

Evaluation réorganisation

AIN⁰¹
Le Département

**Ici, c'est
l'Ain !**

Un mobilisation forte

- 333 participants
- 169 ATSE, 73 secrétaires, 50 assistants familiaux, 41 cadres

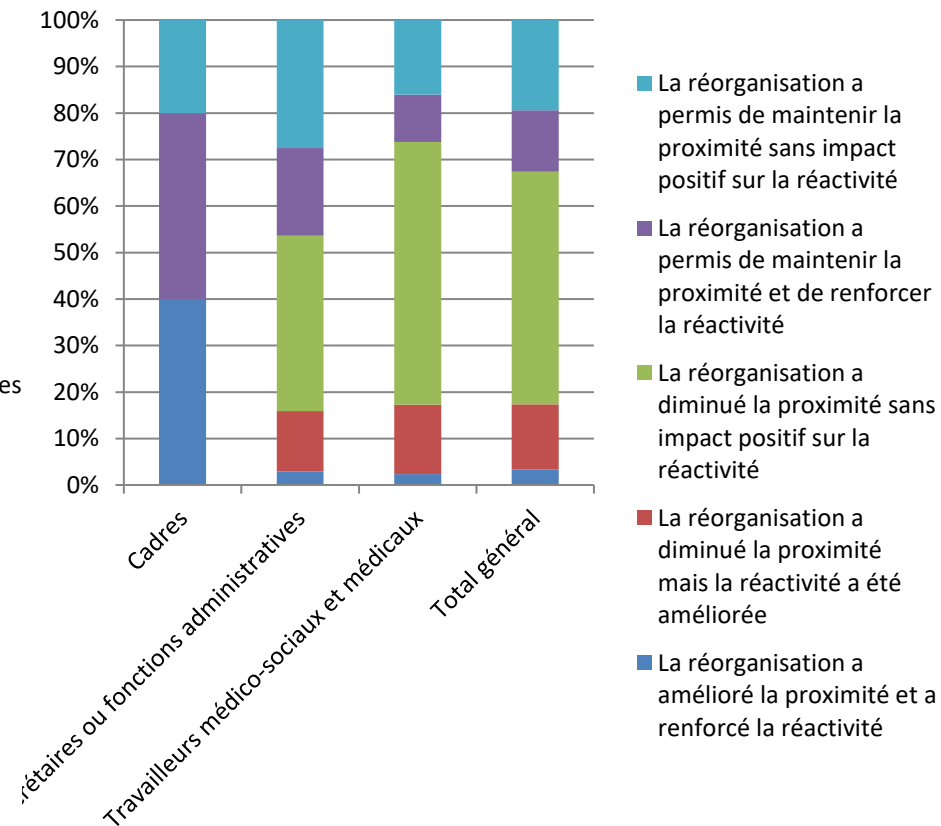
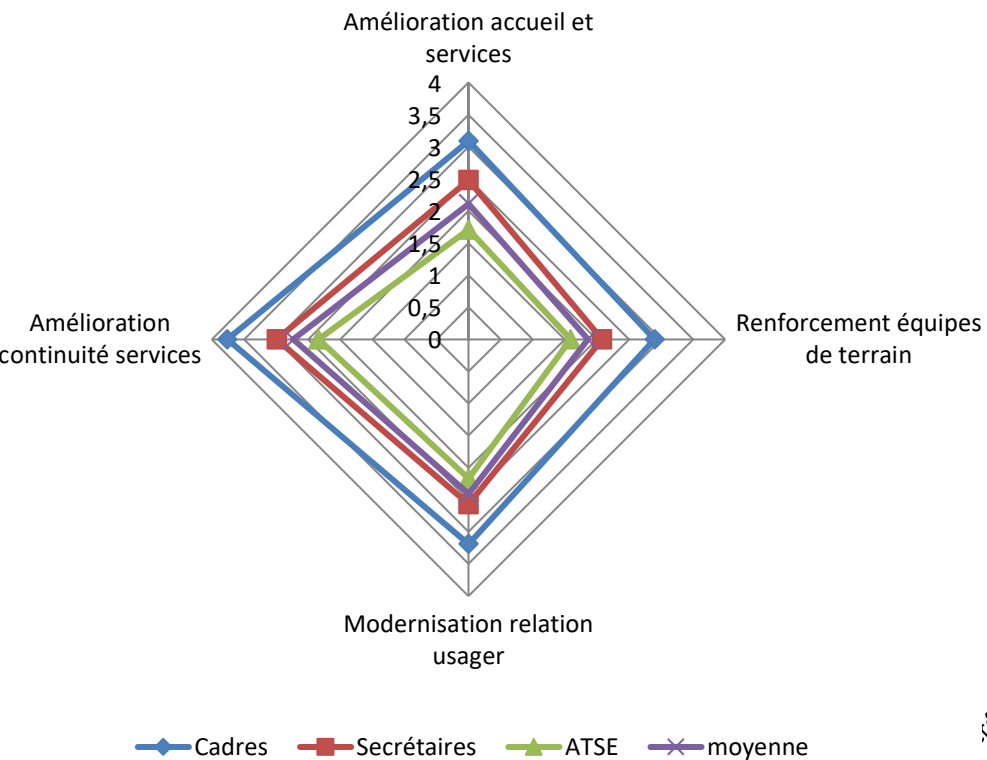
Une participation importante des territoires

