



HAL
open science

Une banque d'initiatives pour la valorisation du travail : le cas de la DGAS

Anne-Cécile Meurisse

► **To cite this version:**

Anne-Cécile Meurisse. Une banque d'initiatives pour la valorisation du travail : le cas de la DGAS. Sciences de l'information et de la communication. 2007. dumas-01701650

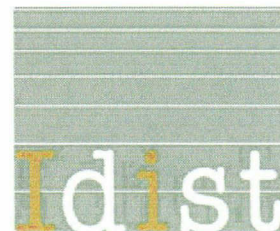
HAL Id: dumas-01701650

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01701650v1>

Submitted on 6 Feb 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Anne-Cécile MEURISSE

MASTER, MENTION ICD
(Option : sciences de l'information et du document)

RAPPORT- MEMOIRE DE STAGE
Mission effectuée du 18 décembre 2006 au 2 février 2007

A

La Direction Générale Adjointe Chargée de l'Action Sociale
Du Conseil Général du Nord
51 rue Gustave Delory
59 047 Lille cedex

**Une banque d'initiatives pour la valorisation du travail :
Le cas de la DGAS**

SOUS LA DIRECTION DE:

M Ismail TIMIMI (responsable universitaire)

Mme Odile HEGY-LEGRAND (tutrice professionnelle) responsable du service Documentation et Informations Sociales

Année 2006-2007

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier toute l'équipe du service Documentation et Informations sociales de la DGAS de m'avoir accueillie au sein de cette structure pour toute la durée de mon stage.

Je remercie tout particulièrement Madame Odile Hégy-Legrand de m'avoir accordée sa confiance en me faisant travailler sur un projet de grande envergure telle que la banque d'initiatives.

Je remercie également Madame Martine Carrière pour tous les conseils et le temps qu'elle m'a consacré lors de mon stage.

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS	2
INTRODUCTION	4
I. Présentation du lieu	5
1.1 Le Conseil Général.....	5
1.2 La DGAS.....	7
1.3 Le service Documentation et Informations sociales (DOCDGAS)	8
II. Participation à la vie de la DOCDGAS	11
2.1 Participation aux volets documentaires	11
2.2 Association au volet communication.....	14
III. La mission confiée	17
3.1 État de l'existant.....	17
3.2 Cahier des charges : référence et réalisation.....	18
3.3 Réflexion sur l'influence des nouvelles technologies sur la valorisation du travail.	30
CONCLUSION	32
LISTE DES ABREVIATIONS	33
BIBLIOGRAPHIE	34
ANNEXES	35

INTRODUCTION

Le Conseil Général du Nord compte environ 7630 agents (au 1.01.07) dont 3 826 qui travaillent dans le domaine de l'action sociale et qui se exercent leur mission sur un territoire très étendu (qui va de Dunkerque à Avesnes sur Helpe).

Dans ce contexte, la communication dans les territoires se révèle indispensable afin d'optimiser les actions locales mises en place par les agents de terrain.

Dans ce cadre, la Direction Générale Adjointe chargée de l'Action Sociale a décidé de concevoir une banque d'initiatives (sur l'intranet du département) qui permettrait de valoriser le travail des agents ainsi que les différentes actions menées sur le terrain.

Dans quelles mesures cette banque d'initiatives va-t-elle répondre aux attentes exprimées par les agents du département ? Correspond- elle à un nouveau besoin ou relève t'elle simplement d'un effet de mode qui consisterait à mutualiser les expériences au sein d'une organisation tel que le Département du Nord ?

Aussi afin de vous relater mon expérience au sein de cette équipe et de ce service, j'aborderai successivement le contexte de ce stage, ensuite je présenterai mon investissement au sein de ce service enfin je m'attacherai plus particulièrement à exposer ma mission et à donner mon point de vue sur le travail effectué.

I. Présentation du lieu

1.1 Le Conseil Général

❖ Un peu d'histoire

Les départements ont été créés en 1789 ¹après la révolution. Ils se substituent ainsi aux provinces.

Au départ le département est placé sous la responsabilité du préfet. Son autonomie va s'accroître dès 1871. Ainsi dès 1982 avec la loi dite de décentralisation² complétée ensuite par différents textes législatifs, l'exécutif est confié à un élu "le Président du Conseil Général"(**Bernard Derosier** Président du Conseil Général du Nord)et certaines compétences sont transférées au département.

❖ Les différentes compétences du département ³sont :

- **L'action sociale et la santé** recouvrent sur plusieurs domaines tels que : L'enfance et la famille, les actions départementales en faveur de la jeunesse, les personnes âgées...
- **L'aménagement du territoire** : Le département intervient dans le développement de projets ruraux, le développement des parcs naturels et régionaux, il s'occupe aussi de l'entretien et la modernisation du réseau routier...
- **L'environnement et le cadre de vie** : Le département intervient dans la préservation des milieux naturels, le boisement et il se préoccupe des grands enjeux environnementaux tels que l'eau, le traitement des déchets...

¹ Informations tirées du site web:

http://wportail.cg59.fr/portal/page?_pageid=33_30899&_dad=portal&_schema=PORTAL&id_rubriqu46

² Décentralisation : transfert de pouvoir entre 2 personnes morales distinctes

³ Informations tirées du *Guide pratique 2007* du Conseil Général du Nord

- **L'agenda 21 départemental** : Dans le cadre d'une sensibilisation de la population du nord aux enjeux de l'environnement, le département s'investit au travers de l'agenda 21 pour promouvoir une culture citoyenne et responsable concernant l'écologie...

- **Les collèges et l'enseignement** : Le département est propriétaire des 203 collèges public du nord et à ce titre contribue aux besoins de fonctionnement de ceux-ci. Il apporte aussi son aide aux collèges privés et aux familles par le biais de subventions, de mise à disposition de transports scolaires.

- **Le tourisme** : Le département du nord s'investit pour le développement de l'offre touristique aussi bien du point de vue de l'hébergement que de l'information et la promotion de cette offre touristique. En effet, l'offre touristique est indiquée par une signalisation touristique (panneau signalétique, publicité...)

- **Les transports** Le département s'engage pour le développement des transports collectifs (transports scolaires, interurbain...).Le département offre aussi un soutien à l'aéroport de Lesquin notamment en créant un raccord aux réseaux routiers à l'est du site.

- **La culture** : Le département s'engage à favoriser l'accès de tous à la culture par une offre culturelle de proximité et diversifiée.

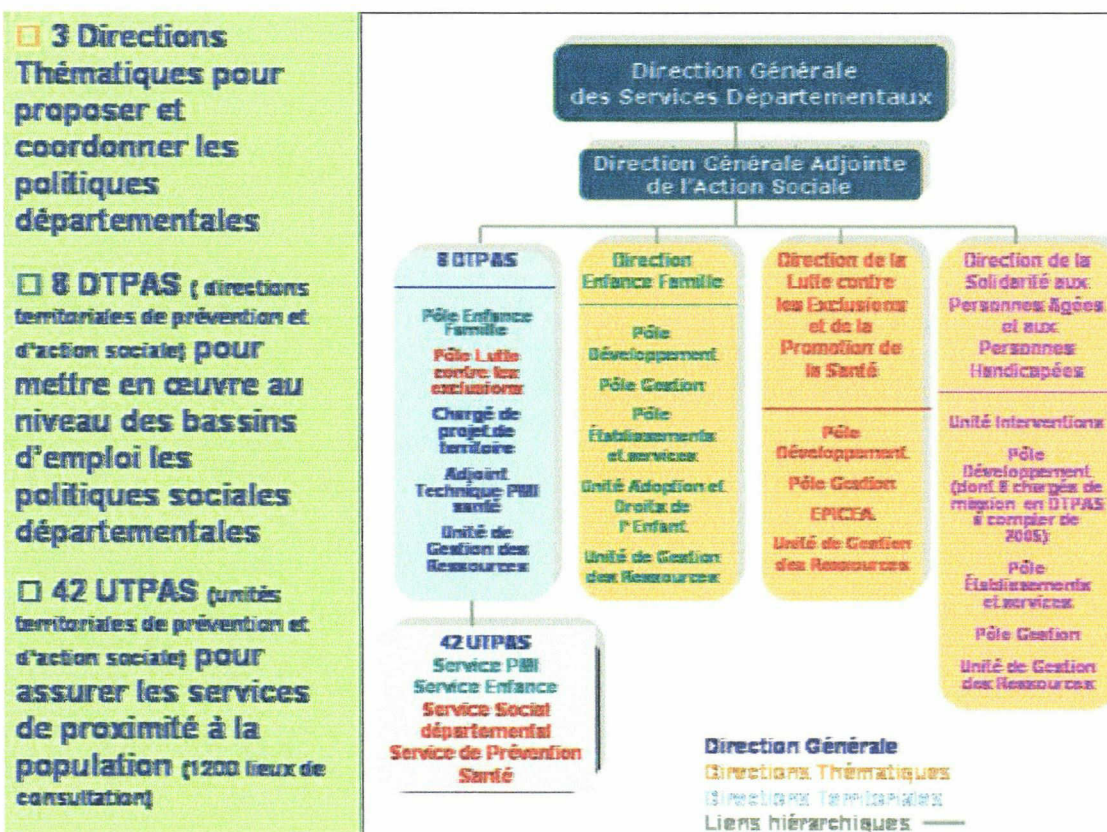
- **Le sport** : Le département s'engage à promouvoir la pratique du sport sur tout le territoire aussi bien dans les collèges que lors de compétitions internationales.

1.2 La DGAS⁴

La DGAS ou Direction Générale Adjointe de l'Action Sociale, qui est actuellement dirigée par M. Yves Schaeffer, est le service du département qui a en charge tout ce qui a un rapport avec l'action sociale, aussi bien concernant les personnes âgées, les personnes handicapées que les allocataires du RMI...

Le travail de la DGAS s'organise autour de trois grands pôles représentés par les directions thématiques suivantes : la direction de la solidarité aux personnes âgées et aux personnes handicapées, la direction de la lutte contre les exclusions et la promotion de la santé et la direction enfance famille.

Le siège de la DGAS se situe à Lille mais dans les territoires le département est représenté par les Directions Territoriales (DT) et les Unités Territoriales (UT).



⁴ Organigramme des services Cf. annexe1 schéma tiré du rapport annuel 2005 du conseil général du nord

1.3 Le service Documentation et Informations sociales (DOCDGAS)

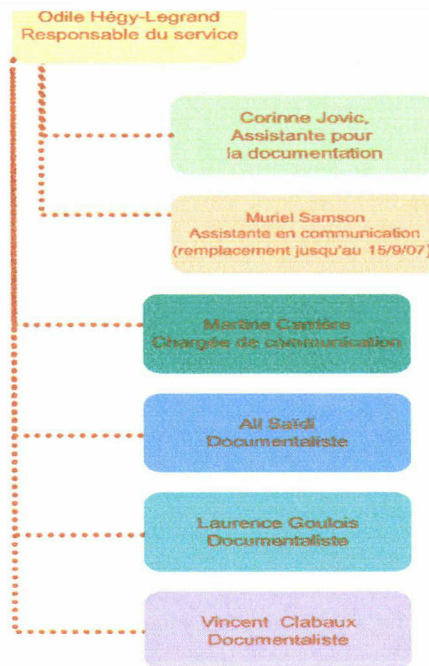
❖ Lieu

Le service Documentation et Informations Sociales de la DGAS se situe au premier étage du bâtiment Euronord qui se trouve juste devant la gare Lille Europe.

L'aménagement de ce centre de documentation est assez inhabituel car il est situé dans un espace qui cloisonné. En effet, du fait de l'aménagement du bâtiment en pièces séparées les unes des autres, le fonds du service Documentation se retrouve donc dispersé dans trois salles différentes. Une qui comprend du matériel de visionnage et la première partie du fonds documentaire. Dans la seconde se trouvent les périodiques (revues, quotidiens...). Dans la dernière salle se trouve tout le reste du fonds documentaire, ainsi qu'une table ronde et des chaises ce qui permet d'y faire des réunions.

❖ Équipe

Ce service se compose d'une équipe de professionnels de l'information et de la communication qui doivent harmoniser leur travail afin de satisfaire au mieux les usagers de ce service, à savoir les travailleurs sociaux du départements ainsi que les différents agents du Conseil Général qu'ils dépendent ou non de la DGAS



❖ Le fonctionnement du service

Le service Documentation et Informations sociales fonctionne comme un centre de documentation classique car :

L'équipe des documentalistes effectue un travail classique de documentaliste car ils font de l'indexation classique de document en utilisant le logiciel *Alexandrie*. De plus, ils effectuent un travail de veille sur les sujets d'actualité dans le domaine de l'action sociale comme par exemple la future loi sur le logement opposable. Ils complètent aussi ce travail par un travail de bulletinnage des revues et hebdomadaires toutes les semaines pour construire le "panorama de presse"⁵ hebdomadaire qui est mis à disposition chaque semaine sur le site intranet du Conseil Général. Et naturellement ils répondent ou tentent de répondre aux mieux aux demandes des usagers.

⁵ Annexe2 exemple de panorama de presse

Parallèlement à cette mission documentaire, s'est développé au sein du service un axe communication depuis 3 ans

Cette mission dans le domaine de la communication a pour objectif de répondre à un besoin des agents du département d'aide à la réalisation de supports de communications⁶ (internes et externes).

Aussi le service de documentation et d'informations sociales accompagne les UT et DT qui le sollicitent à composer ou réaliser des supports de communication locaux à destination du public et de leurs partenaires.

⁶cf. Annexe 3

II. Participation à la vie de la DOCDGAS

2.1 Participation aux volets documentaires

Le service documentation et informations sociales ayant deux volets, l'un documentaire et l'autre communicationnel j'ai pu m'investir dans ces deux domaines. Dans un premier temps pour une intégration rapide au sein du service j'ai commencé par d'couvrir le fonds documentaire. J'ai ainsi pu mieux aborder le travail minutieux qui est effectué par les documentalistes notamment la veille hebdomadaire des sujets sociaux (dans l'objectif principal de réaliser le panorama de presse) Après avoir découvert le travail des documentalistes et le fonds documentaire j'ai eu pour mission de saisir dans le logiciel *Alexandrie* les notices d'une dizaine de documents présent dans le service mais dont le personnel n'a pas eu le temps de saisir les notices. Pour ce faire j'ai du utiliser un thésaurus spécifique au Conseil Général qui reprend les grandes thématiques de l'action sociale :

- Emploi chômage
- Économie sociale et familiale
- Famille
- Jeunesse
- Logement et politique de la ville
- Personnes âgées
- Pauvreté et exclusion
- Personnes handicapées
- Protection Maternelle et Infantile
- Protection de l'enfance
- Protection sociale
- Revenu minimum d'insertion
- Santé
- Travail Social

Lors de ma présence dans ce service de documentation j'ai donc utilisé le logiciel documentaire *Alexandrie*⁷ dans un cadre réel et non plus fictif ce qui m'a permis de découvrir d'autres fonctions de ce logiciel. En effet, lors de ma formation au premier semestre⁸ j'avais eu l'occasion de me servir de quelques fonctions de ce logiciel en créant une base de donnée sur un thème précis. Or, l'apprentissage de ce logiciel s'est révélé très utile mais incomplet car bon nombre de fonctions n'avaient pas pu être exploitées en cours tel que l'emprunt, GEIDE (gestion électronique de l'information et de documentation d'entreprise) ou l'export mais j'ai pu utiliser ses fonctions lors de mon stage.

En effet, J'ai indexé une dizaine de documents et pour cela j'ai utilisé la procédure suivante :

Je suis allée dans le logiciel « Alexandrie », j'ai cliqué sur l'icône « Document » et ensuite j'ai sélectionné « liste » puis « document » et là j'ai cliqué sur l'icône avec un point d'interrogation et j'ai procédé à une interrogation par numéro des documents car les ouvrages sont enregistrés dès leur arrivée dans le service et donc les fiches sont déjà présentes dans la base et doivent seulement être complétées avec le nom de l'auteur, le résumé, l'éditeur... Indépendamment de l'indexation, j'ai rédigé des résumés de ces ouvrages, exercice qui nécessite des qualités rédactionnelles et de synthèse. Aussi, les documentalistes m'ont aidé en m'apportant leurs savoir faire dans le domaine.

J'ai eu l'occasion également de procéder à des indexations complètes de documents, ces documents ne sont pas des livres mais des supports de communication réalisés au sein du Département du Nord. Aussi, il fallut créer ce type de document et le paramétrer dans la base ce qu'a fait un documentaliste pour plus de rapidité et de sécurité. Aussi je regrette de ne pas avoir pu faire ce travail de paramétrage mais je comprend la réticence des documentalistes étant en apprentissage et n'ayant pas l'habitude d'utiliser le logiciel Alexandrie j'aurais été moins à l'aise

⁷ Cf. Annexe 4 copies écran Alexandrie

⁸ Cf. UE3/EC2 connaissances et informatiques documentaires

Suite à ce paramétrage, j'ai poursuivi le travail en créant des fiches et en complétant des champs tel que éditeur, auteur, titre ...

Ensuite j'ai lié le dossier pdf correspondant à la fiche réalisée et pour cela je me suis servit de la fonction GED (gestion électronique des documents)

Enfin, j'ai pu utiliser les fonctions export ou édition de fiches que je ne maîtrisais car je ne les avaient pas vues en cours.

Pour la fonction export, j'ai effectué une recherche sur un sujet précis comme par exemple celui du Sida et la liste des résultats s'affiche sous Alexandrie et j'effectue un export en cliquant sur l'onglet export celui donner lieu à un enregistrement au format texte. Aussi, pour pouvoir l'exploiter je l'ouvre avec Word je le remets en forme et je l'enregistre en .doc

2.2 Association au volet communication

Lors de ce stage j'ai découvert que le service documentation et information sociales possède aussi une dimension plus orientée vers la communication ce qui implique qu'il est sollicité par certains services pour réaliser des supports de communication tels que des affiches, des power points, des triptyques...

Lors de ma présence dans le service j'ai ainsi été associé à un projet de réalisation de maquette d'affiches, travail effectué en collaboration avec le service organisation et conduite de projet. Ce projet a commencé pour moi par une réunion de travail à laquelle je fus naturellement associée par la chargée de communication et au cours de laquelle la personne du SOCP⁹ nous présenta le texte de la charte départementale de l'accueil¹⁰ ainsi que des exemples de textes similaires mis en place dans d'autres organismes publics comme la Poste. Après avoir pris connaissance à la fois de la charte départementale de l'accueil et des exemples de mises en page visualisés; nous nous sommes engagé dans une discussion pour savoir quelle serait la meilleure façon de présenter au personnel et au public cette charte. Pour cela nous sommes partie sur une conception d'affiches mettant en scène les grands points de la charte départementale de l'accueil¹¹. Pour cela nous avons convenu de joindre les responsables d'UT afin de pouvoir entrer en contact avec des agents volontaires pour être pris en photo dans des mise en scène représentant les actions décrites dans la charte, travail dont je fut chargé en tant que membre du service documentation et informations sociales. Après avoir réalisé quelques ébauches qui n'ont pas convaincu et qui ne répondait pas à l'image que l'on se faisait de la charte nous avons réfléchi à d'autres mises en scène qui pourrait mieux mettre en valeur les qualités du personnel qui sont évoquées dans la charte.

⁹ Service Organisation et Conduite de Projet

¹⁰ Cf. annexe 5 la charte départementale de l'accueil

¹¹ Cf. annexe 6 premières ébauches d'affiches

Nous (la responsable du service Mme Hegy-LeGrand, la chargé de communication Martine Carrière et moi-même) avons donc opté après mures réflexions pour deux types de maquettes :

- la première proposition de maquette¹² s'oriente en paysage

Le coté gauche se compose d'une phrase d'accroche et d'une illustration qui représenterai l'idée principale de chaque engagement de la charte. Ainsi pour le premier engagement : "*Un accès plus facile à nos services !*"

L'idée principale est de le représenter par une illustration représentant une main tendue.

