau modèle de flux de traitement des dossiers.

Tous les participants ont validé la vision et le prototype.

- Le prototype répond à un modèle de flux de traitement des dossiers qui semble applicable à la grande majorité des cas de demande des usagers.
- Le modèle de flux de traitement des dossiers implique une nouvelle organisation de service qui est souhaitable et atteignable.
- Le modèle de flux de production est valable pour les grandes et les petites préfectures.
- Le paramétrage du logiciel unique restera local. Cependant un paramétrage par défaut est souhaitable.

A noter

- Pour les commissions médicales, l'atelier recommande d'externaliser les démarches en lien avec les médecins via un outil dédié.
- Dans certains cas (renouvellement de TSE de plein droit), les participants proposent de limiter le temps d'instruction en soumettant la décision dès le départ de l'utilisateur du guichet
= étape 3 instantanée
= de ne pas attendre d'être de retour au bureau. Cette accélération est réaliste avec un ou des logiciels ayant une interface homogène.

Ateliers #1 et #2 : Les gains identifiés

- **La demande est dématérialisée dès le début** de la procédure, idéalement par l'utilisateur.
- **L'utilisateur est responsabilisé** et identifié dès l'émission de sa demande.
- **L'utilisateur identifié ne vient plus pour rien en préfecture.**
- L'autorisation de déplacement en préfecture étant nominative et motivée par l'agent, **la monopolisation des plages horaires devrait mécaniquement diminuer.**
- Attendu en préfecture, **l'utilisateur passera moins de temps en préfecture.**
- **Les usagers sans RDV sont pris en compte** dans les capacités d'accueil au guichet.
- **Les agents utilisent le même logiciel** du début à la fin du traitement de la demande.
- Le **temps de l'agent au guichet est optimisé** pour chaque RDV.
- **Les agents proposent une interface homogène durant tout le cycle de vie quelque soit le motif.** Haut potentiel de réduction des coûts de mise en production et de maintenance.
- Un logiciel unique pour le traitement et l'accueil permettra de mieux **tracer l'activité et d'optimiser la prise en charge des demandes.**
- **Avec un couplage plannings des agents et du service,** la gestion sera facilitée.
- L'automatisation et la répartition des agents, par poste et par dossier, favorisera la **lutte contre la fraude interne et externe.**
- **Favoriser l'amélioration des services** via des statistiques intégrées au fonctionnement du logiciel unique (données usagers, agents et service).
- **Optimisation des ressources extérieures de la médiation numérique** (service civiques et Maison France Services).

Ateliers #1 et #2 : Dépendances et assimilés



- Le modèle implique une autre organisation des services.
- Le modèle impliquera, à terme, une nouvelle organisation des services. Notamment une mobilisation des agents plus forte en début de flux. Cette mobilisation est potentiellement équilibrée avec une présence en guichet plus fluide.
- Des connexions directes et indirectes sont à créer avec d'autres services : ANTS, SNPC, AGDREF, CASPER, etc
- Une acculturation auprès des associations pour automatiser et individualiser leur accompagnement des usagers
- Un processus à travailler avec les médecins pour autonomiser leurs activités, à terme.
- Avec un paramétrage local du logiciel unique, resteront des besoins de maintenance et d'accompagnement locales et nationales.
- Les managers ont conscience que les statistiques demandées peuvent être utilisés pour apprécier la productivité des agents.
- En l'état l'ambition complète et superpose des refontes déjà engagées sur d'autres services comme l'ANEF et SNPC, pour citer les 2 principaux.
- Mobilisation des ressources des Maisons France Services en accord avec la DGEF et des services civiques.

Conclusion

Résultats, recommandations
et prochaines étapes



Résultats

Dès le début des ateliers, les participants ont identifié que répondre à la question du **module de RDV s'inscrit dans une problématique globale** qui commence avec l'émission d'un besoin de l'utilisateur et qui se termine par un acte de l'administration qui lui est notifié (refus, accord, remise, etc).

Le résultat de leurs travaux est une réponse empirique avec comme ambition :

- De répondre efficacement aux besoins des usagers : limiter le temps d'attente, responsabiliser les usagers, dématérialiser dès l'émission de la demande, etc.
- De normaliser un processus pour toutes les préfectures : avec une modularité selon la taille acceptable entre les tailles de préfectures.
- D'automatiser des actions et des actes : logiciel tout en 1, signature électronique, planification liée avec les congés, envoi d'acte par mail, etc.