- Des directions de territoire fortement représentées : 83 pour BPG, 69 pour PAC, 67 BR, 64 VDSD
- Des directions du siège avec un niveau de participation plus faible en dehors des cadres : 23 autonomie, 8 DEF, 6 SRU, 5 volantes 3 DCDS, 1 SCQI

Points d'attention

- Difficulté à distinguer l'impact COVID du fonctionnement normal de la réorganisation
- Une tendance dans ces enquêtes à la sur-représentation des avis négatifs
- Biais statistique

Une perception mitigée sur les objectifs généraux





Une amplitude horaire adaptée pour 87% des répondants

Une information insuffisante sur l'organisation de nos services aux habitants (65% des répondants)

Ils l'ont écrit

équipe plus conséquente à l'échelle du territoire, donc toujours une réponse téléphonique et un rdv dans des délais corrects

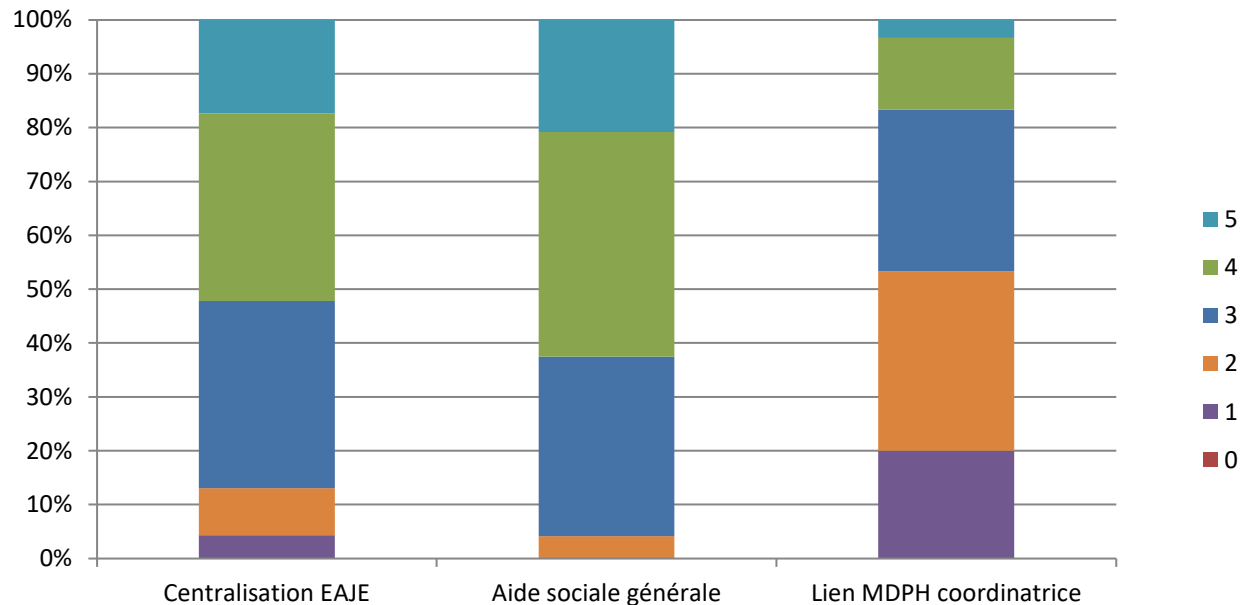
L'accueil physique des Aindinois n'est pas confidentiel en raison des locaux

