

PROJET DE SERVICE

Service Personnes Agées / Personnes Handicapées
UTASI Grand Nîmes

Juin 2014

INTRODUCTION

- Pourquoi cette démarche ?
- Evocation des grandes étapes

En juin 2013, Madame GIACALONE, chef du service Personnes Agées/Personnes Handicapées a souhaité orienter le service vers un travail de réflexion et d'élaboration d'un projet de service.

Monsieur Toureau, Directeur de l'Unité Territoriale d'Action Sociale et d'Insertion, ainsi que Monsieur Beltzung, Directeur adjoint de la Direction de l'Autonomie, ont été sollicités et ont accepté de s'associer à cette démarche.

Les travaux ont officiellement commencé le 09/09/13 lors d'une réunion du service PA/PH.

Tout au long de ce document, vont apparaître les étapes qui ont jalonné ce parcours.

I. Définition et objet du projet

- Se poser les bonnes questions :
 - A quoi cela sert ?
 - Pour quoi faire ?

- Pour le service PAPH, les nouveaux arrivants, les partenaires, ce document repère précise :
 - Les missions : présentation
 - Les moyens : état des lieux
 - Les modalités : comment le service s'organise ?

Un projet est à la fois un bilan d'actions passées ou en cours, un point d'étape et une projection dans l'avenir, une sorte de « document repère », pour nous même, nos collègues du Conseil Général et nos partenaires.

C'est la possibilité qui nous est donnée de consigner par écrit tous nos constats, nos souhaits (certes, confrontés au principe de réalité), mais se livrer également à un exercice peu pratiqué : énoncer nos satisfactions.

Pour quoi faire ? Un projet doit pouvoir dégager un certain nombre de pistes nous permettant d'envisager à court, moyen ou long terme, de réaliser un certain nombre d'actions avec des échéances repérées.

Pour les nouveaux arrivants au service, les partenaires, les autres services du Conseil Général, ce document rappelle les missions qui nous sont dévolues :

- Mission d'évaluation en matière d'Allocation Personnalisée d'Autonomie à domicile (loi de 2002). Evaluation, mise en place d'un plan d'aide et suivi de ce plan dans le cadre de révisions et renouvellements (2419 APAD pour le territoire).
- Mission d'évaluation en matière de Prestation de Compensation du Handicap Aides Humaines (loi de 2005). Même déclinaison concernant le plan d'aide que dans l'APA (608 PCH pour le territoire).
- Mission d'évaluation concernant la maltraitance des personnes vulnérables.
- Mission d'évaluation concernant l'agrément Accueil Familial (9 familles pour 22 places).

Le territoire défini est celui de l'UTASI Grand Nîmes, soit, la ville de Nîmes et 21 communes positionnées en partie sud et sud ouest de la ville.

Les moyens :

Le service se compose d'un chef de service, un chargé de mission, 3 postes et demi de secrétariat (dont un emploi avenir), 4 Conseillères en Education Sociale et Familiale, 2 assistantes sociales, un assistant social mobile en renfort (d'avril 2011 à septembre 2014), 2 éducatrices spécialisées.

Le service est également site qualifiant en partenariat avec l'IFME de Nîmes (Institut de Formation aux Métiers Educatifs).

Dans un premier temps, le service est concerné par la formation d'assistants sociaux, et à l'automne 2014, par celle d'éducateurs spécialisés.

De même, en septembre 2014, le service est positionné pour l'accueil d'un (d'une) apprenti CESF pour une durée de 1 an.

Le service administratif (3 équivalents temps pleins et demi) est concerné par tout ce qui est de l'accueil téléphonique (80 à 100 appels par jour), accueil physique (environ 35 par mois), de la gestion du courrier, de l'archivage, du classement...

Les tâches concernant plus particulièrement le secrétariat du Chef de service (gestion d'équipe, logistique, statistiques, réponses aux élus, prise en compte des signalements...) ont été dévolues à Karine GRAS.

L'équipe d'évaluateurs (8,4 ETP) travaillant essentiellement en visites à domicile,

- a répondu en 2013 à :

- 2035 demandes d'APA (dont 171 urgences),

- 210 demandes de PCH,

- a réalisé en 2013 :

- 49 évaluations dans le cadre de la prise en compte de la maltraitance.