Ce que l'on voit

Les agents ont posé une amélioration de la relation usager/agent.

L'outil est accélérateur dans le traitement des demandes des usagers et un facilitateur dans la vie du service.

En parallèle, ces travaux pourraient conduire à la baisse de la monopolisation des plages de RDV par des tiers.



Dépendances immédiates

En l'état l'ambition complète et superpose des refontes déjà engagées sur d'autres services comme l'ANEF et SNPC, pour citer les 2 principaux.

Afin de donner une suite cohérente, il est impératif d'échanger avec les acteurs de ces refontes pour répondre au besoin primaire des agents : avoir des interfaces bâties selon la même logique de navigation et d'interaction, premières garantes de l'accélération voulue.



Ce qu'il convient

Rencontrer les acteurs des autres services et mutualiser les efforts et les ressources pour produire une expérience utilisateur homogène.

Ce que l'on gagne

Potentiellement une économie substantielle de moyens dans la mise en place et la maintenance des services.

Cette économie dépend directement du niveau de mutualisation et d'intégration dans les plannings de ces projets.

**Recommandé
pour la suite du projet**

Mise en place

Compte tenu des inconnus quant à la prise en compte des résultats des ateliers par les acteurs des refontes de services, l'ambition est découpée en 2 phases.



Phase 1

la relation avec les usagers

Cette phase a pour but de mettre le service en adéquation avec l'ambition du projet. Elle agit sur le service, l'accueil en préfecture et le traitement de la demande de l'utilisateur. L'étape 4 dépend de l'implication des services en cours de refonte.

1. Organisation des services dans les préfectures.
2. Mise en place de la prise de RDV indirecte.
3. Suivi de présence des usagers en préfecture.
4. Suivi du dossier unique de l'utilisateur.



Phase 2

La vie du service

Cette phase met en place l'outil accélérateur dans le traitement des demandes des usagers et facilitateur dans la vie du service.

5. Intégration des fonctions de planification.
6. Intégration des fonctions de statistiques.

Phase 1 : la relation avec les usagers



La vision des agents est fortement souhaitée et évaluée atteignable.

Les points clés*

- **Acculturation des associations.**
Un contact est pris avec la MMS (M^{me} Bakhache).
- **Évaluer le processus la prise de RDV avec les usagers.**
Des entretiens avec les usagers sont prévus.
- **Un processus à travailler avec les médecins** pour à terme autonomiser leurs activités.
- **Définir une stratégie de collaboration avec les projets en cours** de refonte de services comme ANEF ou SNPC.
Des demandes de partage ont été émises.
- **Définir une stratégie de collaboration avec les projets à venir** et qui proposeront une refonte. *Obtenir la liste de ces projets*
- S'appuyer sur les ressources mutualisées du programme DIG.

Recommandation

Mettre un test réel dans des préfecture candidates pour les services étrangers.

Les actions à produire*

- S'appuyer sur le parcours de service-public.fr et vérifier que la documentations est à jour.
- Mettre en place un dépôt de pièce jointe.
- Mettre en place un serveur our stocker les demandes dématérialisées.
- Mettre en place une fiche contact de RDV dématérialisée.
- Désactiver le module de prise de RDV actuel
- Confirmation de RDV par mail.
- Mettre en place un lien unique pour la prise de RDV indirect avec possibilité d'annulation par l'utilisateur.
- Rappel du RDV par SMS.
- Recruter des préfectures tests.

**Recommandé
pour la suite du projet**

*En partenariat avec les services concernés. Ex. : DILA, DSIC, MMS

Phase 2 : La vie du service



La vision des agents est fortement souhaitée et évaluée atteignable sous réserve de l'implication d'autres services connexes.

Les points clés

- Poursuivre la **stratégie de collaboration avec les projets en cours** de refonte de services comme ANEF ou SNPC.
- Définir une **stratégie de collaboration avec les projets à venir** et qui proposeront une refonte. *Obtenir la liste de ces projets*
- Récupérer les données de disponibilité des agents (CAPER, etc).
- S'appuyer sur les ressources mutualisées du programme DIG.

