

**Presentazione dello strumento di  
ascolto della  
Direzione Generale  
Modernizzazione dello Stato  
(DGME)**

*Françoise Waitrop, responsable del settore Metodi  
Servizio Innovazione della DGME*

**14 dicembre 2011**



**Générateur de Modernisation Durable**

# Una missione per la DGME: migliorare i servizi erogati agli utenti

**DGME**

# 3 PÔLES

POUR IMPULSER ET ACCOMPAGNER LA MODERNISATION DE L'ÉTAT

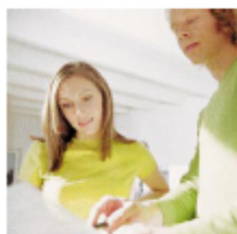
**UN OBJECTIF**

**Réussir la mise en œuvre de la RGPP**

La révision générale des politiques publiques (RGPP) donne une impulsion inédite à la modernisation de l'État, elle renouvelle les méthodes et donne un nouveau rythme.

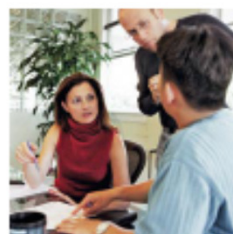
L'enjeu : transformer l'État pour un meilleur service aux usagers et un meilleur ratio coût/qualité.

La DGME organise ses équipes pour aider les ministères à mettre en œuvre les actions de transformation et pour mener à bien des projets interministériels novateurs.



**Identifier les priorités d'amélioration de service à l'utilisateur par une écoute active des entreprises, des collectivités locales, des citoyens, et par le recueil et l'analyse des meilleures pratiques en France et à l'étranger.**

C'est la mission du pôle Innovation.



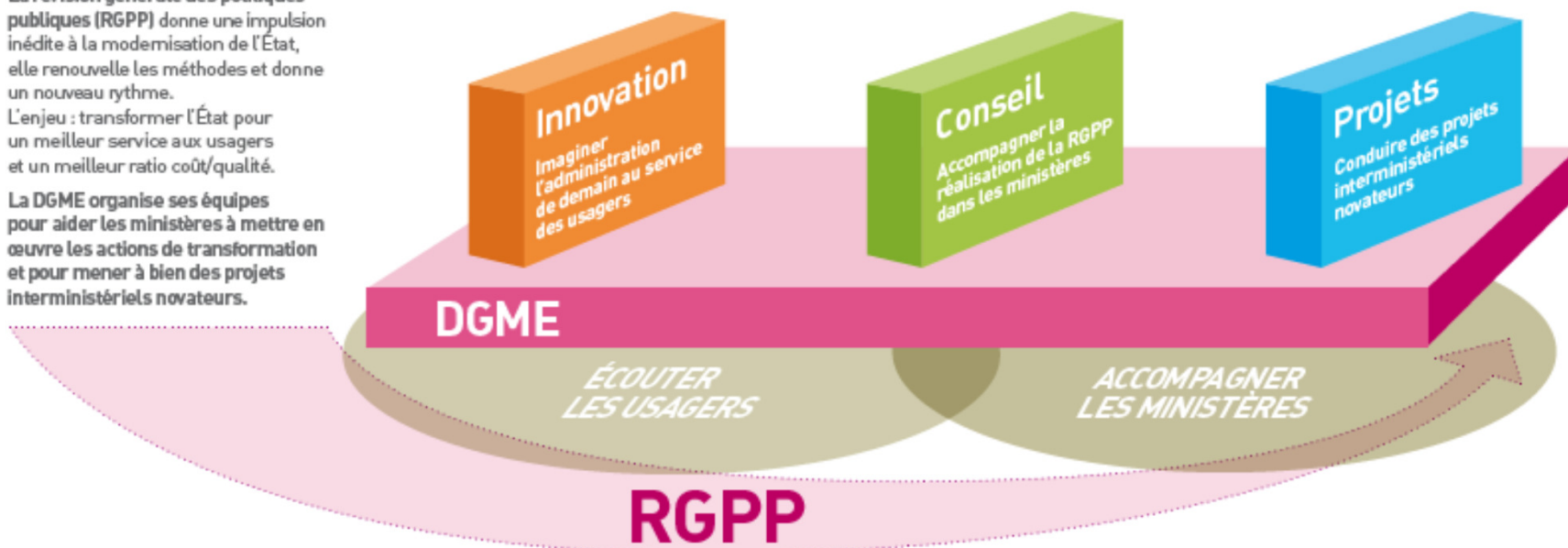
**Aider les ministères à se transformer à grande échelle en apportant une expertise sur les leviers les plus structurants (conduite du changement, optimisation des organisations, des processus, des systèmes d'information...).**

C'est la mission du pôle Conseil.

