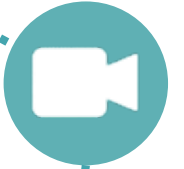
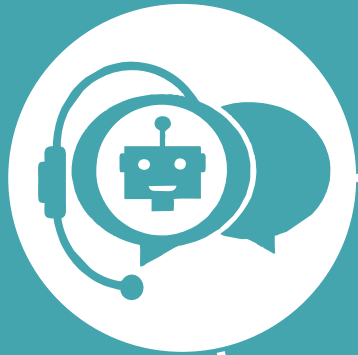


5 ans

d' **INNOVATION**

de 2016 à 2021





L'innovation, comme principe d'action : tout part de la volonté de laisser les agents exprimer leur créativité, convaincu que chacun détient en propre une idée, une solution, parfois un talent original, qui peut nourrir la performance de la DDTM.

Un nouveau regard sur la démarche : en écho aux nombreuses réformes dans les administrations publiques, les mots transformation, modernisation, conduite de changement résonnent souvent pour nos équipes comme l'annonce d'une baisse des moyens et non comme des opportunités. Il fallait donc inverser la tendance, démontrer que le changement pouvait être signal fort de qualité de vie au travail, de fierté collective et individuelle, et l'efficacité d'une stratégie gagnante pour les agents eux-mêmes.

Une idée comme un déclic : en 2016, une simple boîte à idée est ouverte à tous pour mettre en débat toute suggestion nouvelle et favoriser la recherche d'idées disruptives permettant de changer radicalement nos manières de faire et résoudre autrement nos difficultés du quotidien. La mise en place d'un club de l'innovation, véritable incubateur d'idées, ouvre alors le champ des possibles et prépare les candidatures de la DDTM aux différents appels à projets permettant d'obtenir des financements pour de plus grandes ambitions.

Être agile, un état d'esprit : qu'il s'agisse de rénover les pratiques managériales, de développer les nouvelles technologies en appui à nos missions, de fédérer autrement les équipes, l'innovation est devenue un mode de faire au quotidien pour accompagner la dynamique dans les services. Cette recherche continue de performance et d'optimisation des fonctionnements internes est désormais au cœur de notre organisation.

Je vous invite à découvrir au travers de cette rétrospective des actions conduites sur la période 2016-2020 ce que les agents de la DDTM ont coconstruit pour transformer nos manières d'agir.

De fait, les services de l'État sur les territoires ne sont plus simplement opérateurs d'une politique publique, mais aussi contributeurs directs et créateurs de solutions.

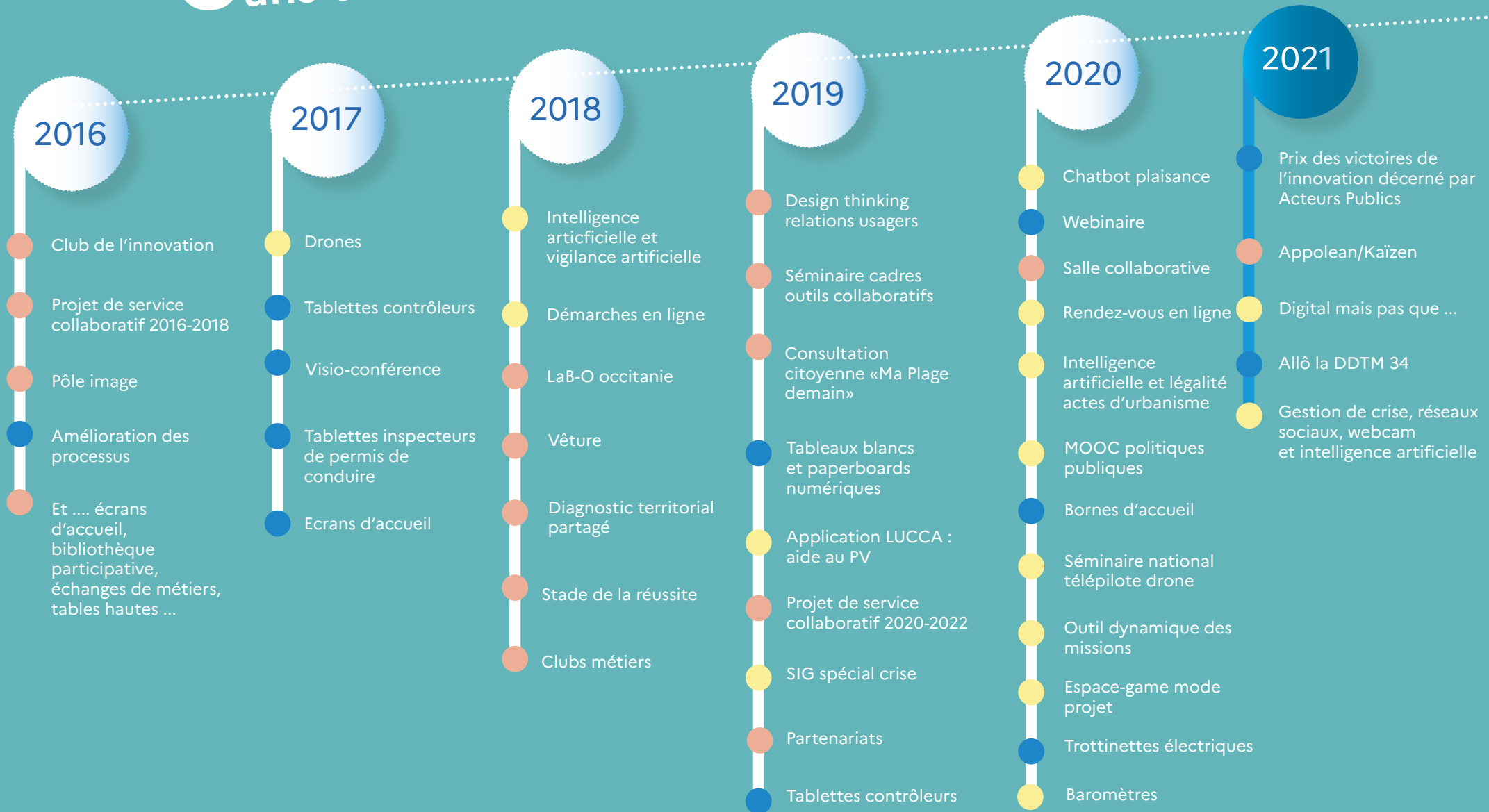


Le directeur départemental
des territoires et de la mer,

Matthieu GREGORY

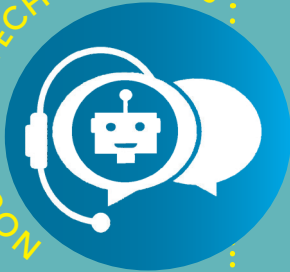
5 ans d'innovation 40 actions

et demain ...



- Nouvelles technologies
- Démarches
- Outils

NOUVELLES TECHNOLOGIES



- Drones
- Intelligence artificielle et vigilance territoriale
- Intelligence artificielle et légalité des actes d'urbanisme
- SIG spécial crise
- Outil dynamique des missions
- MOOC politiques publiques
- Chatbot plaisance
- Application LUCCA aide au PV
- Baromètres des missions
- Démarches en ligne



OUTILS



- Tablettes contrôleurs
- Tablettes inspecteurs permis de conduire
- Tableaux blancs et paperboards numériques
- Bornes d'accueil
- Trottinettes électriques
- Rendez-vous en ligne
- Webinaire
- Visio-conférence
- Ecrans hall d'accueil
- Tables hautes pour réunions courtes



DÉMARCHES



- Club de l'innovation
- Diagnostic territorial partagé
- Design thinking relations usagers
- Projet de service collaboratif 2016-2018
- Projet de service collaboratif 2020-2022
- Séminaire cadre outils collaboratifs
- Consultation citoyenne «Ma plage demain»
- Pôle image
- LaB-O occitanie
- Vêtur
- Salle collaborative
- Vis ma vie : échange de métiers
- Bibliothèque participative
- Stade de la réussite
- Partenariats
- Clubs métiers
- Amélioration des processus
- Escape game mode projet



ACTIONS 2021

- APPOLEAN / KAÏZEN
- Digital mais pas que ...
- Allô la DDTM 34
- Gestion de crise, réseaux sociaux, webcam et intelligence artificielle



SOMMAIRE



Du CLUB de L'INNOV' à ...

... une brève rétrospective des projets
mis en place par la DDTM34

NOUVELLES TECHNOLOGIES

PAGES 6 à 15



Drones (p 7)



Intelligence artificielle et vigilance territoriale (p 8)

Intelligence artificielle et légalité des actes d'urbanisme (p 9)

SIG spécial crise (p 10)



Outil dynamique des missions (p 11)

MOOC politiques publiques (p 12)

Chatbot plaisance (p 13)

Application LUCCA aide au PV (p 14)

Baromètres des missions (p 15)

Démarches en ligne (p 15)



Quoi ?