Les actions à produire*

- Se prononcer sur la validité des logiciels du POC.
- Adopter une méthode Agile. *Création, développement, test et production*
- Définir une équipe cœur pour piloter l'ambition. *et inclure un designer UX/UI.*
- Définir et prioriser les cas d'usages.
- Définir les parcours utilisateurs.
- Créer une interface unifiée.
- Solliciter régulièrement les ambassadeurs.

Recommandation

Tester dans les mêmes préfectures que la phase 1

**Recommandé
pour la suite du projet**

*En partenariat avec les services concernés. Ex. : DILA, DSIC, Préfectures

Évaluation de compatibilité avec les logiciels du POC

Dans le cas d'un logiciel tout en 1, aucun des logiciels testés et retenus lors du POC ne sont conçus tel que les agents l'ont prototypé. Néanmoins, les fonctions de paramétrages et les statistiques déjà présentes sont partiellement éligibles.


Accueil
des usagers


Navigation
tout en 1

Paramètrages

Statistiques



 La fonction n'existent pas. L'interface est à créer.

 Des éléments existent, sont adaptables et à compléter.

A compléter via les analyses de la DNUM

Que pensez-vous de cette méthode ?

Une captation rapide de l'impression des agents à la fin des ateliers #1 et #2.



Inutile

J'ai perdu mon temps
en venant



Utile

la rencontre était utile
mais j'ai quand même
perdu un peu de temps
en étant présent.



Moyenne

J'e n'ai pas perdu mon
temps mais
je n'ai pas trouvé un
véritable intérêt à venir.



Bonne

c'était plutôt pas mal,
je ne suis pas venu perdre
mon temps en venant
bien au contraire



Excellent

c'était un grand moment
et j'aurais clairement
regretté de ne pas avoir
participé.

Verbatim des participants

Une captation de la parole des agents à la fin des ateliers #1 et #2.

« **J'ai trouvé ça génial !** »

« Vous nous avez hyper bien dirigés. »

« Si nous étions perdus, vous nous rameniez. »

« Équipe impliquée, dynamique. »

« Manque de temps (...pour faire plus) »

« Vous m'avez permis d'explorer au-delà de ce que je vois. »

« **La prise de rdv n'est qu'un symptôme d'un processus qui ne fonctionne pas au global.** »

« **Merci de prendre en compte l'avis et l'expérience des agents pour construire le futur module.** »