Le coté droit de la maquette se compose du titre et du texte de la charte.

- La deuxième proposition de maquette¹³ s'oriente en portrait

Dans le haut de l'affiche nous retrouvons un bandeau conseil général ... avec le logo. Tout de suite en dessous nous retrouvons un bandeau avec le titre charte départementale de l'accueil et le texte en lui-même. Ensuite vient l'illustration et quelques bulles représentant le discours que pourrais avoir un agent du département lors d'une situation d'accueil.

Suite à la réalisation de ses maquettes qui nous paraissaient être bien même si nous avons notre préférence nous avons décidé de les présenter à la personne du SOCP qui nous avait commandé ce travail, pour lui tout était bien et pour finir ces maquettes ont été présentées en collèges des directeurs aux plus hauts responsables afin qu'il décide et que la création des affiches soit lancée dans les plus bref délais.

D'ailleurs à l'heure actuelle elles doivent avoir été crée et doivent être en place dans les UT test.

¹² Cf. annexe 7

¹³ Cf. annexe 8

Cette expérience au sein du service documentation informations sociales qui se trouve être un service possédant la double compétence en documentation et en communication c'est révélé très intéressante et fructueuse. Néanmoins je regrette que la mission m'ait pris 90% de mon temps car cela ne m'a pas permis d'explorer certains aspects que ce soit dans le domaine documentaire que dans le domaine communicationnel. Ainsi, m'étant beaucoup investi dans le projet de banque d'initiatives je n'ai pu voir toute l'étendu du travail documentaire qu'au travers des résultats qui en étaient donnés c'est-à-dire du panorama de presse ou au travers du travail des documentalistes que je me suis fait expliquer et que j'ai découvert dès mon arrivée au travers d'une réunion de service.

Ainsi, la construction du panorama de presse leur prenant 80% de leur temps de travail cela m'était difficile de pouvoir intervenir car je travaillais aussi et surtout sur le projet de banque d'initiatives.

Or, du point de vue du volet communicationnel étant donné que j'ai pu aller jusqu'au bout d'un projet (réalisation de maquettes d'affiches) j'ai pu facilement m'imaginer comment s'organisait le travail. De plus, le projet de banque d'initiatives étant porté par le volet communication du service il m'a été plus facile de travailler ce volet.

III. La mission confiée

3.1 État de l'existant

Existe-t-il d'autres projets similaires au projet de banque d'initiatives de la Direction Générale Adjointe chargée de l'Action Sociales du Conseil Général du Nord ?

Voici la question que je me suis posée en découvrant la genèse de ce projet du département. En me renseignant et en discutant avec la personne chargée de développer ce projet, j'appris que le projet de banque d'initiatives prenait pour exemple des sites Internet qui avaient déjà initié une démarche similaire de mutualisation et de partage des savoirs. Afin d'en savoir plus je suis donc allée les consulter en vue de mieux comprendre les attentes des initiateurs du projet au sein de la DGAS

❖ Cadre général

- « l'Union National des Centres Communaux d'Actions Sociales » (UNCCAS)¹⁴ qui se trouve être le plus ancien projet de ce genre car il a été amorcé en 2002. Aujourd'hui le site recense 396 actions.
- l'agence Apriles¹⁵ (Agence des Pratiques et Initiatives Locales) dont l'objectif est de promouvoir le développement social local, vient récemment de créer sa banque d'expériences. Ce projet a été initié par l'observatoire national de l'action sociale décentralisée, la caisse nationale des allocations familiales et la mutualité sociale agricole.
- l'institut Régional de Travail Social de l'île de la Réunion a capitalisé des expériences dans le champ de l'économie sociale et solidaire¹⁶

¹⁴Site qui existe depuis fin 2002 correspond à une traduction électronique des actions menées par des CCAS et de CIAS. <http://www.unccas.org/banque/default.asp> consulté le 21/12/2006

¹⁵ <http://www.apriles.net> site consulté le 21/12/2006

¹⁶ <http://www.irtsreunion.fr/index.asp?=/mentions.htm> site consulté le 21/12/2006

❖ Cadre particulier de la mission

Afin de mener au mieux ma mission je ne me suis pas seulement intéressée aux différents exemples de projets similaires menés par ailleurs, mais je me suis aussi renseignée plus en détail sur les techniques d'enquête et d'analyse des besoins afin de pouvoir élaborer un questionnaire de façon professionnelle, j'ai ainsi consulté des articles BBF concernant les techniques d'enquêtes, l'usage d'Intranet... Enfin dans l'objectif de réaliser un guide pratique sur le droit d'auteur j'ai consulté différentes ressources numériques officielles telles que la CNIL, légifrance...

3.2 Cahier des charges : référence et réalisation

❖ Genèse et enjeux du projet

Le projet de banque d'initiatives est à l'origine le fruit d'une commande de la DGAS, en effet, ce besoin a été exprimé au travers du programme 13 "moderniser et améliorer les modes de fonctionnement de la DGAS" du portefeuille de projets de la DGAS.

De plus, cette création d'un "espace de ressources et informations sur les actions sociales départementales" est le résultat d'une demande récurrente, de mutualisation des connaissances et expériences, exprimée par les membres de la DGAS. Or à l'heure actuelle, il n'existe pas de recueil ou de lieu interactif où les professionnels pourraient trouver les différentes actions qui sont menées au sein du département quelles que soit les DT ou UT qui les ont réalisées.

Ce besoin en information et en communication a été mis en évidence par le service organisation et conduite de projet lors d'une étude réalisée au sein de la DGAS en 2003

Ce projet de banque d'initiatives devrait selon tout vraisemblance engendrer plusieurs leviers de mobilisations¹⁷ qui illustrent bien les objectifs à la fois opérationnels et stratégiques que l'on attend de la banque d'initiatives.

Ainsi on peut identifier un "effet miroir" qui aurait pour objectif de favoriser le sentiment de reconnaissance et d'appartenance des professionnels à l'institution. Car tout en permettant la valorisation des initiatives, des savoirs faire, de la méthodologie et des cadres de références utilisés, cet espace ressources reflètera ce qui se passe sur les différents territoire. L'objectif étant de mettre à contribution les acteurs de terrains sans engendrer une surcharge de travail.

Un autre effet est identifiable : C'est "l'effet ricochet". Il a pour objectif stratégique de contribuer à l'innovation et à l'harmonisation des actions médico-sociales .Il se trouve à la croisée des mondes de la communication et de l'information. Il va en effet s'agir de rassembler des informations (plaquettes, idées, fonds documentaire ...) d'origines différentes et de les associer de façons complémentaires.

Cela permettrait de faciliter et accélérer avec l'aide d'un outil ludique le partage d'expérience et l'appropriation d'outils informatiques.

Pour finir le dernier effet que l'on peu attendre est "l'effet TAM TAM" qui pourrait contribuer à la promotion des actions médico-sociales réalisées au sein du département. En effet à terme la banque d'initiatives pourrait 'alimenter et enrichir les contenus des publications du département tel que le journal le *Nord* (en externe) ou *Partenaires* (en interne) concernant les actions à caractère social menées au sein du département du Nord.

¹⁷ Informations tirées de la fiche proposition de projet "une banque d'initiatives de l'action sociale départementale"

❖ Étapes de la mise en œuvre du projet

Le projet de banque d'initiative a commencé bien avant mon arrivée au sein du service de documentation et informations sociales par la création du poste de la chargée de communication qui doit travailler en étroite collaboration avec les différents services de la DGAS depuis son arrivée en Juin 2006.

Ce projet a pour but de mutualiser et partager les connaissances et savoirs des agents au sein du département en créant pour cela un outil tel qu'une banque d'initiatives, qui présenteraient les expériences vécues et réalisées au département que ce soit dans les UT ou les DT.

Cela a débuté par une phase d'investigation lors de laquelle la chargée de communication a contacté les différents agents de la DGAS ainsi que quelques promoteurs de projet de banque d'initiatives (Accordages, Localtis¹⁸..) similaire a celui que souhaite mettre en place le conseil général du nord.

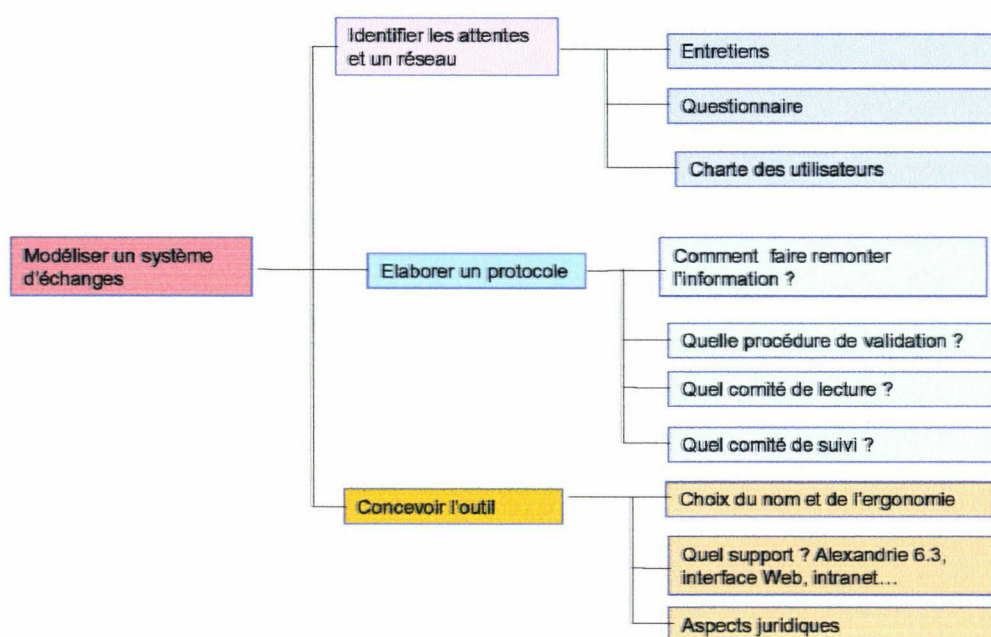
Ce travail a été conclu par la réalisation d'une fiche projet validée en collège des directeurs le 5 octobre 2006.

Ensuite, a suivi le lancement officiel du projet en CTD Communication¹⁹ le 14 décembre 2006 (soit 4 jours avant mon arrivée dans le service) avec la mise en place de 3 ateliers. (cf. schéma si dessous)

¹⁸ www.localtis.info est un outil proposé aux collectivités territoriales et à leurs partenaires par la caisse des dépôts et consignations.

¹⁹ Commission technique départementale

Plan de développement de la banque d'initiatives



Le travail d'élaboration de la banque d'initiative s'est organisé autour des trois ateliers précédemment cités. Ces ateliers ont d'ailleurs pour objectif de répondre aux questions suivantes :

1. Quels sont les besoins et/ou attentes des professionnels ?
2. Quels circuits d'acheminements des initiatives en amont de leur publication ?
3. Quelles précautions juridiques et modalités techniques (informatiques) ?

Etant moi-même arrivée le 18 décembre 2006 c'est-à-dire 4 jours après le lancement officiel du projet, j'ai pris connaissance du compte rendu de la réunion et de tous les écrits concernant le projet afin de savoir ce qu'il en était dans les moindres détails, ensuite je me suis mise au travail.

Or, lors d'un entretien, avec Mme Hegy-Legrand, précédant mon arrivée au sein du service, il me fut signifié qu'étant au sein de l'équipe pour une courte période je serais associé et je travaillerais sur le projet de banque d'initiatives au vues de mes connaissances et de ma formation initiale. J'ai ainsi été associé à différents aspects du projet notamment ceux de l'atelier 1 et l'atelier 3

❖ Atelier n°1

Cet atelier avait pour but d'identifier les attentes et besoins des publics cibles grâce à la mise en place de support d'enquêtes tel que questionnaires administrés et grille d'entretien réalisés en collaboration avec le SOCP²⁰ et la CECI (service de communication interne). Pour ce faire mon travail a débuté par la définition des objectifs et des attentes de ces questionnaires.

Ainsi le but principal de ce questionnaire est de connaître le public (ses pratiques, ses besoins, ses attentes) afin de construire un outil qui puisse répondre au mieux à ces besoins. Sachant que le public cible pour le questionnaire quantitatif, auto administré est constitué d'un échantillon aléatoire, car il s'adresse au départ à la population totale des agents du département mais tous les agents ne connaissent pas l'outil "panorama de presse" auquel est associé le questionnaire. Mais l'échantillon pour le guide d'entretien est un échantillon par quotas car la chargée de communication se base sur les chiffres et les métiers des agents de la DGAS, le public est donc plus ciblé pour une approche plus spécifique.

Une première ébauche de questionnaire²¹ avait été réalisée, après l'avoir lu je constatais que ce questionnaire posait quelques problèmes aussi bien du point de vue du contenu que de la mise en page.

En effet, les questions étaient orientées directement vers un public de connaisseurs et ne s'intéressaient qu'à un sujet précis "l'actus sur le vif cap com" (partie du panorama de presse qui présente les différents supports de communications réalisé dans le cadre d'expériences menées au sein des UT et DT et disponible au service documentation et informations sociales)

Or, si on ne souhaitait pas restreindre le public uniquement aux agents de la DGAS mais nous souhaitions étendre cette étude à tous les agents du département. Aussi je repris ce questionnaire et en m'appuyant sur mes cours ainsi que sur des références de techniques et méthodes d'enquêtes j'entrepris de peaufiner et étoffer

²⁰ Service Organisation et Conduite de Projet.

²¹ Cf. annexe 9

ce questionnaire. Or le résultat ne fut pas très concluant car certaines questions posaient des problèmes que je n'avais pas prévus.

Ainsi, sur le questionnaire établi au 04 Janvier 2007 les questions étaient à revoir et à retravailler²²

Les questions 1 et 2 étant des sujets de discorde possible car tous les agents du département ne possède pas de matériel informatique ou de connexion au réseau. Nous avons donc reformulé ces questions afin qu'elles ne posent plus de problèmes et qu'elles nous permettent d'obtenir les mêmes informations.

Les questions 3 et 4 ont pour objectif de cibler les utilisateurs d'Intranet et non utilisateurs du panorama de presse

Les questions 5 à 7 ont pour objectifs de cibler les usagers ou non usagers du panorama de presse afin ensuite d'en venir au sujet qui nous intéresse qui est Actus sur le vif cap com., une des thématiques de ce panorama.

Et les questions 8 à 14 ont pour objectif de recueillir l'opinion des gens concernant l'actus sur le vif qu'ils viennent de consulter ainsi que l'identification de leurs besoins sur les initiatives.

Après cette analyse du questionnaire que j'avais réalisé et les remarques que nous avons eues en réunion nous avons revu les questions et la mise en page. En effet, dans un premier temps j'avais modifié uniquement les questions et je ne touchais pas à la mise en page de ce questionnaire. Or celle –ci se révéla inadéquate car elle était constitué de multiple cadres, ce qui compliquait les choses lors de modification de questionnaire avec rajout de question. Finalement, nous avons décidé de retirer tous les cadres pour ce questionnaire et de le réaliser au format doc mais en le verrouillant afin qu'il ne soit pas modifiable par les personnes interrogées.

²² Cf. annexe 10

Je me rendis compte que si la personne recevait le questionnaire par mail mais qu'elle n'avait pas consulté le panorama de presse, elle serait dans l'incapacité de répondre aux questions.

Aussi, je suggérai de mettre un lien vers ce panorama de presse afin que la personne puisse s'y référer avant de répondre aux questions²³.

Or, la réalisation de ce questionnaire quantitatif s'accompagnait de la réalisation d'une grille d'entretien comportant des questions ouvertes.

Ce questionnaire s'adressant plus particulièrement aux agents de la DGAS, l'échantillonnage se fit par quotas, Martine Carrière qui possédait les noms, qualifications et métiers des agents se chargea réaliser cet échantillon représentatif au mieux des diversités de la DGAS.

Je fut donc chargée de réaliser cette grille d'entretien, j'ai en effet réfléchi au type de questions qu'il était judicieux de poser afin d'en savoir plus sur les attentes des futurs utilisateurs de la banque d'initiatives, sachant qu'une première approche du sujet a été abordée avec le questionnaire auto administré.

Avec l'aide de la chargée de communication, Martine Carrière, nous avons réalisés cette grille d'entretien²⁴, plusieurs versions ont été nécessaires afin d'obtenir un résultat qui conviendrait à tous.

La première version²⁵ de la grille d'entretien que nous avons réalisé comprenait quelques anomalies, ainsi, le titre du questionnaire était "Vous et le futur centre de ressources et d'initiatives " celui-ci pouvait prêter à confusion car il ne parlait plus du tout banque d'initiatives.

De plus, certaines questions n'étaient pas très claires et si la personne interrogée ne connaît pas le sujet de l'entretien ou ne saurait ce que le service documentation et information sociale cela pouvait se révéler difficiles de pouvoir savoir à quoi correspondaient certaines questions tel que :

"Quelles thématiques vous intéresseraient plus particulièrement ? "

Aussi nous avons effectué quelques modifications afin de suggérer les réponses, pour cela nous avons proposé des questions à choix multiples. Ce qui

²³ Cf. Annexe 11

²⁴ Cf. Annexe 12

²⁵ Version non visible en annexe car elle a été modifiée de multiple fois et seule la seconde version a été conservée.

peu ce révéler peu courant dans une grille d'entretien mais qui se révéla utile pour mieux cerner les attentes des futurs usagers de la banque d'initiatives.

Enfin, pour le questionnaire final nous sommes convenu d'en faire deux versions, l'une que nous conserverions pour nous et qui nous permettrait de conserver les pistes nous permettant de mener à bien l'entretien ou de l'orienter si besoin. L'autre version fut envoyée aux personnes interviewées afin que les questions pouvant poser problèmes tel que: celles ou il fallait classer les rubriques pas ordre d'importances est plus facile à la compréhension lorsque l'on visualise la question. Afin, de mieux mettre en perspective le travail de réalisation des supports d'enquête j'ai réalisé quelques entretiens en face à face²⁶.

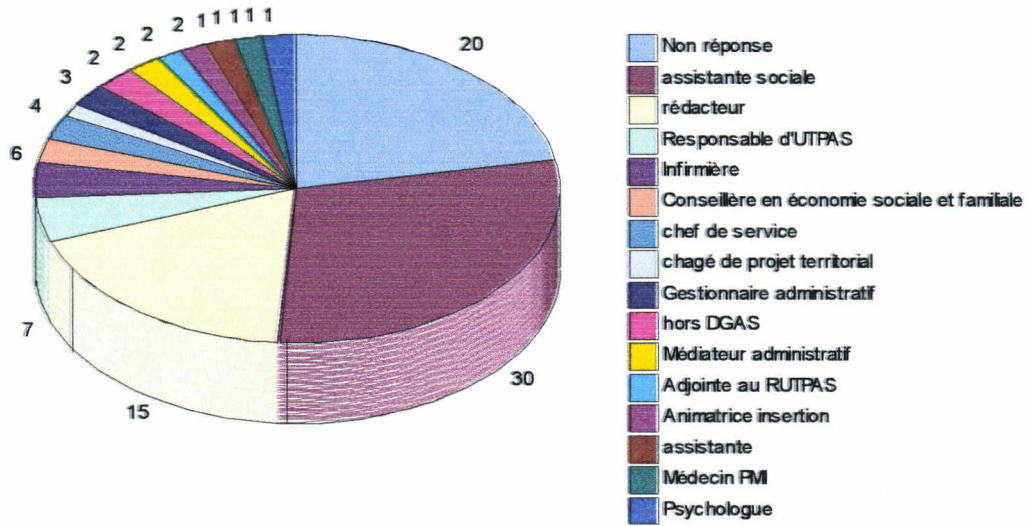
Finalement, après avoir fini de réaliser le questionnaire auto administré et la grille d'entretien les enquêtes furent lancées toutes les deux en parallèles. Mais, ma période de stage se finissant je n'ai pu voir évoluer la mission dans son ensemble. Ceci dit j'ai pu voir la mise en place de ces questionnaires et les tous premiers résultats obtenus du moins pour le questionnaire quantitatif. Ces résultats furent exploités à l'aide du logiciel Sphinx que j'ai pu utiliser moi-même ayant quelques connaissances de celui-ci.