Les 3 drones de la DDTM sont utilisés depuis 2018 pour :

- **Conforter les inspections sur le terrain** : repérage cabanisation, dépôts sauvages, mouillages illégaux et épaves de bateaux, ouvrages, zones non débroussaillées...
- **Aider à l'expertise pour l'instruction** : emprise d'un parc photovoltaïque au sol, impact paysager d'une antenne relais...
- **Répertorier les zones sinistrées des situations de crise** : zone incendiée de feux de forêt, inondations, calamités agricoles, pollution maritime.
- **Valoriser l'action de l'Etat** : rénovation urbaine de quartiers prioritaires, exercice de pollution



Pourquoi ?

Pourquoi ne pas utiliser à la DDTM 34 une technologie nouvelle, parfois déjà essayée par certains en loisir et ainsi moderniser les outils d'application des politiques publiques. C'est la question que s'est posée le club innovation avant d'expertiser cette idée et d'identifier ses potentialités d'appui aux missions.



Comment ?

Après une phase d'étude des besoins et un comparatif avec l'offre privée, 3 drones rotor ont été achetés et 3 télépilotes internes ont été formés et une mission drone a été créée. Elle intervient à la demande et pour le compte des services métiers selon des procédures définies en interne.



Bénéficiaires

Les agents de la DDTM34, les partenaires, les usagers, les politiques publiques.



Résultats

Les drones sont utilisés dans une 40^{aine} de missions par an et sont devenus indispensables. La DDTM est reconnue pionnière en la matière et est souvent sollicitée pour partager son expérience ou déployer ponctuellement son matériel en situation de crise pour d'autres départements.



Les +

Les -

+ Permet de visualiser des zones inaccessibles.

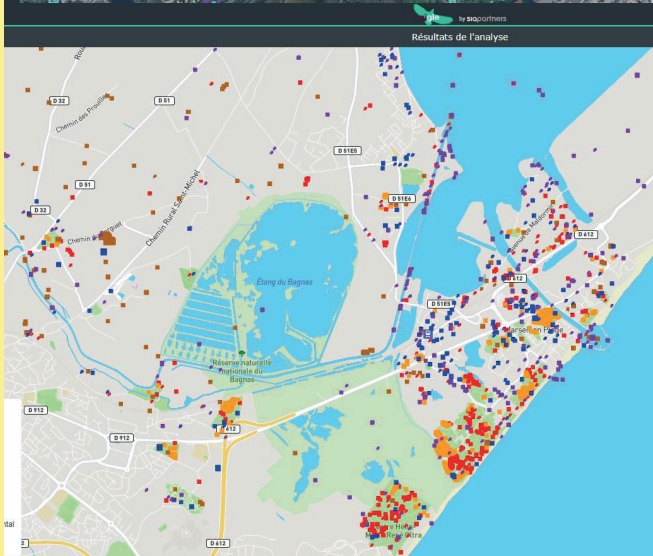
+ Permet une expertise étendue pour prises de décision facilitées.

- Professionnalisation des prises de vue et du montage pour être plus efficace.



La suite

En 2020, la DDTM 34 a été lauréate d'un appel à projet national pour organiser le 1er séminaire national des télépilotes de drones en DDI. La situation sanitaire a contraint l'adaptation du projet qui s'est transformé en une série de webinaire co-organisé avec le CEREMA et le ministère de la transition écologique. La DDTM 34 a notamment présenté un retour d'expérience et les bonnes pratiques pour réussir une mission drone qui a donné lieu à des vidéos.



Quoi ?

Le repérage automatique des installations illicites, en comparant des images aériennes avec l'aide d'un algorithme faisant appel à l'intelligence artificielle. C'est le projet «AIGLE».



Pourquoi ?

La cabanisation est un phénomène important dans l'Hérault. Les enjeux sont sociaux, de sécurité et environnementaux. L'origine des signalements est le repérage lors des tournées de vigilance, par l'utilisation de drone, sur indication. C'est pourquoi pour lutter encore plus efficacement contre les constructions illégales, la DDTM a réfléchi à des solutions complémentaires en utilisant des outils innovants.



Comment ?

La DDTM 34 a été lauréate d'un Prot Of Concept (POC) en 2019 sur un appel à projets innovants faisant appel à l'intelligence artificielle. Ce POC, porté par le club de l'innovation, a donné naissance à un outil «AIGLE». Le POC positif a permis de poursuivre le développement avec l'accompagnement du MTE. La DDTM 34 finance sur des fonds propres les améliorations nécessaires pour rendre cet outil parfaitement opérationnel.



Bénéficiaires

Tous les agents assurant une mission de vigilance territoriale. Aujourd'hui «AIGLE» est testé et utilisé par les agents de la DDTM, demain il le sera par les collectivités territoriales.



Résultats

«AIGLE» repère sur des images aériennes (orthophotos de l'IGN) les objets suivants : caravane, mobile home, construction en dur, piscine et épave de bateau. Il est capable de rechercher ces objets sur 3 millésimes d'images (2012, 2015 et 2018) pour ne faire apparaître que les objets qui sont prescrits (présents depuis plus de 6 ans).

La détection est faite sur des zones dites à enjeux : zones agricoles et naturelles, zones à risques fort (inondation, incendie, etc).



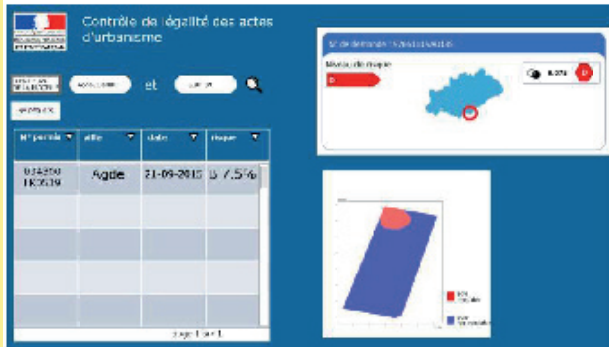
- + «AIGLE» permet de rechercher des objets illégaux sur tout le département.
- + Il fait gagner du temps sur la recherche en masquant les objets prescrits.
- La suppression des faux positifs.



La suite

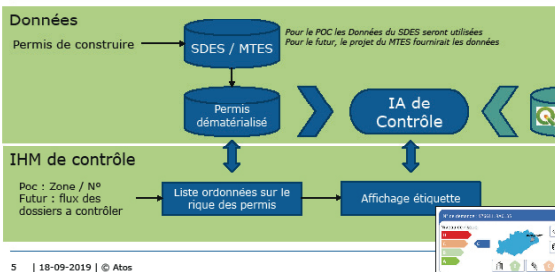
Le MTE a été sollicité pour porter au niveau national cette solution et nous accompagne dans la conduite du changement lié à son impact sur les processus de contrôles. Après 2 ans de développement, il est en cours de test sur plusieurs communes du département. Ce projet «AIGLE» a permis d'organiser notamment l'opération sur Villeveyrac et Loupian en ciblant les parcelles repérées.

NOUVELLES TECHNOLOGIES



Processus du POC et futur ?

DDTM34
Entre To



Quoi ?

Le projet est un prototype informatique faisant appel à de l'intelligence artificielle pour prioriser automatiquement les dossiers à contrôler en fonction des enjeux, en croisant les données textuelles. L'objectif est d'optimiser le processus pour un contrôle plus important (en quantité et en qualité) et plus efficace :

- aide à la définition des priorités de contrôle (thématiques, territoires),
- aide au ciblage des actes à contrôler,
- aide à l'analyse technique du dossier.

Pourquoi ?

La DDTM de l'Hérault exerce pour le compte du Préfet le contrôle de légalité des actes d'urbanisme et vérifie le respect des règles d'urbanisme (risque inondations, feux de forêts,..., protection de l'environnement, loi littoral et loi montagne,...). En 2019, sur environ 25000 dossiers reçus, moins de 5 % des actes prioritaires ont pu être contrôlés de manière aléatoire, ciblés ou sur signalement. C'est pourquoi pour lutter encore plus efficacement contre les illicites, la DDTM a réfléchi à des solutions complémentaires en utilisant des outils innovants.

Comment ?

En partenariat avec la société ATOS, le service des affaires juridiques de la DDTM a travaillé sur ce prototype. Plusieurs ateliers ont permis d'identifier les enjeux prioritaires et les zones de textes pouvant être associées. L'objectif est de cibler automatiquement les dossiers « à risque ».

Bénéficiaires

Le service juridique de la DDTM et les politiques publiques.

Résultats

Les données ont été intégrées dans l'algorithme : suivi des saisies des actes ADS reçus de 2017 à 2019, tableau de suivi des recours gracieux, données SIG, décisions d'autorisation PC, DP, CU, exemples de recours gracieux,...

Test océrisation (numérisation et reconnaissance du texte) des données papier réalisé et mise en place d'une interface utilisateur entre les données qui arrivent au contrôle légalité et les données QGIS permettant de faire ressortir par niveau de risque les actes ADS à contrôler – en cours de développement dans un premier temps sur l'aspect PPRI.

Les Les

- + les débuts de l'algorithme sont prometteur.
- le manque de données dématérialisées ne permet pas pour l'instant de continuer le déploiement.

La suite

Pour poursuivre le déploiement, il est nécessaire de pouvoir intégrer les données du service des données et études statistiques (SDES) pour lesquelles une demande a été faite.



