

Le CDG44 propose du « Design de Service » pour revoir l'organisation d'un service municipal à Sucé sur Erdre



Le Centre de Gestion de la fonction publique territoriale de Loire-Atlantique propose une démarche de « Design de Service » qui s'appuie sur l'expérience utilisateur pour revoir l'organisation d'un service municipal à Sucé sur Erdre (44)

Après avoir conduit des projets visant "l'attractivité du territoires", la ville de Suce sur Erdre en Loire-Atlantique (7 000 hab) se concentre sur l'animation du territoire et la vie locale.

Réfléchir à une organisation des services en s'appuyant sur l'expérience de ceux qui les sollicitent (les association en l'occurrence), et le retour des agents municipaux qui sont sollicités au quotidien, c'est la méthode participative avec laquelle Nadège Planchenault, Directrice Générale des Services de la Ville et Julien Le Métayer, adjoint à la Vie Sportive/Communication/Numérique/Tranquillité Publique ont travaillé avec les associations locales.

En participant au cycle d'ateliers, avec les agents et les responsable d'associations, ils ont ainsi contribué et réfléchi ensemble à une co-construction du futur service avec pour objectif une meilleure qualité de service pour les associations et simplifier le travail au quotidien des agents.

La ville de Sucé sur Erdre a décidé de faire appel aux conseils du Centre de Gestion de Loire-Atlantique en qualité d'accompagnateur et de facilitateur

afin de décroiser sa réflexion et bénéficier d'un retour d'expériences et d'analyses d'usages.

Le contexte

La commune de Sucé-sur-Erdre dispose d'un large et riche tissu associatif dans de nombreux domaines et d'une activité culturelle et touristique ambitieuse (une 40aine d'associations actives). Le soutien de la commune aux associations prend diverses formes : subventions, livraison et installation de matériel, présence technique... Par ailleurs, la commune ne dénombre pas moins d'une dizaine de manifestations municipales par an.

L'organisation d'événements sur le territoire de Sucé-sur-Erdre, qu'ils soient pris en charge par la commune elle-même ou par les associations nécessite l'intervention de plusieurs services municipaux réparties dans différentes directions. Les agents acteurs ont de ce fait des rattachements hiérarchiques différents avec des enjeux et mode de fonctionnement disparates. La Ville souhaite avoir une meilleure visibilité des moyens déployés par les services pour l'événementiel et fluidifier la coordination entre la fonction logistique opérationnelle et l'animation de la commune.

Les objectifs de la mission confiée au CDG44

Dans le cadre de cet accompagnement, le centre de gestion a pour objectifs :

- o **D'établir un état des lieux** de l'organisation et du fonctionnement des services intervenant dans l'organisation des événements et des manifestations afin d'avoir une photographie du pilotage le plus opportun.

- o **D'aider les agents en poste** à être forces de proposition et à trouver des solutions collectives sur les processus de fonctionnement

Le périmètre

- o **Les services de la collectivité directement concernés par l'organisation des manifestations à l'échelle de la Ville.**

- o **Des associations sucéennes « utilisatrices » des services municipaux.**

La méthode utilisée

Sur les conseils du Centre de gestion, la Ville a sollicité des associations pour contribuer avec les services à enrichir la réflexion en cours dans une démarche de design de service qui s'appuie sur « l'expérience utilisateur ».

Contact service

Yannick BONNET - responsable du service

Marie FAVREAU - Consultante

Conseil et accompagnement en organisation et ressources humaines (CAORH)

Tél : 02 40 20 77 50/m.favreau@cdg44.fr/ y.bonnet@cdg44.fr

Vos contacts

Isabelle CONTREMOULIN

Direction Développement Territorial et Relations aux Publics du Centre de Gestion de Loire-Atlantique

02 49 62 43 90

communication@cdg44.fr

Anne-Sophie JUDALET

Chargée de mission communication numérique

02 40 35 84 77