

Visibilité du CIAS VAL'ÉYRIEUX par les acteurs locaux



Une démarche **ascendante**, tournée « **utilisateur** »

Le CIAS Val'Eyrieux identifie un problème de politique publique et une équipe d'agents volontaires pour concevoir des solutions



Il soumet un projet à l'Incubateur des Territoires de l'ANCT



Une **investigation est lancée** pour vérifier le besoin

Les grands principes



Des mesures d'impact qui déterminent le ré-investissement tous les 6 mois

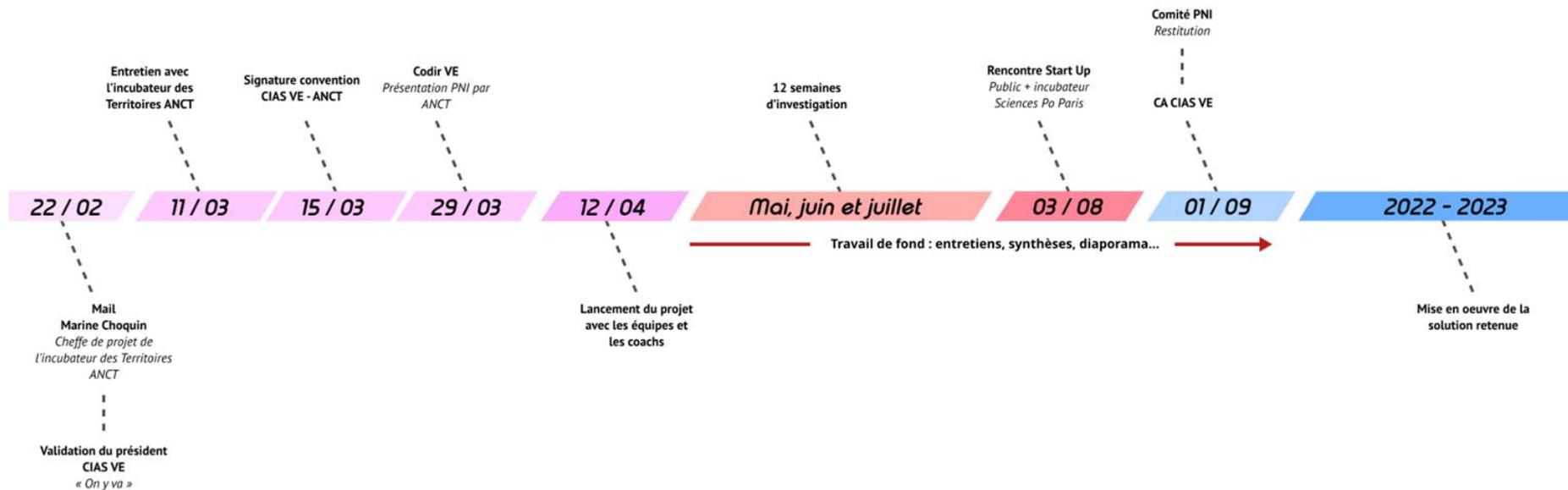


L'amélioration continue grâce à un développement agile



Des équipes autonomes qui prennent les décisions seules, pour atteindre leurs objectifs

Le programme CIAS Val'Eyrieux



Ordre du jour

LA DÉMARCHE PNI

1. LE PROJET

1. LA RECHERCHE

1. NOS PREMIERS ENSEIGNEMENTS

1. PROCHAINES ÉTAPES

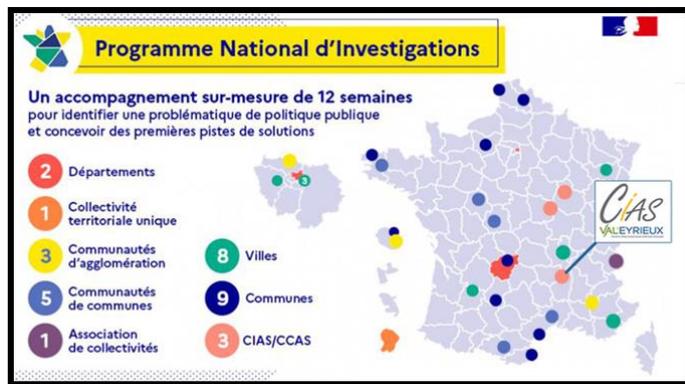
1.

Le cadre du PNI

Le projet

Contexte général

Le CIAS Val'Eyrieux cherche à mieux comprendre les besoins, l'impact du CIAS et la connaissance de l'offre proposée par le CIAS au niveau local.



Manon, Stéphanie, Madeleine, Cassandra, Magali et Nadège

Les grands objectifs de la phase d'investigation

1.

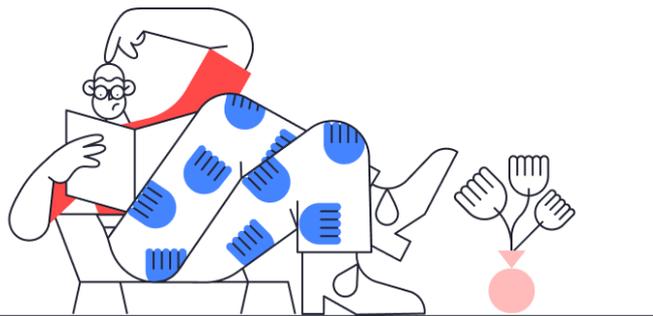
**S'assurer du besoin et
de la pertinence des
solutions pressenties**

2.

**Comprendre comment le
problème de politique
publique est perçu par
les usagers**

3.

**Éclairer la suite de
l'action**



Le projet

Le problème à
résoudre

Au lancement du PNI, deux sujets ont été identifiés :

- **L'organisation interne à la Communauté de Communes**
- **La visibilité du CIAS de l'action du CIAS auprès des usagers**

Le projet

Le problème à résoudre

Nous avons investigué les besoins liés à l'organisation interne à la Communauté de Communes à travers une vingtaine d'entretiens utilisateurs.



Le projet

Le problème à
résoudre

1 mois d'entretiens utilisateurs sur l'**organisation interne à la Communauté de Communes** ont permis de montrer que ces besoins n'étaient pas critiques, urgents et prioritaires.

Ils ont mis en lumière d'autres besoins autour des **relations internes**. Les éléments seront transmis aux personnes qui ont le rôle et les clés pour agir.

Le projet

Le problème à
résoudre

Les acteurs locaux ne comprennent pas les fonctions, rôles, responsabilités et offres du CIAS et ne savent pas quand et pourquoi le solliciter.



2.

**La recherche sur la
visibilité du CIAS**

La recherche

Les contours de la
méthodologie

1. Démarches : entretiens
quantitatifs/qualitatifs

1. Hypothèses : différentes questions à
infirmer ou confirmer

1. Echantillon : quels utilisateurs
ciblés/personas ?



La recherche

Les contours de la
méthodologie

Hypothèses établies au lancement de cette investigation

**Les maires, équipes
municipales,
secrétaires de
mairie ne savent pas
à quoi sert le CIAS**

**Les offres du CIAS
sont peu
compréhensibles**

**Il est difficile pour
les collectivités en
général de
comprendre le
millefeuille
territorial**

La recherche

Analyse de
l'existant



45

Personnes sollicitées

29

Entretiens menés

29

Synthèses saisies



Collectivités locales

Maires

Élus en charge du social

Secrétaires de mairie

CCAS – CIAS

Administrateurs CIAS VE

Directeurs

Agents

EPCI

Directeurs

Agents

Associations locales (champ social)

Présidents

Directeurs

Salariés

Structure médico-sociale

Directeurs EHPAD – Hôpital

de proximité



La recherche

Exemples de
questions posées

1. Est-ce qu'il y a des situations complexes à traiter pour vous avec vos usagers ?
2. Est-ce que vous connaissez l'existence du CIAS ? Si oui, les avez-vous déjà contacté ?
3. Dans quelle mesure trouvez-vous le CIAS utile ?
4. Quelles sont vos difficultés ?
5. Quels sont vos besoins ?

“Par exemple, je ne saurai pas dire les compétences que vous avez”

“Sans doute nous « oublions » d’inviter le CIAS dans nos instances, ce n’est pas naturel aujourd’hui d’inviter le CIAS”

“Le CIAS je ne sais pas ce qu’il porte en ce moment par exemple, les axes ou le plan pluriannuel qu’il porte, non je ne sais pas”

“Je ne sais pas les thème traités par le CIAS et ce que l’on peut en retirer, on n’a pas tout compris”

3.

**Les enseignements sur
la visibilité du CIAS**

Nos premiers
enseignements

Synthèse des
apprentissages

Synthèse des apprentissages

Apprentissage 1

Les professionnels de terrain se sentent encore seuls et isolés

Apprentissage 3

Une mauvaise connaissance en général de la fonction publique (organisation, fonctionnement, rôle, mission, articulation) :
Département, EPCI, CIAS, communes

Apprentissage 2

Le CIAS est assimilé aux aides sociales et est associé à l'EPCI (même chose)

Apprentissage 4

Les mairies des petites communes demeurent le guichet unique de proximité pour les habitants

4.