Quoi ?

Outil de type SIG qui a été adapté et paramétré localement avec une interface simplifiée pour accéder, même pour les non spécialistes, directement et de n'importe où aux données de la crise en cours et permettre de mieux la gérer. Cet outil est installé sur les portables d'astreinte. 4 PC sont configurés (dont 2 de secours). L'un passe de main en main au fil des astreintes hebdomadaires et l'autre est prêt à l'emploi en COD.

Pourquoi ?

Pour faciliter la gestion de crise opérationnelle des cadres d'astreintes de la DDTM34, dans un département régulièrement confronté à plusieurs types de risques, notamment inondation. Pour rendre disponibles les données SIG depuis la DDTM, le COD en préfecture, le domicile du cadre, avec ou sans accès internet.

Comment ?

Après évaluation des différentes solutions techniques (SYNAPSE, OGERIC, GEOIDE Carto, Lizmap, Qgis) et de la nature des données utiles, Qgis a été retenu comme le logiciel le plus polyvalent. La nécessité d'accéder aux données même en dehors de toute connexion a motivé le choix d'outils de synchronisation autonomes des données. Une réflexion a été menée en interne par les géomaticiens sur une simplification de l'interface et l'ajout d'extensions spécifiques afin de simplifier la prise en main de l'outil par des utilisateurs non géomaticiens.

Bénéficiaires

Les cadres de permanence, les référents départementaux Inondation.

Résultats

En cas de crise, l'outil peut être lancé directement sur la thématique principale de la crise : route ou inondation. Le PC permet ensuite de visualiser des données relatives au réseau routier, plans de gestion du trafic, zones inondables (PPRI, ZIP, modèles numériques de terrain), aux enjeux (camping, établissement scolaire, de santé... mais aussi, si Internet est disponible, des données Météo France (température, cumul de pluie) et d'état du trafic en temps réel.

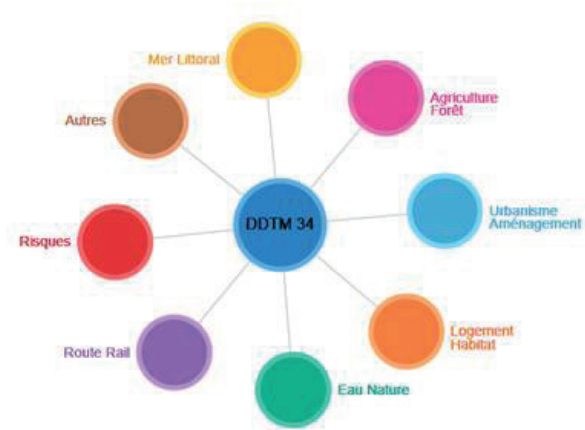
Un outil d'export en un clic permet au cadre de créer ses cartes PDF pour diffusion avec automatisation de la mise en page, légende et date. Suivant la thématique choisie, d'autres outils permettent de définir simplement la population à évacuer dans un secteur inondé ou d'afficher les itinéraires de substitution à activer en cas de blocage des axes autoroutiers.

Les + Les -

- + Permet de consulter et produire facilement des cartes et les projeter en COD sur grand écran.
- + Permet une aide à la décision pour les gestionnaires de routes et les services de l'État.
- + Prise en main de l'outil en une demi-journée.
- Les données en temps réel ne sont pas disponibles hors connexion (PC non équipé de carte 4G).

La suite

L'évolution permanente de Qgis permet une amélioration constante de l'interface pour simplifier la prise en main de l'outil par les cadres. La mise à disposition de flux vidéo de surveillance urbaine pourrait permettre une visualisation directement à partir de la carte des sites en temps réels.



Quoi ?

Outils en ligne dynamique et interactif qui déploie des bulles successives associées à des mots clés, pour avancer dans sa recherche jusqu'à la bonne information, le bon formulaire ou le bon interlocuteur en toute autonomie. Cet outil est accessible pour les agents et pour les usagers. Il est construit sur leurs besoins.

Pourquoi ?

La DDTM reçoit de nombreuses demandes relativement similaires par mail, par téléphone ou directement par ses usagers. La plupart des réponses sont simples et purement réglementaires. Elles ne nécessitent pas de plus-value de la part des agents mais elles sont très consommatrice de temps qui ne peut pas être mis à profit des dossiers complexes. En 2019, la DDTM 34 a initié une démarche globale d'amélioration de ses relations avec les usagers en plaçant au coeur de la démarche les agents concernés et les usagers pour proposer des solutions concrètes et efficaces. Une des actions plébiscitées tant en interne qu'en externe est un outil dynamique, en ligne, permettant aux usagers de trouver en quelques clics la bonne information ou le bon interlocuteur. En interne, il permet aux agents en contact avec les usagers de les orienter plus facilement.

Comment ?

Cette action a fait l'objet d'une candidature à un appel à projet national innovant dans le cadre du FIACT (fond innovation amélioration conditions de travail). Une équipe projet transversale a été constituée avec la participation de tous les services, une consultation lancée. La société ATOS a été retenue pour déployer cet outil.

Bénéficiaires

Les usagers et les agents de la DDTM, particulièrement ceux en situation d'accueil.

Résultats

La finalisation du déploiement de l'outil est en cours. Il va entrer dans une phase de test en situation réelle de manière à réajuster certains mots clés.

Les + Les -

- + L'intérêt de tous les services.
- + La réflexion et la construction sur les mots clés successifs pourra être réutilisée par une autre structure intéressée.
- La difficulté technique et sécuritaire d'incrémenter ce type d'outil sur les sites internet de l'État.

La suite

Dès que l'outil sera installé sur le site de la préfecture de l'Hérault, la phase de test en situation réelle permettra si nécessaire des ajustements. Une phase de communication suivra pour le faire connaître. Ensuite un bilan sera dressé.



Quoi ?

Réalisation de plus d'une dizaine de vidéos de 3 minutes maximum en motion design complémentaires aux vidéos déjà réalisées. Les thématiques retenues sont : plan de prévention inondation, cabanisation, les attentes de l'État en matière d'urbanisme, lutte contre les dépôts sauvages, habitat indigne, sécheresse, débroussaillage, police de la nature, notice urbanisme, mobilités douces, la DDTM34, Regard sur l'Hérault, les calamités agricoles.

Pourquoi ?

Pour informer simplement les usagers et partenaires sur l'essentiel à connaître des politiques publiques. Pour faire connaître les métiers et les missions de la DDTM34 par des actions concrètes. En interne pour favoriser l'acculturation des agents.

Comment ?

Après constitution d'une équipe projet et consultation, le prestataire : « the yellow farbrik » a été retenu. Rencontre de tous les services, écriture des scripts, propositions de l'univers graphique et animatique, réalisation des storyboards, montage d'une vidéo, réajustement des vidéos. En interne, il sera réalisé un parcours à travers les vidéos de manière à être « diplômé de la DDTM34 » via le site intranet, sous forme de MOOC. Cette action a fait l'objet d'une candidature à un appel à projet national innovant dans le cadre du fonds de modernisation des DDI.

Bénéficiaires

Le grand public, les usagers, les élus, les partenaires, les agents de la DDTM34.

Résultats

5 vidéos avaient déjà été réalisées : les drones de la DDTM34, la police de la nature (2 vidéos, une pour les adolescents et l'autre pour les adultes), comment et pourquoi débroussailler autour de sa maison dans le cadre de la prévention des incendies de forêt), l'outil LUCCA pour sécuriser les PV et l'outil AIGLE pour la lutte contre la cananisation. Les 11 nouvelles vidéos compléteront la gamme. Tous les scripts sont réalisés. La première vidéo est en cours de finalisation.

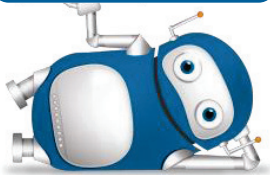
Les + Les -

- + Relier les missions et les métiers de la DDTM34 à l'actualité des territoires.
- + Aider les usagers dans les procédures administratives à l'aide de tutoriels de 2 à 3 minutes.
- + Vulgariser les politiques publiques et les rendre compréhensibles par tous.

La suite

La diffusion des vidéos via la plateforme vimeo et à l'occasion de réunions publiques, de réunions avec les collectivités, de faits d'actualité....

Chatbot DDTM



Quoi ?

Le chatbot de la plaisance est un agent numérique conversationnel incrémenté sur le site internet. Il permet aux usagers, en posant des questions, de se renseigner en ligne de manière autonome sur la plaisance. Par exemple : Comment faire immatriculer mon bateau ? Quelles sont les démarches pour l'achat d'un scooter des mers d'occasion ?... Le chatbot répond aux questions les plus souvent posées et aide les usagers à trouver rapidement leur réponse.



Pourquoi ?

Le service plaisance reçoit de nombreuses demandes relativement similaires par mail, par téléphone ou directement par ses usagers. La plupart des réponses sont simples et purement réglementaires. Elles ne nécessitent pas de plus-value de la part des agents mais elles sont très consommatrice de temps qui ne peut pas être mis à profit des dossiers complexes. En 2019, la DDTM 34 a initié une démarche globale d'amélioration de ses relations avec les usagers en plaçant au coeur de la démarche les agents concernés et les usagers pour proposer des solutions concrètes et efficaces. Ce chatbot est une des actions plébiscitées.



