

Appui à l'élaboration d'un projet de service pour le service PA-PH - UTASI Grand Nîmes

Proposition d'intervention MEOP	Commanditaire	Annie GIACALONE	Versions	V.0	V.1	V.2	V. DEF
	Interlocuteur MEOP	Marie MASSART	Date	11/10/13			23/10/13
Conseil en organisation	Implication de la DRH	Non					

1. Contexte

Le service PA/PH a vu le jour en 2010 avec la territorialisation de l'action sociale voulue dans le cadre du RIS. Depuis 2010 de nombreux changements ont impacté ce service, dans ses missions même et les agents qui le constituent. Ainsi il y a eu internalisation des missions et d'une partie des agents des CLIC (sur la politique « personnes âgées »). Puis une mission nouvelle sur les personnes handicapées en mai 2010. Plus récemment, une participation à l'évaluation de la maltraitance à domicile et bientôt une mission sur l'agrément des familles d'accueil.

Ce service est composé de 14 personnes : 9 évaluateurs + 4 administratifs + une chef de service. Plus précisément les 9 évaluateurs sont: 4 conseillers en économie sociale et familiale + 3 travailleurs sociaux + 2 éducateurs spécialisés. Il dépend hiérarchiquement du directeur de l'UTASI Grand Nîmes, mais sur le plan fonctionnel les relations sont nombreuses avec la Direction de l'Autonomie qui continue d'instruire les dossiers.

2. Objectifs

Après ces années de turbulence, mais dont l'équipe semble sortie renforcée, les agents et leur chef de service souhaitent profiter de cette stabilité nouvelle, pour réfléchir à leur projet de service. Comment mieux occuper le « terrain » pour construire avec les partenaires (CG et autres) ? Comment mieux exploiter les potentiels de chacun et les envies du collectif ? ... Il s'agira d'accompagner cette réflexion et de structurer ce qui pourrait être une nouvelle feuille de route pour le service.

3. Modalités d'intervention

Deux missions pourraient être menées en parallèle :

3.1. Mission 1 : simplifier les procédures de travail au sein du service et avec la direction de l'Autonomie

Objectif : gagner du temps, de l'efficacité, optimiser la répartition des rôles sur les procédures d'évaluation de la PCH (aide humaine) et de l'APA.

3.1.1. Etapes

1) Description de la procédure en groupe restreint et/ou en entretiens individuels

Il s'agira durant cette phase de décrire les procédures actuelles et de définir avec précision la place de chacun dans la répartition des tâches.

Entretiens individuels et en groupe restreint, observation et collecte d'informations, analyse des documents utilisés...

2) Présentation de la procédure et validation par le service

3) Proposition d'une nouvelle procédure en groupe restreint

4) Validation collective de la nouvelle procédure et de la nouvelle répartition des tâches

Il s'agira par exemple d'étudier, en fonction du diagnostic :

- Une répartition des tâches différentes
- Un appui à la conception d'outils de gestion
- Un appui à l'amélioration des procédures
- Un re-questionnement sur le contenu et le niveau de la prestation

3.1.2. Délais de mise en œuvre

Du 1^{er} novembre au 31 janvier

Travail en groupe restreint (1 jour)

Travail collectif (1 jour)

Restitution (0.5 jour)

▶ **2,5 jours**

3.1.3. Livrables

- Nouvelle procédure
- Répartition des tâches sur la nouvelle procédure

La mission s'arrêtera lorsque la nouvelle procédure sera validée par l'équipe et par la hiérarchie. Une réunion de restitution, en présence du directeur d'UTASI et d'un représentant de la direction de l'autonomie est à prévoir.

3.2. Mission 2 : construire collectivement un projet de service

Objectif : réalisation d'un projet de service en cohérence avec l'orientation du RIS.

3.2.1. Etapes

- 1) Diagnostic (points forts, points faibles et contraintes du service)
- 2) Recensement des « envies » de chacun pour le service
- 3) Propositions concrètes déclinables en plan d'action

Méthode : Séances de travail collectives en utilisant les outils du management de la qualité.

3.2.2. Délais de mise en œuvre

Du 1^{er} novembre au 31 janvier

Travail collectif pour formaliser le diagnostic (0,5 jour)

Travail collectif en utilisant les OMQ (si possible hors du cadre habituel de travail) (1 jour)

Restitution (0.5 jour)

▶ **2 jours**

3.2.3. Livrables

- plan d'action
- méthodologie pour la mise en œuvre du plan d'action

La mission s'arrêtera lorsque le plan d'action sera validé par l'équipe et par la hiérarchie. Une réunion de restitution, en présence du directeur d'UTASI est à prévoir.