



**2 OCTOBRE 2018**

## **DOSSIER DE PRESSE**

***Carte Blanche à Cahors, 1 an après :  
Lancement de 5 solutions nouvelles pour améliorer le  
service public pour le territoire***



## **Carte Blanche à Cahors, 1 an après : Lancement de 5 solutions nouvelles pour améliorer le service public pour le territoire**

*Un cadre juridique adaptable, des moyens humains, techniques et financiers à disposition pour réinventer un service public adapté et façonné aux besoins du territoire. Voilà ce dont disposent, depuis décembre 2017, des managers publics de l'Etat et des collectivités, des agents, des décideurs de structures administratives, des opérateurs sociaux, des usagers, des associations pour repenser, en repartant du terrain, des services qui répondent aux besoins concrets et quotidiens des usagers.*

*Comment favoriser la rencontre entre les usagers et un service public adapté aux besoins du bassin de vie de Cahors ? C'est le défi que les acteurs de ce bassin de vie ont choisi de relever avant fin 2018 via l'expérimentation Carte Blanche, pilotée par la direction interministérielle de la transformation publique. Découvrez en détails les 5 solutions qui ont été imaginées et la manière dont elles ont été choisies et bâties !*

### **Carte Blanche : un mode nouveau d'intervention et des moyens concrets mis à disposition**

Aujourd'hui, le service public ne répond qu'imparfaitement à certains besoins et attentes des usagers, particuliers ou entreprises. En cause, l'empilement des dispositifs, la multiplicité des guichets et des interlocuteurs, le manque d'articulation entre les acteurs publics, etc.

Pour répondre à ces problématiques, la direction interministérielle de la transformation publique a imaginé une solution. Donner carte blanche à un territoire pour repenser entièrement le service public en partant des besoins de la population locale. Cette démarche, conduite dans le cadre du programme Action publique 2022 (AP2022), montre que pour atteindre les objectifs fixés - améliorer la qualité des services publics, offrir un environnement de travail modernisé aux agents et accompagner la baisse des dépenses publiques - les solutions peuvent venir du terrain et être ensuite déployées au niveau national.



Le Premier ministre et les élus locaux, avec l'appui du ministère de l'Action et des comptes publics avaient lancé, vendredi 15 décembre 2017, sur le bassin de vie de Cahors la première expérimentation de cette démarche totalement innovante. Un territoire qui inclut la zone urbaine du Grand Cahors et des communes rurales

appartenant aux communautés de Quercy Blanc, Lalbenque Limogne, Causses de la Bastide Murat (soit 63 communes).

La direction interministérielle de la transformation publique (DITP) a accompagné ces acteurs du Lot afin de libérer leur capacité d'innovation, permettre aux agents de terrain de s'exprimer grâce à un environnement de travail transformé qui a réellement permis la prise de risque et la créativité.

Avec la démarche Carte Blanche, les agents sont ainsi devenus des entrepreneurs de la transformation du service public qu'ils rendent, en choisissant les champs d'intervention prioritaires pour imaginer des solutions nouvelles adaptées à leurs publics.

Pour y arriver, une équipe pluridisciplinaire de la DITP a été mise en place, faisant interagir et travailler ensemble des talents complémentaires, notamment en matière de « design thinking », d'ingénierie de projets, d'animation, et de connaissances juridiques pour une mise en œuvre effective et rapide des solutions imaginées.

Au-delà de cet accompagnement sur le terrain, le territoire a bénéficié :

- d'une liberté d'agir en laissant place à la créativité des agents de terrain, sans prédéterminer les axes de travail ;
- de la possibilité de sortir du cadre institutionnel et des blocs de compétences qui peuvent enfermer et freiner la transformation ;
- d'un allègement du cadre juridique et réglementaire afin de créer les conditions du mouvement ;
- de moyens techniques, avec un appui pour développer en mode agile des services numériques ou utiliser les données.