Comment ?

Cette action a fait l'objet d'une candidature à un appel à projet national innovant dans le cadre du FIACT (fond innovation amélioration conditions de travail). Un équipe projet transversale a été constituée, une consultation lancée. La société ATOS a été retenue. Sur la base d'ateliers collaboratifs, 12 arbres conversationnels soit presque une centaine d'intentions ont été co-construits, un mode et un personnage de conversation choisi...



Bénéficiaires

Les usagers de la plaisance et les agents du services plaisance.



Résultats

A ce jour (début mars 2021), la 1ère version du chatbot est terminée, il va entrer dans une phase de test en situation réelle de manière à réajuster certains arbres conversationnels si besoin.



Les + Les -

- + Une acculturation des agents à ce procédé de « chatbot ».
- + Une mise à plat des procédures concernées par les agents qui en ont la charge.
- + Les arbres conversationnels pourront être utilisés par d'autres DDTM intéressées par cette démarche.
- La difficulté technique et sécuritaire d'incrémenter ce type d'outil sur les sites internet de l'État.
- La difficulté des mises à jour en interne compte-tenu de la complexité de ce type de logiciel qui supporte le chatbot.



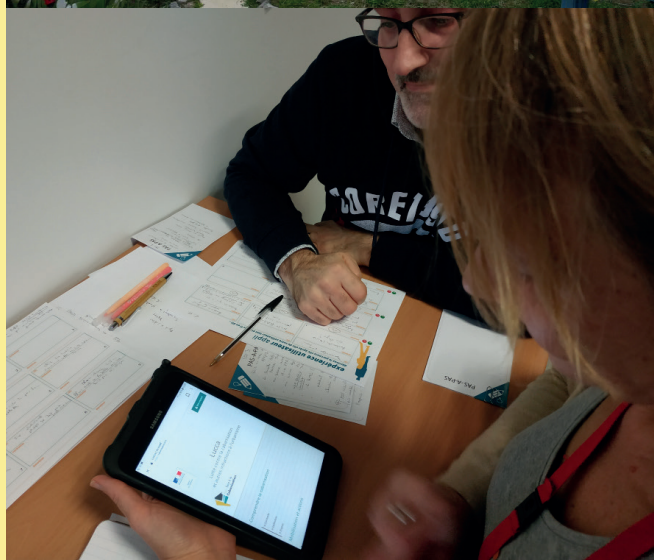
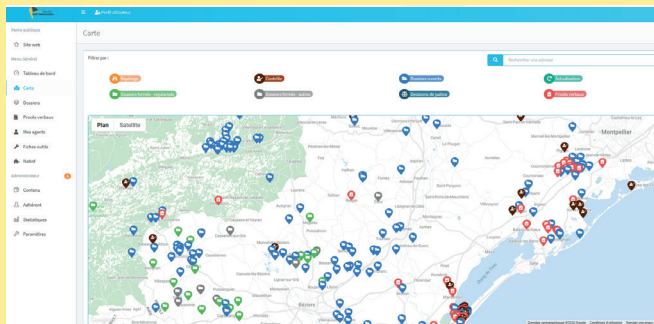
La suite

Dès que le chatbot sera installé sur le site de la préfecture de l'Hérault, la phase de test en situation réelle permettra d'ajuster si nécessaire l'outil. Une phase de communication suivra pour le faire connaître. Ensuite un bilan sera dressé. Et pourquoi pas étendre le chatbot à d'autres thématiques !



UNE APPLICATION UNIQUE AVEC LES COLLECTIVITES POUR RÉDIGER ET SUIVRE LES PV D'INFRACTION AU CODE DE L'URBANISME

2019



Quoi ?

Application informatique, appelée «LUCCA», facilitant la saisie des informations nécessaires à la rédaction des procédures pénales en droit de l'urbanisme, permettant la gestion et le suivi des procédures (rapports, PV, etc) ainsi que leur géolocalisation sur une carte et la production de statistiques à travers un tableau de bord.

Pourquoi ?

Sécuriser juridiquement les procès-verbaux d'infraction à l'urbanisme et à l'environnement et homogénéiser leur rédaction. Assurer le suivi des procédures notamment dans le cadre de la lutte contre la cabanisation. Permettre de protéger les affaires en cours avec les collectivités.

Comment ?

Développé initialement dans le département des Pyrénées-Orientales (66), l'outil a été adapté pour la DDTM de l'Hérault. D'autres DDT(M) de la région Occitanie sont intéressées par l'outil et ont commencé à le déployer (DDT12) ou s'apprentent à le faire (DDTM11, DDT31 et DDT82).

Bénéficiaires

Tous les agents assurant une mission de vigilance territoriale. Aujourd'hui LUCCA est testé et utilisé par les agents de la DDTM, mais il a vocation à court terme à être mis à disposition des collectivités territoriales notamment pour ce qui concerne la cabanisation.

Résultats

L'ensemble des éléments juridiquement nécessaires à un procès-verbal sous peine de nullité de celui-ci (notamment les textes prévoyant et réprimant les infractions et codes NATINF) sont pré-remplis dans l'outil. Il est aujourd'hui déployé en phase de test auprès des contrôleurs terrain et de quelques communes volontaires qui sont formées.

Les + Les -

- + Partage avec les collectivités.
- + Sécurisation des procédures.
- + Gain de temps du traitement administratif.
- Gestion des pièces jointes aux procès-verbaux, transmission à l'autorité judiciaire.

La suite

La DDTM 34 finance sur des fonds propres quelques améliorations de l'outil. L'intérêt croissant dans la région Occitanie pour l'outil, et le soutien proposé par le MTE pour accompagner la DDTM dans la conduite du changement lié à son impact sur les processus de contrôles pourrait permettre un financement du ministère au niveau régional voire national.

INFOGRAPHIES : DES BAROMÈTRES POUR MESURER L'EFFICACITÉ

11 NOUVELLES DÉMARCHES EN LIGNE



Quoi ?

2020

La feuille de route du programme « action publique 2022 » invite les services publics à porter une attention particulière aux effets réels de leurs missions, dans la vie quotidienne des français, avec une nouvelle notion les «objets de la vie quotidiennes (OVQ)». La DDTM s'est emparée de cette initiative et a constitué un portfolio de 19 baromètres. L'objectif est de renforcer la transparence sur l'efficacité de l'action de la DDTM et de valoriser ses données.



Quoi ?

2020

Demander une autorisation d'enseigner la conduite, l'agrément d'une auto-école, un label qualité pour les professionnels ou encore réserver une place de candidat libre pour passer le permis,... les démarches se modernisent, les formulaires sont désormais en ligne. Au final, c'est 11 procédures pour les professionnels ou les particuliers qui sont mises en place. C'est plus sûr, plus rapide et gratuit. Alors rendez-vous sur le site, des «démarches en ligne» de la DDTM 34.

demarches-simplifiees.fr

Effectuer
une démarche
administrative
en ligne



Direction départementale des territoires et de la mer de
l'Hérault

- Demande initiale ou de renouvellement d'agrément des associations d'insertion réalisant des formations à la conduite dans l'Hérault
- Demande d'extension d'agrément d'un Etablissement d'Enseignement de la Conduite Automobile et de la Sécurité Routière dans l'Hérault
- Demande initiale ou de renouvellement d'agrément d'un Etablissement d'Enseignement Conduite Automobile et de la Sécurité Routière dans l'Hérault
- Inscription des candidats libres à l'épreuve pratique du permis de conduire

DÉMARCHES

PAGES 16 à 29

Club de l'innovation (p 17)

Diagnostic territorial partagé (p 18)

Design thinking relations usagers (p 19)

Projet de service collaboratif 2016-2018 (p 20)

Projet de service collaboratif 2020-2022 (p 21)

Séminaire cadres outils collaboratifs (p 22)

Partenariats (p 23)

Clubs métiers (p 24)

Consultation citoyenne «Ma plage de demain» (p 25)

Escape game mode projet (p 26)

Pôle image (p 27)

LaB.O occitanie (p 27)

Véture (p 27)

Salle colaborative (p 28)

Vis ma vie (p 28)

Bibliothèque participative (p 28)

Amélioration du processus (p 29)

Stade de la réussite (p 29)





Quoi ?

Mise en place d'un club transversal aujourd'hui composé de 8 personnes volontaires et d'un animateur qui se réunit régulièrement pour imaginer des solutions nouvelles, sortir du cadre, libérer l'énergie publique.



Pourquoi ?

Pour contribuer à l'amélioration des fonctionnements internes, du mieux travailler ensemble et construire un service public adapté aux besoins des usagers, dans une logique de performance. C'est un des moteurs principaux du développement de toute structure ou de la création de nouveaux services. Innover c'est une autre manière de se moderniser.



Comment ?

- En insufflant l'innovation à la structure : un axe du projet de service.
- En encourageant la créativité à la DDTM34.
- En développant des idées neuves, différentes et/ou hors cadre, des projets.
- En cherchant des partenariats et/en répondant à des appels à projets/en développant des réseaux.
- En mettant en place une boîte à idées.
- En affichant l'innovation dans les fiches de postes ou dans des lettres de missions.