Enfin, je suis retournée sur mon lieu de stage afin de voir comment avait évolué la mission depuis mon départ et comment ont été exploités les résultats de ces enquêtes.

Voici ce qu'il en est, il y a eu au total 110 questionnaires qui sont revenus pendant la durée de 15 jours de mise en ligne du panorama de presse, pour l'exploitation finale de ces résultats l'échantillon a été réduit aux seuls lecteurs du panorama de presse.

²⁶ Cf. Annexe 13

Représentativité des métiers



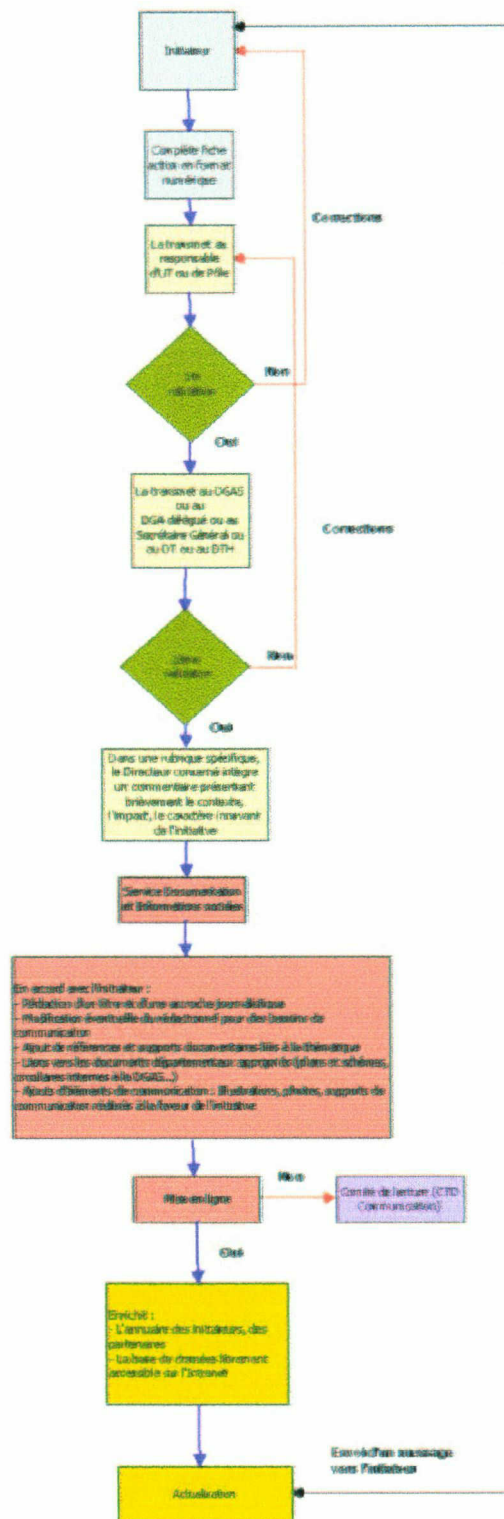
❖ Atelier n°2

L'atelier n°2 a pour but principal de définir quels seront les circuits d'acheminement des initiatives en amont de leurs publications ? Dans ce qui avait été convenu au départ avec la responsable je ne devais pas intervenir sur cet atelier, mais j'y fut associée de manière partielle car cet atelier va naturellement dans la continuité du premier. Il détermine plus précisément le cadre de la banque d'initiatives, lors des réunions de travail j'ai pu mieux appréhender la signification qui était mise derrière le terme de banque d'initiatives, et ce qui était mis derrière. J'ai ainsi découvert que je n'associais pas forcément le même concept à l'expression "banque d'initiatives" et que cela est dû à la représentation sociale de chacun, n'ayant pas les mêmes connaissances du fait de mes études; pour moi une banque d'initiatives ressemblait à un portail sur lequel on pouvait trouver différentes informations comme un catalogue... Or pour certaines personnes banque d'initiatives était associé à un banque de donnée par exemple.

Afin de mettre tout le monde d'accord nous sommes donc partis des définitions pour expliquer ce qu'est une banque d'initiatives.

Puis nous nous sommes mis au travail pour l'identification des instances de validation des initiatives, pour ce travail ne connaissance pas toutes les instances et les services du conseil général je ne fit qu'assister Martine Carrière dans la réalisation d'un schéma représentant le circuit de validation des initiatives.

Circuit de validation avec suivi du processus de mise en ligne



❖ Atelier n°3

Cet atelier qui a pour objectif de déterminer les modalités techniques et précautions techniques qui seront nécessaires à ce projet.

Cette étape du projet n'a pas été mise en place concrètement lors de ma présence, néanmoins pour ce qui est de la partie technique un technicien informatique est passé faire une présentation du nouvel intranet qui est actuellement en place, lors de cette présentation les modalités de création de la banque d'initiatives ont donc été envisagé. Le technicien a demandé à ce qu'un cahier des charges soit construit pour passer commande d'un produit précis pour la banque d'initiatives.

Pour ma part, je fus chargée de faire le point sur les aspects juridiques liés à la publication sur Internet et sur papier de textes et de photos.

Aussi dans un premier je me suis renseigné auprès de Madame Hégy Legrand responsable du projet de ce qu'elle attendait de moi concernant ce point juridique concernant le droit de l'information.

Après avoir obtenu les informations nécessaires concernant la commande initiale, je me mis à la recherche de textes législatifs ainsi que de textes pédagogiques me permettant de faire le point sur ces aspects juridiques.

J'ai donc consulté diverses sources tel que les sites de la CNIL, légifrance, la SACEM...

Une fois l'obtention de ces informations je décidais dans un premier temps d'en faire une synthèse sous forme de résumé or, après avoir consulté Madame Hégy-Legrand pour avoir son avis sur la manière de présenter ces informations, nous avons finis par nous mettre d'accord pour présenter ces informations sous la forme de questions réponses.²⁷

²⁷ Cf. annexe 14

3.3 Réflexion sur l'influence des nouvelles technologies sur la valorisation du travail.

Aujourd'hui les NTIC sont de plus en plus présentes dans les organisations qu'elles soient privées ou publiques. En effet, ces organisations y trouvent un moyen de communiquer ; comme le souligne Isabelle PAILLIART²⁸ " *la communication des collectivités territoriales se développe à travers la mise en place de nouveaux supports, en particulier la création de sites Internet.*" Aussi, on peut se demander en quoi les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont une influence quelconque sur la mise en valeur du travail au sein d'une organisation ?

Si l'on se réfère aux différentes études effectuées sur l'impact des NTIC dans l'organisation du travail au sein des entreprises, on constate que l'influence des NTIC est réelle. En effet si l'on suit le raisonnement de Alex MUCCHIELLI²⁹ l'introduction d'Internet, d'intranet ... relance les débats de la réorganisation du travail, il indique ensuite que cette nouvelle façon de travailler grâce aux messageries électroniques demande un effort intellectuel et rédactionnel plus important ce qui permet de mieux dialoguer sur un même projet. Ce phénomène d'influence des NTIC est bien réel ainsi comme en témoigne l'étude faite chez France Télécom³⁰, cette étude sociologique fait ressortir deux modes de productivités rationnel et créatif. Cette étude a permis de se rendre compte que la construction d'intranet fait appel à des aptitudes personnelles et des capacités de création.

²⁸ PAILLIART, Isabelle. Territoires, identités et communication. OLVESI, Stéphane (dir.). *Sciences de l'information et de la communication*. Grenoble: Presse Universitaire de Grenoble, 2006. p113-127.

²⁹ MUCCHIELLI, Alex. *Les sciences de l'information et de la communication*. Paris : Hachette, 2006. ISBN 2.01.14.5714.9

³⁰ BEAUDOUIN, Valérie. CARDON, Dominique. MALLARD, Alexandre. Créativité et rationalisation dans les usages d'intranet d'entreprise. *Sociologie du travail*, 2001, vol 43, n°3, p. 309-326.

Si l'on prend l'exemple du Conseil Général du Nord on peut constater que les observations faites dans d'autres lieux sont adaptables. En effet, l'organisation du travail pour le projet de Banque d'Initiatives c'est composée de rencontres physiques entre les acteurs (réunions de projet) et de rencontre plus virtuelles (envois de mail, correspondance sur la réalisation des questionnaire, compte rendu de réunion...). Aussi, on peut faire un bilan mitigé de l'impact des nouvelles technologies sur la réorganisation du travail. Car les rencontres physiques se sont révélées très utiles pour débattre de questions majeures du projet.

Or, pour ce qui est de la valorisation du travail, c'est à dire la mise en valeur du travail effectué par les agents au sein de la DGAS; l'impact des NTIC au travers du nouvel outil "la banque d'initiatives" se révèle important et indéniable. En effet, la création d'outil permettant de mutualiser les savoirs relève à la fois d'un nouveau besoin mais aussi d'un effet de mode qui se développe avec l'apparition des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Au conseil Général du Nord, les nouvelles technologies vont donc permettrent de valoriser le travail effectué sur le terrain par les agents de la DGAS., soit il y aura là aussi de modes de productivité créatif et rationnel comme à France télécom.

Aussi, nous pouvons conclure que la valorisation du travail au sens "mettre en valeur le travail effectué sur le terrain" peut être influencé par les NTIC car par la création d'un site Intranet ou d'un site Internet on peu mettre en évidence le travail effectué par toute une population. De plus, lorsque l'on parle de NTIC on ne peut s'empêcher de penser à la réorganisation du travail que cela engendre et la redéfinition des relations de travail qui s'ensuit qui est inévitable. Pour le cas du projet de Banque d'initiatives cela s'applique aussi car pour ce projet différentes personnes exerçant différents métiers ont été sollicité afin de le mener à bien, ce qui a bien sur redéfini par exemple les relations entre les personnes travaillant au siège du conseil général et celle travaillant dans les territoires.

CONCLUSION

Au final ce stage fut pour moi l'occasion de vivre une expérience professionnelle hors du commun au sein d'une grande organisation tel que le conseil général.

Cela m'a permis de découvrir différentes façons de travailler au sein d'une grande organisation notamment le travail collaboratif se traduisant par des réunions de projet ou de service. J'ai aussi appris à affronter des situations que je ne connaissais pas dans le travail à savoir la concurrence ou le conflit.

Or, malgré la richesse indéniable que m'a apporté cette immersion dans la vie professionnelle, avec la découverte d'un véritable service ayant son importance au sein de l'organisation. Aussi, malgré certaines connaissances théoriques acquises les années précédentes et cette année (tel que des notions de droit de l'information ou une connaissance de base du logiciel Alexandria) que j'ai pu réutiliser, certaines notions et bases théoriques ont manqué pour mieux réaliser ma mission.

Néanmoins, le fait de ne pas avoir de connaissances approfondies sur la réalisation de questionnaire m'a permis d'avoir un regard neuf et neutre sur la réalisation de ma mission. Cela m'a aussi fait défaut certaines fois car je n'imaginai pas que certaines questions pouvaient poser problèmes.

Enfin, aujourd'hui le projet de banque d'initiatives étant encore en phase de réalisation il faudra attendre la mise en place de l'outil afin de pouvoir l'évaluer et définir s'il correspond aux besoins exprimés par les agents du département.

LISTE DES ABREVIATIONS

DOCDGAS= abréviation utilisée pour parler du service de documentation et informations sociales de la DGAS

DGAS = Direction Générale Adjointe chargée de l'Action Sociale

DT = Direction Territoriale

SOCp= Service Organisation et Conduite de Projet

UT= Unité Territoriale

BIBLIOGRAPHIE

CONSEIL GENERAL DU NORD. *Guide pratique 2007*. Lille : Conseil Général du Nord, 2007

CONSEIL GENERAL DU NORD. *Rapport annuel 2005*. Lille : Conseil Général du Nord, 2006

BEAUDOUIN, Valérie. CARDON, Dominique. MALLARD, Alexandre. Créativité et rationalisation dans les usages d'intranet d'entreprise. *Sociologie du travail*, 2001, vol 43, n°3, p. 309-326.

MUCCHIELLI, Alex. *Les sciences de l'information et de la communication*. Paris : Hachette, 2006. ISBN 2.01.14.5714.9

PAILLIART, Isabelle. Territoires, identités et communication. OLVESI, Stéphane (dir.). *Sciences de l'information et de la communication*. Grenoble: Presse Universitaire de Grenoble, 2006. p113-127.

ANNEXES

<i>Annexe 1 : ORGANIGRAMME DES SERVICES.....</i>	<i>36</i>
<i>Annexe 2 : PANORAMA DE PRESSE.....</i>	<i>37</i>
<i>Annexe 3: EXEMPLE DE SUPPORT DE COMMUNICATION REALISE PAR LE DEPARTEMENT.....</i>	<i>38</i>
<i>Annexe 4 : COPIES ECRAN ALEXANDRIE.....</i>	<i>39</i>
<i>Annexe 5 : CHARTE DEPARTEMENTALE DE L'ACCUEIL.....</i>	<i>40</i>
<i>Annexe 6 : PREMIERES EBAUCHES D'AFFICHES.....</i>	<i>41</i>
<i>Annexe 7 : PREMIERE IDEE DE MAQUETTES FINALES PROPOSEES AU SOCP</i>	<i>42</i>
<i>Annexe 8 : DEUXIEME IDEE DE MAQUETTES FINALES PROPOSEES AU SOCP</i>	<i>43</i>
<i>Annexe 9 : PREMIERE VERSION DU QUESTIONNAIRE.....</i>	<i>44</i>
<i>Annexe 10 : QUESTIONNAIRE DU 4 JANVIER 2007.....</i>	<i>45</i>
<i>Annexe 11 : VERSIONS FINALES DU QUESTIONNAIRE.....</i>	<i>46</i>
<i>Annexe 12 : VERSION FINALE DE LA GRILLE D'ENTRETIEN.....</i>	<i>47</i>
<i>Annexe 13 : EXEMPLE D'ENTRETIEN REALISE.....</i>	<i>48</i>
<i>Annexe 14 : FICHE PRATIQUE SUR LE DROIT D'AUTEUR.....</i>	<i>49</i>

Annexe 1 : ORGANIGRAMME DES SERVICES

L'organigramme des services départementaux

Bernard DEROSIER
Président du Conseil Général du Nord
Tél. : 03 20 63 59 59

Directrice de Cabinet
Suzette HENNEBICO
Tél. : 03 20 13 45 10

Directeur de Cabinet adjoint
Serge ETCHEBARRNE
Tél. : 03 20 13 45 81

Chef de Cabinet
Nicolas VEDRINES
Tél. : 03 20 13 45 71

Services du Cabinet

Direction du Service Intérieur
Brigitte DELANNOY
Tél. : 03 20 63 51 59

Direction du Service Documentation
Evelyne
Tél. : 03 20 63 51 89

Direction de l'Informatique du Cabinet
Yacouh FARAJ
Tél. : 03 20 63 51 74

Direction de l'Information et de la Communication
Evelyne
DUHAUT-COURPRON
Tél. : 03 20 63 52 89

Direction de l'Animation Territoriale
Gérard MULLER
Tél. : 03 20 63 54 86

Direction du Secrétariat de l'Assemblée Départementale
Gérard COLLART
Tél. : 03 20 63 51 01

Service Organisation et Conduite de Projet
Pascal SERRA
Tél. : 03 20 18 13 80

Direction Générale des Services
Michel LAVENSEAU
Tél. : 03 20 63 59 99

DGA 1
Gérard COURBET
Tél. : 03 20 63 48 32

Direction Générale chargée des Affaires Financières et Juridiques, de l'Évaluation et de l'Informatique

Direction de l'Évaluation et du Pilotage de gestion
Christine COPPIETERS
Tél. : 03 20 63 48 71

Direction des Études et des Affaires Juridiques
Philippe DEROSIER
Tél. : 03 20 63 56 79

Direction des Finances
Jacqueline FRUGIER
Tél. : 03 20 63 53 34

Direction de l'Informatique
Jean-Paul KACZMAREK
Tél. : 03 20 63 53 15

Direction des Marchés
Anne-Marie BROSS
Tél. : 03 20 63 48 37

DGA 2
Yves SCHAEFFER
Tél. : 03 20 63 47 02

Direction Générale chargée de l'Action Sociale

Directeur Général Adjoint délégué
Jean-Pierre GUFFROY
Tél. : 03 20 63 47 10

Secrétaire Générale
Christine BLOMDEL
Tél. : 03 20 63 47 91

Directions Territoriales de Prévention et d'Action Sociale :

> Métropole
Jean-Pierre LEMOINE
Tél. : 03 20 43 95 16

> Métropole
Laurence LECOMTE
Tél. : 03 20 76 14 70

> Mandres Intérieures
Christian LEFEBRE
Tél. : 03 28 41 35 06

> Douais
Patricia DELORME
Tél. : 03 27 97 94 11

> Mandres maritimes
Françoise LIENARD
Tél. : 03 28 24 42 10

> Cambresis
Monique DENOVELLE
Tél. : 03 27 82 78 00

> Avoisis
Jean-Pierre DEGRELLE
Tél. : 03 27 61 19 84

> Valenciennois
Pascal SERRA
Tél. : 03 27 19 34 50

Inspection Générale des Services
Jean-François PAGES
Tél. : 03 20 63 50 31

DGA 3
Jean-Claude LEFRANÇOIS
Tél. : 03 20 63 59 77

Direction Générale chargée du Développement et de l'Aménagement

Directeur Général Adjoint délégué
Serge BOUTELOTTI
Tél. : 03 20 13 44 63

Direction de la Planification et de l'Action Économique
Anne BERGER
Tél. : 03 20 63 56 21

Régie Départementale des Tranches d'Éclairage
Patrick DELSHINE
Tél. : 03 20 17 27 60

Direction de l'Environnement et du Développement des Territoires
Guy VERBEKE
Tél. : 03 20 63 55 70

Direction du Sport, du Tourisme et des Espaces Naturels
Claude ACHÈRE
Tél. : 03 20 63 57 41

Direction des Transports Départementaux
Michelle LE LAY
Tél. : 03 20 63 55 86

Direction de l'Action Culturelle
Laurent SEAILLES
Tél. : 03 20 63 50 09

Direction des Relations Internationales et des Programmes Européens
Jean-René LOIR
Tél. : 03 20 63 59 81

DGA 4
Jose COHEN-AKRINE
Tél. : 03 20 63 54 51

Direction Générale chargée de l'Enseignement du Patrimoine et des Infrastructures

Directeur Général Adjoint délégué
Pierre RIBAUDE
Tél. : 03 20 63 44 52

Direction des Affaires Immobilières
Dimitri KOLESKAS
Tél. : 03 20 63 53 80

Direction de l'Enseignement et des Bâtiments
Jean-Marie RYCKEROER
Tél. : 03 20 63 53 63

Direction de la Construction
Guy VERBEKE
Tél. : 03 20 63 55 33

Direction de la Voirie et des Infrastructures
Jean-Marc LEBEGUE
Tél. : 03 20 63 49 02

Direction de l'Administration Générale
Marie-Gaëlle APPELLA
Tél. : 03 20 63 53 95

Direction de la Sécurité
Jean-Pierre WANNESSEIER
Tél. : 03 20 63 46 11

Mission T.O.S.
Didier VANCAYZELLE
Tél. : 03 20 63 50 40

DGA 5
Denis GOURNAY
Tél. : 03 20 63 58 36

Direction Générale chargée des Ressources Humaines et de l'Administration Générale

Direction de la Gestion des Carrières
Gilles DESTAERKE
Tél. : 03 20 63 56 71

Direction du Développement des Ressources Humaines
Michel FALEYRE
Tél. : 03 20 63 55 46

Direction de la Formation
Jean-Philippe BERTOUT
Tél. : 03 20 63 59 63

Cellule Études Communication, Information
Catherine DECOBERT
Tél. : 03 20 63 58 49

Direction des Services au Personnel
Bertrand COLLIOT
Tél. : 03 20 63 55 57

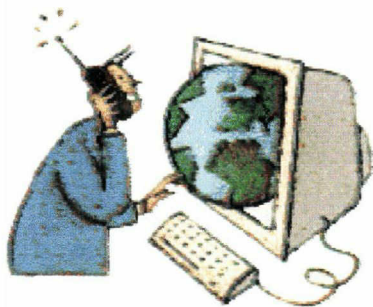
Direction de l'Administration Générale
Marie-Gaëlle APPELLA
Tél. : 03 20 63 53 95

Direction de la Sécurité
Jean-Pierre WANNESSEIER
Tél. : 03 20 63 46 11

Mission T.O.S.
Didier VANCAYZELLE
Tél. : 03 20 63 50 40

Annexe 2 : PANORAMA DE PRESSE

Panorama de presse

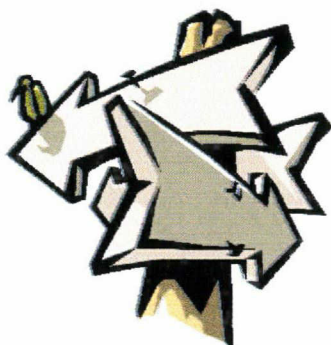


Edition du
28 mai 2007

DIRECTION GENERALE DE L'ACTION SOCIALE – Service Documentation et Information Sociales

VOS CONTACTS

POUR LE PANORAMA DE PRESSE



TEL

ACCUEIL : 03 28 07 75 25

FAX

03 28 07 75 28

GROUPWISE

DOCDGAS

La diffusion en interne du panorama de presse ainsi que l'envoi d'articles sont assurés exclusivement par groupwise

Merci à chacun de s'assurer que les outils nécessaires (adresse groupwise et logiciel Acrobat Reader) sont bien opérationnels.