**Expérimentation**  
*sur le bassin de vie de Cahors*

## Comment favoriser la rencontre entre les usagers et un service public adapté aux besoins du bassin de vie de Cahors?

Voilà le défi qu'une cinquantaine de personnes (agents, associations, entreprises) du bassin de vie ont choisi de relever, **mercredi 7 février 2018**, via l'expérimentation Carte Blanche avant fin 2018.

Des irritants, identifiés sur le mois de janvier, ont été restitués au moyen de huit archétypes appelés « personas », qui interpellent l'administration par une lettre<sup>1</sup> précisant leurs difficultés et leurs attentes, concernant notamment :

- l'accessibilité des services publics et les déplacements dans le bassin de vie où la mobilité constitue une problématique majeure ;
- la réponse apportée par les services et leur adaptation aux besoins spécifiques des usagers du bassin de vie ;
- la prise en charge de la situation des usagers les plus éloignés des services publics et en situation de non-recours.

### Une méthode participative:

- 30 entretiens collectifs et 10 immersions ont permis de définir les irritants des usagers du bassin de vie de Cahors ;
- Tout le mois de janvier, l'équipe Carte blanche est allée à la rencontre de la centaine d'acteurs locaux pour identifier les problématiques usagers spécifiques sur le bassin de vie et les réseaux locaux investis dans la résolution de ces problématiques.
- Un séminaire a réuni l'ensemble des acteurs du territoire (associations, des entreprises, les collectivités du bassin de vie de Cahors, les opérateurs, et les services déconcentrés de l'Etat) pour choisir trois promesses pour répondre aux besoins des usagers.

---

<sup>1</sup> Les participants ont été invités à choisir individuellement le persona pour lequel chacun entendrait se mobiliser. Réunis en ateliers autour du persona choisi, les participants ont ensuite confronté leur expérience et rédigé une lettre d'engagements précisant les promesses à concrétiser collectivement d'ici fin 2018, en réponse à la lettre d'interpellation de leur persona.

Sarah, Sebastien et Roseline, respectivement jeune mère de famille et aide à domicile en CDD, demandeur d'emploi de très longue durée, et femme âgée en situation de perte d'autonomie, constitueront le fil rouge de l'expérimentation à Cahors.

Pour relever le défi, trois équipes de concepteurs, composées d'usagers, d'agents de terrains et de responsables locaux ont travaillé pendant deux mois pour imaginer, dessiner et tester des solutions en co-construction avec les usagers.

Différents leviers ont été mis en place pour faciliter le travail des équipes :

- une démarche dynamique en cycles courts d'une à deux semaines visant à prototyper des pistes de solution, les tester sur le terrain pour en tirer des enseignements et les ajuster de manière itérative ;
- un laboratoire éphémère, situé au cœur de la vieille ville, pour permettre l'organisation des ateliers en dehors des espaces de travail habituels, favorisant ainsi la créativité et l'ouverture de la démarche aux publics intéressés ;
- une équipe pluridisciplinaire, réunissant notamment des compétences en design de service, en gestion de la relation usager et en numérique, pour animer les ateliers et faciliter la projection des solutions sous forme de maquettes et afin de les tester rapidement sur le terrain.

## 5 solutions imaginées pour répondre au défi

**Mardi 2 octobre 2018**, tous les intervenants du territoire (Préfecture du Lot, Grand Cahors, Département du Lot, Direccte, CCI du Lot, La Poste, Caf, CPAM, UDAF, DGFIP, DITP, Pole Emploi) sont réunis pour assister aux débuts des expérimentations en réel.

### 1/ L'agent polyvalent

Lors des ateliers « terrain » organisés à Cahors, les usagers ont clairement exprimé le souhait d'avoir **une réponse complète à leurs demandes** à l'endroit où il s'adressait. Pour y répondre, les usagers et les acteurs de terrain ont construit une solution qui consiste à donner **un engagement de service** à l'agent situé en front office (au guichet). Ce dernier devient ainsi garant de la réponse fournie à l'utilisateur, plaçant l'offre apportée dans une logique de résultats plutôt que de moyens.