Bénéficiaires

Les cadres et les agents de la DDTM, les missions, les politiques publiques, les partenaires et les usagers.



Résultats

70 participants, des fiches mises en lignes, un guide de retour des expériences. Près de 40 actions depuis 2016. En 2021, la DDTM 34 est lauréate des victoires de l'innovation décernées par Acteurs Publics pour sa démarche globale en terme d'innovation.



Les + Les -

- + La 1ère action a été un bibliothèque participative, les dernières font appel à l'intelligence artificielle.
- + Dynamique de la structure.
- + Impulsion direction, outil de management qui fédère les équipes autour de projets.
- + DDTM 34 reconnue dans ce domaine.
- Maintenir une animation de même niveau.



La suite

De nouveaux projets sont prévus pour 2021. La DDTM 34 a déjà répondu à 3 appels à projets innovants et a pour objectifs de candidater pour 2 autres. En parallèle, d'autres actions sans AMI sont prévues.





Quoi ?

État-Facilitateur : l'accompagnement de la communauté de communes des Cévennes Gangeoises et Sumenoises.



Bénéficiaires

Les élus, acteurs et habitants de la Communauté de Communes des Cévennes Gangeoises et Sumenoises.



Pourquoi ?

Aider des élus aux idées parfois divergentes à l'émergence d'un diagnostic partagé de leur territoire, d'un sens et d'objectifs collectivement définis et choisis dans un esprit de co-responsabilité



Résultats

Les cartes « caractéristiques et dynamiques territoriales » avec la synthèse des échanges et des argumentations font l'objet d'un livrable remis aux élus. Ces derniers sont satisfaits d'avoir pu chacun s'exprimer et constater qu'ils partagent bien le même sens et les mêmes objectifs pour leur territoire.



Comment ?

La méthode du diagnostic partagé a été choisie par l'équipe projet de la DDTM qui a accompagné la collectivité dans sa démarche. Elle comprend plusieurs phases :

- **comprendre le territoire** : les données du territoire sont recueillies, les acteurs à mobiliser sont identifiés.
- **partager et spatialiser la connaissance** : les acteurs du territoire mutualisent les informations et spatialisent sur une carte les caractéristiques et les dynamiques territoriales – un animateur et un facilitateur graphique de la DDTM34 animent l'atelier.
- **partager et spatialiser les enjeux** à partir des échanges entre les acteurs.
- **restituer** : chaque groupe restitue le fruit de son travail aux autres groupes, argumente les choix de représentation.



Les

Les

- + Fédère les élus au-delà des divergences d'intérêts et de vue.
- + Redonne de la valeur à la connaissance des élus, acteurs et habitants de leur territoire et valorise l'expression de chacun.
- + Permet de se projeter collectivement dans l'avenir et permet une stratégie d'action.



La suite

Le choix d'un bureau d'études pour mettre en perspective le territoire à partir des rendus du diagnostic partagé en mettant l'accent sur le processus participatif.



LIVRET N°2
LES THÉMATIQUES



DDTM34
Auréate de l'AMI
du Fonds de
modernisation

Démarche de
Design Thinking en
accompagnement

Quoi ?

La démarche a été initiée en mode design thinking en plaçant au cœur les agents concernés et les usagers eux-mêmes, pour que les solutions et actions proposées soient concrètes et répondent efficacement aux besoins cartographiés.

Pourquoi ?

Pour améliorer et moderniser, de manière globale, les interfaces (mail, site internet, téléphone, accueil physique, documents mis à disposition..) de la DDTM34, avec ses nombreux et différents usagers et partenaires.

Comment ?

Cette action a fait l'objet d'une candidature à un appel à projet national innovant dans le cadre du fonds innovation d'amélioration des conditions de travail (FIACT). Un équipe projet transversale a été constituée avec la participation d'une trentaine d'agents de tous les services et d'une trentaine d'usagers, une consultation lancée. Les sociétés « Imaginations fertiles » et « Céline Vanderkelen » ont été retenues pour l'accompagnement.

Le déroulé : 4 ateliers collaboratifs, des interviews, des personas, des parcours usagers, des ateliers d'idéation et de prototypage de certaines solutions retenues et au final un programme d'actions hiérarchisées.

Bénéficiaires

Les usagers et les agents de la DDTM34.

Résultats

Un programme d'actions partagées et hiérarchisées selon les critères de facilité de mise en place, des coûts et de l'investissement. La participation des usagers associés aux agents a été essentielle pour la co-construction d'actions opérationnelles et concrètes répondant réellement aux besoins. Certaines actions ont déjà été mises en place ou sont en cours.

Les + Les -

- + Participation des agents eux-mêmes en situation d'interface usagers et des usagers.
- + Démarche partagée avec des actions opérationnelles répondant réellement à un besoin.
- + Un livrable méthodologique permet de reproduire la même méthode pour d'autres sujets ou pour d'autres structures intéressées.
- La démarche est consommatrice de temps en matière d'organisation et d'implication.

La suite

Plusieurs projets issus du plan d'actions sont déjà mis en place ou en cours : chatbot, outil dynamique pour trouver la bonne information ou le bon interlocuteur, dématérialisation de procédures, contact vidéo à l'accueil, prise de rendez-vous en ligne, réorganisation de l'accueil... Un projet spécifique à la téléphonie prenant en compte le télétravail est en cours de définition.



Quoi ?

Elaboration du projet de service par la construction et la mise en œuvre d'un processus participatif en intelligence collective : forums ouverts, séminaire des cadres et restitution en plénière à l'ensemble des 300 agents de la DDTM 34. Un rallye par équipe, basé sur les missions et la coopération et complété par le projet de service.



Pourquoi ?

Pour mobiliser et associer les agents à l'élaboration du projet de service et en faire un projet collectif partagé.



Comment ?

La démarche a été conduite en régie avec la constitution d'une équipe projet. Chaque agent a été invité à participer à la dynamique en mobilisant son regard en posture citoyen et usager et en posture agent en mobilisant ses compétences et son expertise. Les personnels ont participé à 3 forums dans lesquels l'expression de tous a permis de faire émerger les attentes du territoire et les problématiques rencontrées, d'identifier les objectifs qui donnent le sens de l'action et de partager des valeurs communes. Un séminaire des cadres spécifique a permis de hiérarchiser, combiner et organiser les actions proposées. A été adossé à ce projet la réalisation d'un rallye par équipe basé sur les missions de la DDTM.



Bénéficiaires

Les agents de la DDTM34, les usagers, les politiques publiques portées.



Résultats

90 actions ont été proposées et 61 retenues répondant à 3 orientations :

- garantir un développement équilibré de notre territoire et contribuer à une meilleure qualité de vie des habitants.
- mobiliser les leviers d'action dans une logique incitatrice et facilitatrice des projets sans nier notre responsabilité de contrôle et de régulation.
- renforcer la transversalité de nos pratiques internes et améliorer notre organisation pour une meilleure efficacité et qualité de vie au travail.

Après 3 ans, le bilan est positif : 100 % des actions définies ensemble ont été réalisées et effectuées ensemble. Plus de 100 agents ont participé au rallye qui a favorisé l'acculturation et fédéré les équipes.



+ L'implication de la communauté de travail dans l'appropriation des orientations et dans la définition des actions et leur mise en œuvre.

+ La mobilisation des savoirs, expertises de toute la communauté de travail.

- Le suivi et la valorisation de la mise en œuvre des actions.

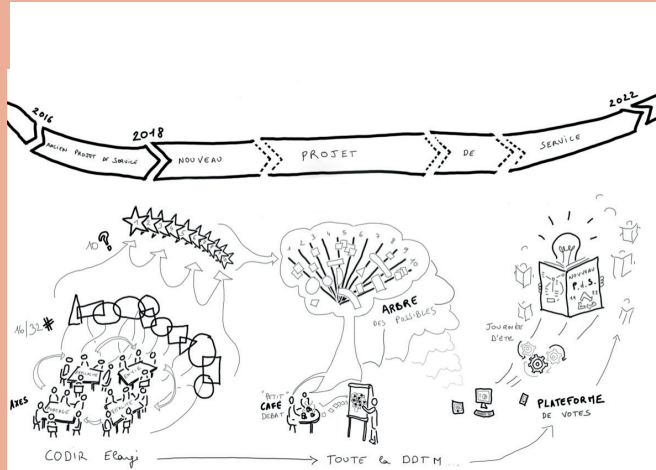


La suite

Le nouveau projet de service 2020-2022 tire les leçons de cette expérience. Il a été mené et réalisé en gardant les points forts et en intégrant les points d'amélioration.

PROJET DE SERVICE COLLABORATIF 2020-2022 DU TOUT EST POSSIBLE : pour aller plus loin dans le champ des possibles

2019



Quoi ?
Le projet de service 2020-2022 est une dynamique permettant d'animer et de valoriser les actions portées par les agents. C'est un outil au service du collectif, vivant, lisible, au suivi partagé et en continu sur intranet.