Toute difficulté technique éventuelle peut être résolue avec la Direction de l'Informatique Départementale (D.I.D)

Tel : 03 20 63 58 58

POUR TOUTE RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Vincent CLABAUX : 03 28 07 75 26

Laurence GOULOIS : 03 28 07 75 29

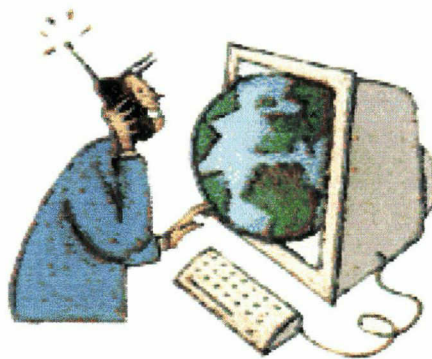
Ali SAIDI : 03 28 07 75 32

POUR LES ABONNEMENTS ET ACHATS D'OUVRAGES

Corinne JOVIC : 03 28 07 75 31

Nora EL MESSAOUDI : 03 28 07 75 27

Actus... sur le vif



Zoom sur la Journée mondiale sans tabac !

Comme tous les ans, le 31 mai sera la Journée mondiale sans tabac. Cette année, la thématique choisie est celle « Des espaces sans tabac », référence au dernier décret en matière de lutte contre le tabagisme.

Cette journée doit permettre de sensibiliser le public aux risques que représente l'exposition au tabagisme passif mais elle sera aussi l'occasion d'informer des dangers du tabac et des solutions pour arrêter de fumer.

« Actus sur le vif » vous offre une sélection d'ouvrages et d'articles sur ce sujet, extraite du fonds documentaire d'ÉPICÉA (Espace de Prévention et d'Information sur les Conduites Addictives). Le centre de documentation d'ÉPICÉA est ouvert à tous du lundi au vendredi de 14h00 à 17h30 et le matin sur rendez-vous. Le prêt est gratuit.

Pour compléter votre information, deux bibliographies sont disponibles en téléchargement : l'une prolonge la sélection proposée, l'autre vous présente des outils de prévention sur le tabac et une liste de sites Internet pour les ados.

Bonne lecture !

LE POINT SUR LA NOUVELLE LEGISLATION

DÉCRET N°2006-1386 DU 15 NOVEMBRE 2006 FIXANT LES CONDITIONS D'APPLICATION DE L'INTERDICTION DE FUMER DANS LES LIEUX AFFECTÉS A UN USAGE COLLECTIF – JOURNAL OFFICIEL, 16/11/2006

Ce décret fixe les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux publics. A compter du 1er février 2007, il est interdit de fumer :

- "dans tous les lieux fermés et couverts qui accueillent du public ou qui constituent des lieux de travail" ;
- "dans les moyens de transports collectifs" ;
- "dans les espaces non couverts des écoles, collèges et lycées publics et privés, ainsi que des établissements destinés à l'accueil, à la formation et à l'hébergement des mineurs".

Les entreprises peuvent aménager des salles closes pour la consommation du tabac. Ces salles doivent respecter certaines normes : être ventilées ; être équipées de fermetures automatiques ; ne pas constituer un lieu de passage ; ne pas dépasser 35 m². Toutefois, l'interdiction entre en vigueur au 1er janvier 2008 dans les débits permanents de boissons à consommer sur place, casinos, cercles de jeu, débits de tabac, discothèques, hôtels et restaurants.

Le fait de fumer hors des emplacements réservés à cet effet est sanctionné par une contravention de 68 euros.

EPI 3794

LOI ANTITABAC : CE QU'ON A LE DROIT (OU PAS) DE FAIRE – ACTUALITES TABAC, n°74, 02/2007 – p. 7

Sur Internet : <http://www.inpes.sante.fr/TA/ta74/initiativesbis.htm>

QUESTIONS / RÉPONSES SUR LE SUJET : TRANSPORTS, ENTREPRISES, ECOLES, LIEUX DE CONVIVIALITÉ, ADMINISTRATIONS, ÉTABLISSEMENTS DE SANTE, AUTRES LIEUX

Toute une série de questions / réponses très « pratico-pratiques » sur les modalités d'application du décret en fonction du lieu où l'on se trouve : écoles, entreprises, transports, etc

Sur Internet : http://www.tabac.gouv.fr/rubrique.php?id_rubrique=16

LE TABAC ET LA LOI

Brochure de l'INPES

Sur Internet : <http://www.inpes.sante.fr/>

LE TABAC ET LA LOI

Article sur le site de la Mission Interministérielle de Lutte contre la Drogue et la Toxicomanie (MILDT)

Sur Internet : <http://www.drogues.gouv.fr/article3064.html>

AIDE À L'ARRÊT / SEVRAGE

⇒ Sélection de documents pour les professionnels (périodiques, ouvrages, textes divers)

SEVRAGE TABAGIQUE : COMMENT S'ADAPTER AUX SITUATIONS DIFFICILES - TABAC ACTUALITES, 03/2007, p. 4-5

Les échecs à l'arrêt du tabac sont souvent liés au type de consommation tabagique (intensité, dépendance...), à d'éventuels facteurs génétiques et aux caractéristiques psychosociales des fumeurs (niveau social, degré de motivation, événements et conditions de vie...). La typologie du fumeur doit guider la stratégie du sevrage pour un maximum de chances d'arrêt. Cet article donne quelques exemples de situations difficiles réclamant une attention particulière.

EPI 4049

OPTIMISER LA PRISE EN CHARGE DU SEVRAGE TABAGIQUE- ALCOOLOGIE ADDICTOLOGIE, 09/2005, p. 201-209

La lutte contre le tabagisme semble être entrée dans une phase décisive ; au côté des actions de prévention, la prise en charge du sevrage tabagique s'avère particulièrement importante chez les fumeurs fortement dépendants, les plus exposés aux maladies provoquées par la consommation de tabac. Indépendamment des progrès induits par les nouveaux médicaments de sevrage et une meilleure codification de cette prise en charge, le respect des règles simples présentées dans ce travail, paraît susceptible d'optimiser la réponse à la demande croissante des fumeurs, d'accroître la coordination entre les différents intervenants et d'améliorer le taux de réussite des tentatives d'arrêt.

EPI 3331

LES SUBSTITUTS NICOTINIQUES : DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE / LAGRUE G.CORMIER S.MAUTRAIT C.- ALCOOLOGIE ADDICTOLOGIE, 06/2005, p. 125-130

Les substituts nicotiques (SN) sont disponibles depuis plus de 10 ans, et leur efficacité à la phase de sevrage a été largement démontrée. Une nouvelle stratégie a été récemment étudiée chez les fumeurs insuffisamment motivés : la réduction du risque par la diminution du nombre de cigarettes, en compensant par les substituts oraux. L'expérience clinique montre que ceci peut constituer une étape vers l'arrêt. Les SN sont ainsi de plus en plus efficaces, mais ils ne constituent cependant qu'un élément dans la prise en charge globale et prolongée qu'implique l'aide à l'arrêt du tabac.

EPI 3263

DIMENSIONS DE PERSONNALITÉ ET TABAGISME / CARTON S.- ALCOOLOGIE ADDICTOLOGIE, 06/2005, p. 107-112

Tous les individus ne sont pas égaux devant la dépendance, et il est probable que les personnes les plus susceptibles de tirer bénéfice des propriétés d'une substance soient justement celles qui présentent le plus de risques de devenir dépendantes. Ainsi certaines dimensions de la personnalité peuvent constituer des facteurs de risque de l'initiation, du maintien du tabagisme et du développement de la dépendance, ainsi que de la difficulté à arrêter. De nombreuses études montrent l'implication dans les 2 sexes, à l'adolescence et l'âge adulte, de : 1) l'extraversion et le névrosisme ; 2) la recherche de sensations ; 3) la recherche de nouveauté.

EPI 3260

SEVRAGE TABAGIQUE : DES CLÉS INDISPENSABLES POUR LE PRATICIEN / LE MAITRE B.- DOIN, 2005, 176 p.

L'aide à l'arrêt du tabac fait partie des priorités de santé publique. La position de praticien est une position privilégiée pour conseiller le fumeur de façon individualisée dans le cadre d'une relation thérapeutique durable et empathique. Nombre de fumeurs pensent que l'arrêt du tabagisme est une affaire de volonté et ils sont encore peu informés des traitements actuellement mis à leur disposition. Les deux premières parties apportent des réponses précises aux questions pratiques, tant sur le produit tabac que sur les aides médicamenteuses au sevrage. La troisième partie traite davantage des modalités d'intervention auprès des patients fumeurs. L'objectif de la quatrième partie est de donner des clés pour décrypter une actualité galopante qui n'est pas toujours facile à suivre et des ouvertures supplémentaires pour comprendre la prévention du tabagisme dans sa globalité. Enfin, la dernière partie présente des références utiles pour ceux qui souhaitent s'informer et se former à l'aide au sevrage tabagique. [D'après le résumé d'éditeur]

EPI 3455

AIDE À L'ARRÊT DU TABAC : UTILISATION DE LA FICHE DE SUIVI CES-PHARM / LE MAITRE B., LAGRUE G.

Sur Internet : www.ordre.pharmacien.fr/upload/syntheses/139.pdf

RECOMMANDATION DE BONNE PRATIQUE : LES STRATÉGIES THÉRAPEUTIQUES MÉDICAMENTEUSES ET NON-MÉDICAMENTEUSES DE L'AIDE À L'ARRÊT DU TABAC (RECOMMANDATIONS, ARGUMENTAIRE, PRINCIPAUX MESSAGES, FICHES DE PRATIQUE THÉRAPEUTIQUE) – AFFSSAPS, 2003

Une des Missions de l'Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé (Afssaps) est d'établir des recommandations de bonne pratique et des références médicales, concernant le médicament. D'ici 2015, la mortalité liée au tabac devrait doubler, notamment à cause d'une forte augmentation des décès chez les femmes fumeuses. Cette rubrique regroupe les recommandations concernant les stratégies thérapeutiques médicamenteuses et non médicamenteuses de l'aide à l'arrêt du tabac. Sont également proposées quatre fiches pratiques de thérapeutique.

Sur Internet : <http://afssaps.sante.fr/hmn/10/tabac/sommaire.htm>

TABACOLOGIE ET SEVRAGE TABAGIQUE / PERRIOT J.- JOHN LIBBEY EUROTTEXT, 2003, XV-234 p.

Permet aux spécialistes de l'addictologie (éducateurs, acteurs sanitaires, médecins...) de parfaire leurs connaissances sur la tabacologie et le sevrage tabagique. Après une analyse et un historique du produit "tabac", fait le point sur la toxicité du tabac, détaille la législation française, décrit les liens entre le tabac et l'usager et évalue les différentes stratégies de soins et de prise en charge.

EPI 2593

SEVRAGE TABAGIQUE : COMMENT PRÉVENIR LES RECHUTES / LAGRUE G. (Prof.), DUPONT P.- LA REVUE DU PRATICIEN MEDECINE GENERALE, 27/01/2003, p.67-70

Le tabagisme est un comportement renforcé par une dépendance dont la nicotine est responsable. Les rechutes du tabagisme sont la conséquence soit de sensations importantes de manque physique, soit de conséquences négatives de l'arrêt, soit de stimulations environnementale, soit de perte de motivation, soit de plusieurs facteurs associés. Une évaluation précise de l'état du fumeur, la mise en place d'une aide adaptée, la surveillance du sevrage et le renforcement positif de l'arrêt, sont des moyens efficaces pour limiter le nombre de reprises du tabagisme.

EPI 2284

LA RECHUTE TABAGIQUE : UN ÉCHEC OU UN APPRENTISSAGE NÉCESSAIRE ? / AUBIN H.-J/ (Dr)- ALCOOLOGIE ADDICTOLOGIE, 12/2002, p.370-371

Malgré l'efficacité des traitements, les tentatives d'arrêt du tabac n'aboutissent que rarement à une abstinence complète. Les causes des rechutes sont multifactorielles (fléchissement de la motivation, diminution de la résistance aux situations à risque, émotions négatives, etc.) et le processus de motivation nécessite une maturation longue et difficile. Face à la rechute, les fumeurs ont souvent le sentiment d'avoir fourni des efforts pour rien. Le rôle du thérapeute est alors de mettre en lumière l'expérience acquise qui sera un atout pour les tentatives ultérieures.

EPI 4047

ÉLABORATION D'UN TEST PERMETTANT D'ÉVALUER LA MOTIVATION À L'ARRÊT DU TABAC / LAGRUE G. (Prof.)LEGERON P. (Dr), AZOULAY G. (Dr)- ALCOOLOGIE ADDICTOLOGIE, 03/2002, p.33-37

Un des facteurs essentiels dans l'arrêt du tabac est la motivation sans laquelle aucune réussite n'est possible. Les composantes de la motivation sont multiples : le degré de connaissance concernant le risque, la confiance en soi pour l'arrêt du tabac, les facteurs externes, la pression sociale... En fonction de ces diverses composantes, une liste de 25 questions a été proposée à 238 fumeurs et les résultats ont été confrontés à ceux d'un entretien structuré de motivation. L'analyse statistique a permis de retenir sept items qui expliquent 95% de la variance avec une bonne cohérence interne. Le test de motivation à l'arrêt doit maintenant être validé sur une plus large population. Il pourra alors constituer un élément important pour l'évaluation des fumeurs, complétant le questionnaire de Fagerström et la recherche des troubles anxiodépressifs.

EPI 4046

LE BUPROPION, UN NOUVEAU TRAITEMENT DE LA DÉPENDANCE TABAGIQUE / AUBIN H.-J. (Dr), RENON D. (Dr), LEBARGY F. (Dr)- ALCOOLOGIE ADDICTOLOGIE, 12/2001, p.525-531

Le bupropion a entamé, avec le traitement de la dépendance tabagique, une deuxième carrière après celle d'antidépresseur. Cette molécule inhibe la recapture de la noradrénaline et de la dopamine et antagonise les récepteurs nicotiniques. Deux études princeps d'efficacité, l'une effet-dose et l'autre comparative à un traitement nicotinique, ont montré l'efficacité du bupropion à la dose de 300 mg/j sur l'abstinence tabagique par rapport au placebo et à un traitement standardisé par timbres nicotiniques. Ces études ont également montré un effet de réduction du syndrome de sevrage, des envies impérieuses de fumer et de la prise de poids. L'effet sur la dépendance tabagique semble distinct de l'effet antidépresseur de la molécule. Le bupropion a un bon profil de tolérance, avec des effets secondaires mineurs, essentiellement l'insomnie et la sécheresse de la bouche.

EPI 4048

LE TABAGISME : DE LA PRÉVENTION AU SEVRAGE / Martinet Y. BOHADANA A.- MASSON, 2001, 296 p.

Cet ouvrage évoque les principales questions qui peuvent se poser au sujet de la prévention et du sevrage tabagique. Neuf axes de réflexion sont abordés : aspect économique, composition et impact sur la santé, tabagisme chez

l'adolescent et chez la femme, méthodes de sevrage, dispositif de lutte contre le tabagisme, consommation sur le lieu de travail.

EPI 1180

⇒ Sélection d'ouvrages grand public

ARRÊTER DE FUMER ? / LAGRUE, Gilbert- ODILE JACOB, 2006, 325 p.

Il n'y a pas de méthode idéale : la démarche dépend de chaque fumeur. Ces dernières années, des progrès importants ont été réalisés dans la prise en charge de l'arrêt du tabac et une aide efficace peut maintenant être apportée même aux fumeurs « résistants ».

- Les résultats du traitement nicotinique, utilisé plus rationnellement, sont bien meilleurs.

- De nouvelles médications, les psychotropes, sont apparues. Toutes ces données sont décrites dans cette nouvelle édition qui va ainsi permettre à de nombreux fumeurs de se libérer de leur drogue. [D'après le résumé d'éditeur]

EPI 3855

EN FINIR AVEC LA CIGARETTE ! / CAREWICZ O.- VIGOT, 2005, 126 p.

Ce guide a pour objectif de lutter contre la dépendance à la nicotine et à aider le lecteur à vivre plus sainement, tout en conservant sa ligne. Le programme se fait en plusieurs étapes, de l'auto observation à la prévention des rechutes, en passant par le sevrage, et la stabilisation. Cette méthode promet d'arrêter facilement et définitivement, de comprendre et de surmonter la dépendance et de lutter efficacement contre les rechutes.

EPI 3940

ARRÊTER DE FUMER DEFINITIVEMENT GRÂCE À L'AUTO-HYPNOSE / ESTOURNEL I.- CRISTAL, 2005, 159 p.

La cigarette au préalable fortement banalisée dans nos sociétés, est peut-être une des drogues dont il est le plus difficile de "décrocher". La dépendance à la nicotine n'est pourtant pas une fatalité. Arrêter de fumer sans effets secondaires, grâce à des méthodes entièrement naturelles, c'est possible, et ce livre tente de le prouver.

Dans un premier temps, l'auteur décrit les techniques les plus percutantes de déconditionnement mental et notamment au niveau de l'inconscient. Ce livre donne une méthode pour évaluer soi-même son degré de dépendance et agir en conséquence.

La deuxième phase comprend des exercices simples à mettre en pratique. A leur terme, le fumeur doit être prêt pour le sevrage proprement dit. Un cap difficile que ce livre peut aider à passer. Les vertus de la gym douce et de l'acupressing y sont décrites. Auto-hypnose, dessins actifs et techniques de suggestion en sont les compléments.

EPI 3939

NE PLUS FUMER / CLAUZEL I.- RETZ, 2005, 159 p.