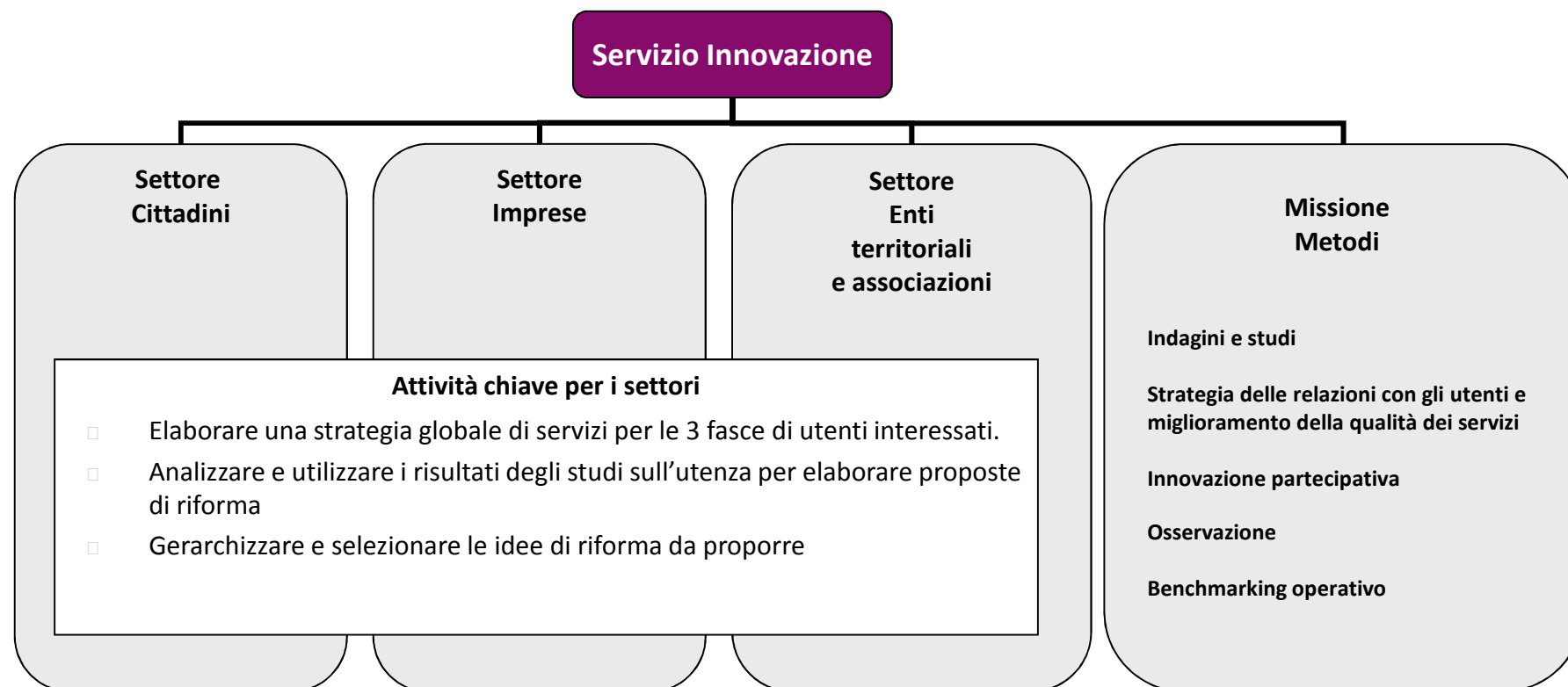


**Être incubateur de projets structurants dans les domaines de la simplification, de l'accueil, de l'administration électronique avant de passer le relais à une administration de gestion.**

C'est la mission du pôle Projets.



# Un servizio Innovazione basato su dei metodi e organizzato per fasce di utenti



## Un approccio originale: la voce dell'utente

- **Un accesso secondo la logica dell'utente cioè attraverso gli eventi della vita**
  - Proporre agli utenti situazioni concrete a cui corrispondono procedure amministrative ben identificate.
  - Non far riferimento a strutture amministrative che propongono tutto o una parte di un servizio
  - Esempio: mi prendo cura della mia salute, creo la mia impresa...
  
- **Un'amministrazione che va "incontro agli utenti"** ascoltando i problemi sorti nel corso delle procedure amministrative e ascoltando le attese riguardanti i processi da semplificare

## Sommario

**1** Strumento di ascolto degli utenti

**2** Sito ensemble-simplifions.fr

**3** Studi e panel

**4** Reti

**5** Sviluppi

# Un ascolto attivo degli utenti attraverso tre canali

Sollecitazione continua su  
*Ensemble simplifions [Semplifichiamo insieme]*

**ensemblesimplifions**  
*Pour des démarches plus simples, votre avis compte !*

- Sito partecipativo: suggerimenti, commenti e voto sulle proposte

Creatività: brainstorming di idee

Sollecitazioni periodiche  
del Panel



- Indagini quantitative e qualitative su eventi della vita: un panel di 5000 cittadini

Rappresentatività e  
analisi statistica

Sollecitazioni specifiche  
della Rete



- Analisi specifica e puntuale per la profilazione dell'utenza: colloqui individuali, laboratori di riflessione e gruppi di lavoro, indagini

Perizia: Identificazione delle attese precise

Feedback e scambi periodici allo scopo di creare una *comunità di utenti*

Andare verso la creazione collaborativa dei contenuti con  
dei volontari  
i nostri partner

## Sommario

**1** Strumento di ascolto degli utenti

**2** Sito [ensemble-simplifions.fr](http://ensemble-simplifions.fr)

**3** Studi e panel

**4** Reti

**5** Sviluppi

## **ensemblesimplifions** il primo sito collaborativo dell'amministrazione

*Pour des démarches plus simples, votre avis compte !*

- ❑ **Una constatazione**: bisogna nutrirsi delle idee degli utenti. Le loro esperienze sono essenziali per migliorare la qualità del servizio perché tutti hanno a che fare con l'amministrazione pubblica.
- ❑ **Un partito preso**: consentire a tutti gli utenti (cittadini, imprese, associazioni, enti territoriali) di partecipare alla modernizzazione dei servizi pubblici  
L'obiettivo è di ottenere un elevato livello di adesione e non di essere rappresentativo della popolazione francese (diversamente dal panel)
- ❑ **Una regola**: questo non è un sito di reclami. Si tratta di un sito di suggerimenti. Bisogna essere costruttivi, proporre delle idee di semplificazione delle procedure amministrative o rispondere ai suggerimenti proposti dall'amministrazione
- ❑ **Un metodo**: la selezione delle idee prioritarie di semplificazione avviene in base al gradimento di un suggerimento da parte degli utenti web e in funzione della loro fattibilità



# ensemblesimplifions

Uno spazio collaborativo

Pour des démarches plus simples, votre avis compte !

Partagez → facebook → twitter → email

Recherche [ ] Ok

ensemblesimplifions  
Pour des démarches plus simples, votre avis compte !  
Un site du portail [www.modernisation.gouv.fr](http://www.modernisation.gouv.fr)

AVEC VOUS l'administration SE MODERNISE

Accueil | Particuliers | Entreprises | Associations | Collectivités

S'identifier | S'inscrire

**VOUS CONTRIBUEZ, L'ADMINISTRATION SIMPLIFIE**

- UNE IDÉE ?  
Déposez une proposition
- UN AVIS ?  
Commentez
- UNE RÉACTION ?  
Votez

100 MESURES D'ICI À FIN 2011

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

SEPTEMBRE 2011 FIN 2011

70 mesures déjà mises en œuvre

Dont 1/3 proposées par les internautes

## 3 funzionalità per gli utenti web:

- ✓ **Suggerire** una nuova proposta di semplificazione
- ✓ **Commentare** una nuova proposta di semplificazione
- ✓ **Votare** per una nuova proposta di semplificazione

“  
Un programme de 100 mesures pour simplifier les démarches administratives : tel est notre engagement d'ici à fin 2011  
Contribuez, votez et commentez les propositions sur ce site. Vos suggestions viendront alimenter ce programme.  
Valérie Pécresse,  
ministre du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État  
”

ensemblesimplifions  
Pour des démarches plus simples, votre avis compte !

La modernisation de l'État, qu'est-ce que ça change pour vous ?

le Médiateur & vous  
L'espace d'échanges et de réflexions sur les droits

LIENS UTILES

Sites du portail

- [Le portail de la modernisation de l'État](#)
- [Abonnez-vous aux lettres électroniques](#)
- [Espace Presse](#)

Autres sites publics

- [Service-public.fr](#) : Le portail de l'administration
- [Mon.service-public.fr](#) : Le compte unique des démarches en ligne
- [Leaifrance](#) : Le service public de l'accès au droit
- [Lemediateuretvous.fr](#) : l'espace d'échanges et de réflexions sur les droits

Toutes les propositions

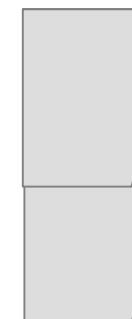
**Faites comme eux : Contribuez !**

**particulier** Le 30/11/2011 Administration Numérique 0 commentaire(s) 0 vote(s) Cette proposition est utile Je commente

**Corporate** Le 21/10/2011 Administration Numérique 0 commentaire(s) 9 vote(s) Cette proposition est utile Je commente

## Qualche numero

- ✓ Circa 325 283 **visite** da giugno 2009
- ✓ Circa 4300 utenti web **iscritti** al sito
- ✓ Circa 1900 **contributi**



PROPOSTE PUBLICATE su [www.ensemble-simplifions.fr](http://www.ensemble-simplifions.fr)

ESAME DELLE PROPOSTE DA PARTE DELLA DGME

SEMPLIFICAZIONI REALIZZATE

## Riforma dello Stato e miglioramento del servizio erogato: Una serie di misure coordinate dal vertice dello Stato

- Le proposte inserite nel sito vanno ad alimentare un programma di **100 misure di semplificazioni amministrative** annunciato dalla Presidenza della Repubblica.
- Delle 75 misure già avviate, **1/3 proviene da suggerimenti inseriti su ensemble-simplifions.fr. Le altre misure provengono da indagini presso utenti e reti.**

Ad esempio, vediamo cosa hanno prodotto i seguenti suggerimenti:

- "Proporre alle piccolissime e medie imprese un account personalizzato per svolgere tutte le loro pratiche amministrative" ha portato alla creazione di un **account specifico sul sito Mon-service-public.fr**
- "Pagare on-line le proprie spese sanitarie" ha portato a una sperimentazione del pagamento on-line e con Bancomat delle fatture ospedaliere di cure esterne. Alla fine, questa soluzione dovrebbe essere generalizzata nell'ambito di un progetto più ampio promosso dal Ministero della Sanità.
- "Consentire ai cittadini d'isciversi on-line sulle le liste elettorali" si è concretizzato con l'adesione di **2800 comuni**, con il conseguente accesso a questo servizio a **22 milioni di Francesi**
- "Consentire di avviare, di variare e di cessare la propria associazione tramite internet" si è concretizzato con la messa on-line di un servizio su internet: **compteasso.service-public.fr**

## Sommario

**1** Strumento di ascolto degli utenti

**2** Sito ensemble-simplifions.fr

**3** Studi e panel

**4** Reti

**5** Sviluppi

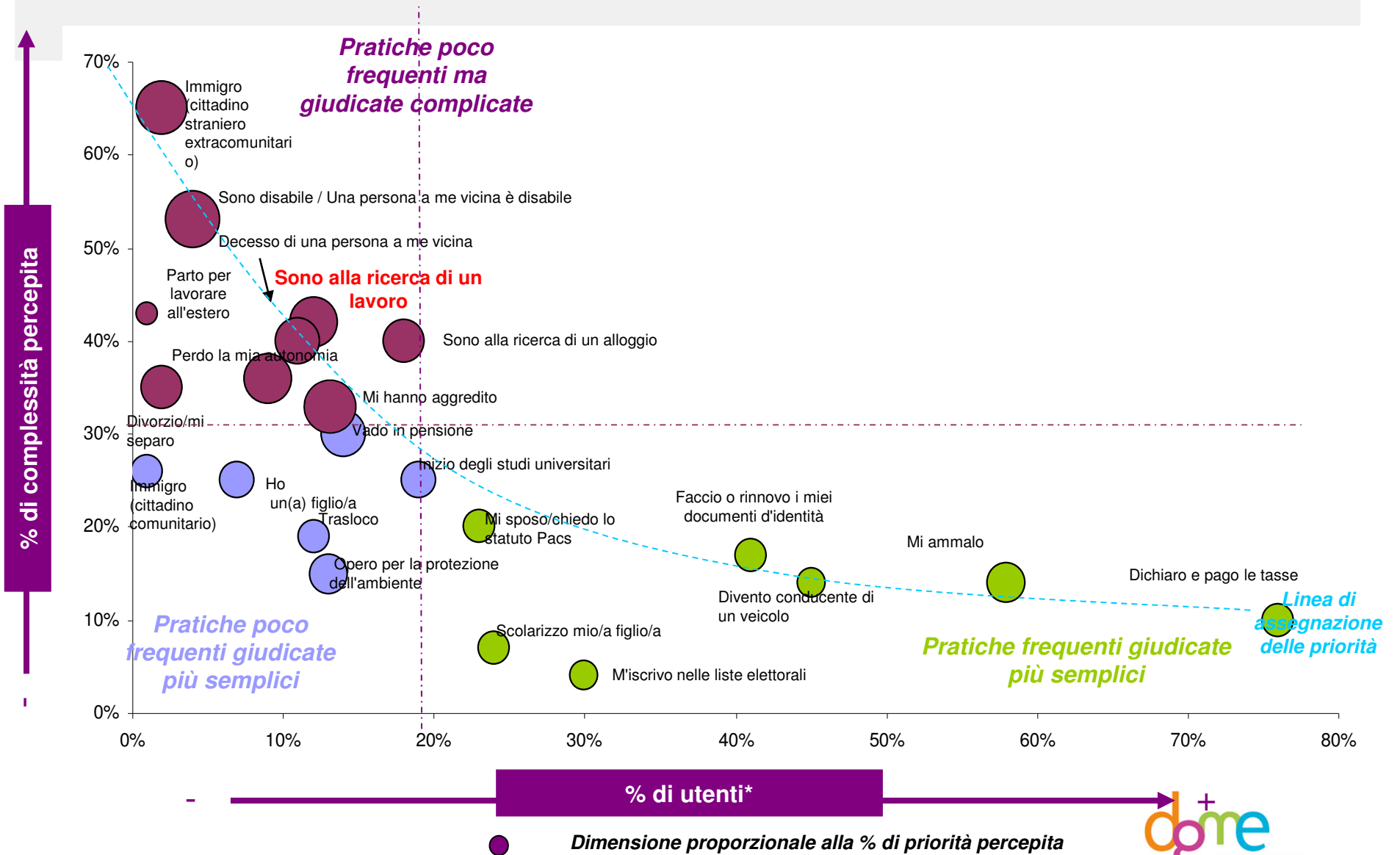
## L'ascolto sistematico degli utenti come volano per la modernizzazione

- ❑ **Fare dell'ascolto degli utenti un motore della modernizzazione sia per i cittadini che per le imprese, le associazioni, gli enti locali**

La DGME ha realizzato un' **indagine** quantitativa nel 2008 presso tutte le fasce di utenti per dare una risposta a **questa preoccupazione**: "Quali sono, per gli utenti, gli eventi della vita per i quali la relazione con l'amministrazione è la più complicata?"

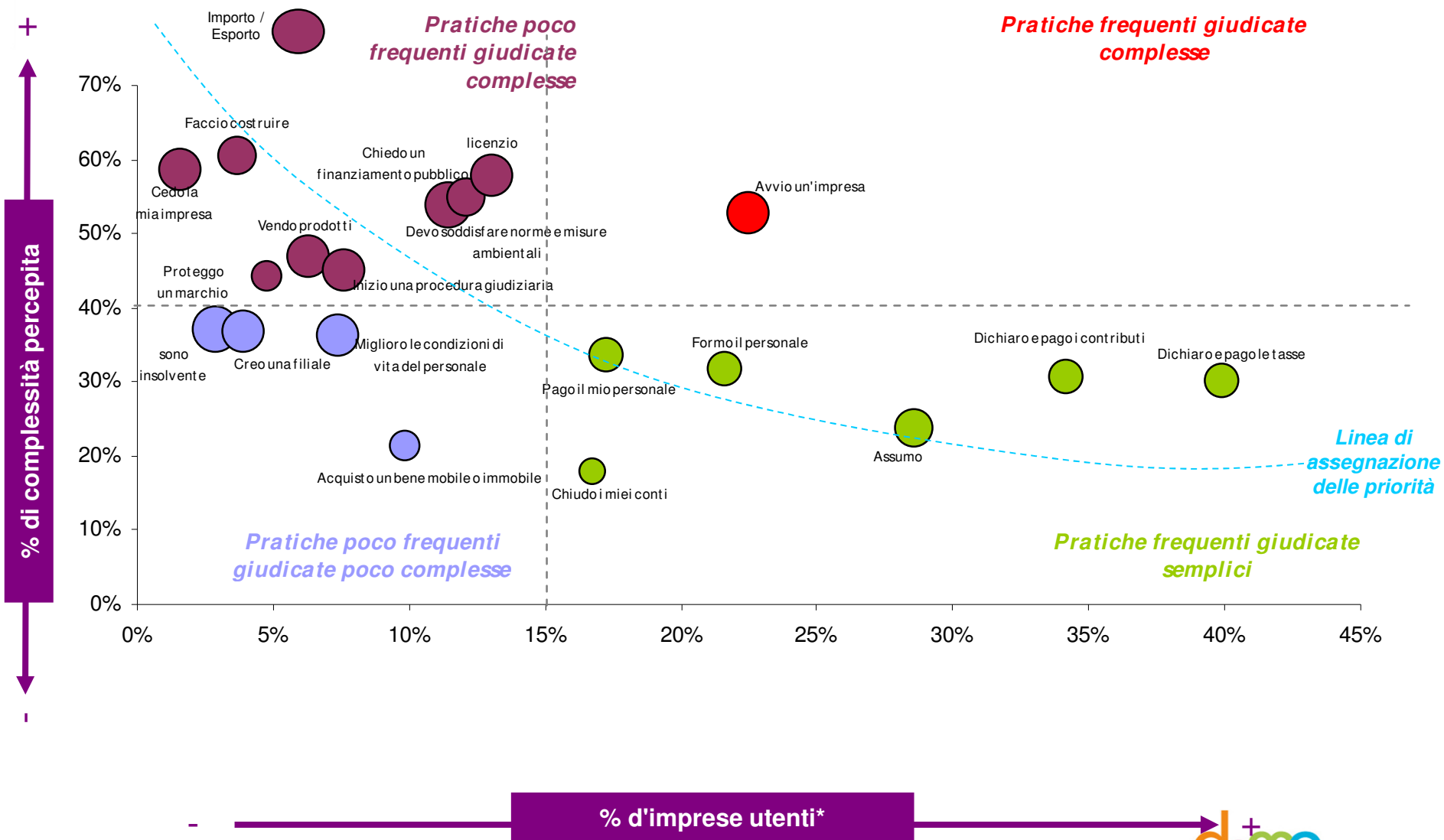
Il livello di complessità percepito dall'utente ha quindi consentito di gerarchizzare le priorità di azione della DGME.

# Un metodo innovativo di definizione delle principali esigenze dei cittadini



\* *Personne che hanno realizzato negli ultimi due anni delle pratiche riguardanti ogni evento della vita*

# Un metodo innovativo di definizione delle esigenze prioritarie delle imprese



● Dimensione proporzionale alla % di priorità percepita

\* Impresе che si sono espresse sulle pratiche realizzate negli ultimi due anni riguardanti ogni evento della vita

## I pregi di studi qualitativi innovativi

### La cartografia del percorso dell'utente: principi

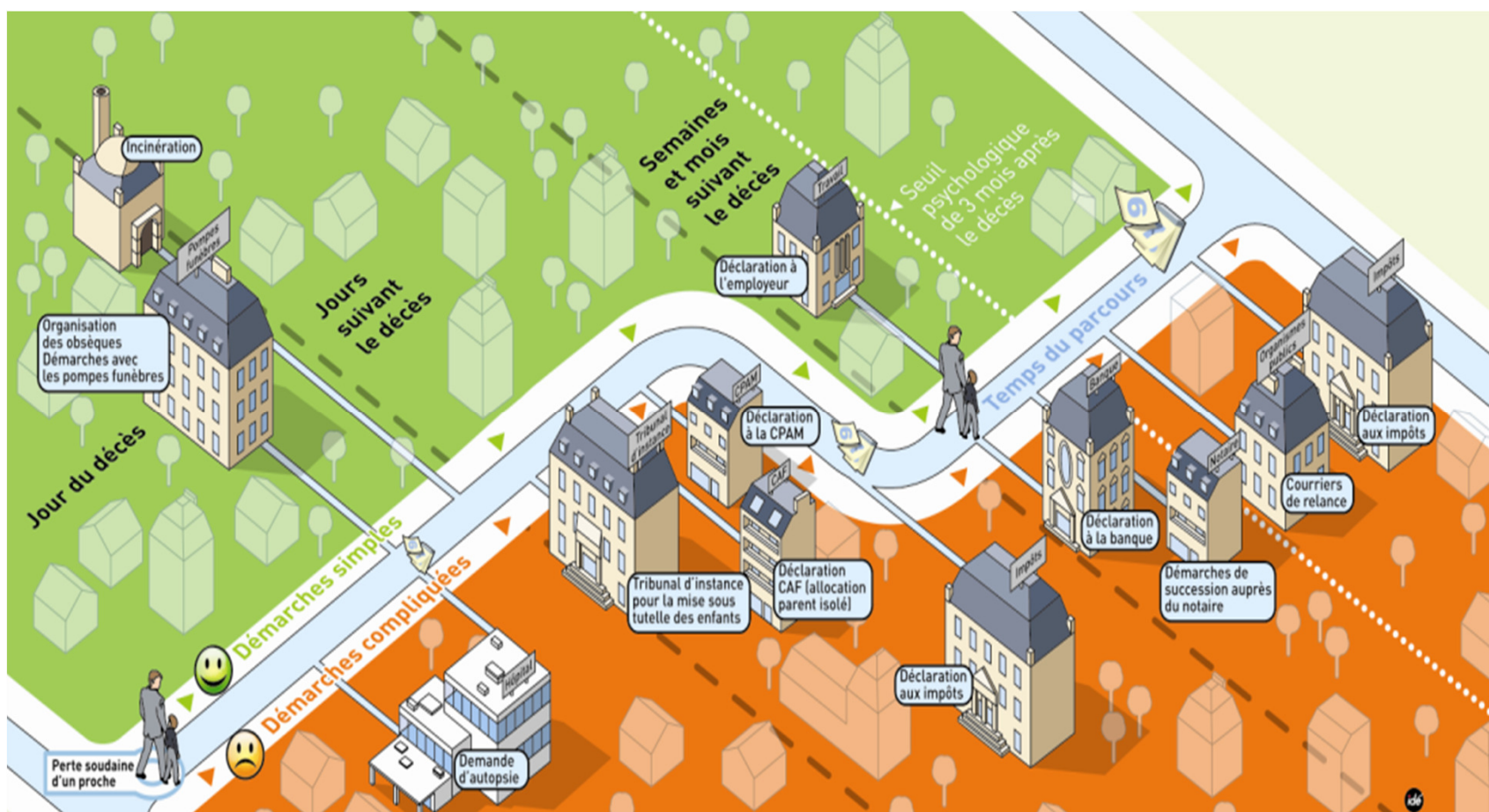
- ❑ Seguire passo dopo passo l'utente nelle pratiche che effettua: mettersi nei panni dell'utente
- ❑ Raccogliere in questo percorso soddisfazioni o insoddisfazioni a ogni tappa e capire il perché.
- ❑ A partire da tutti questi racconti e del ripetersi dei punti di soddisfazione o insoddisfazione, si costruisce il percorso ideale-tipico dell'utente.

### Le virtù della cartografia del percorso dell'utente

- Osservare l'amministrazione dall'esterno
- Identificare i bisogni di consiglio e di aiuto
- Identificare le disfunzioni e le aberrazioni nel rapporto fra le diverse amministrazioni che intervengono nello stesso evento di vita.
- Tener conto della nozione di tempo nella realizzazione delle pratiche
- Identificare i buone esempi da seguire ("amministrazioni modello")



Definire il percorso dell'utente, un modo di misurare le cause d'insoddisfazione e di complessità: "Decesso di una persona a me vicina"



Un approccio programmatico che consente di contemplare l'insieme delle insoddisfazioni degli utenti.

## "Decesso di una persona a me vicina": Assi di semplificazione identificati

### **Le principali attese degli utenti**

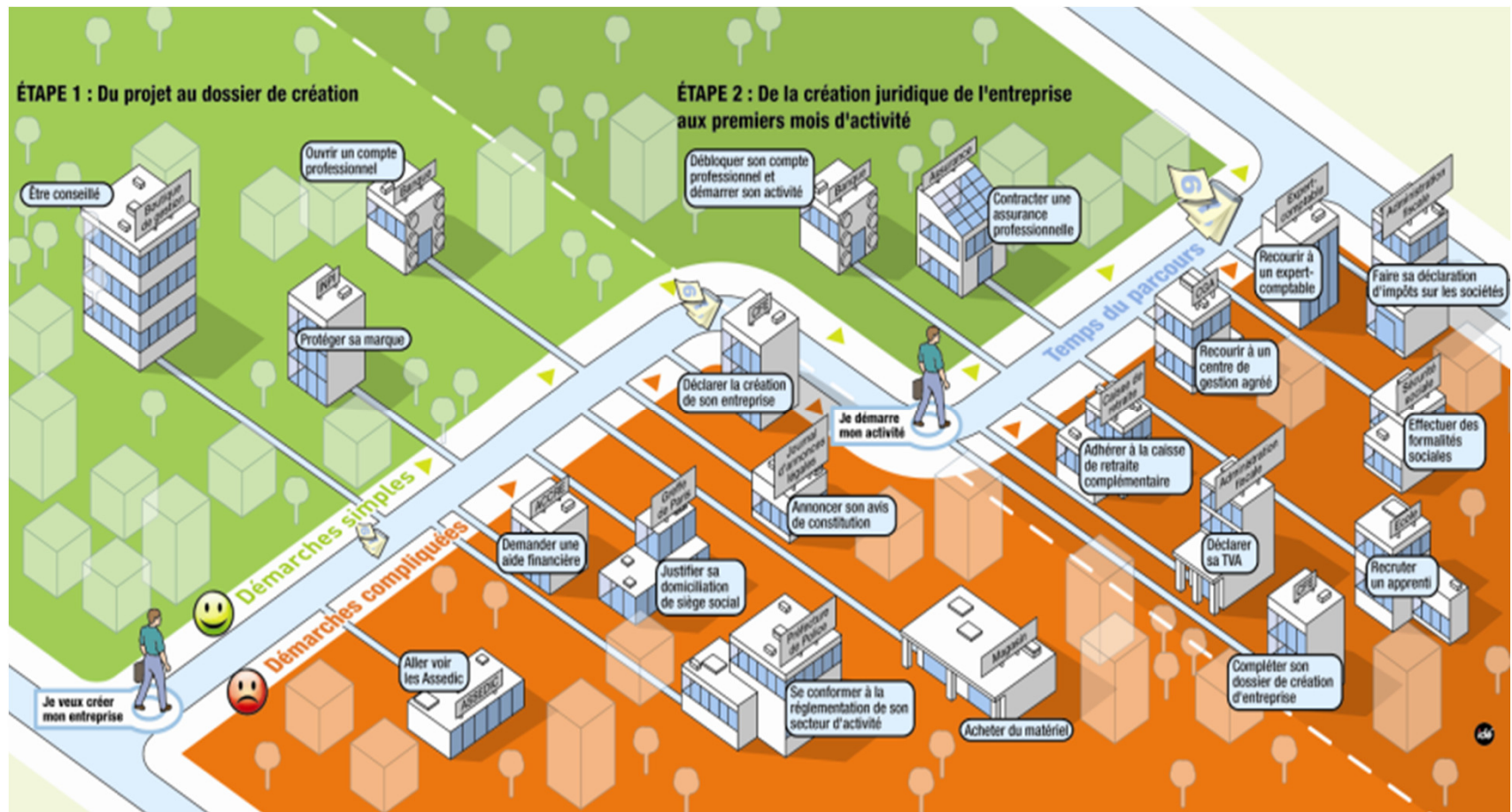
Una maggiore accessibilità dell'informazione

La centralizzazione delle pratiche e il loro snellimento

Un accompagnamento nelle pratiche

Una riduzione del tempo trascorso a effettuare le pratiche relate al decesso  
(per limitare le pratiche al disotto della soglia psicologica accettabile di  
3 mesi)

# Definire il percorso dell'utente, un modo di misurare le cause d'insoddisfazione e di complessità: "Avvio la mia impresa"



## “Avvio la mia impresa”: Assi di semplificazione identificati

<b>Le principali attese degli utenti</b>
Ridurre e garantire le scadenze di avvio e consentire un inizio rapido dell'attività
Poter fare tutte le proprie pratiche on-line
Fornire una sola volta le proprie informazioni agli enti
Accompagnare l'imprenditore nelle sue pratiche

# Un ascolto permanente degli utenti grazie al panel

## Semplifichiamo Insieme



### 5.000 cittadini

**Panel rappresentativo** della popolazione francese in termini di genere, di età, di categoria professionale e di localizzazione geografica, informato sugli eventi di vita.

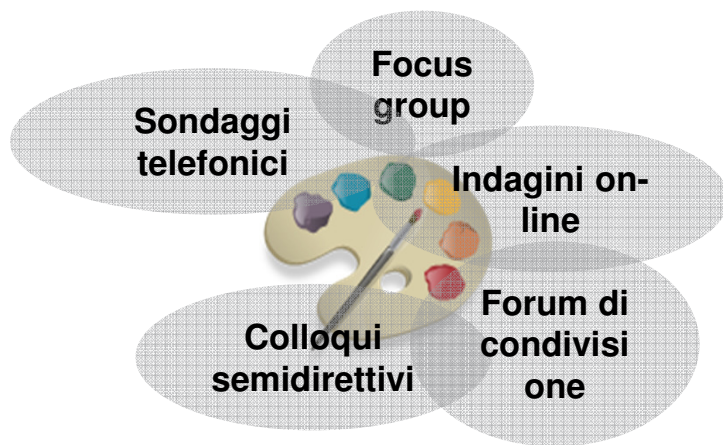
### I vantaggi del panel

- **Mobilizzazione rapida** (alla base del carattere volontario)
- **Target rari**
- **Costi minori** (tempi ridotti di selezione e di consegna dei questionari)
- **Serietà** (controllo della struttura dei campioni)

## Un'ampia gamma di strumenti metodologici

Da ottobre 2008, circa **90 studi** sono stati realizzati su tutte le fasce d'utenti rappresentativi (privati, imprese, associazioni ed enti territoriali)

- Circa **25 studi** come "formo il mio personale", "assumo personale" o "gestisco il mio personale" destinati a semplificare **le pratiche delle imprese**
- Oltre **35 studi** come "preparo la mia pensione", "ricerco o perdo il lavoro" o ancora "decesso di una persona a me vicina" destinati a semplificare **le pratiche degli utenti privati**



- Circa **10 studi** come "iscrizione sulle liste elettorali" o il "censimento dei cittadini" sono stato realizzati **per gli utenti enti territoriali**.

- Infine, circa **20 studi trasversali** hanno consentito di elaborare un barometro della qualità dei servizi pubblici, di lavorare sui motori della soddisfazione ...

## Sommario

**1** Strumento di ascolto degli utenti

**2** Sito ensemble-simplifions.fr

**3** Studi e panel

**4** Reti

**5** Sviluppi

## La rete Ensemble-simplifions

- **Oltre questi studi e il sito ensemble-simplifions.fr, la DGME lavora in stretta collaborazione con le associazioni di categoria di cittadini, imprese e degli eletti (circa 750 membri)**
- **2 volte l'anno, sono organizzate delle giornate "ensemble-simplifions" in presenza del ministro. Queste giornate danno l'occasione di dare conto dei risultati ottenuti dalla DGME.**
- **Sono anche attivati dei laboratori con le nostre reti per dibattere dei progetti di semplificazione, per approfondire e testare le soluzioni di semplificazione da attivare.**



## Sommario

**1** Strumento di ascolto degli utenti

**2** Sito ensemble-simplifions.fr

**3** Studi e panel

**4** Reti

**5** Sviluppi

## Creazione di una piattaforma, spazio collaborativo dedicato ai componenti del panel

- ❑ Sarà attivata all'inizio del 2012 una piattaforma dedicata ai componenti del panel. Questo spazio è il risultato della nostra volontà di collegare gli utenti di ensemble-simplifions.fr, grande pubblico, al nostro panel rappresentativo.
- ❑ Su questa piattaforma, i componenti del panel potranno dialogare, scambiare informazioni e inserire testimonianze sui forum. Saranno disponibili i risultati degli studi per i quali sono stati consultati.
- ❑ I componenti più attivi del panel potranno diventare, se lo desiderano, i nostri Partner della modernizzazione

The screenshot shows the header of the website with the French flag and the DGME logo. The main title is 'Le panel ensemble simplifions' with the subtitle 'Espace collaboratif dédié à la simplification et à l'amélioration des services de l'état'. Below the header, there are two main sections. The left section is titled 'Pour améliorer le service rendu aux usagers des services publics, la DGME s'appuie sur les contributions de l'ensemble des panélistes' and contains three bullet points: 'Vous êtes panélistes', 'Faites vous les complices de l'innovation, devenez partenaires de la modernisation de l'Etat!', and 'Et toujours...'. The right section is titled 'REJOINDRE NOTRE PANEL :' and contains a form for registration with fields for 'E-mail' and 'Mot de passe', and a 'Valider' button. Below the form, there is a link to 'EN SAVOIR PLUS SUR LA Direction Générale de la Modernisation de l'Etat (DGME)'. At the bottom right of the screenshot, there is a logo for 'dgme' and the text 'DIRECTION GÉNÉRALE DE LA MODERNISATION DE L'ÉTAT www.modernisation.gouv.fr'.

## Per andare più lontano: verso una co-produzione con i componenti del panel, i partner della modernizzazione

- ❑ I partner della modernizzazione diventeranno così i nostri **interlocutori privilegiati**. **Co-costruiranno con noi** i servizi pubblici di domani. Quindi usciranno dal panel e si occuperanno di **argomenti predefiniti** sui quali hanno maturato un'ampia competenza (esempio: perdita di autonomia, lavoro ...).
- ❑ **Una stretta collaborazione** formalizzata da una carta sarà stabilita fra la DGME e i suoi partner. Saranno organizzati **laboratori**, saranno portate avanti delle **sperimentazioni** sul campo e dei **forum dedicati** saranno aperti per loro sulla piattaforma. Avranno anche la possibilità di testimoniare attraverso dei **blog** personali.

## Un sito partecipativo per raccogliere le idee dei dipendenti statali sul miglioramento del servizio pubblico

[www.adminnov.modernisation.gouv.fr](http://www.adminnov.modernisation.gouv.fr)

Il sito Adm'innov è un sito partecipativo. E' dedicato ai contributi e agli scambi fra funzionari.

Il Ministro Valérie Pécresse ha annunciato il 14/09 l'apertura di questo sito e una prima campagna di contributo fino al 30 novembre 2011 per la funzione pubblica dello Stato.

A chi si rivolge?

Il sito Adm'innov è aperto a **tutti i dipendenti** dell'amministrazione pubblica dello Stato e agli operatori della Previdenza Sociale

Su quali temi?

I dipendenti possono esprimere **idee di miglioramento del servizio per i privati, le imprese, le associazioni, e di miglioramento delle relazioni tra Stato e enti**

Quando?

La prima campagna di contributi è terminata il **30 novembre 2011**.

Che diventano le proposte?

Tutti contributi sono analizzati dai team DGME. I migliori contributi saranno valorizzati e potranno integrare il programma "**100 semplificazioni**"\*

## Il sito Adm'innov: 1<sup>^</sup> bilancio e prospettive

[www.adminnov.modernisation.gouv.fr](http://www.adminnov.modernisation.gouv.fr)

Agents publics,  
vos idées comptent !

Contribuez à l'amélioration  
du service aux usagers sur

[adminnov.modernisation.gouv.fr](http://adminnov.modernisation.gouv.fr)

### □ Statistiche

- **+ di 12 000 visite dall'apertura del sito**
- **1700 account** individuali
- **270 proposte** di miglioramento del servizio e **415 commenti**
- Il 53% dei visitatori rimangono **più di due minuti sul sito**

### □ Principali considerazioni

- Le proposte sono **+ qualificate** di quelle di ensemble-simplifions.fr
- **I commenti sono interessanti tanto quanto le proposte**
- Un vero spazio di **scambio e di condivisione**
- I dipendenti sono portatori di un contributo nell'ambito della propria **professione**, con in più con uno sguardo di **utente**.

### □ Prospettive

- Dopo il successo e la mobilitazione dei dipendenti, una **seconda fase di campagna** è prevista per **il primo trimestre 2012**.