L'agent, qui peut appartenir à tout type de services publics - service de l'Etat, collectivité, opérateur - est **mis en capacité de traiter les demandes des usagers** grâce à un outillage sur-mesure, à sa mise en réseau avec d'autres acteurs, mais surtout à la possibilité qui lui est donnée de répondre à des

questions et de traiter des formalités dans des domaines autres que ceux de son organisme de rattachement.

### Trois cas de figure peuvent se présenter :

- l'agent dispose de la réponse à la question posée par l'utilisateur et il est autorisé à agir pour lui et/ou avec lui pour l'accompagner dans sa démarche, si nécessaire en se connectant à son espace personnel dans le service public concerné ;
- l'agent ne dispose pas de la réponse ou n'est pas compétent, il effectue pour le compte de l'utilisateur les démarches auprès des organismes concernés et lui restitue la réponse immédiatement ou de façon différée (par mail, téléphone...) ;
- pour des besoins très spécifiques et en ultime recours, il oriente l'utilisateur vers un autre service pour qu'il soit pris en charge par des agents experts.



Dans le bassin de vie de Cahors, ce sont des agents des collectivités (présents notamment en MSAP, à l'UDAF et dans le car des services publics), de l'Etat (en préfecture et sous-préfecture), de La Poste et des secrétaires de mairie qui sont mobilisés pour l'expérimentation.

Ils seront situés aux guichets de leur organisme d'appartenance ou dans des lieux d'accueil mutualisés et dans le car des services publics itinérants qui sera mis en circulation en octobre 2018.

Pour rendre opérationnelle la solution imaginée, **les agents polyvalents vont bénéficier :**

↪ **d'une formation la plus large possible réalisée par les différents opérateurs et services de l'Etat** (au démarrage de l'expérimentation, 15 jours de formation technique réalisée par la DDFIP, la CPAM, Pôle Emploi, la CAF, Emmaüs Connect sur l'accompagnement à l'inclusion numérique, la Poste).

↪ **d'un bureau numérique sur son poste de travail** composé de plusieurs briques :

- une brique « démarches » : raccourcis vers les portails d'accès aux espaces personnels de l'utilisateur (dossier personnel de Pôle emploi, Ameli.fr, macaf.fr, etc...) ;
- une brique « information » : liens directs vers les services de quelques Startups d'Etat ;

- une brique « mon réseau » visant à fluidifier les relations avec les partenaires, intégrant un **outil de suivi** des demandes faites par l'utilisateur à l'agent, consultable par l'ensemble des partenaires ; une **messagerie dédiée** permettant à l'agent d'interroger le bon partenaire et d'obtenir une réponse dans un délai de **48h ouvrées**, un espace « push /actualités partenaires » où les partenaires poussent à l'agent les informations locales à relayer auprès des usagers (organisation d'un forum de l'emploi...) ou à avoir en tête pour lui répondre au mieux (changement majeur dans les modalités d'attribution de telle ou telle aide...) ;
- dans certains lieux d'accueil **des « îlots numériques »** déployés par la poste pour que l'agent accompagne également les usagers les plus aptes aux démarches en ligne ;
- un réseau structuré autour des différents partenaires, notamment avec l'aide back office en ligne lui permettant de jouer un rôle d'intermédiaire entre les experts des différents organismes et l'utilisateur.

## 2/ Le car des services publics itinérants

Pour répondre à l'éloignement des services publics et à la problématique du franchissement du dernier kilomètre, un service public itinérant (car des services publics) est une des réponses imaginée par les usagers et les agents du bassin de vie pour les communes les plus rurales où la présence du service public est devenue rare. Un certain nombre d'expérimentations similaires sont en cours dans des territoires ruraux au niveau national, sans nécessairement offrir une gamme de services étendue.



Pensée et construite spécifiquement pour le bassin de vie de Cahors, l'offre itinérante va apporter un accompagnement le plus complet possible, marqué par la capacité à couvrir une **large palette de démarches et services pour les populations les plus isolées**.