Pourquoi ?
Fédérer la communauté de travail sur des orientations définies collectivement, en constituant un cadre de référence pour l'action de la DDTM pour les 3 années à venir.



Comment ?
Le projet de service 2020-2022 s'est construit en 4 étapes. La première : 10 grandes questions ont été posées par le CODIR suite à un atelier collaboratif. La deuxième a consisté à recueillir les propositions de solution du collectif de travail lors d'une consultation de près de 6 mois en 2019, animée sur une plateforme numérique participative et des moments d'échanges et de débats. La troisième étape d'analyse des propositions, de définition des orientations et de validation du projet s'est conclue au début de l'année 2020. Et la dernière, toujours en cours jusqu'en 2022, consiste à engager la mise en œuvre opérationnelle des actions définies dans le projet.

- Comment prioriser nos missions en fonction des évolutions du contexte et des besoins ?
- Comment rester en contact avec le territoire ?
- Comment conjuguer une administration régaliennne à une administration de conseil ?
- Comment mettre notre organisation en mode projet inter-services ?
- Comment améliorer le service rendu aux usagers dans une administration numérique ?
- Comment inventer de nouveaux partenariats pour optimiser l'action publique ?
- Quels leviers pour nous valoriser et nous motiver dans l'administration d'aujourd'hui et de demain ?
- Comment améliorer notre cadre de travail pour mieux vivre ensemble ?
- Comment se transformer pour répondre à l'action publique 2022 ?
- Comment accompagner la mise en place du secrétariat général commun ?



Bénéficiaires
Les agents de la DDTM34.



Résultats
180 agents se sont exprimés lors de la phase d'élaboration avec 187 propositions, 120 arguments et 917 votes sur la plateforme numérique.

Ces contributions font ressortir 3 axes structurants dans lesquels s'inscrivent la plupart des actions proposées :

- **axe 1** « faire de la DDTM une référence en matière d'innovation »
- **axe 2** « fédérer les acteurs qui concourent à la connaissance des territoires »
- **axe 3** « renforcer le collectif dans un environnement de travail motivant »

De plus, toutes les actions futures qui s'inscriront dans un de ces trois axes seront intégrées dans le projet de service et valorisées en tant que tel.



- + Participation de l'ensemble du collectif.
- + Moments d'échanges privilégiés dans un cadre inhabituel, hors des services, avec une grande liberté d'expression.
- + Démarche participative.
- + Un projet porté par la direction et une participation active du CODIR.
- Maintenir la dynamique sur le temps long, mieux communiquer pour rappeler que certaines actions en cours ou terminées relèvent du projet de service.



La suite
Mise en œuvre des actions, assurer leur suivi sur intranet, et communiquer sur celles finalisées. A terme, réaliser le bilan du projet de service en 2022.

DÉMARCHES





Quoi ?

Séminaire d'une journée des 70 cadres de la DDTM34 sur les techniques collaboratives en les testant par équipe d'origines diverses, sur des sujets concrets ou fictifs.

Pourquoi ?

Pour développer en interne le management plus collaboratif et plus participatif, pour favoriser le mode projet et en externe pour mieux partager avec les partenaires l'application des politiques publiques. Pour permettre aux encadrants d'être sensibilisé aux outils et techniques de travail collaboratif et de facilitation.

Comment ?

Cette action a été lauréate à un appel à projet innovant dans le cadre du fonds de modernisation DDI. Un équipe projet transversale a été constituée, une consultation lancée. Le prestataire FORMAPAT a été retenu pour l'accompagnement. Lors du séminaire, les cadres ont suivi un parcours dans le but de tester différentes méthodes pour : diagnostiquer, trouver des solutions, prioriser et établir un plan d'actions partagées.

Bénéficiaires

Les cadres et les agents de la DDTM. Les partenaires externes.

Résultats

70 participants, un classeur de fiches méthodes et un guide méthodologique de la démarche mis en ligne.

Les + Les -

- + Participation de tous les cadres.
- + Journée positive pour les participants.
- + Certaines méthodes ont été réutilisées.
- Les irritants à ce type de méthodes.
- La nécessité de maintenir une animation au fil du temps pour ne pas perdre le bénéfice.

La suite

Des actions ont été développées avec ce type d'animation suite au séminaire : rencontre entre les agents du service agricole et ceux de la chambre d'agriculture, séminaire des contrôleurs de la DDTM, bilan de l'organisation des inspecteurs du permis de conduire, mise en place d'actions innovantes...



Quoi ?

La DDTM engage, avec des acteurs du territoire, des partenariats formalisés par la signature de conventions. 4 partenariats ont déjà été Motdep@ssmessagerie34 signés, avec le Conservatoire du littoral, ENEDIS, le CAUE, et la CCI.



Pourquoi ?

Ces partenariats permettent, au-delà des échanges habituels, d'aller plus loin par la complémentarité de compétences, des actions conjointes, le partage de données et de pratiques au profit de l'application des politiques publiques et en soutien aux collectivités.

- avec le conservatoire du littoral : l'objectif principal est de renforcer l'action conjointe pour la préservation des espaces naturels littoraux.

- avec ENEDIS : l'objectif principal est la collaboration sur notamment la gestion de crise, le développement du réseau (information des collectivités, aide ADS) et l'échange de données.

- avec le CAUE : l'objectif principal est de former des personnels des collectivités et de sensibiliser les professionnels de l'urbanisme et de l'aménagement (bureaux d'études, architectes, urbanistes, paysagistes... sur l'aménagement des territoires.

- avec la CCI : l'objectif est d'apporter un conseil global notamment dans les dossiers de CDAC, de foncier économique ou encore de redynamisation du commerce.



Comment ?

Après des échanges sur les possibilités d'actions communes, des conventions sont formalisées puis signées, précisant les engagements de chacune des parties. Un bilan est prévu annuellement.



Bénéficiaires

Les politiques publiques, le territoire et les habitants.



Résultats

Par exemple, la traduction concrète de la convention signée en 2019 avec le CAUE est la participation à des actions de formation conjointes auprès des nouveaux élus et des secrétaires de mairie.



Les + Les -

- + Donner de la visibilité aux actions.
- + Apporter une véritable plus-value aux actions.
- + Apporter une complémentarité dans la vision des enjeux.



La suite

D'autres partenariats sont envisagés par exemple avec VNF prochainement.



Quoi ?

La DDTM réunit des agents, de différents services, mais aux métiers ou intérêts et problématiques similaires sous forme de club. 5 clubs sont déjà installés : le club de l'innovation (10 agents), le club géomaticiens (20 agents), le club des managers (70 agents), le club des assistants (15 agents) et le club des contrôleurs (40 agents).



Pourquoi ?

Pour partager les expériences entre pairs, valoriser les actions, se professionnaliser, échanger et harmoniser les pratiques, se soutenir, expérimenter.



Comment ?

Les clubs se réunissent en formation plénière régulièrement selon différentes modalités : séminaire annuel, réunions bihebdomadaires... Ils travaillent également en parallèle sur des actions en mode projet et participent à des formations. Pour chacun des clubs, est mis en place un animateur coordonnateur avec une lettre de mission.



Bénéficiaires

Les agents, les usagers et partenaires et les politiques publiques.



Résultats

5 clubs installés, des actions concrètes : plan de contrôle unique, un atlas cartographique, des formations en SIG ou sur la posture de contrôles, une quarantaine d'actions d'innovation (intelligence artificielle et cabanisation, les drones, la démarche usagers...), des séminaires thématiques pour les encadrants (la communication, les techniques collaboratives...).



Les + Les -

- + Se professionnaliser.
- + Pouvoir être soutenu.
- + Apporter de la transversalité.
- Réussir à maintenir les dynamiques.



La suite

D'autres clubs sont envisagés, par exemple le club «cadres de permanence».

du 5 avril au 16 mai 2019

Consultation du public
"Ma PLAGE demain" dans l'Hérault

40 jours pour donner votre avis sur

<https://monterritoireendebat.fr>

Ma PLAGE demain sera ... ?

- Plus naturelle ✓
- Plus équipée ✓
- Autres ✓

Lancée par les services de l'État dans l'Hérault, cette consultation a pour objectif d'associer le grand public à l'élaboration des règles de gestion des plages héraultaises de demain.

DDTM34
Direction départementale des Territoires et de la Mer de l'Hérault

PRÉFET DE L'HÉRAULT



Quoi ?

Afin de trouver les points d'équilibre entre tous ses usages, citoyens, collectivités, professionnels, associations ... sont consultés pour élaborer avec les services de l'État une vision prospective et partagée de la plage de demain. L'objectif est de définir ensemble de nouvelles règles de gestion et d'aménagement en réponse aux attentes exprimées :

- Doit-elle être plus équipée ou plus naturelle ?
- Doit-on dédier des zones à des usages spécifiques ?
- Manque-t-il des services ?



Pourquoi ?

Le bord de mer est par vocation un espace de liberté pour les citoyens. Il concentre aussi de multiples activités : le tourisme, la pêche, la conchyliculture, les loisirs nautiques, les affaires portuaires... et il est l'objet de convoitise le plus souvent pour des raisons divergentes. La DDTM 34 a décidé de mettre en place une stratégie pour la plage de demain.