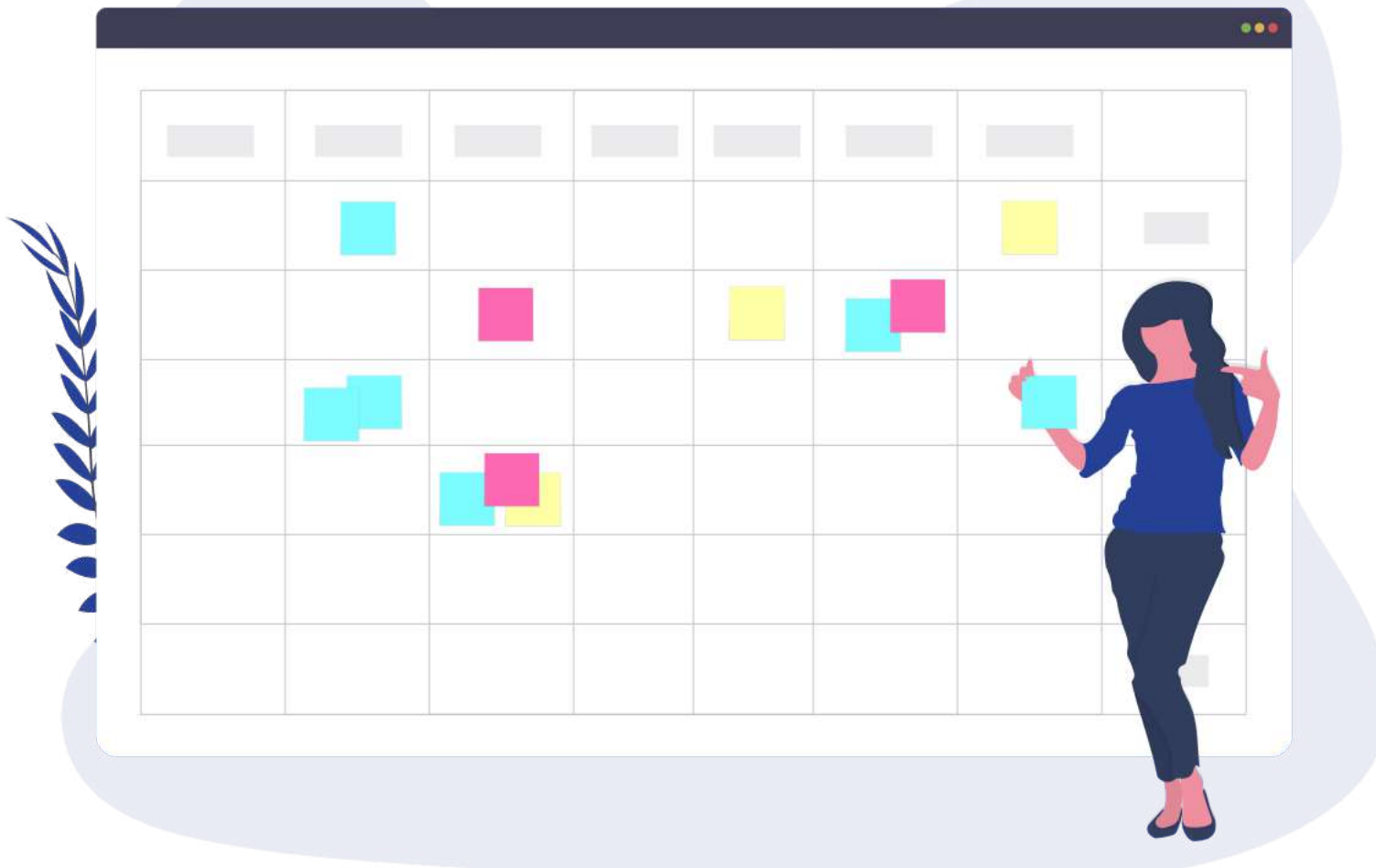
« Les agents ont apprécié de bénéficier du retour des managers. »

« On risque d'être déçu du produit final compte tenu de tout ce que nous avons imaginé. »

« **Quel avenir pour le résultat de ces ateliers ?** »



Méthodologie



Les étapes de co-conception



1. Construire des personae

Création de personnages fictifs représentant les utilisateurs du module.

Atelier #1

2. Imaginer un processus

Création d'une frise des activités de l'agent et du manager, basée sur l'évolution dans le temps du dossier de l'utilisateur et l'organisation du service.

Atelier #1 et #2

3. Construire un prototype

Sur la base de la frise, les participants dessinent l'interface et proposent un enchaînement entre eux pour fabriquer une navigation.

Atelier #1 et #2

4. Améliorer le prototype

Valider la démarche et optimiser/renforcer les écrans et la navigation.

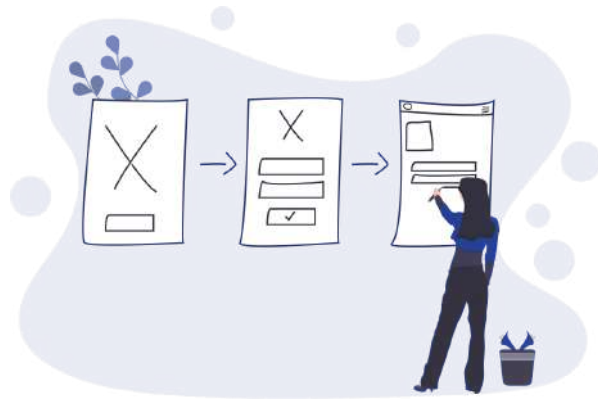
Atelier #1 et #2

A noter, les coachs ne contribuent pas valider la pertinence ou la faisabilité du résultat.

La contribution des coachs est d'accompagner la créativité des participants, de faciliter la mise en place des idées, d'apporter une méthodologie, de rappeler les bonnes pratiques, de veiller à atteindre les objectifs fixés et de rapporter le résultat produit.

2 ateliers, 2 objectifs

Afin d'obtenir une vision complète des besoins et des attentes des agents de préfecture, la construction du prototype s'est faite en 2 temps. Pour les 2 ateliers la méthode appliquée fût la même.