**Le parcours du bus est conçu pour les personnes les plus éloignées des services existants** (communes hors des pôles constitués par Cahors et les gros bourgs), peu ou pas desservies par les transports en commun.

« L'équipage » a été dimensionné pour répondre aux besoins identifiés par et pour les populations des communes desservies et sera composé d'un **binôme** avec:

- un **agent polyvalent**, animateur généraliste;
- un **agent au profil « travailleur social »** pour diagnostiquer les besoins, personnaliser l'accompagnement des usagers et aborder les

problématiques les plus complexes. Ce dernier a également été formé à la facilitation des démarches administratives.

A certaines périodes de l'année, **une permanence d'agents spécialisés** pourra compléter le binôme pour des campagnes d'informations, comme par exemple avec la présence d'un agent de la direction départementale des finances publiques pendant la période de déclaration sur le revenu.

Pour l'expérimentation qui démarrera en octobre, les agents polyvalents seront des agents du Grand Cahors et/ou de la préfecture du Lot, des travailleurs sociaux et des salariés de l'Union départementale des associations familiales (UDAF).



Le **champ d'action large et la capacité d'intermédiation de l'agent avec les différents services pour assurer une réponse à l'utilisateur**, sont assurés grâce à l'organisation d'un réseau structuré avec les services de l'Etat, la CAF, la CPAM, Pôle emploi, la CNAV, la Poste, les MSAP, la MSA. L'offre de services proposée dans le cadre de l'expérimentation a été conçue pendant toute la phase de co-construction avec ces partenaires, qui sont contributeurs de l'expérimentation pour mettre en place le réseau permettant d'offrir progressivement une structuration efficace du réseau de partenaires travaillant en support du service itinérant.

### **3/ Le partage de données entre opérateurs sociaux**

L'objectif de l'expérimentation « Partage de données » est de simplifier les démarches de l'utilisateur et de lutter contre le non-recours aux droits.

Le partage d'informations entre les opérateurs sociaux (CAF, Pôle emploi, CPAM) apparaît comme un levier qui permet :

- de déclencher, à l'initiative des services publics compétents, des démarches de simplification et des procédures d'information et/ou d'anticipation d'ouverture de droits pour éviter à l'utilisateur d'avoir à engager ou réitérer des démarches auprès d'interlocuteurs qu'il n'arrive pas toujours à identifier ;
- de détecter des situations de non-recours, caractérisées ou probables ;
- d'éviter à terme aux usagers de fournir aux opérateurs publics des données qu'ils ont déjà fournis dans le cadre de démarches antérieures.



Pour l'utilisateur, le fait d'être connu par un opérateur vis-à-vis duquel il n'a pas encore réalisé de démarches faciliterait ses premières démarches auprès de lui, en lui évitant de fournir des informations qu'il a déjà communiquées à d'autres services ou opérateurs.

**Cette expérimentation a démarré début août 2018 (date de signature de la Convention entre opérateurs) et se déroulera jusqu'au 31 décembre 2018.**

Elle devra permettre :

- d'identifier les données nécessaires et potentiellement échangeables entre organismes sociaux pour la détection de situations de non-recours et pour la simplification des démarches administratives des usagers ;
- d'évaluer, sur la base des données ciblées à disposition de chacun des contributeurs, la part des usagers concernés par le non-recours et les marges de simplification potentielles ;
- de préciser les conditions opérationnelles nécessaires et de faire des propositions permettant, grâce à l'échange pérenne de données entre organismes sociaux, la simplification des démarches et la préparation à l'ouverture des droits ;
- de réfléchir au fonctionnement possible d'un service de déclenchement anticipé des droits et / ou des démarches ainsi que les scénarios d'automatisation envisageables qui pourraient notamment s'appuyer sur le simulateur « **mes-aides.gouv.fr** ».

En fonction des résultats de cette étude, une phase de test en conditions réelles sera engagée pour expérimenter des mécanismes d'échanges pérennes et systématiques des données pour simplifier les démarches administratives, l'amélioration de l'information aux usagers et la préparation de l'ouverture des droits. A termes, ces échanges permettront de faciliter le travail des agents en charge d'instruire les dossiers mais également des agents en front office.