Durant le travail autour du projet de service, a été abordée la possibilité de comptabiliser le travail concernant le suivi social des personnes et l'implication partenariale pour lesquelles il n'existe aucune statistique jusqu'à présent.

II. Contexte institutionnel et humain

- Avec qui je travaille ?
 - Au sein du Service PAPH
 - Avec les agents du Conseil Général
 - Avec les partenaires
 - Avec les institutions
 - Etc.

- Projet de service en lien avec le projet d'administration et le projet de direction de l'UTASI Grand Nîmes

Le service PA/PH travaille avec les autres services du Conseil Général :

- Service Social Territorial,
- Protection Maternelle et Infantile,
- Aide Sociale à l'Enfance,
- Service Territorial d'Insertion.

Ce travail, en transversalité, concerne également les Directions Thématiques, la Direction des Interventions Sociales, la Direction d'Appui, et de façon plus conséquente et quasiment quotidienne la Direction de l'Autonomie.

Il est positionné au sein de l'UTASI comme étant le service le plus récemment installé sur le territoire (janvier 2010).

Les relations avec les partenaires ainsi que les relations avec les institutions font également partie de notre quotidien :

- Services d'Aides à Domicile,
- Centres Communaux d'Action Sociale,
- Maison pour l'Autonomie et l'Intégration des malades d'Alzheimer,
- Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes,
- Centre Hospitalier Universitaire,

...

Ce projet est en lien avec le projet d'administration et le projet de Direction de l'UTASI Grand Nîmes.

III. Objectifs

- Permet de se projeter et d'envisager les principales étapes du déroulement du projet au regard du diagnostic
 - Ligne directrice partagée
 - Rendre lisible et visible ce qu'on fait
- Etapes, échéancier avec une projection de nos initiatives à court, moyen et long terme
- Document repère qui s'agrège à ce qui est déjà en place et repéré

Les objectifs visés ont pu permettre à la totalité du service de se repérer dans les tâches et fonctions, et dans les limites d'intervention.

Au regard du diagnostic obtenu, ont été envisagées les principales étapes du déroulement du projet.

A travers cette ligne directrice obtenue, se dégagent des axes lisibles et visibles par tous.

Ont été mis en évidence, les étapes, les échéanciers, avec une projection des initiatives à court, moyen et long terme, s'agrégeant à ce qui est déjà en place et repéré.

IV. La démarche

- Etat des lieux : présentation, historique du service, missions
- Sollicitation de la MEOP et accompagnement (méthode AFOM et outils de management)
- Diagnostic

La démarche est passée par différentes étapes.

Tout d'abord l'état des lieux : l'équipe PA/PH de l'UTASI Grand Nîmes a connu, plus que sur les autres UTASI, quelques mois de grandes turbulences depuis son installation.

A l'origine composée de 4 CESF, d'une secrétaire (anciennement employées au Centre Local d'Information et de Coordination Jonction), d'une psychologue, d'une CESF (de l'équipe d'évaluation de la MDPH) et d'un chef de service, cette équipe a pu, avec l'écoute attentive de Monsieur TOUREAU et le soutien sans faille de Monsieur BELTZUNG parvenir à une construction raisonnable citée plus haut.

Cette équipe, devenue « Service » en juillet 2011 a traversé cette période de montée en puissance au niveau des effectifs avec beaucoup de courage et d'énergie.

L'installation correcte au rez de chaussée de la rue Villeperdrix en mai 2012 et attendue depuis le 1^{er} mai 2010, a grandement contribué à participer à une meilleure cohésion de l'équipe.

Les besoins en personnel, sous dotés au départ, ont nécessité des mesures exceptionnelles toujours obtenues auprès de la Direction de l'Autonomie.

Le but de ce travail amorcé en septembre a été d'essayer de décortiquer notre fonctionnement. Prendre le temps de s'arrêter, au terme de ces 4 années, faire une pause, voir le chemin parcouru, et se projeter dans l'avenir. Eviter de s'enliser, se scléroser, repérer les points positifs et tracer une feuille de route.

La Mission Evaluation, Organisation et Pilotage (MEOP) a été sollicitée le 02/10/13 et nous a grandement aidés à cheminer dans notre réflexion.

Lettre de mission MEOP

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
	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**

Lettre de mission MEOP

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.

PROJET DE SERVICE

Etapas

Etapes PROJET DE SERVICE PA - PH UTASI Grand Nîmes		juin-13		sept-13		oct-13		nov-13		déc-13		janv-14		févr-14		mars-14		avr-14		mai-14		juin-14																								
		24	25	26	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
Plan d'actions	Création et structuration des propositions																																													
	Bilan collectif : finalisation plan d'actions																																													
	Comment adapter les outils et la logistique pour optimiser l'organisation du travail ?																																													
	Comment renforcer le partenariat pour approfondir le travail social ?																																													
Diagnostic	Diagnostic																																													
	Parmi ces propositions quelles sont les plus pertinentes pour améliorer le service?																																													
	Quelles sont mes envies dans le service PA-PH?																																													
	Suivi des délais de reception de courrier																																													
	Echange chef de service / directeur / Dautonomie																																													
	Travail en groupe sur la procédure																																													
	Explication projet de service avec l'équipe																																													
	AFOM collectif																																													
	Lancement	Lancement																																												
Démarrage de l'accompagnement par la MEOP																																														
Travail préalable en réunion de service																																														
Réunion de lancement avec Alain Toureau																																														
Points d'étapes	Points d'étapes																																													
	Présentation à direction + Autonomie																																													
	Point d'étapes suite à réunion avec l'autonomie avec MEOP																																													
	Point d'étapes MEOP / chef de service / Autonomie																																													
	Point d'étape avec MEOP																																													
	Présentation projet à MEOP																																													
	Echange chef de service / directeur / autonomie																																													
	Travail collectif équipe restreinte																																													
Travail collectif équipe complète																																														

DATE	NATURE DE LA REUNION	PARTICIPANTS
26/06/2013	Réunion de travail Amorce d'un projet pour le service PAPH	Annie GIACALONE Stéphane BELTZUNG Alain TOUREAU
09/09/2013	Présentation du début des travaux en réunion de service Démarrage Calendrier fixé échéance janvier 2013	Service Stéphane BELTZUNG Alain TOUREAU
20/09/2013	Réunion avec l'équipe entière	Tout le service Séances de 2 heures
04/10/2013	Débroussaillage	
14/10/2013	Recherches par rapport à la méthodologie	
02/10/2013	Rencontre avec la MEOP Demande d'appui et d'accompagnement	Annie GIACALONE Laure Agnès SUIA Marie MASSART
13/10/2013	Lettre de mission	MEOP
04/11/2013	Réunion de travail première intervention MEOP AFOM	Service Marie MASSART
22/11/2013	Intervention de M. Damien LAJARGE Explication projet de service	Service Marie MASSART Damien LAJARGE
02/12/2013	Réunion / circuits avec l'Autonomie	Service Marie MASSART
18/12/2013	Réunion / courrier, toilettage, échange	Demi service Marie MASSART
15/01/2014	Rencontre point d'étape Demande de délais supplémentaires	Annie GIACALONE Stéphane BELTZUNG Alain TOUREAU
03/02/2014	Rencontre bilan perspectives	Annie GIACALONE Stéphane BELTZUNG Marie MASSART
26/02/2014	Rencontre bilan	Annie GIACALONE Marie MASSART
28/02/2014	Séance de travail	Service entier
04/03/2014	Bilan perspectives	Annie GIACALONE Stéphane BELTZUNG Marie MASSART
17/03/2014	Séance de travail	Service entier Marie MASSART
31/03/2014	Annulée	
07/04/2014	Travail autour des partenaires	Demi service Marie MASSART Laurent DECAMP
11/04/2014	Travail autour des outils	Demi service Benoit ZENOU Marie MASSART
12/05/2014	Travail en commun	Service entier Marie MASSART
15/05/2014	Travail outils révisions	Demi service Marie MASSART
16/05/2014	Restitution feuille de route	Service entier Marie MASSART

AFOM

ATOUTS (points forts internes)	FAIBLESSES (points faibles internes)
Des compétences et des expériences à valoriser - Compétence et expérience professionnelle de chacun - Savoir faire PAPH - Chef de service très compétente - Diversité de l'équipe (pluridisciplinaire) Une bonne disposition au changement - Bonne entente collective - Des échanges - Entraide dans l'équipe + soutien - Désir commun d'améliorer l'organisation du service - Organisation du service qui prend forme peu à peu Une capacité à assumer la charge de travail dans les délais - Réactivité – traitement rapide des urgences - Délais respectés malgré surcharge de travail - Travail consciencieux de l'équipe et sens du service public - Bonne capacité d'adaptation Un usage quotidien des outils informatiques	Problèmes d'organisation - Difficilement joignable (organisation, moyens) - Trop de tâches (dispersion) - Organisation secrétariat peu efficiente - Organisation changeante, les décisions prises changent - Classement informatique + dossiers (perte de temps à rechercher les informations) Difficultés dans la transmission de l'information - Outils de travail pas à jour - Problème de transmission des informations Pas assez de travail sur le fond des dossiers, sur la posture professionnelle - Temps d'échange restreint - Pas assez de réflexion de fond sur les situations Manque de connaissances des partenaires
Atouts identifiés mais non partagés	Faiblesses identifiées non partagées
- Lisibilité transparence (on sait ce que font les autres)	- Répétition des tâches peut générer des frustrations - On nous impose des missions dont on ne comprend pas le sens - Activité du service dévalorisée en comparaison aux autres services

AFOM

FAIBLESSES / MENACES (points faibles internes et externes)	
	Mauvaise articulation avec d'autres services - Mauvaise articulation avec autres services (DAUT... et autres) - Manque de clarté dans relation avec autonomie : conséquences sur l'utilisateur Surcharge de travail - Poids du travail administratif/travail social Problème adresse postale + traitement des courriers
OPPORTUNITES (points forts externes)	MENACES (points faibles externes)
Moyens humains et financiers de la collectivité - Equipe regroupée dans un même lieu - Localisation du service (centre ville) - Aides techniques DAUT MDPH... APPUI - Moyens financiers encore existants sur les plans d'aide - Procédures claires sur lesquelles on s'appuie L'activité même du service -> motivant - Aide concrète qui peut-être apportée au public - Diversité des publics + missions Un réseau de partenaires sur lequel on peut s'appuyer - Réseau de partenaires : associations, institutionnels, internes (STI, SST, ASE, ...) Histoire du service - Vécu commun/difficultés passées -> soudé - Jeunesse du service (2 ans)	Histoire du service - Equipe pluridisciplinaire sans métier médical Une difficulté d'intégration au sein de la direction - Affirmation à trouver notre place dans L'UTASI (sous représentation) - Activité méconnue -> nécessité d'expliquer régulièrement, de se « justifier » Manque de formation par rapport aux nouvelles missions confiées au service Problème d'accueil physique des usagers (1^{er} accueil) Décisions administratives prises unilatéralement sans concertation Missions qui s'ajoutent risques d'oublies graves (PPV) → pressions/responsabilités

Le travail avec la MEOP a confirmé que les 4 missions étaient remplies correctement mais que des améliorations pouvaient être apportées en matière de travail partenarial et d'organisation administrative.

V. Plan d'actions

- Création et structuration des propositions
 - Bilan collectif
 - Choix collectif de deux axes de travail déclinés en 25 actions

Une lettre de mission a précisé le contexte, les objectifs, et fixé les échéances.

Le lancement des travaux a démarré le 04/11/13, a donné lieu a 9 séances de travail avec Marie MASSART et l'équipe entière, 4 séances en demi groupe avec la participation d'animateurs, Emmanuelle DIEZ, Laurent DECAMP et Benoît ZENOU.

Un point d'étape a eu lieu en janvier 2014 avec Monsieur TOUREAU et Monsieur BELTZUNG.

Deux rencontres bilan / perspectives avec Madame MASSART et Monsieur BELTZUNG en février et mars 2014.

Les séances qui se sont déroulées de novembre 2013 à mai 2014 ont permis de dégager un diagnostic autour de 3 thèmes :

- approfondir l'accompagnement et le suivi des usagers,
- améliorer les outils et la logistique,
- travailler davantage avec les partenaires

AMELIORATION DU SERVICE Propositions pertinentes

QUELLES SONT, PARMI CES PROPOSITIONS, CELLES QUI VOUS PARAISSENT
LES PLUS PERTINENTES POUR AMELIORER LE SERVICE ?

V2 ISSUE DU TRAVAIL COLLECTIF DU 17 MARS 2014
PRIORISE PAR L'ENSEMBLE DU SERVICE

1. APPROFONDIR L'ACCOMPAGNEMENT ET LE SUIVI DES USAGERS
2. AMELIORER LES OUTILS ET LA LOGISTIQUE
3. TRAVAILLER DAVANTAGE AVEC LES PARTENAIRES

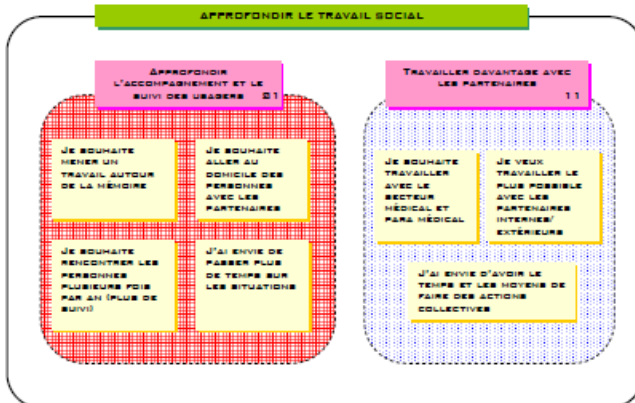
OPTIMISER L'ORGANISATION DU SERVICE



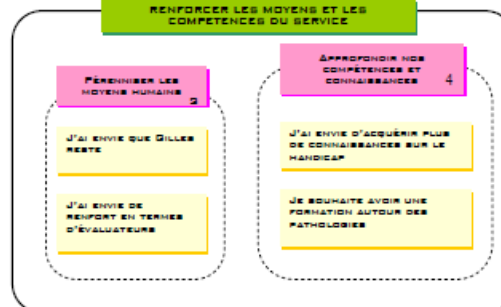
VALORISER LA PLACE DE CHACUN



APPROFONDIR LE TRAVAIL SOCIAL



RENFORCER LES MOYENS ET LES COMPETENCES DU SERVICE



Nîmes, le 17 mars 2014
Projet de service PA-PH UTASI Grand Nîmes
Participants : Alissouli Bachra, Rochette Laurence, Zwierzinski Gilles, Chabannes Sophie,
Ledrera Hélène, Farrugia Virginie
Animatrices : Dlez Emmanuelle, Massart Marie

Le plan d'action s'est affiné après un vote des participants autour de 2 axes :

- comment renforcer le partenariat pour approfondir le travail social,
- comment adapter les outils et la logistique pour optimiser l'organisation du travail.

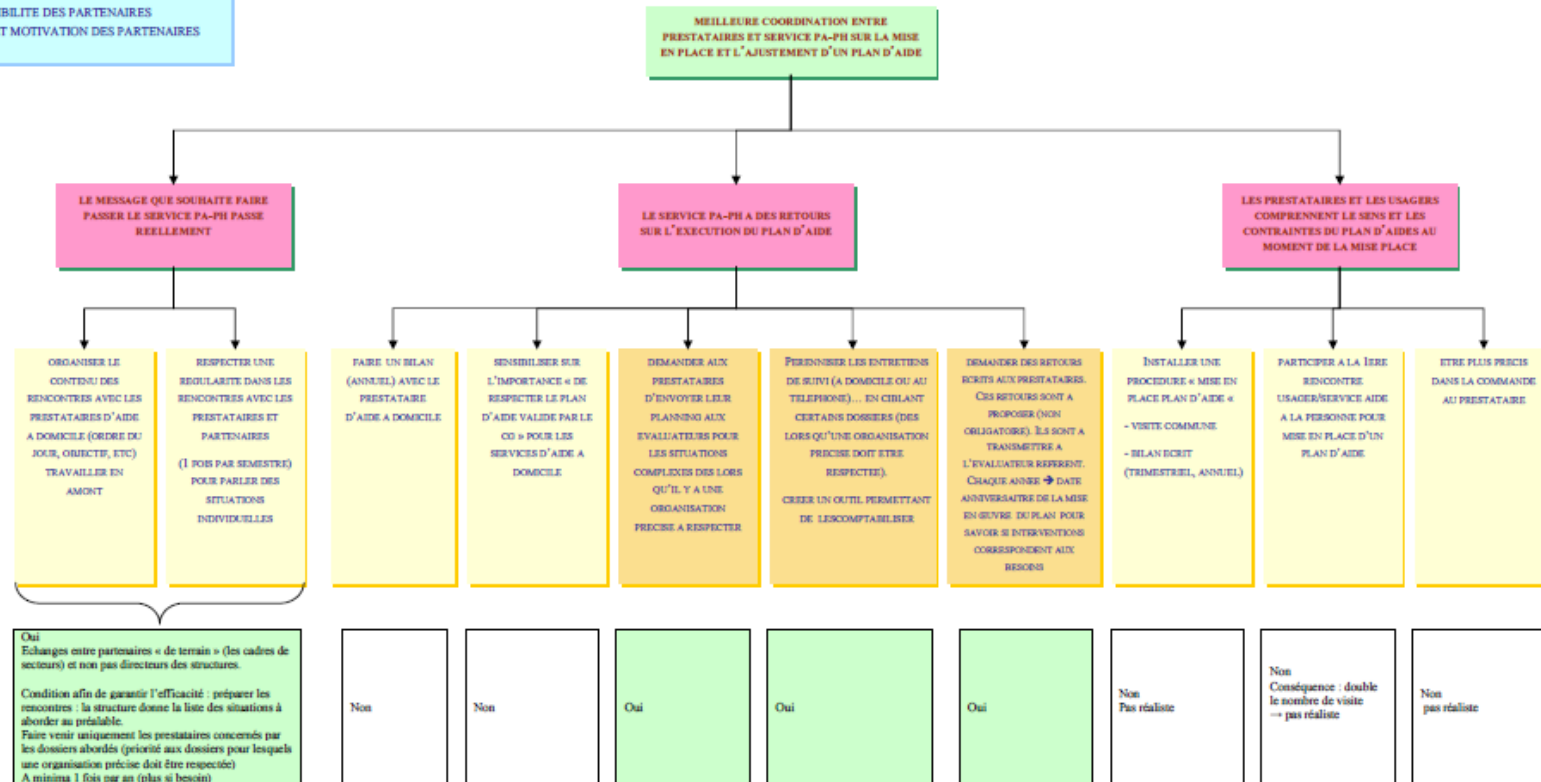
LIMITES

1. EFFECTIF

CONTRAINTES

1. TEMPS
2. DISPONIBILITE DES PARTENAIRES
3. ENVIE ET MOTIVATION DES PARTENAIRES

Comment renforcer le partenariat pour approfondir le travail social ?



Résultats attendus			Mise en œuvre		Commentaires	Réalisation	Évaluation	
			Échéance	Plaisir			Indicateurs	Cible à atteindre
Le partenariat est renforcé pour approfondir le travail social	Meilleure coordination entre prestataires et service PAPH sur la mise en place et l'ajustement d'un plan d'aide	le message que souhaite faire passer le service PAPH passe réellement	1 Organiser le contenu des rencontres avec les prestataires d'aide à domicile (ordre du jour, objectif, etc.) travailler en amont, inspecter une régularité dans les rencontres avec les prestataires et partenaires (3 fois par semaine) pour parler des situations individuelles	A partir de septembre	Nathalie P			
			2 Demander aux prestataires d'envoyer leur planning aux évaluateurs pour les situations complexes (dès lors qu'il y a une organisation précise à respecter)	A partir de septembre	Aude			
			3 Répondre les envoies de suivi (à domicile ou au téléphone)... en obtenant certains dossiers (dès lors qu'une organisation précise doit être respectée)	A partir d'aujourd'hui	Dominique	Créer un outil permettant de les comptabiliser		
			4 Demander des retours écrits aux prestataires pour savoir si les interventions correspondent aux besoins. Ces retours sont à passer (pour obligatoires). Ils sont à transmettre à l'évaluateur référent. Chaque année à date anniversaire de la mise en œuvre du plan	A partir de septembre	Aude			
	Des outils existent pour mieux se connaître et prendre contact	on peut contacter rapidement le bon interlocuteur	5 Créer un répertoire partenaires avec noms des responsables par secteur ville-collines-actives-mixte à jour	A partir de septembre	Nathalie P	Voir avec la MSCP, annuaire révisé (Valérie Fuhrmann)		
		les partenaires connaissent les relations du service PAPH	6 Créer une plaquette missions du service paph (individualisée)	A partir de septembre	Aude	Travail déjà engagé par d'autres services. Se rapprocher d'eux.	Plaquette réalisée	
		le service paph connaît préalablement les particularités des partenaires	7 Visites de sites (PAPH+accueils jour...) Par 2-3 agents du service. Minimum 4 établissements par an. Cible établissements PH dans un premier temps	A partir d'aujourd'hui	Aude		Nombre d'établissements visités	4 par an
	Les outils et la logique sont adaptés pour optimiser l'organisation du travail	Je sais qui fait quoi et à quel moment	8 Mieux au point tous les 15 jours avec le secrétariat / Réponse aux différentes interpellations et leurs médiations	Mis en place depuis avril 2014	Aude		Fait	
			9 Formation de tous à la fonction agenda de tous		Dominique / Karine	Karine commence à expliquer les fonctionnalités de base avant la formation		
			10 Le chef de service fait une note définissant les tâches de chaque membre du secrétariat et un planning qui établit chaque semaine (par heure)	Mis en place depuis avril 2014	Aude		Fait	
			11 Le service actualise un planning partagé «> tous		Dominique / Karine	Voir possibilité d'intégrer réservation des voitures sur tous		
		Je trouve facilement et rapidement l'information	12 Je demande que logiciel soit couplé avec genres de façon qu'on ait 1 seul outil		Aude	Voir si possibilité d'écrire du texte sur génère avec historique (accès restreint au service), ou pas de ce qu'appareil logiciel		
			13 Je crée des liens informatiques sur partage pour simplifier les recherches sur répertoire «> Echange 2 »		Karine Adeline Gilles	A revoir en fonction des modifications d'accès		
		Je sais où en est la demande et où se trouvent le dossier physiquement	14 Toute mise à jour sur outil informatique ou intervention sur un dossier doit être notée et datée par chaque agent					
			15 Efforts sur logiciel chaque contact important que j'ai avec l'usager					
			16 Les révisions avant consultations au téléphone (soit réponse direct soit mot dans bonnettes)	A partir d'aujourd'hui				
	Je dispose de la bonne information pour répondre aux demandes et je connais les actualités récentes liées à mon métier	J'ai l'assurance que l'outil que j'utilise est à jour	17 Chaque évaluateur garde son dossier	A partir d'aujourd'hui				
			18 Mise à jour, à chaque modification de procédure, de l'outil d'évaluation »	A partir d'aujourd'hui	Nathalie P et Karine			
		Je dispose de la bonne information pour répondre aux demandes et je connais les actualités récentes liées à mon métier	19 Diffusion d'un document de synthèse sur les actualités du service (information AGM, bilan sur CR réunion...) minimum une fois par mois	A partir d'aujourd'hui	Dominique			
			20 Prévoir un endroit pour stocker des documents d'actualité à mettre à disposition de tous	A partir de septembre	Dominique			
Le service à l'usager est amélioré	la relation des échanges est consensuelle		21 Recueillir le contenu des rencontres personnelles par la rédaction de comptes rendus écrits facilitant la diffusion dans le service		Aude			
			22 Réunion trimestrielle avec la direction de l'autonomie et tout le service	Mis en place depuis novembre 2013	Aude		Fait	Nombre de réunion 4 par an
	Je donne une réponse à l'usager dans les meilleurs délais		23 Rendre-vous avec Pascal Sanchez pour expliquer l'orientation des courtiers		Aude			
			24 Rendre-vous avec la DSI pour régler le problème de l'installation téléphonique					
			25 3 secrétaires répondent au téléphone		Aude		Fait	

Actions nécessitant simplement une décision

Actions nécessitant un travail préalable

CONCLUSION

Ce projet s'achève, il a donné lieu à l'établissement de 25 fiches/actions.

Certaines ont déjà été mises en place, d'autres sont en cours de réalisation, la plupart démarreront en septembre 2014.

Ce document n'est pas un achèvement, il va être notre feuille de route pour les mois à venir.

Il va évoluer, nous permettre à terme d'intégrer des propositions non retenues par manque de temps ou de moyens.

Il a été en tout cas, un formidable outil en matière de recentrage et de réflexion commune nécessaire à un jeune service en construction particulière, ayant eu en peu de temps à faire face à des missions nouvelles et à trouver un équilibre avec une montée en puissance et l'intégration d'agents d'horizons et de métiers divers.