Les personnes en situation de travail n'ont pas la possibilité d'appeler ou de venir sur les amplitudes horaires définies

Communication insuffisante pour garantir la lisibilité

Bilan des évolutions organisationnelles

Quel bilan pour les évolutions organisationnelles relatives aux directions fonctionnelles ?



Propositions d'évolutions

Thématiques	Propositions	Échéance
Améliorer les outils et les pratiques d'accueil	Lancer un GT outil de prise de RDV (SRU, secrétaires CDS, RCDS, ATSE, SCQI) pour envisager les suites à donner pour l'amélioration de l'outil de prise de RDV	2022 T2
	Mise en place d'un guide de l'accueil, commun aux agents des CDS et du 3001	2022 T2
	Développement des rendez-vous visio ou téléphoniques, notamment sur les horaires d'ouverture	2021 T4
Faire évoluer les locaux	Faire un état des lieux locaux existants afin d'envisager les adaptations possibles et améliorer les locaux d'accueil	2022 T2
	Travail avec la direction des bâtiments pour envisager les possibilités d'amélioration du bruit au sein des espaces collaboratifs et des bureaux d'entretien	2022 T1
	Travail avec la direction des bâtiments pour garantir le respect des normes PMR au sein des lieux d'accueil définitifs	2022 T1
	Equiper tous les lieux d'accueil définitifs avec visio ou gâche électrique pour sécuriser	2022 T4
Communiquer pour renforcer la visibilité	Relancer une campagne de communication via les outils de communication des communautés de communes ou des mairies (sites internet, publications périodiques....)	2021 T4
	Refaire passer les indications auprès des professionnels et partenaires extérieurs sur l'organisation départementale, par exemple pour les assistants maternels dans la lettre aux assistants maternels	2021 T4
	Mettre en œuvre des réunions d'information à destination des communes du territoire pour présenter précisément les missions et l'organisation des services	2021 T4

Une perception négative sur la simplification des démarches pour les habitants

- 11% des répondants indiquent que la nouvelle organisation a simplifié les démarches (47% indiquent que non et 42% ne savent pas)
- 37% des cadres contre 3% des ATSE

Une vision mitigée sur l'adaptation des lieux d'accueil sur le territoire

- 46% des répondants indiquent que les SDP et CDS sont adaptés
- 57% des cadres contre 37% des ATSE et 38% des secrétaires
- Une vision assez homogène par territoire (42% sur BR contre 50% sur BPG, 47% sur PAC et 45% sur VDSD)

Ils l'ont écrit

Déplacements importants

La réactivité a été améliorée par le traitement de A à Z des situations des usagers

la dématérialisation et la gestion de nombreuses procédures via IODAS ont permis une réponse plus rapide

Sur SDP, manque de matériel de type scan, imprimante

les assistantes maternelles ne fonctionnent pas avec les SDP, elles se sentent isolées

Propositions d'évolutions

Thématiques	Propositions	Échéance
Ajuster des pratiques et organisations pour renforcer la proximité	Etudier les possibilités de travailler avec les assistantes maternelles pour offrir une réponse de proximité (réunions, SDP, lien avec les RAM etc.)	2022 T4
	Mener une étude sur les découpages administratifs des CDS et SDP afin de garantir l'adéquation entre l'organisation administrative et le territoire	2022 T1
Améliorer et clarifier le fonctionnement des SDP	En fonction des besoins identifiés, ouvrir de nouveaux SDP pour la proximité	2022 T1
	Doter les SDP le nécessitant d'une imprimante et d'un scanner (avec des outils portatifs en cas de besoin)	2022 T3
	Permettre aux services spécialisés de recevoir en SDP, en fonction de la disponibilité des locaux et des critères de besoins	2021 T4

La dissociation des lieux accessibles aux équipes spécialisées apparaît adaptée pour seulement 16% des répondants

72% des agents ont le sentiment de ne pas être moins isolé qu'auparavant (84% pour les ATSE contre 47% pour les cadres)

La réorganisation ne semble pas avoir renforcé le fonctionnement des équipes (18% des agents mais 44% des cadres)

Le lien entre équipes du territoires (8% des ATSE, 6 % des secrétaires mais 50% des cadres) ainsi que le partage d'informations entre CDS (13% des ATSE contre 57% des cadres) n'ont pas été renforcés par la réorganisation

La présence d'un cadre de proximité très appréciée (79% des ATSE et 65% des secrétaires)

Ils l'ont écrit

Les espaces collaboratifs permettent difficilement de se concentrer, notamment pour la rédaction des écrits + fatigue

les responsables doivent rester à une fonction d'encadrement et pas de super travailleur social au risque d'une forme d'infantilisation des équipes

plus de réactivité dans les prises de décision et le soutien technique avec les agents

La dispersion des agents entre les sites (CDS/SDP) et sur les sites (bureaux individuels/espace partagés) ne favorise pas les temps d'échanges, complexifie les prises de rdv en binôme entre travailleurs sociaux

La charge de travail a été inégalement répartie

Relations entre directions

Une vision relativement positive des cadres de l'appui apporté par les directions fonctionnelles (3,1/5 en moyenne)

Une vision plutôt positive par les cadres du siège de leurs relations avec les directions de territoire (3,5/5 en moyenne)

73 % des cadres du siège estiment que l'articulation avec leurs collègues du siège est suffisante

Un partage d'information entre siège et territoire peu simplifié depuis la réorganisation (38% en moyenne dont 47% pour les secrétaires et 17% pour les ATSE)

Ils l'ont écrit

échanges tout à fait possibles avec les collègues des directions fonctionnelles, à l'écoute de nos retours et demandes

il serait intéressant de clarifier le rôle des différents métiers au sein des CDS et des métiers au sein des direction

les instances thématiques pourraient être re travaillées afin d'aboutir à une meilleure connaissance mutuelle des réalités

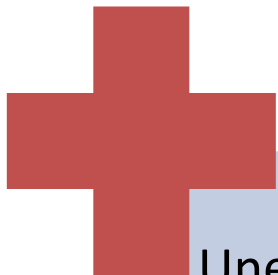
Des zones de superposition entre secteurs et spécialisées pouvant être source de tension: nécessite une bonne régulation et beaucoup d'énergie de la part des responsables des spécialités pour communiquer au même niveau avec tout le monde

Propositions d'évolutions (1)