#### **4/ Le centre de services RH pour les TPE**

Le chantier « centre de services RH » vise à tester l'opportunité de confier à Pôle emploi (service public), certaines fonctions RH pour favoriser le développement des TPE du bassin de vie de Cahors et les encourager à développer leur offre d'emploi.

Concrètement, d'octobre 2018 à janvier 2019, il s'agira de décharger temporairement 10 TPE volontaires de certaines fonctions RH en mettant à leur disposition deux agents. Au sein de ces entreprises, les deux experts opérationnels prendront, sur l'ensemble du mois de préparation et des 3 mois de mise en œuvre, de manière autonome deux types de fonctions RH :

- qualitatives, comme par exemple le recrutement ou le suivi de carrières ;
- de gestion, comme la paye ou des démarches RH.

Les deux agents auront un rôle éminemment opérationnel, mais également pédagogique auprès des entrepreneurs.

L'expérimentation va permettre de tester et vérifier que le dispositif est opérationnel et utile sur le long terme, c'est-à-dire qu'il vérifie les conditions suivantes :

- répondre aux besoins réels des entreprises ;
- que l'accompagnement proposé, et notamment le découpage des fonctions RH entre les deux experts, est cohérent avec la réalité des entreprises ;
- que les entreprises volontaires pour l'expérimentation sont disposées à participer à la pérennité du centre de services RH en le co-finançant.

## 5/ La plateforme d'offre de mobilité solidaire

Cette solution vise à réduire le frein à la mobilité sur le territoire lotois, en particulier pour des publics fragilisés. Plusieurs objectifs sont recherchés :

- disposer d'une vision exhaustive de l'offre de mobilité existante sur le territoire à travers notamment l'ouverture des données ;
- faciliter l'expérimentation et le déploiement de services de mobilités alternatifs et de solidarités locales adaptées à des publics spécifiques ;
- mettre en visibilité l'ensemble de ces offres à travers notamment la création d'une plateforme dédiée.

Plusieurs leviers sont utilisés pour répondre à ces objectifs :

- **l'ouverture des données de transport du Lot** : d'ores et déjà une grande partie de ces données ont été ouvertes et permettent d'effectuer des recherches d'itinéraires sur des moteurs de recherche ouverts, un travail qui se poursuivra dans les mois à venir ;
- **la mise en visibilité des différentes offres de transport, notamment pour les usagers qui sont les plus fragilisés, et l'accompagnement au changement** : une startup d'État, pilotée par la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'Etat (DINSIC), va concevoir et tester une solution (numérique, physique et téléphonique) permettant de favoriser et de promouvoir les solidarités locales, qui s'adressera notamment aux aidants (famille, voisins, MSAP, agents polyvalents) pour leur permettre d'orienter plus facilement les lotois dans leurs besoins en déplacement. L'objectif est de faciliter l'accès des plus fragiles à des solutions de mobilité plus simples et plus autonomes, de construire des offres alternatives lorsque des besoins non couverts (personnes âgées, jeunes, demandeurs d'emploi ne