Sur 15 millions de fumeurs, un sur deux désire s'arrêter de fumer ; chaque jour, 2 000 personnes seulement se décident et y parviennent pendant au moins un an. Beaucoup d'appelés, peu d'élus. Quelle en est la raison ? Fumer entraîne une dépendance, une addiction dit-on dans le jargon des psy. Cette dépendance est certes biologique, mais elle est aussi comportementale ou psychologique. Se libérer de cette dépendance nécessite avant tout de bien la connaître pour mieux l'apprivoiser et la maîtriser. Cet ouvrage va judicieusement accompagner le candidat au sevrage dans sa quête d'un nouveau comportement de mieux-être.

EPI 3468

ARRÊT DU TABAC / ABDENNBI K.- MEDI-TEXT, 2005, 78 p.

Réussir à arrêter de fumer nécessite de savoir réellement ce qu'il en est de la dépendance au tabac, des moyens permettant d'éviter le syndrome de manque, de leurs modalités d'utilisation, des conséquences de l'arrêt du tabac.

Afin d'aider les fumeurs dans leur sevrage tabagique, cet ouvrage revient sur nombre de clichés et d'idées reçues qui pourraient entraver leur réussite : arrêter du jour au lendemain est dangereux ; l'arrêt du tabac entraîne systématiquement une prise de poids ; il existe des traitements "miracle" pour arrêter.

EPI 3416

Complément d'information

- ⇒ **Bibliographie complémentaire (à télécharger)**
- ⇒ **Sélection d'outils de prévention sur le tabac (à télécharger)**

28/05/07

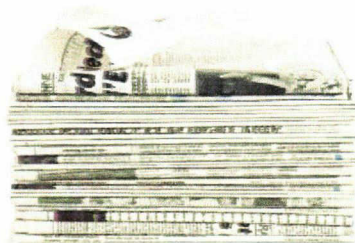
**BREVES SELECTIONNEES POUR VOUS DANS LA PRESSE SPECIALISEE
(ces brèves sont reproduites ici intégralement)**

Dépendance - La CNSA favorable à une 5^e branche de la Sécurité sociale « Le directeur de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), Denis Piveteau, a plaidé pour la création d'une cinquième branche de la Sécurité sociale pour les personnes âgées et handicapées en perte d'autonomie, dans un entretien publié le 15 mai dans « La Croix ». Il estime, par ailleurs, qu'il faudra « mobiliser, rien que pour l'accueil en établissement, au moins 4 milliards d'euros supplémentaires d'ici 2012 ». **La Gazette des Communes n° 21 du 21 mai 2007**

Parentel, implantée en Bretagne vient d'ouvrir son site internet. « L'association, créée en 1989 par des professionnels et des associations sensibilisées aux questions de l'enfance et de la famille, propose un service d'écoute pour les parents, une unité de recherche et de formation sur la parentalité et un service jeunes sur trois lieux d'accueil différents pour les parents : Brest, Morlaix et Quimper. A cela il convient d'ajouter une ligne d'appel pour les parents et deux numéros de téléphone et une adresse électronique pour les jeunes. Parentel publie également « les carnets de parentel » avec quatre numéros par an. » **Lien social n°841 du 24 mai 2007**

28/05/2007

Info Presse



Zoom sur une semaine d'actualités !

Retrouvez en effet dans votre rubrique « Info Presse » le résumé d'une sélection d'articles, de dossiers, de revues couvrant le social et l'action sociale

Pour approfondir votre lecture, utilisez l'imprimé (joint à votre panorama de presse)

Il vous permettra de passer commande auprès de la DocDgas

Les documents au format pdf vous seront ensuite envoyés par groupwise

EMPLOI CHOMAGE

L'AGRÈMENT DES SERVICES À LA PERSONNE [1ère partie] - ASH, 18/05/2007, n°2508, p. 23/31

Dossier en deux parties intégrant les dernières modifications relatives au régime de l'agrément des services à la personne. Sont abordés dans ce numéro, le périmètre et la délivrance de l'agrément.

22115

LORMONT : ACCES DIRECT A L'EMPLOI DURABLE - TERRITOIRES, 04/2007, n°477, p. 4

Encart valorisant l'initiative de l'association Accès, créée en 1984 à Lormont, dans la banlieue Bordelaise et ayant mis en œuvre la méthode IOD (intervention sur les offres et les demandes d'emploi). Méthode qui consiste à accompagner les demandeurs d'emploi en difficulté vers des emplois durables. Bref aperçu.

22118

FAMILLE

ENTRE MAISON, ENFANT(S) ET TRAVAIL : LES DIVERSES FORMES D'ARRANGEMENT DANS LES COUPLES - ETUDES ET RESULTATS, 04/2007, n°570, 8 p.

D'après cette étude, dans 50% des cas ce sont les femmes qui se chargent des tâches domestiques dont la prise en charge des enfants. Mais on remarque que de plus en plus d'hommes relaient leur femme dans ces tâches.

Ce document est également téléchargeable sur le site internet suivant :

<http://www.sante.gouv.fr/drees/etude-resultat/er570/er570.pdf>

10232

JEUNESSE

CIRCULAIRE RELATIVE A L'ARTICLE 5 DE LA LOI N° 2007-297 DU 5 MARS 2007 RELATIVE A LA PREVENTION DE LA DELINQUANCE - SECRETAIRE GENERAL DU COMITE INTERMINISTERIEL DE PREVENTION DE LA DELINQUANCE, 2007, 9 p.

Ce texte précise les montants affectés dans le cadre du fonds interministériel de prévention de la délinquance. Pour le département du Nord, le montant de la dotation est de l'ordre de 1 097 271 euros. Cette dotation pourra être affectée aux actions développées par les collectivités locales mais aussi aux mesures d'accompagnement parental et contre l'absentéisme scolaire.

12087

PREVENTION ETHIQUE ET RESPECT DE L'INTIMITE DES FAMILLES, 2007, 2 p.

Le collectif a interpellé via une lettre, les candidats au 2ème tour de la présidentielle à propos de l'article 8 de la loi de prévention de la délinquance. qui met en place un secret professionnel partagé pour les travailleurs sociaux. Nicolas Sarkozy répond que cette disposition pourrait être revue.

Ce document est également téléchargeable sur le site internet suivant :

<http://www.pasde0deconduite.ras.eu.org>

22076

PERSONNES AGEES

DECRET RELATIF AUX MODALITES DE MEDICALISATION ET DE TARIFICATION DES ETABLISSEMENTS MENTIONNES AU I BIS DE L'ARTICLE L 313-12 DU CASF - JOURNAL OFFICIEL, 11/05/2007, n°109, 2 p.

Dorénavant les établissements accueillant des personnes âgées et relevant simultanément des dispositions du Code de la construction et de l'urbanisme sur les logements foyers peuvent déroger à l'obligation de signature d'une convention tripartite avec le préfet et le président du conseil général. Il faut toutefois pour cela que le nombre de leurs résidents classés en GIR 1 et 2 ne dépasse pas 10% de la capacité autorisée. Ces établissements ont également la possibilité d'opter pour une convention tripartite s'appliquant uniquement à la capacité d'accueil correspondant à l'hébergement des résidents classés dans les GIR 1 à 4, c'est-à-dire susceptibles de bénéficier de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). Dans ce cas, la capacité d'accueil

soumise à cette convention tripartite partielle doit être installée dans un bâtiment distinct, dans un corps de bâtiment de l'immeuble ou dans des locaux constitués en unités de vie autonomes.

22114

L'ALLOCATION DE SOLIDARITE AUX PERSONNES AGEES - TRAVAIL SOCIAL ACTUALITES, 18/05/2007, n°1115, p. 13/19

L'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA), prestation unique et différentielle, s'est substituée aux diverses prestations du minimum vieillesse, depuis janvier 2007. Ce dossier présente les conditions d'attribution,

la procédure, les montants, le versement et le contrôle de cette nouvelle prestation. Un encart définit également le SASPA, nouveau service qui examine les demandes d'ASPA des personnes qui ne relèvent d'aucun régime de base d'assurance vieillesse.

22120

PERSONNES HANDICAPEES

LES SERVICES D'EDUCATION SPECIALE ET DE SOINS A DOMICILE (SESSAD) - ETUDES ET RESULTATS, 05/2007, n°574, 8 p.

Les structures pour enfants déficients intellectuels représentent près de 50% des SESSAD. On constate qu'ils interviennent autant à domicile que dans leurs propres locaux. Enfin 30% des enfants n'ont pu bénéficier d'un suivi par ces services et ni d'un accueil en établissement.

Ce document est également téléchargeable sur le site internet suivant :

<http://www.sante.gouv.fr/drees/etude-resultat/er574/er574.pdf>

22119

POUR LA GARANTIE D'UN REVENU D'EXISTENCE POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP - CONSEIL NATIONAL CONSULTATIF DES PERSONNES HANDICAPEES, 2007, 11 p.

Le CNCPH (Conseil national consultatif des personnes handicapées) préconise l'installation d'un revenu minimum garanti équivalent au montant brut du SMIC (1254 euros).

Ce document est également téléchargeable sur le site internet suivant :

<http://www.apf.asso.fr/documents/actualites/CNCPHcommission3Rapportressources.pdf>

22117

PROTECTION DE L'ENFANCE

PREVENTION EDUCATION AED AEMO - CONSEIL GENERAL DES HAUTES PYRENEES, 2006, 35 p.

Ce guide est un outil pour les éducateurs qui interviennent en milieu ouvert ou à domicile dans le département des Hautes-Pyrénées. Chaque procédure y est schématisée. Une fiche de poste d'assistant socio-éducatif est incluse en annexe.

22014

DEFINIR DES MODES D'INTERVENTION SOCIO-EDUCATIVE A LA FOIS OUVERTS A TOUS ET CAPABLES DE PRENDRE EN CHARGE LES PUBLICS LES PLUS ISOLES, 2005, 13 p.

Cet article présente une action intitulée "Permanence éducative en milieu ouvert" qui s'est développée dans une structure située dans la ville de Longjumeau. Le travail effectué par les professionnels conjuguent à la fois une approche spécifique et globale de la personne.

Ce document est également téléchargeable sur le site internet suivant :

<http://netx.u-paris10.fr/eusarf/ActePdf/OttFablet.pdf>

22011

SANTE

LA SANTE DES ADOLESCENTS SCOLARISES EN CLASSE DE TROISIEME EN 2003-2004. PREMIERS RESULTATS - ETUDES ET RESULTATS, 05/2007, n°573, 8 p.

Cette étude montre que les adolescents scolarisés en ZEP sont plus sujets à l'obésité et aux troubles oculaires. La catégorie sociale à laquelle appartient les parents a un impact non négligeable sur la santé de leurs enfants. On constate aussi que la couverture vaccinale contre l'hépatite concerne seulement 42% des adolescents scolarisés.

Ce document est également téléchargeable sur le site internet suivant :

<http://www.sante.gouv.fr/drees/etude-resultat/er573/er573.pdf>

22116

DIMENSIONS TERRITORIALES DES POLITIQUES DE SANTE PUBLIQUE ET INFLUENCE SUR LES METIERS - SANTE PUBLIQUE, 02/2007, n°1, p. 21/35

Le contexte français de la mise en œuvre des politiques de santé publique a été soumis, pendant la dernière décennie, à de nombreuses influences (évolution des rôles des autorités publiques et parapubliques, réajustement des missions de l'administration déconcentrée, affirmation de l'importance des territoires en tant

qu'espaces de décision et d'implantation, réformes...). Les auteurs de cet article proposent une analyse des évolutions des politiques publiques : restructuration des niveaux infra-régionaux, les nouvelles pratiques partenariales, le niveau régional comme lieu d'intégration, les conséquences de ces évolutions dans la santé publique. Elles s'interrogent ensuite sur l'évolution des métiers : le point de vue des agents de l'Etat sur la régionalisation et le repositionnement institutionnel, la crise de la légitimité professionnelle, l'animation territoriale en santé.

22093

PROTECTION MATERNELLE ET INFANTILE

METTEZ-VOUS A LA PLACE D'OLI - CONSEIL GENERAL D'EURE-ET-LOIRE, 2004, 4 p.

A travers la vie du personnage Oli, de multiples conseils sont prodigués aux parents pour un respect du sommeil ou de la sieste pour leur enfant.

Ce document est également téléchargeable sur le site internet suivant : www.cg27.fr/

22012

LES CONDUITES VIOLENTES CHEZ LES ENFANTS DE 3 A 6 ANS : COMPRENDRE POUR MIEUX INTERVENIR - REFLETS, 2003, n°1, 28 p.

Les auteurs présentent les résultats d'une étude effectuée sur plusieurs dizaines d'enfants canadiens violents âgés entre 3 et 6 ans. Ils montrent que ces enfants violents souffrent d'anxiété et de dépression et doivent bénéficier d'un accompagnement social approprié.

Ce document est également téléchargeable sur le site internet suivant :

<http://www.erudit.org/revue/ref/2003/v9/n1/010865ar.pdf>

22013

LES ATTENTES DES FRANCAIS VIS-A-VIS DES MODES DE GARDE POUR LES JEUNES ENFANTS - RECHERCHES ET PREVISIONS, 03/2007, n°87, p. 83/88

Cet article cite les résultats d'une étude du CREDOC qui révèle que les français sont plutôt pour la fourniture des aides sous forme d'équipements collectifs ou de services plutôt que des aides en espèces. Ils pensent en majorité que les pouvoirs publics devraient renforcer le développement des services d'accueil collectifs.

L'assistante maternelle reste le choix d'accueil le plus apprécié.

Ce document est également téléchargeable sur le site internet suivant : <http://www.cnaf.fr>

22091

PROTECTION SOCIALE

PAS DE POLITIQUE D'ACCES AUX DROITS SOCIAUX SANS INFORMATION SUR LES PUBLICS VULNERABLES - RECHERCHES ET PREVISIONS, 03/2007, n°87, p. 71/16

L'accès aux droits pour les personnes exclues est-elle une réalité en France? Pour répondre à cette question, l'auteur a analysé la gestion de l'APA (allocation personnalisée d'autonomie) et l'accès des Rmistes à la CMU.

Une implication des associations et une meilleure articulation des dispositifs comme les PARADS (points d'accueil en réseau pour l'accès aux droits sociaux) pourraient réduire l'absence de recours aux prestations sociales.

Ce document est également téléchargeable sur le site internet suivant : <http://www.cnaf.fr>

22088

CIRCULAIRE INTERMINISTERIELLE DEFINISSANT LES NOUVELLES DISPOSITIONS CONTENUES DANS LA VERSION 2007 DU PLAN CANICULE ET PRECISANT LES ACTIONS A METTRE EN OEUVRE AU NIVEAU LOCAL POUR DETECTER, PREVENIR ET LUTTER CONTRE LES CONSEQUENCES SANITAIRES D'UNE CANICULE - MINISTERE DE LA SANTE ET DES SOLIDARITES, 04/05/2007, 7 p.

Le plan canicule comporte toujours trois niveaux : "veille saisonnière", "mise en garde", "mobilisation maximale". Les priorités de ce dispositif seront, entre autres, la lutte contre l'isolement, la mobilisation des acteurs.

21060

L'ALLOCATION UNIVERSELLE EN FRANCE : ETUDE DE SON IMPACT SUR LE REVENU DISPONIBLE DES MENAGES ET LE COUT DU TRAVAIL, 11/12/2006, 22 p.

L'auteur étudie la faisabilité de la mise en œuvre de l'allocation universelle en France. Elle se substituerait à plusieurs prestations existantes (RMI, APA, ASS, API, allocations familiales). Afin de financer cette allocation, il

28/05/2007

est envisagé la suppression des contrats aidés et l'augmentation de la TVA. Enfin le coût financier de la mise en place de cette allocation est évalué à 181 milliards d'euros.

Ce document est également téléchargeable sur le site internet suivant :

<http://www.allocationuniverselle.com/doc/FeodaliteSociale.pdf>

22010

28/05/07



Lu pour vous

Découvrez les nouveautés de la DocDgas !
« Lu pour Vous » vous invite en effet à parcourir une sélection de récentes acquisitions
d'ouvrages, de vidéocassettes, de rapports, d'actes de colloques...
N'hésitez pas à nous contacter pour les emprunter !
(15 jours d'emprunt renouvelable)
Vos suggestions d'achats sont également les bienvenues !

28/05/07

PERSONNES AGEES

LA MALTRAITANCE DES PERSONNES AGEES - COMITE NATIONAL DE VIGILANCE CONTRE LA MALTRAITANCE DES PERSONNES AGEES, 2005 Ce cd-rom a été élaboré pour sensibiliser le grand public et les professionnels afin de mieux prévenir les situations à risques de maltraitements de personnes âgées. Au sommaire : les différents aspects de la maltraitance, les acteurs, la prévention, les textes réglementaires et législatifs.
PA-MAL-16 / 6262

PERSONNES HANDICAPEES

CULTURE ET HANDICAP : GUIDE PRATIQUE DE L'ACCESSIBILITE - MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION, 2007, 207 p.

Destiné aux professionnels de la culture, il est un outil d'aide complet avec des références de textes législatifs à l'appui. Il intègre la charte d'accueil des personnes handicapées dans les équipements culturels signée suite à la loi handicap de 2005 inscrivant des critères d'accessibilité dans les lieux publics. Ce guide présente ainsi l'ensemble des dispositifs techniques qui permettent l'accès aux personnes handicapées dans les lieux culturels. Il comprend également des outils pour faire l'état des lieux de l'accessibilité de la structure culturelle.

Ce document est également téléchargeable sur le site internet suivant :

<http://www.culture.gouv.fr/handicap/pdf/guide.pdf>

PH-ACC-8 / 17947

PROTECTION MATERNELLE ET INFANTILE

ACCUEIL DE LA PETITE ENFANCE : GUIDE PRATIQUE - MINISTERE DE LA SANTE ET DES SOLIDARITES, 2007, 84 p.

Ce document fait le point sur l'accueil des enfants de moins de six ans par les établissements d'accueil. Il applique les modifications apportées par le décret n°2007-206 du 20/02/2007. Il a été élaboré essentiellement pour les professionnels dont ceux de la PMI. Il répond à quelques questions comme comment créer une micro-crèche? quelles sont les normes d'accueil?.

Ce document est également téléchargeable sur le site internet suivant :

http://www.famille.gouv.fr/dossiers/accueil_petite_enfance/guide.pdf

22121

LES TROUBLES PSYCHIQUES EN CENTRE MATERNEL - CAHIERS DE CHALIGNY, 2006, 131 p.

Cet ouvrage dresse un bilan de l'étude des troubles mentaux chez les femmes accueillies dans les centres maternels de Paris de 2005 à 2006. Les auteurs présentent une vingtaine de recommandations pour renforcer leur prise en charge. Parmi elles, il est demandé de favoriser le respect de la confidentialité des informations partagées, former les professionnels au repérage des troubles psychiques, la mise en place d'actions interinstitutionnelles et d'une démarche qualité.

PMI-MAT-108 / 22112

ABECE D'ART : EVEIL CULTUREL ET PETITE ENFANCE - MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION MINISTERE AFFAIRES SOCIALES ET SOLIDARITE NATIONALE, 1991, 66 p.

Tour d'horizon des initiatives développées en France pour développer la culture chez les enfants. Toutes les disciplines artistiques sont couvertes : musique, danse, livre, théâtre. Il est fait écho de l'initiative de la ville de Villeneuve-d'Ascq qui a développé "la maison d'Arthur" qui permet de sensibiliser les enfants à la lecture dès 18 mois. A la fin du document, il est présenté les formalités à remplir pour bénéficier d'aides des DDASS et des DRAC pour développer des actions culturelles dans les structures de petite enfance.