Thématiques	Propositions	Échéance
Clarifier la place de chacun au sein des territoires	Définir la place des puéricultrices par rapport au service PMI	2022 T2
	Renforcer les liens entre CPEF et CDS	2022 T2
	Clarifier les interventions respectives des CDS et spécialisés (cadres et ATSE)	2022 T4
	Définir le champ d'intervention des RCDS et des DT sur l'animation partenariale	2021 T4
	Clarifier les responsabilités pour la formation des assistants maternels et les réunions d'information agrément et pré-renouvellement gérées par les CDS référents avec les directions fonctionnelles	2021 T4
	Accompagner les ATSE sur les pratiques professionnelles, montage de projet et le degré d'autonomie dans les missions	2022 T4
	Déterminer la place et la participation aux temps d'équipe des agents présents sur 2 sites	2021 T4
Accompagner et outiller les cadres	Travail d'accompagnement et de formation des cadres sur les enjeux de pilotage, management et RH	2022 T2
	Clarifier les attendus institutionnels pour les RCDS afin d'éviter le sentiment d'éparpillement entre la gestion des situations, l'encadrement des équipes, les relations partenariales et la gestion logistique	2022 T1
	Approfondir le cadrage et les attendus sur le management à distance et la capacité à faire équipe	2022 T1
	Mener un travail avec la DRH-SST dans le cadre des décisions prises sur les agents pour renforcer les liens avec les encadrants	2022 T2
	Développer avec les cadres des outils RH, logistiques et de pilotage partagés	2022 T4
	Mener une étude relative à la charge de travail afin de garantir l'adéquation entre les ressources et la charge	2022 T2
	Retravailler le circuit de communication des informations par les responsables à leurs équipes	2022 T1
	Rappel managérial à réaliser pour des pratiques relatives à la réservation des bureaux et des espaces collaboratifs	2021 T4
	Travailler sur la réunion d'encadrement pour permettre aux responsables intermédiaires de disposer des réponses aux questions posées (RH, orientations stratégiques etc.)	2021 T4

Propositions d'évolutions (2)

Thématiques	Propositions	Échéance
Procédures et outils	Travailler sur la mise en cohérence des pratiques et des écrits en protection de l'enfance.	2022 T4
	Définir des référentiels et règlements intérieurs afin de garantir l'équité de la prise de décisions	2022 T4
	Développer des démarches de simplification des procédures et de constitution d'outils (logigrammes) permettant leur lisibilité	2022 T4
	Réaliser un document par direction de territoire pour garantir une meilleure connaissance des interlocuteurs techniques (informatique, moyens,..)	2022 T1
	Développer un pilotage de l'offre d'hébergement en protection de l'enfance	2022 T4
Développer des temps d'échanges entre professionnels sur les pratiques professionnelles	Organiser une réunion annuelle avec l'ensemble des équipes du territoire	2021 T4
	Organiser semestriellement par territoire un temps commun sur des thématiques définies sur la pratique entre professionnels	2021 T4
	Organiser dans le cadre des réunions d'équipes CDS des temps d'échanges : - entre équipes CDS et spécialisés - entre binôme de CDS - entre secrétaires et travailleurs sociaux par domaine (social / PMI)	2021 T4
	Remise en place de temps d'études techniques de situation	2021 T4
Renforcer l'articulation entre directions de territoires et directions fonctionnelles	Faire évoluer l'instance RCDS et les instances thématiques	
	Clarifier la rédaction des CR sur la prise de décision	2022 T1
	Organiser un temps de travail MDPH - DT pour identifier les axes d'amélioration sur le travail en commun	2022 T3
	Identifier les axes d'amélioration en termes de clarification des rôles des différents métiers au sein des CDS et des directions fonctionnelles	2022 T1
	Créer des possibilités de temps de travail en immersion dans les CDS et en direction fonctionnelle	2021 T4



Une perception hétérogène mais globalement positive de la dématérialisation

Un lien à l'utilisateur par téléphone portable apprécié

Des pratiques fortement perturbées par la dématérialisation

Des difficultés techniques limitent les gains attendus de la dématérialisation

Une articulation SRU/territoires à conforter

Ils l'ont écrit

il a été difficile de faire le "deuil" du dossier papier mais iodos permet de tout avoir et ceci s'avère quand même bien pratique!