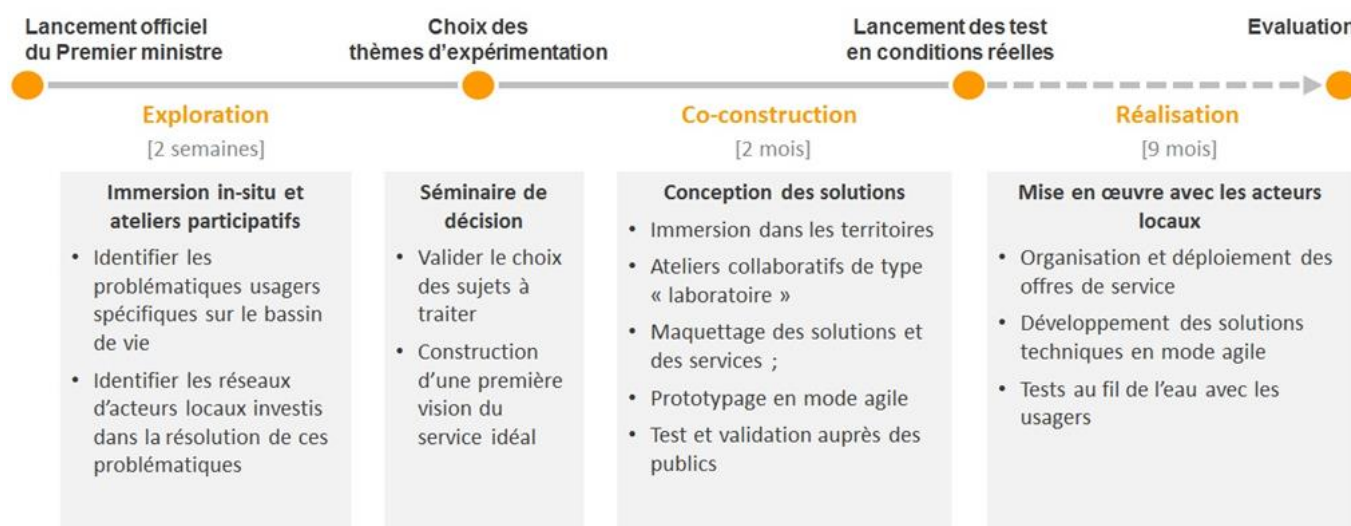
disposant pas de véhicule) sont recensés et de favoriser un maillage plus fin du territoire. La solution sera testée sur le terrain par un cercle d'utilisateurs représentatifs du territoire et s'améliorera au fil des retours des usagers.

## Annexes

### Liste des partenaires

- Préfecture du Lot
- Grand Cahors
- UDAF
- Caisse primaire d'Assurance Maladie
- Caisse d'Allocations Familiales
- Assurance Retraite
- Mutuelle de Santé Agricole
- Carsat
- Pôle emploi
- Direction générale des Finances Publiques
- GrDF
- La Poste

### Les étapes de Carte blanche



### Calendrier des tournées du car des services publics itinérants



#### Semaines paires (à partir du 2 octobre 2018)

##### Mardi

Boisières (Place de la mairie):  
09h15 – 12h30

Francoulès (En face de la mairie):  
14h00 – 17h15

##### Jeu

Lherm (En face de la mairie):  
14h00 – 17h15

##### Mercredi

Arcambal (En face de la mairie):  
14h00 – 17h15

##### Vendredi

Cieurac (Devant la mairie):  
09h15 – 12h30  
Fontanes (Parking de la mairie):  
14h00 – 17h15



#### Semaines impaires (à partir du 2 octobre 2018)

##### Mardi

Caillac (Parking de la salle des fêtes):  
09h15 – 12h30

Trespoux-Rassieis (Parking de la mairie):  
14h00 – 17h15

##### Jeu

Espère (Parvis du marché  
et des transports scolaires [RD811]):  
14h00 – 17h15

##### Mercredi

Tour-de-Faure (Devant le foyer rural):  
14h00 – 17h15

##### Vendredi

Cours (En face de la mairie):  
9h15 – 12h30  
St-Pierre-Lafeuille (Place de la mairie):  
14h00 – 17h15

## CONTACTS PRESSE

### **Direction interministérielle de la transformation publique**

Axelle de Fontgalland

[axelle.de-fontgalland@modernisation.gouv.fr](mailto:axelle.de-fontgalland@modernisation.gouv.fr) ou 01 71 21 10 90

### **Grand Cahors**

Annette Castel-Gay [acastelgay@grandcahors.fr](mailto:acastelgay@grandcahors.fr) 05 65 20 89 45

### **Préfecture**

Florian PLANCHENAULT - [florian.planchenault@lot.gouv.fr](mailto:florian.planchenault@lot.gouv.fr) ou 05 65 23 10 61



*Liberté • Égalité • Fraternité*

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE