

L'ÉTAT
AU SERVICE DES TERRITOIRES



AGIR
INNOVER



PROTÉGER
CONVAINCRE



DÉVELOPPER
ACCOMPAGNER



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

PlaniPref

Compte rendu des ateliers de recueil des besoins des agents de préfecture

Auteurs : Marie Juille et Nicolas Patriarca

Version : 1.0 du 20 septembre 2019

En partenariat
avec le programme



Le contexte

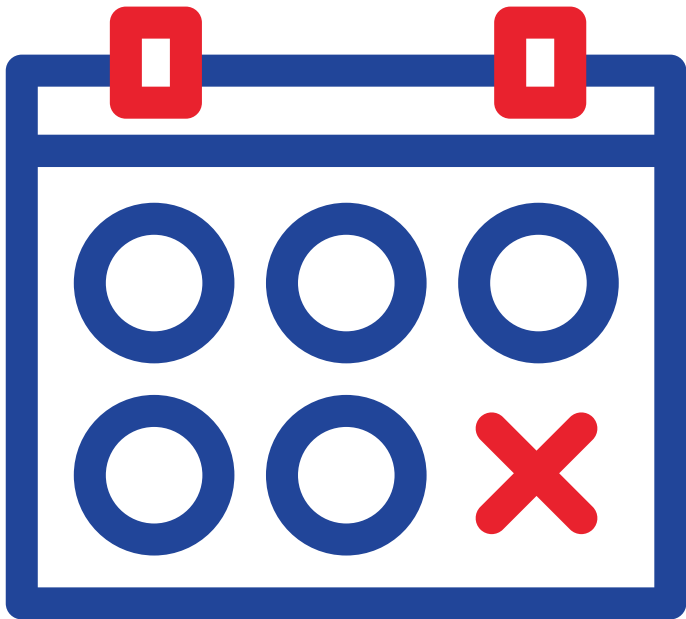


Dans le cadre du programme Designer d'Intérêt Général, le ministère de l'intérieur a souscrit à une démarche centrée utilisateur pour **améliorer l'accueil et la prise en charge des demandes des usagers de préfectures** nécessitant une présence physique.

Pour comprendre ce qu'est la mission des agents de préfecture, des rencontres ont été organisées pour **recueillir leurs impressions, leurs douleurs, leurs réussites qui découlent de leurs activités.**

Pour obtenir une vision complète, nous avons aussi **demandé aux agents d'exprimer leur vision des usagers** de préfecture.

Les objectifs



PlaniPref

1. **Obtenir une vision macro**
des attentes des agents de préfecture.
2. **Récolter des données brutes**
pour les ateliers UX de co-conception.
3. **Recruter des participants**
pour les ateliers suivants.
4. **Recruter des ambassadeurs**
pour la suite du projet.

Les questions posées aux agents

**A quoi sert le module de RDV ?
Et comment l'améliorer ?
Que pensez-vous que les usagers
attendent des préfectures ?**

Animation d'atelier UX design permettant de définir et d'identifier les activités d'un produit (ou d'un service), de réduire les problèmes et de les aligner avec les besoins usagers.

Méthodologie : Créer une carte de valeur.

**Quelle appréciation
donnez-vous au module
de RDV actuel ?**

Au moyen d'un questionnaire
manuscrit et argumenté.

**Voulez-vous participer
aux ateliers suivants ?**

**Que pensez-vous
de cette méthode ?**

Durant la conclusion des échanges,
sous forme de Q/R.

Méthodologie : ROTI* agile.

*Return On Time Investment

Synthèses

Analyses et conclusion
des rencontres avec les agents
de préfectures (02, 93, 94)



Quelle appréciation donnez-vous au module de RDV actuel ?

Avis moyenne : Passable

Très Bien	Bon	Passable	Mauvais
0/12	4/12	7/12	1/12

Verbatim des justifications des avis

- « Aspect positif : accessibilité, [...] égale pour tous, gestion indépendante des agents de préfecture »
- « En backoffice, [...] manque de souplesse dans la concordance pool, ressources et services »
- « Augmenter le temps de stockage : 9 mois [...] au lieu de 3 mois. »
- « Tracer qui a supprimé le RDV »
- « Ouverture des plannings trop restreintes »
- « RDV en ligne impossible pour les usagers »
- « [...] doublons non annulés »
- « Visualisation de l'utilisateur trop restreinte »
- « Pas de message de rappel pour ouverture planning »
- « Pas de séparation entre les calendriers titres et commissions médicales »

A quoi sert le module de RDV ? Et comment l'améliorer ?

Pour tout comprendre sur le contenu et la valeur des retours des agents, rendez-vous en fin de document.

Verbatim des craintes

- « Donner des infos de convocation erronée »
- « (logiciel) trop lent »
- « Les médecins sont exigeants », «...ingérables »
- « Absentéisme » x5
- « Fausses déclarations » x2
- « Ne pas pouvoir identifier les usagers »
- « Agendas limités en taille »
- « Boutons pas assez lisibles »
- « Pas les effectifs » « trop de demandes... »
- « Les gens sont en retard » x3
- « Barrière de la langue »

Verbatim des anti-douleurs

- « Envoyer des rappels par SMS »
- « Identifier finement [...] les contacts des usagers »
- « Les médecins gèrent leur planning », « Doctolib » x5
- « Automatiser le transfert des dossiers médicaux »
- « Responsabiliser les usagers »
- « Lien avec AGDREF » x5
- « Lien avec SNPC » x4
- « Ne plus indiquer les guichets sur les convocations »
- « Bloquer les dossiers incomplets »

Verbatim des bénéfices

- « Avoir une mise en place propre »
- « Repérer pourquoi l'utilisateur est là » x2
- « Être efficace » x3
- « Diminuer la présence en pref »
- « Gérer facilement les agendas »
- « Identifier facilement les usagers » x3
- « Passer plus de temps sur les tâches qui me concerne »
- « Évaluer l'opportunité d'un RDV » x4
- « Mieux cerner le flux »
- « Avoir des formulaires plus simples »

Que pensez-vous que les usagers attendent des préfectures ?

Pour tout comprendre sur le contenu et la valeur des retours des agents, rendez-vous en fin de document.

Verbatim des craintes

- « Je n'arrive pas à me connecter »
- « Payer 2 fois » x3
- « Ne parle pas Français » x2
- « Pièces jointes payantes »
- « Ne pas avoir de RDV » x4
- « Changer d'adresse » x2
- « Pas intuitif »
- « Je ne comprends pas ce qu'on me demande » x3
- « Pas lisible »
- « Pas de RDV disponible » x4

Verbatim des anti-douleurs

- « Plus simple »
- « Plus facile »
- « Récupérer son permis facile »
- « Ne plus venir pour rien »
- « Avoir un service gratuit »
- « Avoir une liste claire des pièces jointes »
- « Comme doctolib » x2
- « Avoir un agent facilitant »

Verbatim des bénéfices

- « Avoir rapidement mes papiers »
- « Être en règle facilement »
- « RDV efficace »
- « Avoir un service gratuit »
- « Tranquillité »

Voulez-vous participer aux ateliers suivants ?



Que pensez-vous de cette méthode ?

Une captation rapide de l'impression des agents sur ces rendez-vous en la DMAT et les préfectures.



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

Jje 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

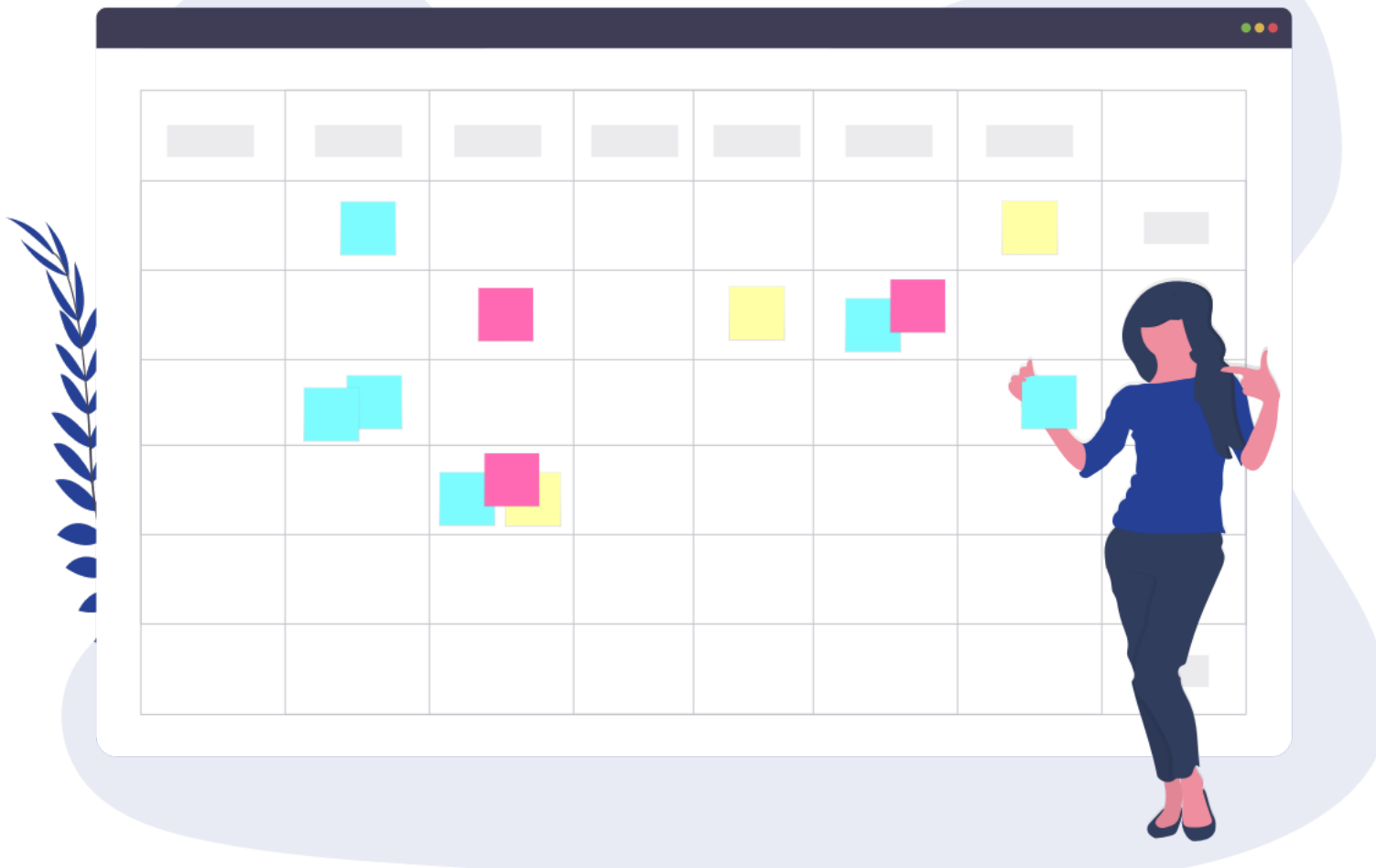
c'était un grand moment
et j'aurais clairement
regretté de ne pas avoir
participé.

Conclusions



- Les 4 objectifs sont atteints.
- Sur le module actuel, les agents donnent des appréciations meilleures que leurs commentaires.
- Les cartes de valeur mettent en avant 4 points cruciaux :
 - Le besoin de répondre facilement aux attentes de leurs usagers.
 - Le besoin de se sentir efficace et utile pour leurs usagers.
 - Le besoin de tracer la demande, l'évolution de la demande et la présence (en préfecture) de leurs usagers.
 - Le besoin de responsabiliser leurs usagers et les tiers (ici les médecins).
- Le contenu recueilli dans les cartes de valeur est une base valide pour organiser les ateliers de co-conception.
- Les agents estiment que la démarche et la méthodologie sont positives.

Méthodologie



Le questionnaire sur le module actuel

Votre poste :

Quelques mots sur votre activité

Noter le module de prise de RDV actuel

1. Très Bien

2. Bon

3. Passable

4. Mauvais

Ecrire deux (2) exemples pour justifier votre note

Carte de valeur : késako ?



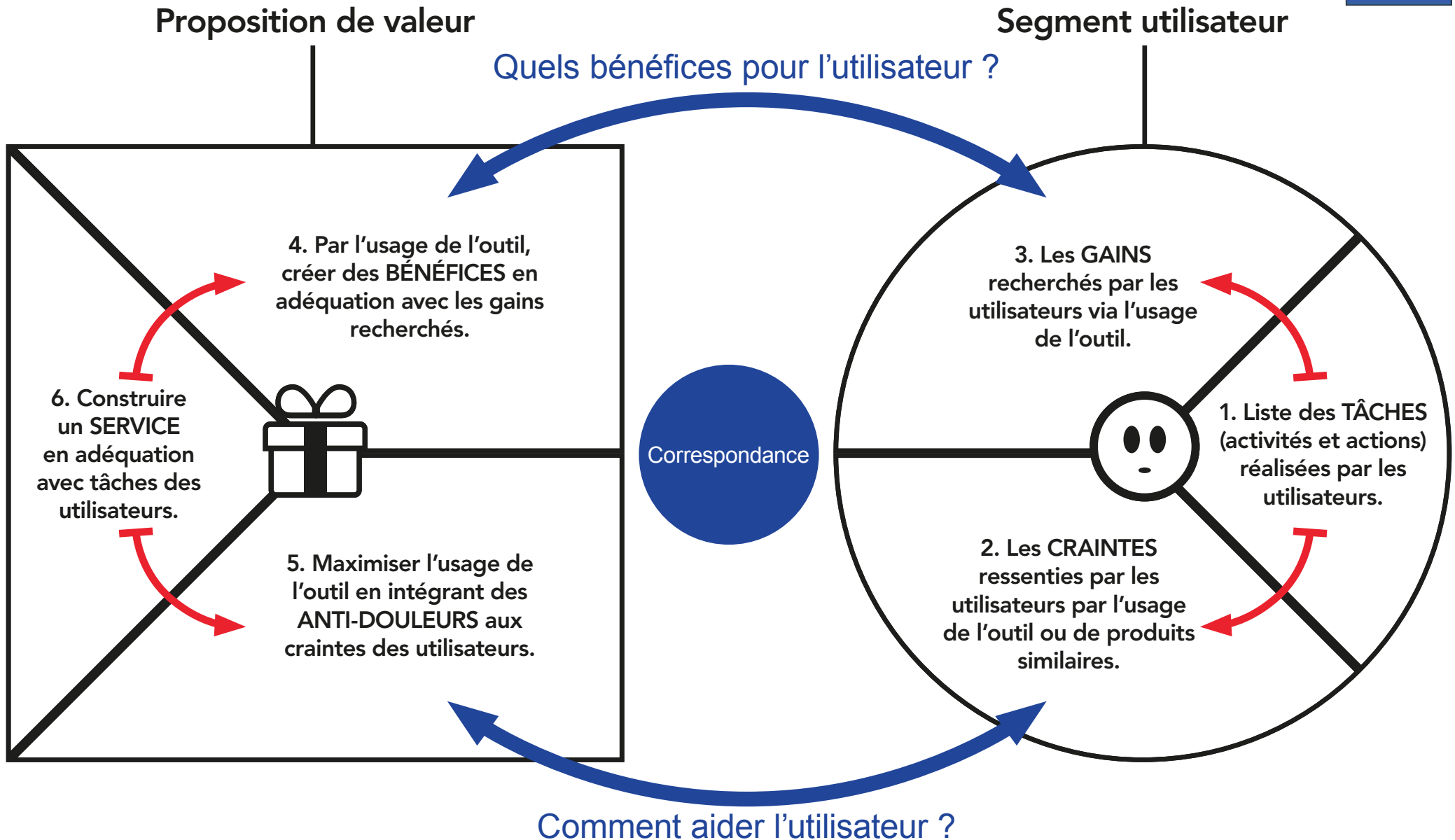
Inventé par Alex Osterwalder et Yves Pigneur, l'atelier Carte de valeur **permet de définir et d'identifier les activités d'un produit ou d'un service en incluant les éléments analytiques et empathiques des utilisateurs.**

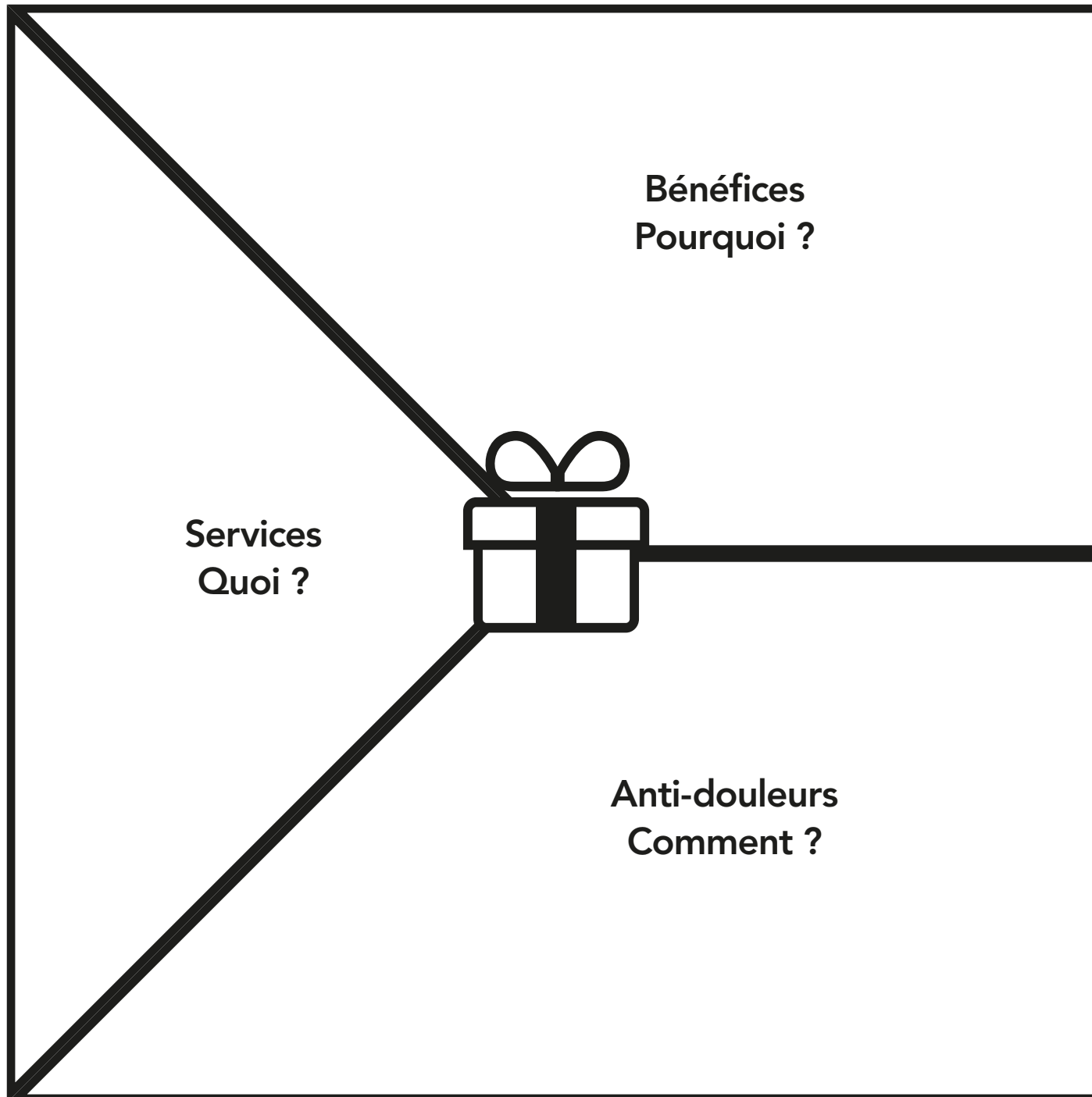
La méthode fait **participer de manière ludique et manuelle** toutes les participants.

Pendant cet atelier, les participants :

- listent les actions que les utilisateurs accomplissent pour accomplir leurs activités,
- identifient les craintes, les dépendances,
- proposent des solutions,
- énumèrent les bénéfices et les gains de chacun.

Le schéma de correspondance

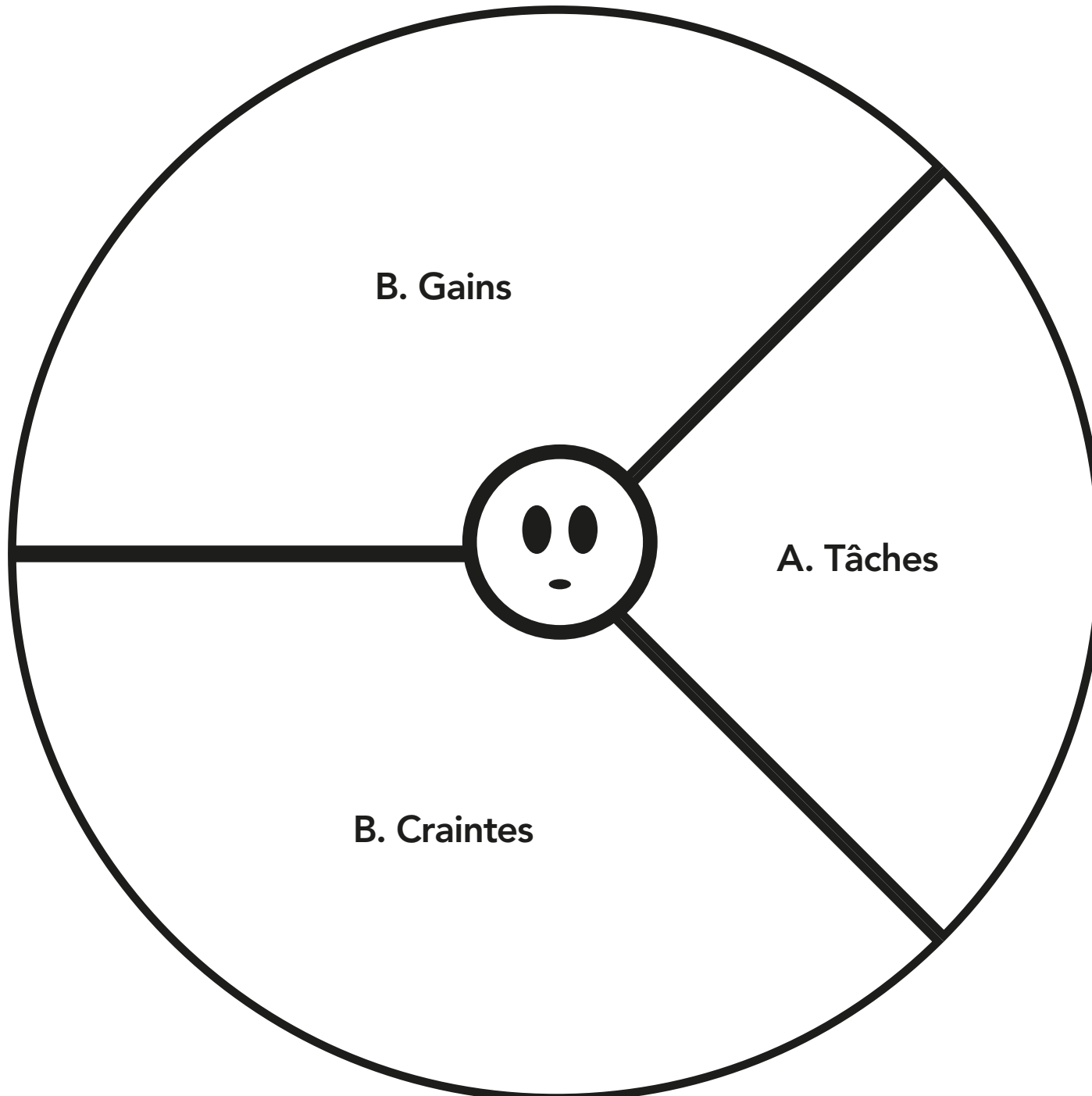




Proposition de valeur

Est une méthode de design-thinking qui a pour but de répondre à une question dont la valeur est en correspondance avec la carte d'empathie. A son terme, la carte décrit les caractéristiques détaillées d'un produit autour de 3 axes de réflexions :

- La liste des **services** de ce que vous proposez à vos utilisateurs pour effectuer des tâches fonctionnelles, sociales, affectives ou à satisfaire leurs besoins élémentaires.
- Les **bénéfices** sont la somme des gains utilisateurs. Ils énumèrent la manière dont le service produira les résultats attendus et les avantages souhaités par les utilisateurs. Exemple : l'utilité fonctionnelle, les gains sociaux, les émotions positives et les économies de coûts, de temps, etc
- Les **antidouleurs** atténuent les difficultés spécifiques des utilisateurs. Ils décrivent avant, pendant ou après, comment le service éliminera (ou réduira) les choses qui gênent ou empêchent les utilisateurs, d'accomplir leurs tâches.



Segment utilisateur

Méthode de design-thinking permettant de tracer le ressenti d'un client dans une situation donnée. Cette empathie, composée de 3 segments, est en correspondance avec la carte de valeur.

Les **Gains** listent les avantages auxquels vos utilisateurs s'aspirent et les surprises qui vont les ravir. Exemples : les émotions positives, les facilités, l'utilité d'une fonction, les acquis sociaux, et les économies.

Les **craintes** listent les problèmes rencontrés par l'utilisateur pendant et après l'exécution des tâches. Exemples : les émotions négatives, les risques, les obstacles, les imprévus, les surcoûts, etc.

Les **Tâches** sont ce que les utilisateurs essaient d'accomplir. Les problèmes qu'ils souhaitent résoudre et des besoins qu'ils cherchent à satisfaire. Exemples : les émotions positives, les réussites, les facilités, les surprises, les économies, etc.

Agents - PREF 94

Cat PC
Niveau des
pièces jointes
contenues

Faire comme
doctolib

Automatiser
les jours fixes

Automatiser les
pièces jointes
dans un état

Phoning
relance

Vérifier motif
via API PC
pour prévenir
date de passage

Anti douleurs

TELECHARGER
DES AGENDAS
SANS LIMITE
DE TAILLE

AVOIR UN
RAPPEL SUR
LA FIN DU
PLANNING

Automatiser
le transfert
des données
médicales

Filtrer les
RDV non
conformes à
ma préférence

Automatiser
le contrôle
motif SNPC

Fournir la
pièce de
RDV en
semaine

Filtrer les
RDV à la
source de la
pièce de RDV

Avoir une
info interface
moderne

Avoir un
pool de
maintien toujours
à jour

NUMERISER
LES PLANNING
DES MEDICINS

LES MEDICINS
GERENT
EUX MEMES
LEUR PLANNING

Avoir les
pièces jointes
directement
à la main

Envoyer au
SMS de rappel
de RDV

Avoir
l'information
des étapes à faire
pour un RDV

Créer les
connexions avec
les agents des
municipalités de la
région de Paris

Une des connexions
entre
SNPC et SIV

Identifier
finement les
ordres, contacts
des usagers

PROPOSER
L'AUTHENTIFICATION
PAR FACE
CONNEXION

Avantages

GERER
FACILEMENT
LES
AGENDAS

Passer plus
temps sur des
tâches qui me
concernent

Avoir un
interface
facile

Pouvoir gérer
les RDV de mes
administrés

NE PLUS
Avoir de
RDV non
honoris

IDENTIFIER
FACILEMENT
LES USAGERS

Avoir facilité
rapport des
pièces

Avantages

Gérer les
RDV en prévision
de mon horizon

GERER LE
PLANNING
DES MEDICINS



agents

ETRE
REEMPLACER
PAR DES
RADOTS

NE PLUS
RIEN
Avoir à
FAIRE

PERMIS

Chercher
beaucoup
pour faire

Ouvrir une
pièce au
jour fixé

Trop
lent

Faire un
planning
sur un
mois

Usager de
démocratie

NE PAS
POUVOIR
IDENTIFIER
LES USAGERS
(démocratie, etc)

NE PAS AVOIR
DES MEDICINS
TOUT LE TEMPS

RCPD

Craintes

Avoir des
AGENDAS
LIMITES EN
TAILLE

PEUR D'AVOIR
DES AGENDAS

Les gens ne
viennent pas

Agacés des
RDV non
honoris

que le motif
du RDV et
la demande
se confondent

Ne plus gérer
des RDV
des médecins

C'est plus

LES MEDICINS
SONT
EXIGEANTS
(PLANNING)

GESTION
DES RDV
PRODUREUX

Tous les
médicins
sont
accusés

Absentéisme
~ 50%

SECRET
MEDICAL

Porte affaires
L-V

C'est pas
facile de
venir de plus

Fausse
délivrance
(info - état)

Cher

Vieillesse
de motifs
la pièce jointe

Vieillesse
des motifs
de la pièce

ALIMENTER
LES AGENDAS

Vieillesse de
motifs de la
pièce jointe

Gérer les
RDV de mes
administrés

Vieillesse de
la pièce jointe

Soliste de
statut de
pièces au
RDV

Informations
des obligations

S'assurer que
l'usage est
bien au RDV

Compter le
RDV avec le
système SNPC

Préparer les
RDV des
médecins

Créer
DES
PIECES
DE RDV



agents

Agents - PREF 93

ANTI DOULEURS

PARAMETRER LA PROFONDEUR PLAGE RDV
 AVOIR DES AGENTS QUI CHECK LES DOSSIERS ENLIGNE
 PRISE EN COMPTE DES CONGES RESLAIRES (PRESENCE AGENT)
 LAISSER FLOTER L'ATTENTION DU GUICHET
 BLOQUER LES DOSSIERS INCOMPLETS
 ETRE A L'HEURE
 UNIFORMISER LE LANGAGE DETOIS LES AGENTS
 REDUIRE PLAGE RDV DISPO à 1 ou 2 mois
 Ventilation effectuée pour tout office le 1/10/2018
 NE PLUS INDiquer LE GUICHET SUR LA CONVOCATION
 FAIRE DE GRANDE PLAGE
 ENREGISTRER TOUS LES RDV
 LIER LES AGENTS et LES PLACES TOURNER
 DIMINUER LA CONTRAINTES SUR L'INDICATEUR DU GUICHET
 FILTRER LES USAGERS PAR DROIT
 AVOIR UN SOUL CIVIL POUR LES RDV et GFA
 RAPPEL DU RDV
 FILTRER LES MOTIFS DES USAGERS
 ETRE ORIENTE VERS LE BON GUICHET TITRE
 LIEN AVEC AGDREP
 AVOIR UN SEUL CALENDRIER POUR TOUS LES MOTIFS
 CHECKLIST DES RECES JUSTIF ANT RDV
 N° AGDREP PROPOSE TITRE ADEQUAT
 NOTIFIER L'USAGER SUR SES OBLIGATIONS
 ACTUEL CONFIRMATION PAR EMAIL
 NOTIFIER SE L'USAGER SUR SES DATES CLÉS
 REFUSER USAGER RESTANT FAUVES INFO
 PAS CHANGEMENT NON PRESENT MAIL EN COURS PROCEDURE
 AVOIR NE PLUS PERMETTRE DE MODIFIER LE RDV
 BLOCAGE DES NON PRESENT DATE NAISSANCE
 COMME DOCTEURS
 LIER PJ AU N° AGDREP

BENEFICES

AGENT MULTITACHES
 Autant agents que du Service Annuel
 NE PLUS ETRE DERANGÉ EN GUICHET PAR DES USAGERS
 D'occuper DES USAGERS DE MON SECTEUR
 AVOIR DES USAGERS SATISFAITS
 SIMPLIFIER LES ACTIONS LIGNE LES MANIPULATIONS
 TOUS LES AGENTS SONT POLYVALENTS
 LE SITE FONCTIONNE BIEN

SERVICE

FOURNIR LA LISTE DES NOUVELLES INFOS LEGALES
 OUVRIR DES PLACES DE RDV
 FOURNIR LA LISTE DE PJ

FAIRE DES PETITES PLACES
 CAPTATION PLUS DE RDV DISPO
 TROP DE RDV PAR RAPPORT AUX AGENTS DISPO
 TROP DE GENS
 DONNER UNE CONVOCATION FIABLE A L'USAGER
 AVOIR UN STATUT
 ON VEUT QUELQUE CHOSE DE PLUS
 RETROUVER FAILEMENT UN USAGER
 SIGNALER SE LES PLACES SONT CORRESPONDANT
 Soins IDE
 LE SITE EST KO LE LUNDI
 TROP LENTE >> DOIS d'aller
 NE PAS AVOIR DE PERSONNE AU GUICHET
 LES IMPREVUS (maladie agent)
 PAS D'OUTIL DE STAT.
 PAS INFO RDV DANS GFA
 GMAI ASSENTEISCE USAGER
 TROP DE FLUX
 ATRIBUION D'OFFICE UN GUICHET
 DONNER UN INFO DE CONVOCATION ERONEE
 TROP DE MANIPULATION IDE >> SEUL
 SITE EN ANGLAIS le Lundi
 AVOIR DES USAGERS HORS DE MON SECTEUR
 USAGER AVEC DOSSIER INCOMPLET
 RGPD
 TROP DE COPIER
 USAGER SEUL N'IMPORTE QUOI
 AVOIR UN USAGER HORS DELAI
 TROUVE DE CORRESPONDANCE SUR IDE
 FAUSSE DECLARATION
 NE PAS PARLER PAS FRANÇAIS
 RDV Par/Pour un tiers
 NE PAS AVOIR LE DON USAGER variation d'identité
 CHANGEMENT D'ADRESSE
 PEUT D'ELASER LES DOUBLES INFOS
 RETROUVER PERDRE UN USAGER
 PAS ERGONOMIQUE
 DARRIERE DE LA LANGUE
 TACHES
 RECEVOIR DES USAGERS
 AIDER DES USAGERS
 OUVRIR LES PLACES DE RDV
 METTRE A JOUR LES INFOS LEGALES
 AJUSTER LES PLACES EN FONCTION DE L'AFFLUENCE
 CONFIGURER LES CALENDRIERS
 TROUVER UN RDV EXISTANT
 SIGNALER LES ADRESSES FAUSSEMENT
 CREER DES RDV
 UTIL

Agents - PREF 02

ANTI DOULEUR

BENEFICES

- Simplifier le langage administratif
- Donner des RDV en FCT échéance titre
- Être clair avec l'usager
- Donner des RDV en FCT échéance titre
- Regler situation délicate et urgente
- Seul un humain peut certifier
- Cagner du temps
- Être + clair avec l'usager
- Soulager l'agent avec une programmation
- Être plus fluide avec les médecins
- Déconcerter ne pas les faire réfléchir
- Avoir une vision globale du service
- Filter les bons usagers
- Pieux identifier les usagers
- Identifier les usagers qui ont accès
- Être centralisé
- Définir l'arsenal
- Être accessible à tous
- Filter les actions opérationnelles
- Filter les planning par métier
- Usager avec dossier complet
- Responsabiliser l'usage autonome
- Minimiser le stock

CE

- Donner des infos + sur le décret
- Relancer l'usager
- Avoir des usagers autonomes
- Donner des infos + sur le décret
- Relancer l'usager
- Avoir des usagers autonomes
- Donner des infos + sur le décret
- Relancer l'usager
- Avoir des usagers autonomes
- Donner des infos + sur le décret
- Relancer l'usager
- Avoir des usagers autonomes

[illegible]

TACHES

DOUTIVER LES DECISIONS	EXPLIQUER LES DOSSIERS	DEMANDER DE COMPLETER LES DOSSIERS		VALIDER OU NON LES DOSSIER	CONSULTER LES DOSSIERS DES USAGERS	ETUDIER LES DOSSIERS DES USAGERS
GUIDER LES USAGERS	VOIR CE QUI CE FAIT DANS D'AUTRES PEEE	ETRE CONFORME AUX DERNIERS CIRCULAIRES	CERTIFIER ET VALIDER UN DOSSIER	MISE EN LIGNE DES RDV	OUVERT LES PLACES DE DOCS	PLACE DOC → OUVRE A 4 h
PREPARER LE PLANNING	PLANNING AGENTS SUR 12 SEMAINES	CEDER UN LITING DE RDV	TRANSMETTRE AU REDELIN LES PLANNING	RENOU VELLEMENT = 15 min	PRENDRE LES ENTRETIENS DES USAGERS	ET DES RDV 1e DDE: 30' RENPL: 15'

Usagers vus par les agents - PREF 94

Anti douleurs

Avoir un
service
quotidien

Recevoir
la liste de
pièces jointes

Informations

Avoir une
information
claire

Avoir un
service de
pièces jointes

Crain

S'occuper
à son
conscience

Perte de
à l'assurance

PALE
2 fois

Pas de
vocabulaire
de l'administration

N'habite pas
le département

2 versements
pour RDV
25 + 25

Ne pas avoir
de RDV à plus
de 2 mois

NE PALE
PAS
FRANÇAIS

Pose des
jours de
vacances pour
venir en service

N'a qu'un
son
smartphone

pièces jointes
payantes

Régler sa
date de
paiement

CAINS

pièces
jointes la
pièce de RDV
sur le pdf de
son domicile

NE PAS
venir pour
rien

REOUBER
SON
PERDIS

Facilement

de passer
avec son
dossier complet

SIMPLE

FACILE

Services

Prendre un
RDV
facilement

Tâches

Prendre un
RDV en papier
de son domicile

Voir les
créances
simples

Avoir ses
pièces
justificatives

Venir au
RDV

Saisir
toutes les
données du
demandeur

Avoir un
moyen de
paiement

ANNULER
UN
RDV

Fournir un
examen médical
déclaré par
le médecin

Usagers vus par les agents - PREF 93

ANTI DOULEURS

BENEFICES

CRAINTES

GAINS

SERVICE



USAGER

TACHES



USAGER

AVOIR DES AGENTS DISPONIBLES
DETAILS INFO RDV CONVOC EN FCT PREF
RECEVOIR BONNE INFO FILTRE POUR BON GUICHET
1 outil RDV GFA
COORDONNE DOCTEURS
SUR STARTUP
VOIR AUTOMATISER LA PRESENCE EN PREF
SIGNALER RDV DISPONIBLE EN FCT CON TRAINTES VIAGER
NE PAS POUVOIR CHANGER DE NOUS / RESERVE AVEC FAUX NOUS
CANAL DE COMMUNICATION POUR DONNER RDV A CAS SPECIFIQUE
AVOIR UN AGENT FACILITANT

ÊTRE EN RÉGLE FACILITANT
INFORMATION ADAPTEE ACCUEIL BREF
MEILLEURE ACCESSIBILITE + SIMPLE
TRANQUILLITE
CALENDRIER ACCESSIBLE AVEC PLACES DISPONIBLES FACILEMENT
AVOIR UNE ALTERNATIVE POUR CONTACTER AGENT QUAND RDV BLOQUE
RDV EFFICACE

NE PAS VENIR PAS SOUVENT
PAYER UN SERVICE / RDV GRATUIT
PLUS DE RDV DISPO
CHANGER D'ADRESSE
NE PAS AVOIR DE TICKET EN PREF
N° GUICHET CONVOCATION ≠ GFA
NE PAS ARRIVER AU BON GUICHET
USAGER POUSSÉ RDV TÊTE ADRES DATE VALIDE
PROBLEME RECONNAISSANCE ADRESSE ALB NOT, PRENOT N°
PAS COMPRIS
PAS INTUITIF
PAS LISISLE
TROP DE CLIC AVANT DE PRENDRE
TROP CLIC POUR RIEN
CHANGER D'ADRESSE BLOCAGE A MODULER
PAS DE PORTABLE
USAGER AVEC UN RDV mais pas de système
STOPER LES FAX-PHONE (Associations !!)

NE PAS VENIR POUR RIEN

PRENDRE UN RDV

AVOIR SES IDENTIFIANTS

AVOIR SES PIÈCES JOINTES

LIRE SES OBLIGATIONS

USAGER DOIT SE DEPLACER

Usagers vus par les agents - PREF 02



Merci