Atelier #1

les agents pour les agents

Construire le prototype du module idéal pour la gestion et l'administration des RDV en préfecture.

Durée : 3 jours

Lieu : La Sorbonne (Broca)- Salle A313



Atelier #2

inclure les managers

Sur la base de l'atelier#1, ajouter les fonctions de gestion des ressources et d'analyses.

Durée : 1 jour

Lieu : La Sorbonne (Broca)- Salle A313

Objectifs de la méthode

Quand les utilisateurs finaux construisent leur vision.



Objectif majeur

Permettre de matérialiser la vision (besoins et attentes) des utilisateurs finaux.

Objectif secondaire

Même si cela n'est pas la cible, il est possible d'innover durant cet atelier. Cet objectif sera fortement dépendant des compétences des participants.

Méthodologie en 3 points

- Identifier les attentes des participants pour construire un service adapté à leurs besoins.
- Imaginer et trier les fonctionnalités par ordre d'importance et de priorité.
- Prototyper une interface idéale.



Gains et conditions



Gains

- Avoir une référence posant les besoins et les attentes du point de vue des utilisateurs finaux.
- Avoir un point de comparaison avec les besoins et les attentes du point de vue Métier et Concepteur.
- Permettre de challenger une autre proposition, plus innovante, en s'assurant que cette dernière réponde bien aux objectifs fondamentaux des utilisateurs finaux.
- L'atelier peut se dérouler en parallèle d'un autre atelier plus innovant.
- En début de projet, le résultat de l'atelier vaut pour un test utilisateur.
- En fin de projet, le résultat de l'atelier permet de mesurer le chemin parcouru.

A noter

L'atelier était prévu sur 2 jours, les 12 et 13/09/2019. En raison d'une grève de la RATP le 13/09/2019, l'atelier s'est déroulé sur 1 jour : le 12/09/2019. En circonstance, les objectifs et les moyens furent réadaptés.

Prérequis

- Avoir à disposition des informations brutes. Ex. : des cartes de valeur et/ou d'empathie.
- Durée total : 2 à 3 jours
- Nombre de participants : 6 à 12
- Nombre de coachs : 2 à 3

Quelques règles et conseils

Les éléments cités ci-dessous sont des messages à destination des participants pour un bon déroulement de l'atelier.

- Rester bienveillant et courtois avec et entre tous.
- S'écouter. Ne pas s'interrompre.
- 1 seule conversation à la fois.
- Ne pas se contraindre ou contraindre quelqu'un avec des considérations techniques.
- Ici tout est possible.
- Vous êtes des experts. Faites-vous confiance.

Les modules

Icebreaker ● ●

Objectif : faire connaissance entre participants.

Durée : 30 min

Méthodologie : selon le nb de participants

Immersion ● ●

Objectif : rappel du contexte et des données à disposition.

Durée : 30 min

Méthodologie : les coachs présentent le projet, les attentes et l'objectif. Un focus important et détaillé sera fait sur le contenu des cartes d'empathie et/ou de valeur.

Personae ●

Objectif : création de personnages fictifs représentant les utilisateurs finaux.

Durée : 1 h 30 min

Méthodologie : en 2 étapes. Après une courte séance en plénière pour définir l'orientation, les participants construisent des profils types et représentatifs de leurs activités.

Les coachs peuvent proposer des profils ; aux participants de les valider ou d'en proposer d'autres.

Expérience map ● ●

Objectif : création d'une frise des activités l'utilisateur durant son activité.

Durées : ● 7 h ● 2h

Méthodologie : sur la base des modules précédents, une cartographie des activités des utilisateurs est conçue pour visualiser les activités de chaque persona.

Prototypage ● ●

Objectif : sur la base de la frise, créer un prototype de l'outil.

Durée : 3 h 30 min

Méthodologie : sur la base de la frise et des écrans, les participants dessinent l'interface et proposent un enchaînement entre eux pour fabriquer une navigation.

Évaluation avec les testeurs ●

Objectif : Valider la démarche et optimiser les prototypes

Durée : 2 h

Méthodologie : évaluer le chemin parcouru et les résultats obtenus par les utilisateurs (testeurs) qui n'ont pas participé aux ateliers précédents. Dans un second temps, testeurs et participants se regroupent pour améliorer le tout.

● Atelier #1

● Atelier #2

Merci