Le 3001 en terme d'affichage/visibilité pour la population est une plus value

Je me sens plus autonome dans mon travail, peut-être plus efficace

délai de décrochage du 30 01

problème de complexité et de lenteur des outils

Pour que cela fonctionne, il faut que tout le monde utilise le même fonctionnement. Et ce n'est pas encore le cas.

mieux articuler accueil
30.01/accueil CDS

Propositions d'évolutions

Thématiques	Propositions	Échéance
Développer de nouveaux outils et ressources	Quantifier le nombre d'appels non décrochés pour les appels en numéro privé : En fonction des retours, afficher le numéro en indiquant CD	2022 T4
	Déployer des ordinateurs portables aux secrétaires notamment celles qui se déplacent sur plusieurs sites	2022 T3
	Retravailler le plan de classement GED et mise en œuvre d'un classement départemental des documents, commun à toutes les directions de la DGAS, et accessible à tous les agents	2022 T4
	Développer un logiciel métier pour la PMI	2022 T4
Développer un discours managérial sur la dématérialisation	Réaliser une communication sur l'abandon de l'usage des FRIG pour recourir aux fiches de renseignements	2021 T4
	Rappel managérial sur les pratiques de numérisation par tous	2021 T4
Améliorer l'ergonomie et l'utilisation de l'outil IODAS	Améliorer l'ergonomie de l'outil IODAS sur la base des remontées des utilisateurs	2022 T4
	Lancer un travail avec la DSI pour diminuer les temps d'attente IODAS et les durées d'accès documents GED	2022 T4
	Développer un groupe utilisateur composé de cadres, d'ATSE et de secrétaires avec le SCQI permettant d'envisager les pistes d'amélioration de l'outil IODAS	2021 T4
	Dématérialiser les dossiers des assistants familiaux	2022 T4
	Entamer une réflexion pour permettre une dématérialisation des documents administratifs internes	2022 T4
Faire évoluer les pratiques à destination des usagers	Permettre aux usagers qui ne peuvent pas le faire de scanner des documents en CDS, via les boîtes mails du service autonomie	2022 T4
	Réaliser un message vocal uniforme pour les agents du Département	2022 T1
	Créer pour les usagers réguliers et les BRSA un système de prise de RDV en ligne + SMS de rappel	2022 T3
Renforcer l'articulation et la communication autour du 3001	Mise à disposition de documents par le CDS au SRU pour identifier les ressources locales OU portail accès	2022 T2
	Renforcer la communication sur le 3001 en externe afin de renforcer sa visibilité	2022 T3
	Clarifier auprès des partenaires l'orientation entre CDS et SRU	2021 T4

Continuité de service

Plus de présence en CDS avec des centres plus étoffés qu'en PAS où les effectifs étaient trop restreints

Télétravail : les RV téléphoniques avec les AS ont donné entière satisfaction (les usagers n'ont pas à se déplacer - ils trouvent cette solution moderne et rapide, comprennent et acceptent et sont parfois demandeurs)

