

Les dernières nouvelles du dispositif de participation des usagers ...

Les nouveautés sur le site EXTRANET (1) <http://mi.msesud.fr> Rappelons que le site EXTRANET se présente comme une base de données avec des fiches (117 à ce jour) permettant de recueillir et de capitaliser les préoccupations et propositions portées par les délégués de stagiaires et apprenti(e)s. Accessible par Internet, ce support poursuit plusieurs finalités propose 3 types d'entrées :

Une information ascendante sous forme de fiches rédigées et mises en ligne avec des questions, des critiques et des propositions des stagiaires, délégués et formateurs impliqués dans le projet.

Une information descendante avec un module de suivi permettant de valoriser les avancées et les solutions trouvées.

Une information horizontale avec un module de recherche qui permet de retrouver les contributions par: rédacteur, domaine, territoire, date, contenu, ... et favoriser ainsi des échanges d'expériences ...

Les fiches de ce tableau de bord, « renseignées » par les délégués et formateurs, porteuses de leurs perceptions, questionnements et propositions, constituent un support précieux pour enrichir, actualiser et partager les diagnostics locaux et animer une réflexion collective lors des réunions territoriales tant sur les avancées réalisées que sur les actions à mener.

Les remarques des utilisateurs nous ont permis d'améliorer le confort d'utilisation, l'interface du support et de rajouter de nouvelles fonctionnalités. Dans la partie visible des modifications nous vous invitons à découvrir, qu'il est désormais possible de :

- visualiser **l'état d'avancement d'une fiche**, en mode liste, grâce un code couleur. Les fiches surlignées

En **orangé** sont celles, qui ont trouvé une solution ;

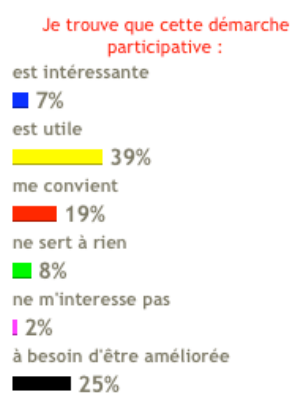
en **vert** les fiches, qui ont obtenu une réponse

en **bleu** les fiches abandonnées

en **gris**, les fiches en cours de traitement

¹ Pour connaître les finalités et le fonctionnement général du site, vous pouvez télécharger une description à l'adresse : http://mi.msesud.fr/Gestion_fichier/liste.php

- faire une recherche plus aisée **avec un module de cartographie** (dans menu « vos propositions ») permettant une visualisation imagée et instantanée (camemberts proportionnels) du nombre de fiches et de leur répartition sur le territoire régional. Une ventilation par thème donne une visibilité plus immédiate des priorités et/ou spécificités du COTEFE. Avec un simple clic, on accède ensuite au détail des fiches.
- Obtenir des indications pour remplir les fiches (certaines ne semblaient pas refléter un travail approfondi d'analyse) grâce à des **bulles d'aide en mode « création d'une nouvelle fiche »**,
- pour les CMT inscrits sur le site et connecté avec leur identifiant et mot de passe, de répondre aux questions et de **valoriser les avancées dans le module de suivi**
- pour les rédacteurs de **supprimer des fiches en doublon**. Cette option n'existait préalablement que pour l'administrateur du site
- **recevoir automatiquement la notification des dernières fiches** créées via la mise en place d'un flux RSS
- Et enfin, la **création d'un sondage** sur la page d'accueil donne une image instantanée de la perception de la démarche par les visiteurs du site. En absence d'une connaissance précise des « votants », ce baromètre ne peut donner que quelques indications générales. Aussi à la fin 2008 les expressions donnent la photo suivante :



à venir : des vidéo présentation **du fonctionnement du site**

Pour la suite ...

Rappelons que notre ambition de faire AVEC, est à la fois une finalité et une méthode, qui poursuit un double objectif :

1. améliorer la qualité du service public régional de formation, s'assurer que celui-ci réponde au mieux aux besoins de ses publics en essayant de rendre plus cohérent l'ensemble des procédures, démarches et dispositifs de participation et en s'appuyant sur des expertises « d'usage »,
2. rapprocher les citoyens de la politique, des élus et de l'institution régionale en favorisant le développement d'une culture de la participation et d'une citoyenneté active, des initiatives de concertation, plus engageantes, aptes à organiser le débat et « le faire ensemble » entre les citoyens, les conseillers régionaux et les services

Le dispositif repose donc sur une « offre de participation » qui, pour exister, doit susciter et entretenir en permanence le désir de s'engager. Cette exigence repose en grande partie sur notre capacité collective à (dé)montrer que « cela sert à quelque chose », « qu'il a du concret », et que les expressions sont entendues et prises en compte.

Nous partageons le sentiment des 25% des votants (cf sondage ci-dessus), qui considèrent que la démarche a besoin d'être optimisée.

Parmi les axes de progrès que notre équipe a engagé ou souhaite engager avec vous nous proposons d'ouvrir ou de consolider quelques pistes d'actions :

- mettre en valeur les avancées encore trop peu lisibles (absence de valorisation de la prise en compte des expressions notamment dans les fiches du site Extranet) c'est pierre-Yves Perez (pyp@msesud.fr) qui serait ravi de recevoir vos propositions pour y remédier (voir ci-dessus).
- Engager, parallèlement au chantier engagé sur les plus-values induites par les démarches participatives pour les personnes et pour les organismes, un chantier d'évaluation des plus-values de la participation des usagers pour les territoires et pour la commande publique. Il s'agirait d'impliquer les acteurs d'un territoire volontaire sur un travail d'évaluation participative, qui, à terme, favoriserait une meilleure appropriation collective de la démarche de participation. chantier évaluation (pour en savoir plus, vous pouvez prendre contact avec dominique.ollivier@msesud.fr)

- mettre en place sur un territoire, avec une dizaine d'organismes volontaires, un séminaire d'échange de pratiques sur l'utilisation du site et les modalités d'élaboration des fiches. (si vous êtes intéressé merci de prendre contact avec michael.diebold@mseud.fr) afin de transmettre et capitaliser la méthodologie.
- enfin, associer les personnes en formation à une réflexion sur les questions de l'alternance dans les parcours, thématique qui fait d'ailleurs l'objet d'une préoccupation largement partagée, comme l'attestent les fiches qui lui sont consacrées.

Améliorer les délais et la qualité des réponses à apporter aux demandes et propositions des usagers ...

Pour maintenir la dynamique dans les organismes impliqués et déployer le dispositif sur de nouveaux territoires, cette question apparaît comme cruciale. En effet, comment inciter stagiaires et formateurs à faire remonter leurs constats, s'ils ont l'impression que leurs expressions (matérialisées à travers les fiches) ne donnent lieu à aucune prise en compte, ou si les avancées ne sont pas valorisées.

Pour mettre les délégués en situation de responsabilité, aussi bien dans la phase d'expression, que dans le suivi du devenir de leur parole, nous avons initialement imaginé que les délégués de stagiaires, accompagnés par leurs formateurs s'investissent et prennent en charge eux-mêmes la mutualisation des réponses. Pour des raisons multiples, ce choix « philosophique » s'est avéré très difficile à transposer concrètement.

Pour "amorcer la pompe" et remobiliser "les nouvelles générations de délégués de stagiaires", nous avons donc décidé de nous substituer à eux temporairement, en attendant de définir, avec eux et avec vous un nouveau mode de gestion..

Nous avons donc entrepris, au cours des derniers mois, un important travail de consultation et de recherche avec certains d'entre vous, mais aussi d'autres services du Conseil Régional et des interlocuteurs techniques, pour tenter d'améliorer cet aspect.

À partir de ces informations collectées, nous avons pu mettre à jour 48 fiches sur 117 (41%). Cela illustre d'une part que bien des constats ont été traités, même si parfois les résultats sont à venir, et d'autre part qu'il reste encore une grosse marge de progrès.

Nous vous invitons donc à :

- vérifier les réponses apportées aux fiches de votre Cotefe, et, éventuellement apporter des correctifs, soit directement, soit en nous transmettant vos remarques afin que nous les mettions en ligne (merci de préciser à chaque fois le n° de la fiche concernée)
- prendre connaissance des remarques portant sur "l'offre de formation", et éventuellement y répondre

Vous trouverez ci-dessous un tableau récapitulatif des fiches concernées par Cotefe:

Zone 03 -> COTEFÉ de Nice	33	39	44	46	47	49
Zone 07 -> COTEFÉ de Toulon	131	132	133	53	54	
Zone 08 -> COTEFÉ d'Aubagne La Ciotat	117	140	75	76	78	79
Zone 18 -> COTEFÉ de Menton	29					

Pierre-Yves Perez (pyp@msesud.fr) reste à votre disposition pour toute question et/ou suggestion.

Vous trouverez, enfin en pièces jointe le récapitulatif des territoires, avec leur « ancienneté » dans le dispositif, les éventuels spécificités, et les coordonnées de vos interlocuteurs de Moderniser Sans Exclure et du Collège Coopératif.

A bientôt

Pour l'équipe MSE/Collège Coopératif

Michael Diebold