PMI-ENS-27 / 22111

28/05/07

VICTOR ET LEA - INPES, 2005, 12 min

12 petits films d'une minute mettant en scène un enfant dans un acte de la vie quotidienne à la maison (cuisine, escalier, la salle de bains, chambre). L'originalité de ces films est qu'ils sont filmés à la hauteur moyenne des enfants. Ce document peut être obtenu gratuitement par l'INPES en contactant par e-mail Mme Ferry sur beatrice.ferry@inpes.sante.fr

PMI-PENF-64 / 13639

PROTECTION DE L'ENFANCE

ON GARDE L'ESPOIR - DELEGUE GENERAL AUX DROITS DE L'ENFANT, 2006, 274 p.

Cet ouvrage dresse un bilan de l'activité du délégué général aux droits de l'enfant en Belgique. Les dossiers traités sont la pauvreté des enfants, la maltraitance et les abus sexuels.

Ce document est également téléchargeable sur le site internet suivant :

http://www.cfwb.be/dgde/On_garde_lespoir.pdf

PRO-DRO-56 / 15106

SANTE

UTILISER LE DISQUE D'INDICE DE MASSE CORPORELLE EN PRATIQUE CLINIQUE - INPES, 2007

Cette pochette contient deux disques qui permettent de déterminer l'indice de masse corporelle d'un enfant ou d'un adulte. Ils sont utilisés dans l'objectif de savoir si la personne a un poids normal, un surpoids ou souffre l'obésité. Ce document peut être obtenu gratuitement et en nombre sur simple demande par fax à l'INPES : 01 49 33 23 91.

SAN-GEN-145 / 22113

A TATONS LA NUTRITION..... - VILLE DE CHATEAUROUX, 2006, 115 p.

Ce jeu permet d'apprendre de façon ludique de manger équilibré aux enfants dès 7 ans mais également aux adultes. Le principe du jeu est de remplir un panier en répondant à des questions sur la nutrition. Il a été réalisé par des enfants des écoles primaires de la ville de Châteauroux. Ce document n'est pas empruntable mais il est consultable à la Documentation Information sociales. Ce document est vendu 35 euros par le service santé publique de la ville joignable au 02 54 08 33 72.

SAN-GEN-144 / 19382



DIRECTION GENERALE
DE L'ACTION SOCIALE

Service Documentation et
Informations Sociales

Téléphone : 03 28 07 75 25

Fax : 03 28 07 75 28

Groupwise : DOCDGAS

**PANORAMA DE PRESSE DOC DGAS
DU 28 mai 2007**

**DEMANDE D'ARTICLES ET D'OUVRAGES
(Merci de remplir un imprimé par
demandeur)**

Nom – Prénom :

Fonction :

Adresse de votre Service :

Coordonnées Téléphoniques :

Fax :

N° des documents demandés		Adresse Groupwise pour l'envoi des articles (votre adresse ou celle d'un(e) collègue)
Articles Lois, décrets...	Ouvrages vidéocassettes	

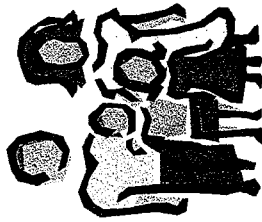
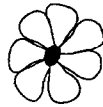
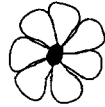
**Annexe 3: EXEMPLE DE SUPPORT DE
COMMUNICATION REALISE PAR LE
DEPARTEMENT**

Jours et horaires

d'ouverture

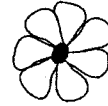
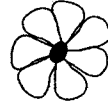
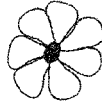
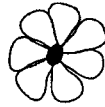
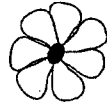
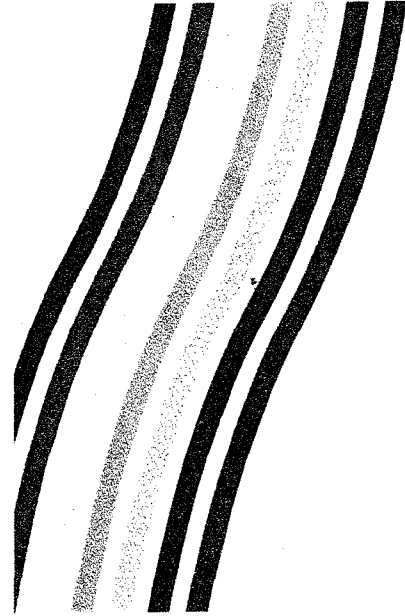
de «L'ENTRE - TEMPS»

- **Mardi** de 8h30 à 12h30
- **Mercredi** de 8h30 à 12h30
et 13h30 à 17h30
- **Jedi** de 13h30 à 17h30



Direction Territoriale de Prévention
et d'Action Sociale du Valenciennois
42 bis avenue de Condé
59300 Valenciennes

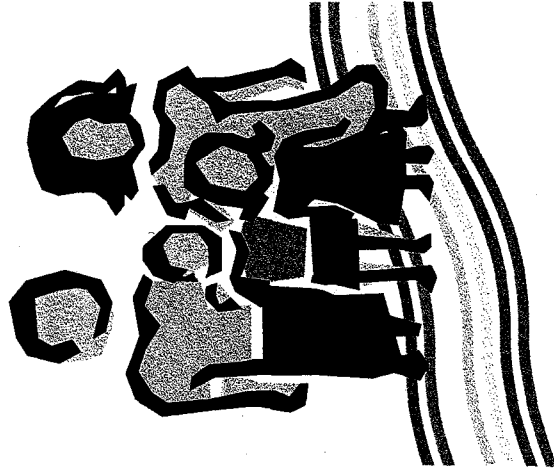
Tél. : 03 27 19 34 50



Conseil Général
Département du Nord

Direction Générale Adjointe Chargée
de l'Action Sociale
Direction Territoriale de Prévention
et d'Action Sociale du Valenciennois

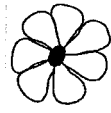
L'ENTRE - TEMPS



Pour l'enfant confié à l'Aide Sociale à l'Enfance
et ses parents, un lieu de rencontres préparées
et accompagnées par des professionnels.



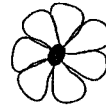
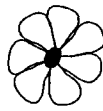
57 bis Avenue Villars - 59300 Valenciennes
Tél. : 03 27 49 66 30



Pour vous parents :

C'est un moment que vous pouvez partager avec votre enfant pour :

- Connaître ou mieux le connaître
- Mieux le comprendre
- L'écouter
- Parler des difficultés



L'ENTRE - TEMPS

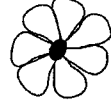
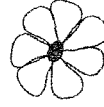


C'est une équipe de travailleurs médico-sociaux formée à l'écoute et à l'accompagnement

Vous êtes orientés vers l'Entre - Temps par le référent social qui suit votre famille et votre enfant.

Vous rencontrez alors la coordinatrice qui vous présentera le lieu.

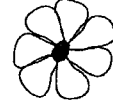
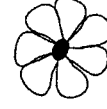
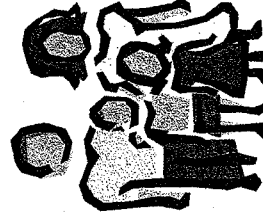
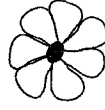
Puis, vous serez reçu avec votre enfant en présence du référent social, par les accompagnants de l'Entre - Temps qui accompagneront les visites avec votre enfant.



Pour toi enfant :

En rencontrant tes parents avec un professionnel de «L'Entre - Temps», tu peux :

- Jouer, parler et écouter
- Connaître ou mieux connaître tes parents
- Etre respecté en tant que personne.



Annexe 4 : COPIES ECRAN ALEXANDRIE

Figure 1: Saisie de fiches concernant les initiatives locales menées sur le Département

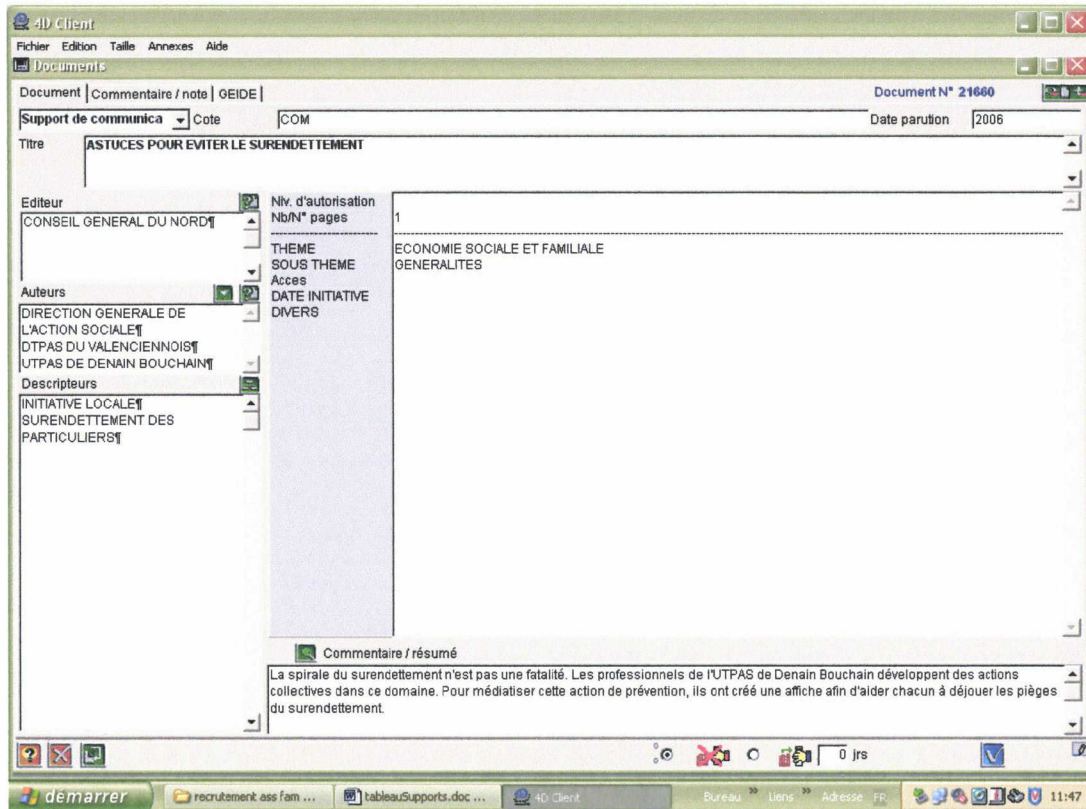


Figure 2 : procédure pour éditer des fiches

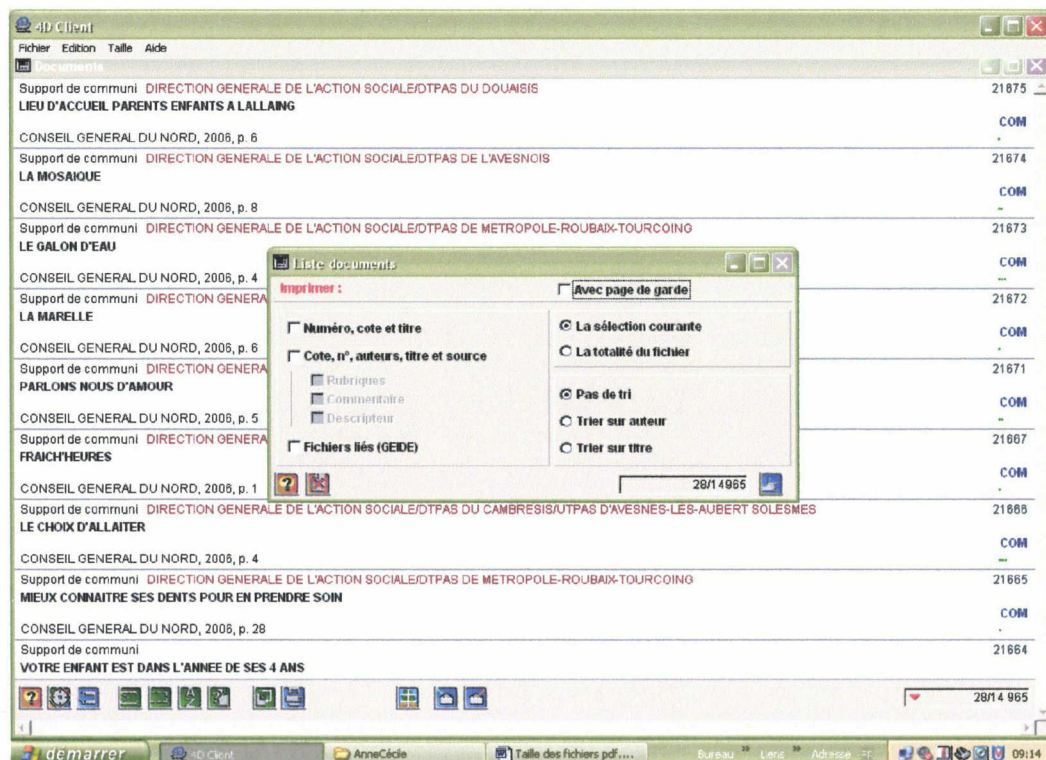
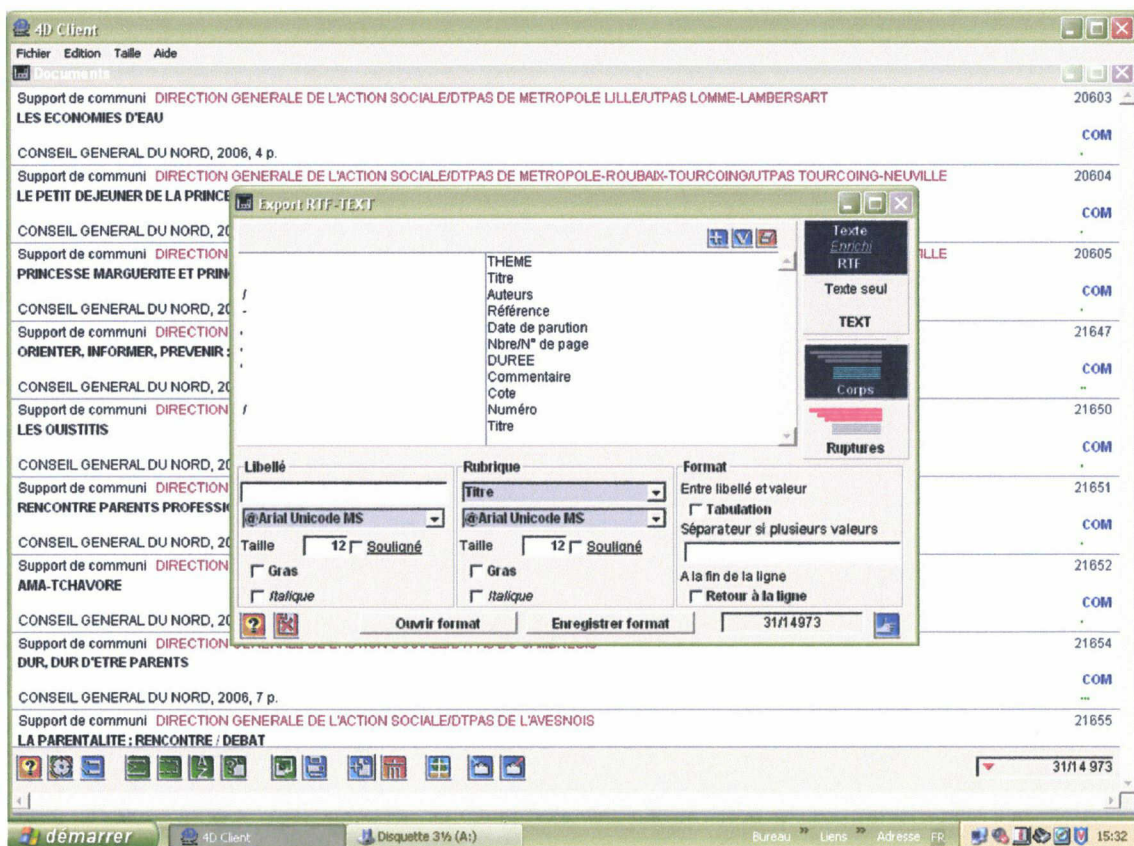


Figure 3 :

Procédure d'export de notices celles-ci seront affichées en .Txt il faudra alors les ouvrir avec Word



**Annexe 5 : CHARTE DEPARTEMENTALE DE
L'ACCUEIL**

Charte Départementale de l'accueil

Un accès plus facile à nos services

- Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture au public :
 - du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30
- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur

Un accueil attentif et courtois

- Nous vous donnons le nom et la fonction de votre interlocuteur
- Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles
- Nous vous demandons uniquement les documents indispensables à la constitution de vos dossiers

Une réponse compréhensible et adaptée à votre demande

- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et formulaires
- Votre courrier fait l'objet d'une attention particulière et est traité dans les meilleurs délais :
 - il est transmis directement à son destinataire
 - fait l'objet d'un accusé de réception :
 - vous précisant les coordonnées du service à même de répondre à vos attentes
 - vous précisant les suites données à votre demande (dossier complet ou incomplet)
- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques, du lundi au vendredi, pendant les horaires suivants :
 - De 8h30 à 12h30 et
 - De 13h30 à 17h30

Une prise en compte systématique de vos réclamations pour l'amélioration de votre accueil

- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et nous vous apportons une réponse appropriée

A votre écoute pour progresser

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil
- Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place
- Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis

**Annexe 6 : PREMIERES EBAUCHES
D'AFFICHES**



CHARTE DEPARTEMENTALE DE L'ACCUEIL

***Ensemble construisons la charte départementale de l'accueil en
UTPAS !(unité territoriale de protection et d'actions sociales)***

Pour vous, nous nous engageons sur :

Un accès plus facile à nos services

- *Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture au public :*
 - *du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30*
- *Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur*



*« Bienvenue ! nos locaux vous sont ouverts du lundi au
vendredi et vous trouverez nos horaires affichées sur
la porte.*

*Je me tiens à votre disposition pour vous diriger vers
le bon service ou la bonne personne»*



CHARTRE DEPARTEMENTALE DE L'ACCUEIL,
*L'engagement individuel et collectif des agents des UTPAS du Nord
de toujours mieux vous accueillir !*

Notre 1^{er} Engagement : un accès plus facile à nos services !

- > *Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture au public :
du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30*
- > *Nous nous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur*



« Avec ou sans rendez-vous, vous êtes les bienvenus ! Nous vous accueillons 8 heures par jour, du lundi au vendredi ! ...

*Vous avez un doute sur les horaires d'ouverture de nos locaux ?
Merci de vous reporter au panneau d'affichage, à l'extérieur du bâtiment...*

Si je ne peux vous renseigner personnellement, je me propose de vous orienter vers l'interlocuteur approprié »

**Annexe 7 : PREMIERE IDEE DE MAQUETTES
FINALES PROPOSEES AU SOCP**

L'Accueil, c'est...

**Le premier contact de l'usager avec l'UTPAS
Une porte ouverte aux jours et horaires affichés
Une plate-forme d'informations et d'orientation**



Dessin : main tendue

**CHARTRE DEPARTEMENTALE DE L'ACCUEIL,
L'engagement individuel et collectif des agents
des UTPAS du Nord
de toujours mieux vous accueillir !**

Notre 1^{er} Engagement :

Un accès plus facile à nos services !

**> Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture
au public :**

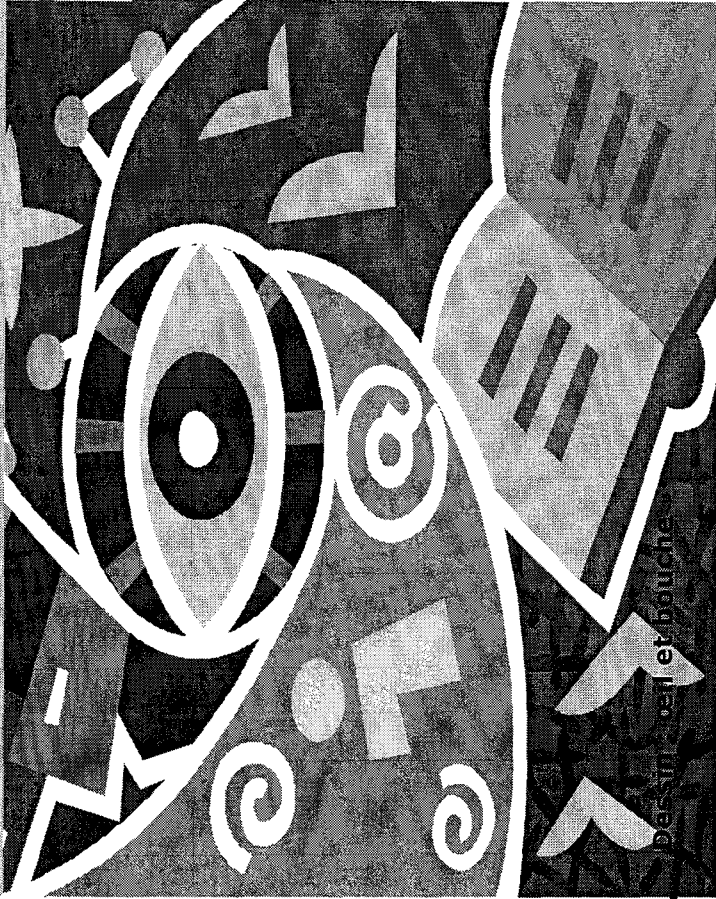
Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30

Et de 13h30 à 17h30

**> Nous vous orientons vers le bon service et le bon
interlocuteur**

L'Accueil, c'est aussi...

Des yeux, une bouche, une voix qui entrent en communication, écoutent, questionnent et donnent l'information appropriée



Des yeux, une voix et bouche

**CHARTRE DEPARTEMENTALE DE L'ACCUEIL,
L'engagement individuel et collectif des agents
des UTPAS du Nord
de toujours mieux vous accueillir !**

**Notre 2^{ème} Engagement :
Un accueil attentif et courtois !**

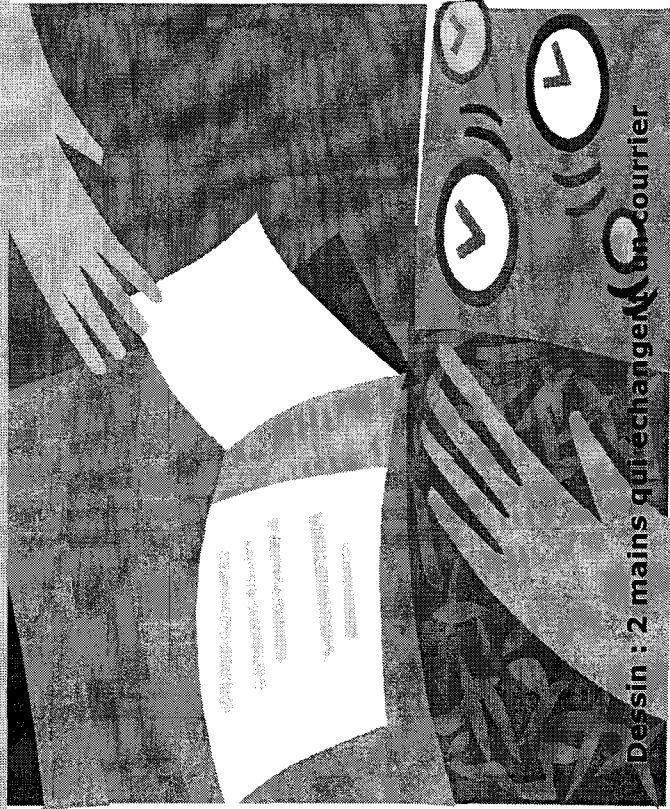
- > Nous vous donnons le nom et la fonction de votre interlocuteur*
- > Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles*
- > Nous vous demandons uniquement les documents indispensables à la constitution de vos dossiers*

Une Réponse de qualité, c'est ...

Un accueil personnalisé ou téléphonique dans des créneaux horaires affichés

Une réponse à chaque demande écrite

Une communication régulière sur l'évolution d'un dossier



Dessin : 2 mains qui échangent un courrier

CHARTE DEPARTEMENTALE DE L'ACCUEIL,

L'engagement individuel et collectif des agents des UTPAS du Nord de toujours mieux vous accueillir !

Notre 3^{ème} engagement :
Une réponse compréhensible et adaptée à votre demande !

➤ Nous sommes attentifs à la lisibilité et la clarté de nos courriers et formulaires

➤ Votre courrier fait l'objet d'une attention particulière ; il est traité dans les meilleurs délais :

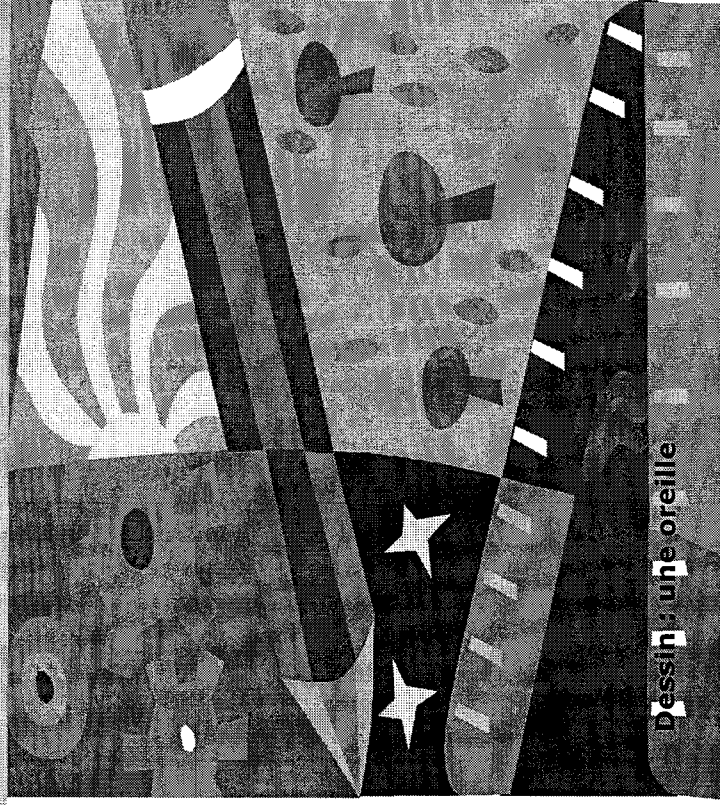
- Il est transmis directement à son destinataire
- Il fait l'objet d'un accusé de réception qui vous précise :

- Les coordonnées du service qui répondra à vos attentes
- Les suites données à votre demande : dossier complet ou incomplet

➤ Nous répondons à tous vos appels téléphoniques, du Lundi au vendredi :

- de 8 h30 à 12h30
- et de 13h30 à 17h30

Ecouter pour améliorer, c'est ...
Accepter et enregistrer les remarques
des usagers
Les informer sur leurs droits et délais de
recours



Dessin : une oreille

CHARTRE DEPARTEMENTALE DE L'ACCUEIL,
L'engagement individuel et collectif des agents des
UTPAS du Nord
de toujours mieux vous accueillir !

Notre 4^{ème} engagement :
Une prise en compte systématique de vos réclamations

- *Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations*
- *Nous leur apportons une réponse appropriée*

**Progresser et réussir ensemble ?
Se questionner et questionner l'autre,
évaluer, communiquer**



**Dessin : l'ensemble des éléments
précédents figurant une personne**

CHARTE DEPARTEMENTALE DE L'ACCUEIL, L'engagement individuel et collectif des agents des UTPAS du Nord de toujours mieux vous accueillir !

**Notre 5^{ème} engagement :
A votre écoute pour progresser !**

- *Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction quant à la qualité de notre accueil*
- *Nous mesurons les résultats des actions que nous mettons en place*
- *Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis*

**Annexe 8 : DEUXIEME IDEE DE MAQUETTES
FINALES PROPOSEES AU SOCP**



CHARTE DEPARTEMENTALE DE L'ACCUEIL,
*L'engagement individuel et collectif des agents des UTPAS du Nord
de toujours mieux vous accueillir !*

Notre 1^{er} Engagement :
Un accès plus facile à nos services !

- > Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture au public :
du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30*
- > Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur*

*La qualité de l'accueil, c'est
essentiel !*



*Car c'est le premier contact de
l'utilisateur avec l'UTPAS,*

*C'est vrai que je ne peux pas
toujours lui fournir les
renseignements qu'il attend*

Madame Dupont, agent d'accueil à l'UTPAS

*...aussi, je m'efforce de le
faire patienter et de
l'orienter vers
l'interlocuteur approprié*



CHARTRE DEPARTEMENTALE DE L'ACCUEIL,
*L'engagement individuel et collectif des agents des UTPAS du Nord
de toujours mieux vous accueillir !*

Notre 2^{ème} Engagement :
Un accueil attentif et courtois !

- > Nous vous donnons le nom et la fonction de votre interlocuteur*
- > Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.*
- > Nous vous demandons uniquement les documents indispensables à la constitution de vos dossiers*

Bonjour ! Est-il utile que je me présente ? Mon nom et ma fonction sont sur mon bureau...

En salle d'attente, vous trouverez affichés les horaires de permanences des travailleurs sociaux de votre UTPAS

Désolé ! Le terme de ce courrier est un peu compliqué ; je vais vous l'expliquer...

Voici la liste des pièces à fournir pour votre dossier

Madame Dubont, agent d'accueil à l'UTPAS de



**CHARTE DEPARTEMENTALE DE L'ACCUEIL,
L'engagement individuel et collectif des agents des UTPAS du Nord
de toujours mieux vous accueillir !**

Notre 3^{ème} Engagement :

Une réponse compréhensible et adaptée à votre demande !

- > *Nous sommes attentifs à lisibilité et à la clarté de nos courriers et formulaire*
- > *Votre courrier fait l'objet d'une attention particulière et est traité dans les meilleurs délais :*
 - *Il est transmis directement à son destinataire*
 - *Fait l'objet d'un accusé de réception*
 - *Vous précisant les coordonnées du service à même de répondre à vos attentes*
 - *Vous précisant les suites données à votre demande (dossier complet ou incomplet)*
- > *Nous répondons à tous vos appels téléphoniques, du lundi au vendredi*
 - *De 8h30 à 12h30*
 - *De 13h30 à 17h30*

*Nous sommes bien un service du
Département du Nord : nous
l'affichons dans nos courriers et
au téléphone !*

*Nous répondons à tous vos appels
téléphoniques dans les créneaux horaires
précisés dans la charte de l'accueil*

*Vos demandes d'information
font l'objet d'un accusé de
réception et sont traitées dans
un délai de 1 mois maximum*



CHARTRE DEPARTEMENTALE DE L'ACCUEIL, *L'engagement individuel et collectif des agents des UTPAS du Nord de toujours mieux vous accueillir !*

Notre 4^{ème} Engagement :
Une prise en compte systématique de vos réclamations pour
l'amélioration de votre accueil !

- > Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations
- > Nous apportons une réponse appropriée

*Vous souhaitez faire part de
votre satisfaction ou de vos
remarques, contester une
décision ?*

*Ceci nous aidera sûrement
à améliorer la qualité de
notre service !*

*En tant qu'usager vous avez
des droits ! Merci d'inscrire
vos remarques sur le
registre de notre UT ; nous
les traitons régulièrement...*

*... vous avez aussi le droit de
contester une décision négative :
nous vous informons par écrit des
modalités et délais de recours*

Madame Dubont, agent d'accueil à l'UTPAS de

CHARTE DEPARTEMENTALE DE L'ACCUEIL, *L'engagement individuel et collectif des agents des UTPAS du Nord de toujours mieux vous accueillir !*

Notre 5^{ème} Engagement :

A votre écoute pour progresser !

- > Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil*
- > Nous mesurons les résultats des actions que nous mettons en place*
- > Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis*

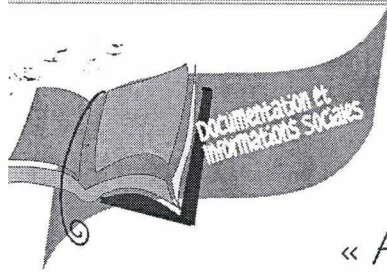
*Ensemble, nous allons continuer
à évaluer la qualité de notre
accueil*

*Merci de consacrer une dizaine
de minutes à répondre à ce
questionnaire annuel*

*Bien sûr vous serez informé
des résultats de cette
enquête et des améliorations
prévues pour toujours mieux
répondre à vos attentes !*

Madame Dubont, agent d'accueil à l'UTPAS de

**Annexe 9 : PREMIERE VERSION DU
QUESTIONNAIRE**



Merci de nous donner votre avis sur

« Actus sur le vif Cap Com : La DGAS fait sa pub » !

Ce sondage que nous vous proposons aujourd'hui est destiné à :

- 1- « Tester » vos attentes
- 2- Mieux répondre à vos besoins

Car notre objectif est de vous être encore plus utile demain !

Quelques minutes suffisent pour répondre aux questions.

Nous vous remercions de bien vouloir répondre à ce questionnaire par messagerie électronique (CARRIERE, Martine ou mcarriere@cg59.fr) ou fax (03 28 07 75 28) pour le **(à compléter)**

Avez-vous été intéressé par Actus sur le vif Cap Com?

Oui beaucoup	Peu	Pas du tout
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

Pensez-vous que les supports mis en ligne seront utiles ?

Oui, car j'étais justement en panne d'idées pour communiquer sur une initiative similaire	Oui, mais pour une initiative plus tardive	Oui, je transmets le support à l'un de mes collègues qui lance une initiative similaire	Oui, je prends contact avec l'initiateur de l'un de ces supports pour en savoir plus	Oui, mais seulement pour ma documentation personnelle	Non, pas du tout
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>

Appréciez-vous que ces supports puissent vous être adressés sur demande par le service DocDGAS ?

Oui	Non	Peut-être
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

Souhaitez-vous ultérieurement une mise à disposition encore plus rapide et plus simple (consultation sur intranet par exemple) ?

Oui	Non
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

Pourquoi ?

Dans cette éventualité et si vous avez répondu oui à la question précédente, quelles autres informations souhaiteriez-vous y trouver ?

Des textes de base pour m'aider à construire mon projet	Un guide méthodologique	Des images	De la documentation (article de presse, ouvrage, film...)	Une fiche synthétique	Autres
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>

Vos remarques et suggestions sont les bienvenues

**Bon de commande pour les supports à vocation pédagogique
(cette demande doit être formulée par les responsables d'UT)**

Je souhaite recevoir les documents suivants :

Les économies d'eau	Le petit-déjeuner de la princesse marguerite	Princesse marguerite et prince igor rencontrent prince crado	L'importance du petit-déjeuner	Votre enfant est dans l'année de ses 4 ans	Mieux connaître ses dents pour en prendre soin
Quantité :	Quantité :	Quantité :	Quantité :	Quantité :	Quantité :

Merci de préciser

Votre nom :

Votre prénom :

Responsable de l'UT de :

Votre adresse :

Votre téléphone :



**Annexe 10 : QUESTIONNAIRE DU 4 JANVIER
2007**



Merci de nous donner votre avis sur

« Actus sur le vif Cap Com : La DGAS fait sa pub » !

Ce sondage que nous vous proposons aujourd'hui est destiné à :

- 1- « Tester » vos attentes
- 2- Mieux répondre à vos besoins

Car notre objectif est de vous être encore plus utile demain !

Quelques minutes suffisent pour répondre aux questions.

Nous vous remercions de bien vouloir répondre à ce questionnaire par messagerie électronique (CARRIERE, Martine ou mcarriere@cg59.fr) ou fax (03 28 07 75 28) pour le **(à compléter)**

1. Sur votre lieu de travail avez-vous accès à un ordinateur ?

Oui 1 <input type="checkbox"/>	Non 2 <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	-----------------------------------

Si oui, pourriez-vous préciser si c'est votre poste de travail ou un poste en accès libre :

2. Si oui avez-vous accès à l'intranet ?

Oui 1 <input type="checkbox"/>	Non 2 <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	-----------------------------------

3. À quelle fréquence consultez-vous Intranet ?

Plusieurs fois par semaine 1 <input type="checkbox"/>	1 fois par semaine 2 <input type="checkbox"/>	Plusieurs fois par mois 3 <input type="checkbox"/>	1 fois par mois 4 <input type="checkbox"/>	Plusieurs fois dans l'année 5 <input type="checkbox"/>	Une fois dans l'année 6 <input type="checkbox"/>	Moins d'une fois par an 7 <input type="checkbox"/>
---	---	--	--	--	--	---

4. Si non pourquoi ?



Manque de temps	Pas de formation reçu pour apprendre à l'utiliser	Pas d'intérêt	Pas d'informations utiles	Pas de connexion Internet
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

5. La DocDGAS met à disposition sur l'intranet un panorama de presse le savez-vous ?

Oui 1 <input type="checkbox"/>	Non 2 <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	-----------------------------------

6. Si oui, comment avez-vous eu connaissance du panorama de presse ?

Hasard	Information par GroupWise	Bouche à oreilles	Autre
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

Si autre précisez :

7. À quelle régularité l'utilisez-vous ?

Plusieurs fois par semaine	1 fois par semaine	Plusieurs fois par mois	1 fois par mois	Plusieurs fois dans l'année	Une fois dans l'année	Moins d'une fois par an
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>

8. Saviez-vous que l'actu sur le vif serait consacré aux différents supports de communication élaborés par vos collègues ?

Oui 1 <input type="checkbox"/>	Non 2 <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	-----------------------------------

9. Si oui, comment l'avez-vous appris ?

Wise d'information	Hasard	Bouche à oreilles	Autre
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

Si autre précisez :



10. Avez-vous été intéressé par Actus sur le vif Cap Com ?

Oui beaucoup	Peu	Pas du tout
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

11. Pensez-vous que les supports mis en ligne seront utiles ?

Oui, car j'étais justement en panne d'idées pour communiquer sur une initiative similaire	Oui, mais pour une initiative plus tardive	Oui, je transmets le support à l'un de mes collègues qui lance une initiative similaire	Oui, je prends contact avec l'initiateur de l'un de ces supports pour en savoir plus	Oui, mais seulement pour ma documentation personnelle	Non, pas du tout
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>

12. Appréciez-vous que ces supports puissent vous être adressés sur demande par le service DocDGAS ?

Oui	Non	Peut-être
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

13. Souhaiteriez-vous ultérieurement une mise à disposition encore plus rapide et plus simple (consultation sur intranet par exemple) ?

Oui	Non
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

Pourquoi ?

14. Dans cette éventualité et si vous avez répondu oui à la question précédente, quelles autres informations souhaiteriez-vous y trouver ?



Des textes de base pour m'aider à construire mon projet	Un guide méthodologique	Des images	De la documentation (article de presse, ouvrage, film...)	Une fiche synthétique	Autres
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>

Vos remarques et suggestions sont les bienvenues

**Bon de commande pour les supports à vocation pédagogique
(cette demande doit être formulée par les responsables d'UT)**

Je souhaite recevoir les documents suivants :

Les économies d'eau	Le petit-déjeuner de la princesse marguerite	Princesse marguerite et prince igor rencontrent prince crado	L'importance du petit-déjeuner	Votre enfant est dans l'année de ses 4 ans	Mieux connaître ses dents pour en prendre soin
Quantité :	Quantité :	Quantité :	Quantité :	Quantité :	Quantité :

Merci de préciser

Votre nom :

Votre prénom :

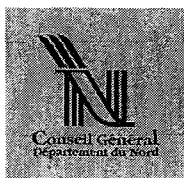
Responsable de l'UT de :

Votre adresse :

Votre téléphone :



**Annexe 11 : VERSIONS FINALES DU
QUESTIONNAIRE**



« Actus sur le vif Cap Com : La DGAS fait sa pub »

Vous présente pendant 2 semaines les supports de communication réalisés par les UT et DT. Votre avis nous est indispensable pour poursuivre cette démarche de mise en réseau de l'information. Merci de bien vouloir répondre à ce questionnaire par messagerie électronique (CARRIERE, Martine ou mcarriere@cg59.fr) ou fax (03 28 07 75 28) pour le **9 février 2007**.