Territoires vastes

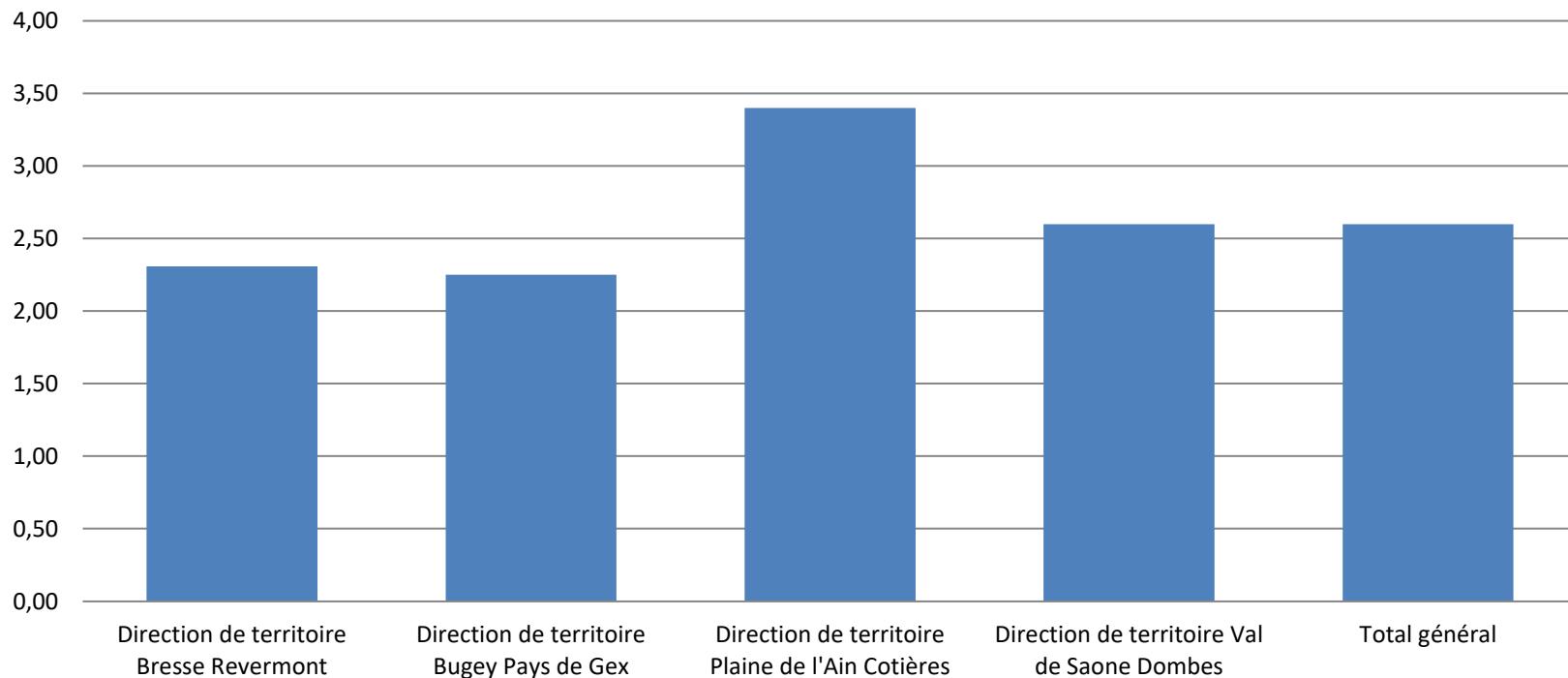
Vacances de postes + manque agents

Blocage pour le transfert niveau 2 pour certaines situations durant la réunion du lundi matin

Propositions d'évolutions

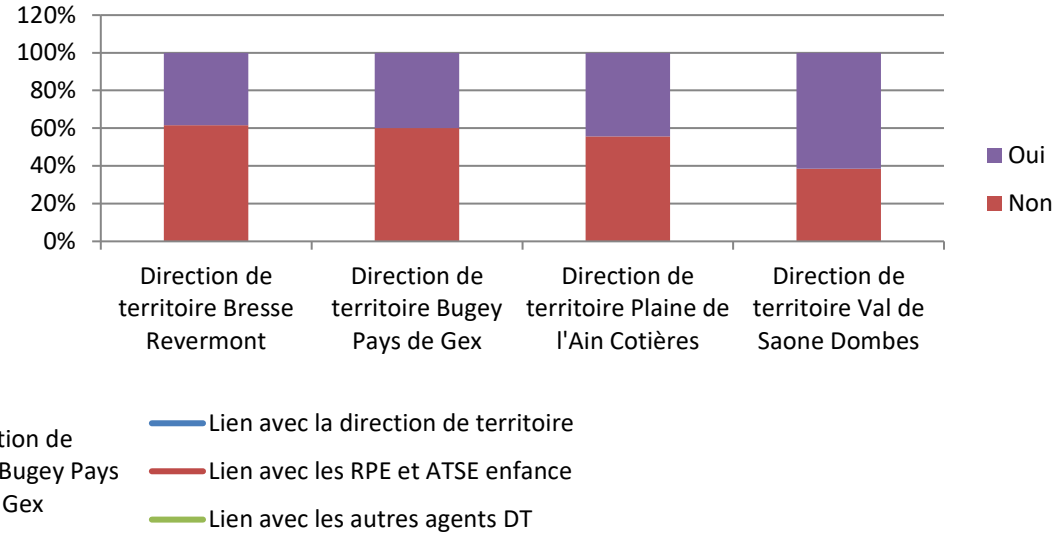
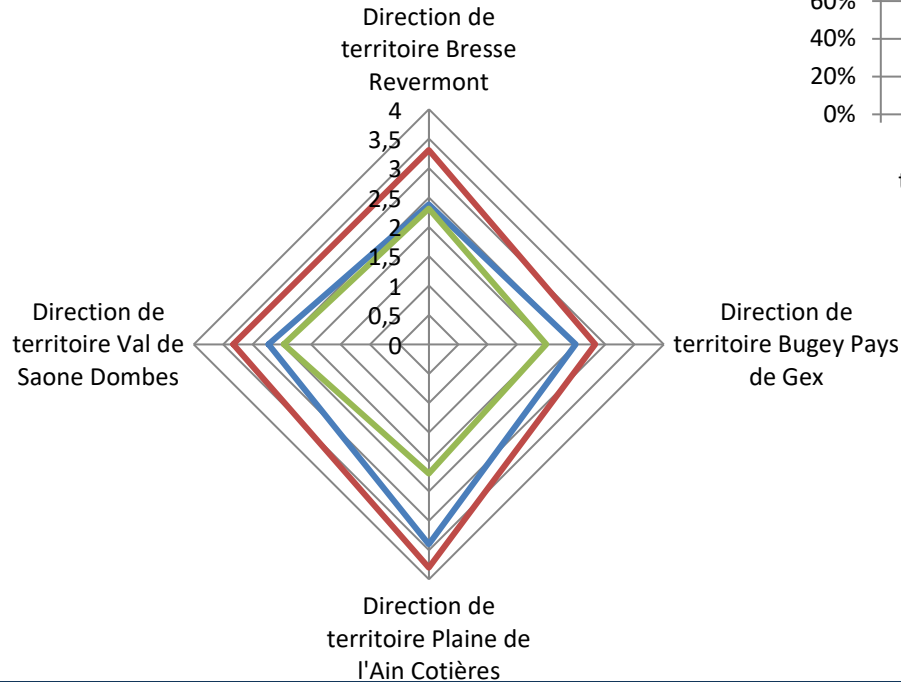
Propositions	Échéance
Définir pour chaque CDS un numéro de téléphone joignable par le 30 01 le lundi matin	2021 T4
Etablir un règlement intérieur du télétravail (échelle de la collectivité)	2022 T1
Permettre une plus grande souplesse entre les CDS (renfort possible entre CDS à l'intérieur d'une même DT)	2021 T4

Quel bilan tirez vous de votre rattachement à la Direction adjointe de territoire ?



Titre de niveau 2

Pensez-vous être suffisamment outillé pour répondre aux questions administratives ?



Ils l'ont écrit

un poste dédié aux assistant familiaux pour les écouter

Le manque de communication avec le service

*distance géographique ,isolement
professionnel*

*Nous sommes en bas de l'échelle et on nous le
fait bien ressentir.*

Propositions d'évolutions

Thématiques	Propositions	Échéance
Renforcer le lien entre les AF et les territoires	Mise en place d'un lieu d'accueil identifié sur la DT pour les AF (bureaux partagés ou bureau spécifique)	2021 T4
	Développer des réunions communes avec les ATSE enfance	2021 T4
Clarifier le cadre d'intervention des AF et les outiller	Disposer d'un cadre d'intervention et référentiel pratiques	2022 T4
	Avoir une trame des droits et devoirs des assistants familiaux	2022 T4
	Développer une astreinte à destination des assistants familiaux	2021 T4
	Définir le rôle du conjoint dans le cadre de la prise en charge des enfants	2022 T4
Réduire la charge administrative à destination des assistants familiaux	Dématérialiser les documents administratifs	2022 T4