**La recherche de
solutions**

La recherche de solutions

Analyse de l'existant

Les outils existants

Plateformes collaboratives

Page internet hébergée sur site internet CCVE

Conférences des maires VE

Conseil communautaire VE

CODIR VE

Synthèse ABS VE

Véhicules CCVE



D'autres outils qui nous inspirent

AMI France Services Mobile

AMI Conseiller Numérique FS

Serious game

Questionnaires en ligne



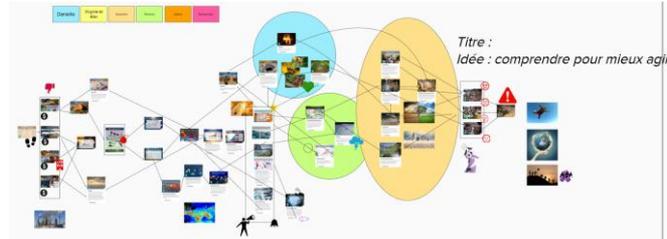
Des outils qui nous inspirent...

La recherche de solutions

Analyse de l'existant

Les **Serious Games** pour être proactif dans la compréhension d'un problème, d'une organisation, de règles...

Exemples de la **Fresque du Climat** :



... format également utilisé par les collectivités **bretonnes** pour s'approprier les règles **RGPD** par exemple.

Les **questionnaires interactifs** de la Ville de **Vichy** :

8 → Quelle note attribueriez-vous à l'expérience globale passée dans le cœur de ville de Vichy (confort, circulation, stationnement, fréquentation des commerces, promenade, terrasses, qualité urbaine, accueil ...) ?



<https://yace233fu5h.typeform.com/to/l22Mx90V>



La recherche de solutions

Axes de solutions

Axes de solutions



Solution 1

Créer un système d'itinérance du CIAS Val'Eyrieux à la rencontre des acteurs du territoire



Solution 2

Créer et partager des supports de présentation consultables en autonomie, pour centraliser les informations sur les rôles de chaque acteur



Solution 3

Développer un site internet propre au CIAS Val'Eyrieux

Entretiens solutions

Suite à 4 **entretiens solutions** et une **analyse poussée de chaque solution** (estimation financière, estimation d'impact...) :

- L'**itinérance** est plébiscitée.
- Les supports d'informations sont un moyen au service de cette solution d'itinérance, mais pas le coeur de la solution.
- Le site internet propre au CIAS demande trop de ressources par rapport à l'impact escompté.

5.
Prochaines
étapes sur la visibilité
du CIAS

Solution privilégiée :

Réduire la distance entre les acteurs locaux que vous êtes et le CIAS Val'Eyrieux par de l'**itinérance**



Cette solution, dont les étapes de sa mise en oeuvre sont détaillées sur la slide suivante, sera mise en place à un **niveau local** par les équipes du CIAS Val'Eyrieux.

Elle ne fera pas l'objet d'une startup de territoires mais les éléments ressortis de cette investigation seront apportés aux **communs numériques de l'ANCT** pour faciliter la conduite de ses actions dans un futur proche.

29 communes

12 982 habitants

2022 - 2023

Modus operandi

Etapes :

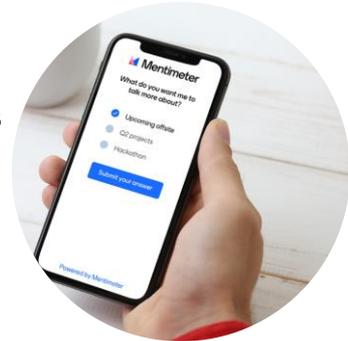
- Tester l'appétence des collectivités pour la solution grâce à un Typeform & cibler les 1ères collectivités où se déplacer
- Tester les supports avec les collectivités et utiliser des outils collaboratifs pour tester les connaissances de tous les acteurs
- Consolider une offre de formation sur mesure prodiguée au plus près des interlocuteurs de terrain

Les moyens :

- Un véhicule au nom du CIAS VAL'ÉYRIEUX (cf. AMI france services & banque territoire)
- Des supports d'information
- Des outils interactifs utilisés avant / pendant / après la rencontre pour personnaliser chaque échange (MentiMeter.com, Typeform.com)

Cibles :

- Dans un **premier temps** : Maires, élus en charge du social et secrétaires de mairie
- Dans un **second temps** : présidents et directeurs d'associations (champ social), agents services publics (France services, la Poste)



Merci !