1. Avez-vous consulté la rubrique « Actus sur le vif » du dernier Panorama de presse ?

- Oui
 Non

2. Si non, pourquoi ?

- Je rencontre des problèmes informatiques (*par d'ordinateur, pas de connexion, pas de formation...*)
 Cette rubrique de m'intéresse pas
 Je n'ai pas repéré cette rubrique
 Autre (*à préciser*) :

Si vous n'avez pas consulté cet « Actus sur le vif » mais que vous souhaitez le faire, cliquez ici

3. Avez-vous été intéressé par la mise en ligne de ces supports de communication ?

- Beaucoup
 Moyennement
 Peu
 Pas du tout

4. A votre avis, ces documents téléchargeables vous sont utiles pour ...
(plusieurs réponses possibles)

- Communiquer sur une initiative similaire
 Une initiative plus tardive
 L'un de vos collègues
 Prendre contact avec l'initiateur de l'un de ces supports
 Vous documenter
 Autre (*à préciser*) :

5. Parmi ces documents, combien en avez-vous consulté ?

- Aucun
 De 1 à 5
 De 5 à 10
 Plus

6. Souhaiteriez-vous une pouvoir accéder à ces supports de manière permanente sur un espace bien identifié ?

- Oui Pourquoi ?
- Non..... Pourquoi ?

5. Quelle(s) autres information(s) souhaiteriez-vous avoir pour réaliser une initiative ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Des textes de bases pour m'aider à réaliser un projet
- Un guide méthodologique
- Des images
- De la documentation
- Une liste des partenaires locaux
- Un guide des politiques et prestations départementales *(Personnes Agées*

Personnes Handicapées, enfance, insertion...)

- Une définition des sigles
- Autre *(à préciser)*

6. Avez-vous réalisé des supports de communication non présentés ici ?

- Oui..... si vous le souhaitez vous pouvez nous les transmettre
- Non

7. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques, suggestions, commentaires...

8. Merci d'indiquer votre métier :

9. et la Direction à laquelle vous appartenez :

- Siège de la DGAS
- DLES
- DEF
- DSPAPH
- DTPAS de Lille *(cliquez sur la zone grisée et choisissez votre DT)*
- Autre *(à préciser)*

**Vous êtes particulièrement intéressé(e)
par ce projet de partage de l'information.
Merci de nous laisser vos coordonnées;
Nous reprendrons contact avec vous**

NOM :

Prénom :

Téléphone :

Groupwise :



« Actus sur le vif Cap Com : La DGAS fait sa pub »

Le « Panorama de presse » de la DocDGAS vous propose pendant deux semaines un « Actus sur le vif, consacré aux supports de communication réalisés par les UT et DT.

Si vous n'avez pas encore consulté ces documents, il est encore temps ! Ils sont disponibles sur l'intranet « cont@ct » du Conseil Général (indiquer le lien).

De plus, nous vous invitons à compléter ce questionnaire qui nous permettra de mieux connaître vos attentes et de poursuivre cette démarche de mise en réseau de l'information.

Merci de bien vouloir nous retourner ce questionnaire par messagerie électronique (CARRIERE, Martine ou mcarriere@cg59.fr) ou fax (03 28 07 75 28) pour le **9 février 2007**.

1. Avez-vous consulté la rubrique « Actus sur le vif » de ce Panorama de presse ?

- Oui
- Non

2. Si non, pourquoi ?

- Je rencontre des problèmes informatiques (*pas d'ordinateur, pas de connexion, pas de formation...*)
- Cette rubrique de m'intéresse pas
- Je n'ai pas repéré cette rubrique
- Autre (*à préciser*) :

3. Habituellement utilisez vous un ordinateur (personnel ou commun) pour consulter l'intranet ?

- Oui
- Non

4. Avez-vous été intéressé par la mise en ligne de ces supports ?

- Beaucoup
- Moyennement
- Peu
- Pas du tout

5. A votre avis, ces documents téléchargeables vous sont utiles pour ...

(Plusieurs réponses possibles)

- Communiquer sur une initiative similaire
- Une initiative plus tardive
- L'un de vos collègues
- Prendre contact avec l'initiateur de l'un de ces supports
- Vous documenter
- Autre (*à préciser*) :

6. Parmi ces documents, combien en avez-vous consulté ?

- Aucun
- De 1 à 5
- De 5 à 10
- Plus

7 Souhaiteriez-vous une mise à disposition de ces supports de manière permanente sur un espace bien identifié ?

- Oui Pourquoi ?
- Non Pourquoi ?

8. Avez-vous réalisé des supports de communication non présentés ici ?

- Oui..... si vous le souhaitez vous pouvez nous les transmettre
- Non

9. Quelle(s) autres information(s) souhaiteriez-vous avoir pour réaliser un projet ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Des textes de bases pour m'aider à réaliser un projet
- Un guide méthodologique
- Des images
- De la documentation
- Une liste des partenaires locaux
- Un guide des politiques et prestations départementales *(Personnes Agées
Personnes Handicapées, enfance, insertion...)*
- Une définition des sigles
- Autre *(à préciser)*

10. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques, suggestions, commentaires...

11. Merci d'indiquer votre métier :

12. et la Direction à laquelle vous appartenez :

- Siège de la DGAS
- DLES
- DEF
- DSPAPH
- DTPAS de
- Autre *(à préciser)*

**Vous êtes particulièrement intéressé(e)
par ce projet de partage de l'information.
Merci de nous laisser vos coordonnées;
Nous reprendrons contact avec vous**

NOM :

Prénom :

Téléphone :

Groupwise :

**Annexe 12 : VERSION FINALE DE LA GRILLE
D'ENTRETIEN**



Un espace sur l'intranet pour les initiatives de la DGAS !

« Bonjour,
Je me présente...

Savez-vous que la DGAS envisage de mettre en place sur le futur intranet un espace dédié à l'échange d'informations et d'expériences dans le champ social et médico-social ?

La plupart des membres de la DGAS estiment en effet que leurs initiatives ne sont pas suffisamment outillées, reconnues et valorisées...

Partagez-vous ce sentiment ?

Et pouvez-vous me consacrer ½ heure car je souhaiterais recueillir vos attentes sur ce projet ? »

Etes-vous porteur actuellement d'un ou plusieurs projets ? Oui Le(s)quel(s) ? Non

Etes-vous membre actuellement d'un ou plusieurs groupes de travail sur un projet ? Oui Le(s)quel(s) ? Non

1. Si oui, quels sont les éléments dont vous avez besoin pour construire ce ou ces projets ?

- | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|
| - des outils méthodologiques | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
| - documentaires | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
| - de communication | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
| - connaître des projets similaires menés à la DGAS | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
| - des projets similaires menés dans d'autres collectivités | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
| - des informations immédiatement disponibles | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
| - autres : | | |

2. Pensez-vous que les actions de la DGAS et les outils pour les mener à bien, gagneraient à être mutualisés via un espace sur l'intranet ?

Oui

Non

Pourquoi ?

3. Comment définiriez-vous ce futur outil ? Classez par ordre d'importance, les rubriques suivantes (de 1 le plus important à 5 le moins important)

Un outil de travail

Une base d'informations

Un outil favorisant les échanges
et la valorisation du travail au
sein de la DGAS

Un outil de communication en
direction des autres DGA

Un outil illustrant les grandes
orientations de la politique
départementale

Autres :

4. Quelles sont, selon vous, les freins éventuels à la mise en place et / ou à l'utilisation de cet espace sur l'intranet ?

Points à repérer :

- Réticences culturelles (peur de la critique)
- Problème d'équipement informatique
- Problème de formation informatique

5. Quels moyens et actions, selon vous, permettraient de lever ces freins éventuels ?

Points à repérer :

- nécessité d'une charte des bonnes pratiques
- d'un guide d'utilisation
- d'une segmentation des initiatives selon leur degré d'aboutissement : projet en conception, réalisé, expérimenté, évalué
- communication complémentaire sur support papier

6. Parmi les thématiques suivantes, quelles sont celles qui vous intéressent ?

- Valider le principe du thésaurus documentaire
- Se donner des priorités dans la construction de la banque en fonction des centres d'intérêt majeurs des futurs utilisateurs

Protection Maternelle et Infantile	<input type="checkbox"/>
Jeunesse	<input type="checkbox"/>
Enfance (prévention et protection)	<input type="checkbox"/>
Famille	<input type="checkbox"/>
Personnes Agées	<input type="checkbox"/>
Personnes Handicapées	<input type="checkbox"/>
Travail Social	<input type="checkbox"/>
Santé	<input type="checkbox"/>
Emploi- Chômage	<input type="checkbox"/>
Insertion	<input type="checkbox"/>
Pauvreté- Exclusion	<input type="checkbox"/>
Logement- Politique de la ville	<input type="checkbox"/>
Immigration	<input type="checkbox"/>
Economie Sociale et Familiale	<input type="checkbox"/>
Etudes socio-économiques	<input type="checkbox"/>
Modernisation de l'Administration	<input type="checkbox"/>

- autres :

7. Si vous êtes ou si vous étiez porteur d'un projet, seriez-vous prêt(e) à faire partie d'un réseau de correspondants pour alimenter cet espace ressources ?

Oui

Non

8. Souhaiteriez-vous en plus que votre action soit illustrée par des images, photos, vidéos, articles de presse ?

9. Que souhaiteriez-vous trouver en plus dans cet espace sur l'intranet (de 1 le plus important à 5 le moins important) ?

Point à repérer :

- attentes en matière de contenu d'un futur intranet de l'action sociale départementale

- De l'actualité sur l'action sociale

- Un annuaire du « qui fait quoi » dans votre environnement de travail

- Des guides pratiques (procédures, communication, méthodologiques...)

- Des supports visuels (images, photos, films...)

- Un répertoire des sigles

Avez-vous d'autres suggestions ?

- Vos idées et suggestions sont les bienvenues :

Merci de nous préciser :

Votre métier

Votre UT ou DT

Si vous le souhaitez :

Vos nom, prénom

Merci de votre contribution – Vous aurez un retour des résultats de cette étude

Annexe 13 : EXEMPLE D'ENTRETIEN REALISE



Un espace sur l'intranet pour les initiatives de la DGAS !

« Bonjour,
Je me présente...

Savez-vous que la DGAS envisage de mettre en place sur le futur intranet un espace dédié à l'échange d'informations et d'expériences dans le champ social et médico-social ?

La plupart des membres de la DGAS estiment en effet que leurs initiatives ne sont pas suffisamment outillées, reconnues et valorisées...

Partagez-vous ce sentiment ?

Et pouvez-vous me consacrer ½ heure car je souhaiterais recueillir vos attentes sur ce projet ? »

Etes-vous porteur actuellement
d'un ou plusieurs projets ?

Oui Le(s)quel(s) ?

Non

- Développement action
mobilité insertion
- Communication autour
du projet
départemental
d'insertion
- Centres de ressources
insertion
- Développement appui
service à la personne

Etes-vous membre actuellement
d'un ou plusieurs groupes de
travail sur un projet ?

Oui Le(s)quel(s) ?

Non

- La banque
d'initiatives
- Réseau chefs de
projets directeur
général
- Réseau chefs de
projet DGAS projet
par Mme
Timmerman

1. Si oui, quels sont les éléments dont vous avez besoin pour construire ce ou ces projets ?

- | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|
| - des outils méthodologiques | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
| - documentaires | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
| - de communication | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
| - connaître des projets similaires menés à la DGAS | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
| - des projets similaires menés dans d'autres collectivités | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
| - des informations immédiatement disponibles | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
| - autres : | | |

2. Pensez-vous que les actions de la DGAS et les outils pour les mener à bien, gagneraient à être mutualisés via un espace sur l'intranet ?

Oui

Non

Pourquoi ?

- Pour généraliser les expériences qui sont efficaces en territoire mais qui ne sont pas forcément connues.
- Moyen de qualifier et former les nouveaux arrivants au département
- Meilleure visibilité des actions départementales

3. Comment définiriez-vous ce futur outil ? Classez par ordre d'importance, les rubriques suivantes (de 1 le plus important à 5 le moins important)

Un outil de travail	3
Une base d'informations	2
Un outil favorisant les échanges et la valorisation du travail au sein de la DGAS	1
Un outil de communication en direction des autres DGA	5
Un outil illustrant les grandes orientations de la politique départementale	4

Autres :

4. Quelles sont, selon vous, les freins éventuels à la mise en place et / ou à l'utilisation de cet espace sur l'intranet ?

Points à repérer :

- Réticences culturelles (peur de la critique)
- Problème d'équipement informatique
- Problème de formation informatique

Pas forcément de freins mais plutôt un risque du à la densité d'information « trop d'information tue l'information ».

Peur que cela freine les initiatives plus petites ou similaires mais qui sont plus dans la proximité
Faire attention aux besoins des utilisateurs en territoire, les agents ont plus besoin de pratique. IL ne faut pas oublier de cadrer le projet et voir l'intérêt de la proximité

5. Quels moyens et actions, selon vous, permettraient de lever ces freins éventuels ?

Points à repérer :

- nécessité d'une charte des bonnes pratiques
- d'un guide d'utilisation
- d'une segmentation des initiatives selon leur degré d'aboutissement : projet en conception, réalisé, expérimenté, évalué
- communication complémentaire sur support papier

Cadrer projet, définir les objectifs concrets du projet, « je ne vois pas ou on va, et ce que ça va devenir

6. Parmi les thématiques suivantes, quelles sont celles qui vous intéressent ?

- Valider le principe du thésaurus documentaire
- Se donner des priorités dans la construction de la banque en fonction des centres d'intérêt majeurs des futurs utilisateurs

Protection Maternelle et Infantile	<input type="checkbox"/>
Jeunesse	<input type="checkbox"/>
Enfance (prévention et protection)	<input type="checkbox"/>
Famille	<input type="checkbox"/>
Personnes Agées	<input type="checkbox"/>
Personnes Handicapées	<input type="checkbox"/>
Travail Social	<input type="checkbox"/>
Santé	<input type="checkbox"/>
Emploi- Chômage	<input type="checkbox"/>
Insertion	<input type="checkbox"/>
Pauvreté- Exclusion	<input type="checkbox"/>
Logement- Politique de la ville	<input type="checkbox"/>
Immigration	<input type="checkbox"/>
Economie Sociale et Familiale	<input type="checkbox"/>
Etudes socio-économiques	<input type="checkbox"/>
Modernisation de l'Administration	<input type="checkbox"/>

- rubriques données en fonction de son domaine de travail

7. Si vous êtes ou si vous étiez porteur d'un projet, seriez-vous prêt(e) à faire partie d'un réseau de correspondants pour alimenter cet espace ressources ?

Oui

Non

A condition que ce ne soit pas fondu dans la masse

8. Souhaiteriez-vous en plus que votre action soit illustrée par des images, photos, vidéos, articles de presse ?

Oui

9. Que souhaiteriez-vous trouver en plus dans cet espace sur l'intranet (de 1 le plus important à 5 le moins important) ?

Point à repérer :

- attentes en matière de contenu d'un futur intranet de l'action sociale départementale
- De l'actualité sur l'action sociale **5**
Question apparue « que deviendra le panorama de presse actuel? »
- Un annuaire du « qui fait quoi » dans votre environnement de travail **3**
- Des guides pratiques (procédures, communication, méthodologiques...) **2**
- Des supports visuels (images, photos, films...) **1**
- Un répertoire des sigles **4**

Avez-vous d'autres suggestions ?

Quelle est la cible et pourquoi ?

- Vos idées et suggestions sont les bienvenues :

Faire attention à ne pas interroger des personnes qui sont au courant du projet ou qui sont présents dans les locaux du siège

Merci de nous préciser :

Votre métier

Adjointe : suivi et mise en œuvre du PDI au pôle
développement

Votre UT ou DT

DLES (au siège)

Si vous le souhaitez :

Vos nom, prénom

Signature

Merci de votre contribution – Vous aurez un retour des résultats de cette étude

**Annexe 14 : FICHE PRATIQUE SUR LE DROIT
D'AUTEUR**

LE DROIT D'AUTEUR

Le droit d'auteur qu'est ce que c'est ? qu'est ce que cela englobe ?

Le droit d'auteur est un droit que toute personne qui crée une œuvre originale obtient et qu'il peut opposer à tous.

Mais il s'applique aussi aux artistes interprètes sous le termes de droits voisins

Comment ça fonctionne ?

Ce droit se divise en deux composantes: morales et patrimoniales ces dernières définissent la protection de l'auteur lui-même et toutes les actions possibles pour l'exploitation de son œuvre ainsi que sa rémunération.

L'exploitation et l'utilisation d'une œuvre d'un auteur impliquent une demande d'autorisation au préalable à celui-ci ou à ses ayant droits (soit la personne à qui les droits ont été transmis

Y a t il des exceptions ?

Oui, il existe des exceptions celles-ci permettent d'exploiter partiellement ou totalement une œuvre sans pour autant en demander l'autorisation aux titulaires des droits.

Ces exceptions sont :

- *Les courtes citations* qui doivent respecter la paternité de l'auteur mais surtout qui ne doivent pas dispenser de ce reporter à l'œuvre originale. et doivent servir essentiellement à illustrer un propos

Ces citations sont aussi applicables aux œuvres musicales ou vidéo mais ne faut pas oublier de mentionner l'auteur et la source

- *les parodies et caricatures*
- *les revues de presse*
- *les œuvres du domaine public*

Possède –t-il une durée de vie précise ?

Une partie de ce droit concernant l'exploitation de l'œuvre possède une durée de vie limitée de l'année de la mort de l'auteur et ceux durant les 70 ans suivant cette mort.

Mais il ne faut pas oublier que certaines œuvres sont collaborative collectives, anonymes, pseudonymes ou posthumes aussi pour ces œuvres il est préférable de se référer directement à la loi.

Quelles sont les particularités de ce droit ?

Ce droit s'applique aussi aux œuvres de collaboration, œuvres collectives, anonymes et pseudonymes et aux œuvres posthumes. Pour ces œuvres le temps de protection varie car il faut prendre en compte le nombre de personnes et le décès de la dernière pour calculer le temps de protection.

Dans qu'elles mesures pouvons nous exploiter ces œuvres ?

L'exploitation d'une œuvre peut se faire si celle-ci est tombé dans le domaine public ou tout simplement en ne citant qu'une partie de cette œuvre en effectuant une courte citation de l'œuvre quelle soit écrite audio ou vidéo

Qu'est ce que les droits voisins ?

Ce droit a été adapté aux artistes interprètes, aux producteurs de phonogrammes et de vidéogrammes avec les droits voisins.

Ces droits voisins donnent aux bénéficiaires un droit exclusif qui leur permet d'autoriser ou interdire l'utilisation et l'exploitation de leur prestation et d'en obtenir une rémunération. La protection de ces droits à une durée de 50 ans à partir de la première interprétation, première fixation ou de la première communication au public.

Résumé

Aujourd'hui les NTIC sont de plus en plus présentes dans les grandes organisations qu'elles soient publiques ou privées, ces organisations développent ainsi de nombreux outils de communication compatibles avec ces NTIC.

Aussi au travers ce mémoire relatant une expérience au sein du Conseil Général du Nord,

Nous pourrons voir l'impact des nouvelles technologies sur la valorisation du travail, au travers de la mise en place d'un site intranet appelé "banque d'initiatives". Ce mémoire expose également la création d'une grille d'entretien et d'enquête pour sonder les besoins des employés du Conseil Général du Nord

Au final, ce mémoire dresse un exemple de l'influence des nouvelles technologies de l'information et de la communication au sein d'une grande organisation.

Mots clefs

Conseil Général

NTIC

Valorisation du travail

Questionnaire