Comment ?

Sur la base d'une consultation en ligne participative, la DDTM34 consulte le public concernant les plages héraultaises, l'occasion de donner son avis sur l'avenir du littoral. Cette consultation est basée selon les principes de la démocratie ouverte. En parallèle, des ateliers ont été organisés avec les collectivités, les professionnels, les associations.



Bénéficiaires

La plage durable, les habitants, les estivants.



Résultats

Plus de 1500 contributions. Des ateliers avec les collectivités, les professionnels, les associations ont été en plus organisés.



Les +

Les -

- + Fédère les élus au-delà des divergences d'intérêts et de vues.
- + Redonne de la valeur à la connaissance des élus, acteurs et habitants de leur territoire et valorise l'expression de chacun.
- + Permet de se projeter collectivement dans l'avenir et permet une amorce de stratégie d'action.



La suite

La plate-forme a été réutilisée pour la démarche interne du projet de service.



Quoi ?

Le projet initial d'escape-game géant sur une journée pour 250 personnes a dû évoluer, compte-tenu de la crise sanitaire, vers une installation modulaire et une organisation étalée dans le temps par petites équipes. Les énigmes sont basées sur les missions de la DDTM.

Pourquoi ?

Pour renforcer le mode projet et la cohésion d'équipe à la DDTM34. Pour se rendre compte que la réponse aux usagers doit intégrer l'ensemble des politiques portées et qu'il est nécessaire de s'appuyer sur les compétences des autres agents.

Comment ?

Cette action a été lauréate à un appel à projet innovant dans le cadre du fonds de modernisation des DDI. Mise en place d'une équipe projet pluridisciplinaire et consultation d'un prestataire spécialisé. HappyKits a été retenu pour accompagner l'équipe : conception, écriture du scénario, choix des énigmes, gamification et test du jeu.

Bénéficiaires

Les agents de la DDTM et les nouveaux arrivants.

Résultats

Le scénario a été développé autour de la disparition d'une stagiaire qui a travaillé dans tous les services. La résolution d'énigmes basées sur les missions de la DDTM : domaine public maritime, aménagement, sécurité routière...permettra de retrouver la stagiaire. La résolution des énigmes nécessite la coopération et met en avant le mode projet. Un débrief à la fin du jeu permet d'insister sur ce point.

Les + Les -

- + Démontrer sous une forme ludique que la coopération est indispensable.
- + Le jeu peut être utilisé par une autre structure similaire.
- Toutes les missions de la DDTM n'ont pu être intégrées compte-tenu de leur nombre trop important.

La suite

Une fois le jeu testé par l'équipe projet, les réajustements faits et la crise covid compatible, un challenge interne sera déployé autour de cet escape-game, puis à l'arrivée de nouveaux agents.



Quoi ?

2016

Dans le cadre de son projet de service 2016-2018, la DDTM a voulu mettre en valeur les compétences de ses agents. Elle a installé un pôle image pour renforcer la valorisation de «sa communication visuelle». Photos et vidéos sont désormais incontournables pour faire comprendre les politiques publiques, sensibiliser élus et citoyens aux enjeux portés par la DDTM. Les réalisations en régie se développent grâce aux savoir-faire des agents impliqués.



Quoi ?

2018

2 référents de la DDTM ont intégré le Lab-O Occitanie. Ce lab-O, via une dynamique de réseau, permet aux agents des services de l'Etat de découvrir et d'expérimenter de nouvelles manières de travailler, de concevoir et de mettre en oeuvre des politiques publiques. Il propose diverses activités dans des lieux inspirants, hors des murs de l'administration, au cœur de l'écosystème innovant : visites de fablab et d'incubateurs de start-ups, rencontres avec des acteurs privés et publics de l'innovation, formations innovantes, appui à la conception et à l'organisation d'ateliers créatifs et participatifs, accompagnement à la conduite de projets innovants...



Le
tél
De



Quoi ?

2018

Pour renforcer l'identification de la DDTM sur le terrain la visibilité de l'action de l'État sur les territoires, les contrôleurs (police de l'environnement, police du littoral, police de l'urbanisme...) ont été équipés de tenues vestimentaires harmonisées. Les affaires maritimes et les officiers de port ont déjà leurs propres uniformes.



L'ESPACE DE CO-WORKING



Quoi ?

2020

Afin de faciliter le travail en mode projet, la collaboration et la co-construction, la DDTM aménage une salle collaborative avec des espaces modulables, des outils collaboratifs, des éléments de brise-glace, des murs à écrire, un paperboard numérique... C'est le club de l'innovation qui collectivement a choisi le mobilier, aménagé et mis en place le lieu.



Quoi ?

2018

30 agents exerçant un autre métier, se sont mis dans la peau des agents de la vigilance territoriale. Après une demi journée de formation, leur mission sur le terrain a consisté à relever les infractions suivantes : construction en zone naturelle ou agricole, sans permis, remblais en zone inondable, travaux en rivière interdit, publicité illégale, dépôts sauvages, aménagement de voirie dangereux... L'objectif est de faire découvrir aux agents de la DDTM la mission de vigilance territoriale, d'enrichir son expérience professionnelle et de s'acculturer.



Quoi ?

2018

C'est simple, c'est du libre service participatif basé sur l'échange : une bibliothèque participative. C'est le système du troc, un livre emprunté est un livre échangé. Il est possible aussi de déposer plusieurs livres, juste parce qu'on a envie de les faire partager ou de participer.

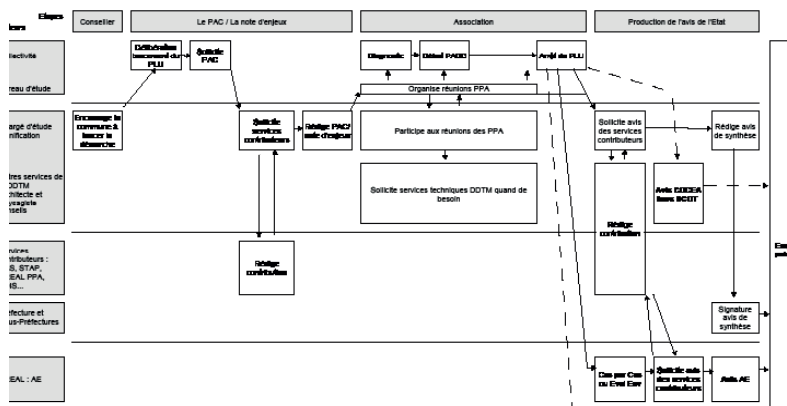




Quoi ?

2016

5 démarches d'amélioration des processus ont été conduites à la DDTM34 et accompagnées dans le cadre du programme national : «document d'urbanisme», «taxe d'aménagement», «les primes», les promotions et «l'accessibilité». 2 nouvelles démarches sont envisagées et 2021 : les autorisations temporaires d'occupation du domaine public maritime et la gestion des épaves.



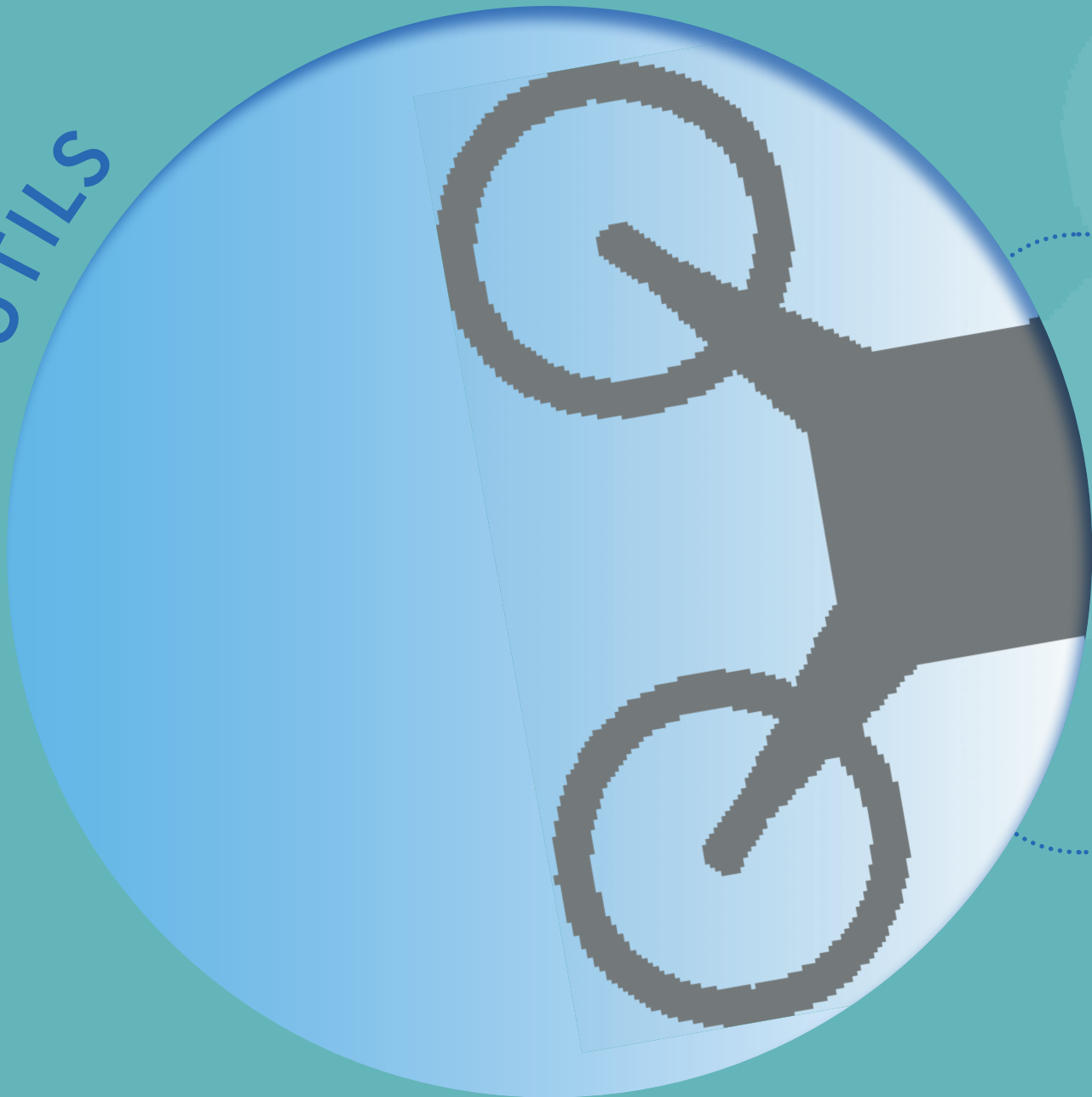
Quoi ?

2018

Plusieurs agents de différents services de la DDTM 34 ont participé à un atelier dédié à la préparation aux examens et concours de la fonction publique basé sur un jeu de plateau «Le stade de la réussite». L'objectif de cet atelier était de sensibiliser les participants aux difficultés qu'ils vont peut-être rencontrer mais aussi aux ressources qu'ils peuvent mobiliser dans leur préparation aux concours.



OUTILS



PAGES 30 à 33



Tablettes contrôleurs (p 31)

Tablettes inspecteurs permis de conduire (p 31)

Tableaux blancs et paperboards numériques (p 31)

Bornes d'accueil (p 32)

Trottinettes électriques (p 32)

Rendez-vous en ligne (p 32)

Webinaire (p 33)

Visio-conférence (p 33)

Ecrans hall d'accueil (p 33)

Tables hautes pour réunions courtes (p 33)





Quoi ?

2019

Une quinzaine d'agents a été équipée de tablettes pour exercer leur mission de vigilance territoriale sur le terrain. Elles leur permettent d'avoir accès aux documents réglementaires comme les PLU pour pouvoir identifier en direct les infractions. Une application en cours de déploiement permettra de sécuriser les procédures. Les équipes en mer, sont également pourvues de tablettes et ont ainsi accès rapidement par exemple à la réglementation sur la pêche, la plaisance, le plan de balisage des plages...



Quoi ?

2017

Les 20 inspecteurs du permis de conduire sont équipés, pour pouvoir saisir directement les résultats des examens qui remontent ensuite automatiquement au ministère de l'intérieur.



Quoi ?

2019

La DDTM 34 a modernisé ses outils en s'équipant de 2 tableaux blancs numériques et de 3 paperboards numériques de manière à faciliter l'animation des réunions et la prise de notes en direct.



OUTILS



BORNES D'ACCUEIL



2020

La délégation mer et littoral de la DDTM accompagne les marins professionnels à l'utilisation des nouveaux portails dématérialisés du marin et de l'armateur. Des bornes tactiles d'accueil sont installées dans les lieux publics fréquentés par ces usagers : les locaux de la DDTM à Sète et au Grau du Roi et à moyen terme, à la criée d'Agde et au lycée de la mer de Sète. Un service civique est engagé pour faciliter l'utilisation de ces bornes et de la dématérialisation des procédures. Il accueille chaque jour les marins et chemine numériquement avec eux pour qu'ils s'approprient ces nouveaux outils en toute autonomie.

TROTTINETTES ÉLECTRIQUES



2020

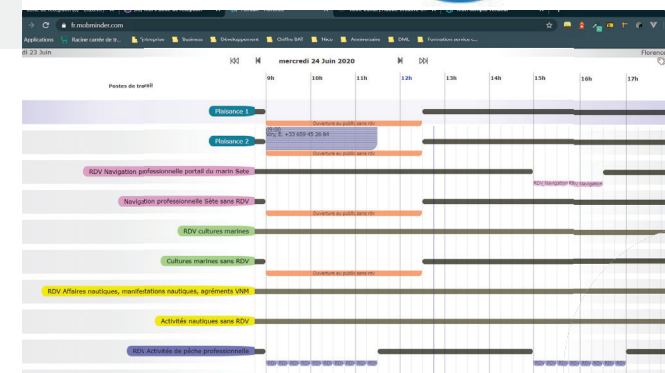
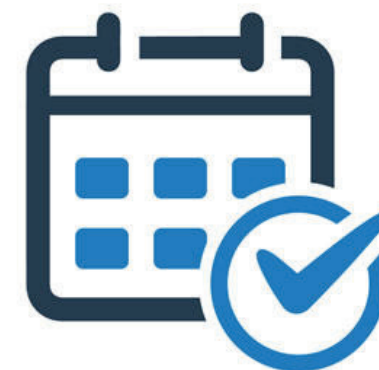
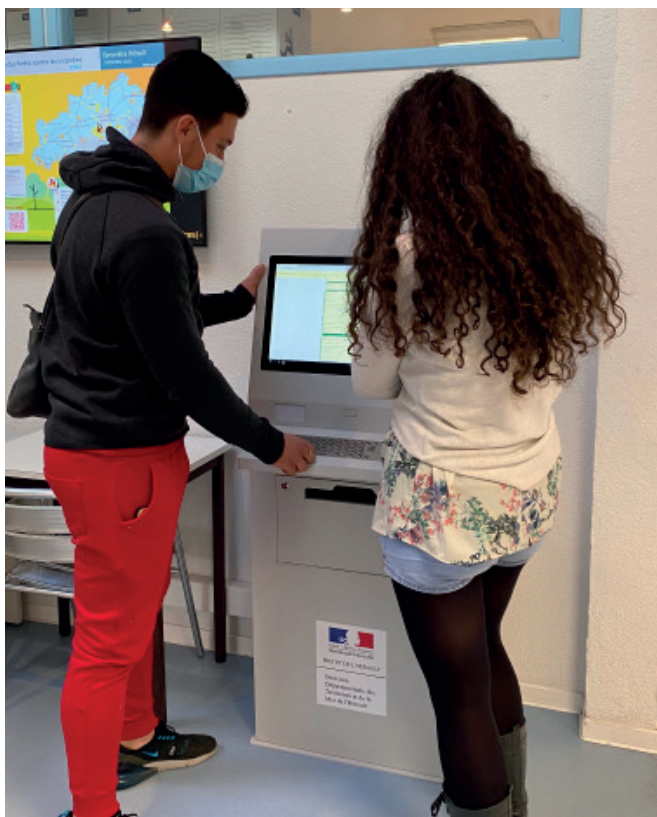
Afin de faciliter les trajets professionnels en ville, la DDTM a mis en place, en libre service, des trottinettes électriques complétant la gamme de transports doux (vélos électriques et voitures électriques ou hybrides). 7 trottinettes électriques sont mises en service à Montpellier et à Sète. Une séquence d'essai est organisée pour les agents avec pour objectif : sécurité et prise en main.

4 RENDEZ-VOUS EN LIGNE



2020

Suite à une démarche globale d'amélioration de ses relations avec les usagers en mode designthinking, un agenda de prise de rendez-vous en ligne a été mis en place. Il permet aux usagers de la mer et du littoral de prendre des rdv sur les créneaux dédiés. Il est accessible à plusieurs agents simultanément, et est relié aux boîtes d'unité correspondantes. Il permet de filtrer les demandes de rendez-vous par thème et de paramétrer des mails automatiques envoyés aux usagers, par exemple récapitulant la liste des pièces à fournir/démarches à effectuer préalablement au rendez-vous, envoyer un rappel du rendez-vous 24 heures avant. Il sert aussi à chaque agent à prévenir en amont les usagers de ses absences.



WEBINAIRE

VISO-CONFÉRENCE

ÉCRANS HALL D'ACCUEIL

TABLES HAUTES POUR RÉUNIONS COURTES



Quoi ?

2020

Via la plateforme webikeo mise à disposition par le laB-O SGAR Occitanie, la DDTM organise ses premiers webinaires. Le 1er en interne ouvert à l'ensemble des agents : le lancement du projet de service. En externe la DDTM a animé un webinaire destiné aux gestionnaires des captages prioritaires de l'Hérault sur les nouveaux outils mis en place à la suite des décisions des assises de l'eau.



Quoi ?

2017

La DDTM 34 s'est équipée de salles de visio-conférence sur plusieurs des sites afin de faciliter les réunions à distance en interne et avec les partenaires extérieurs.



Quoi ?

2017

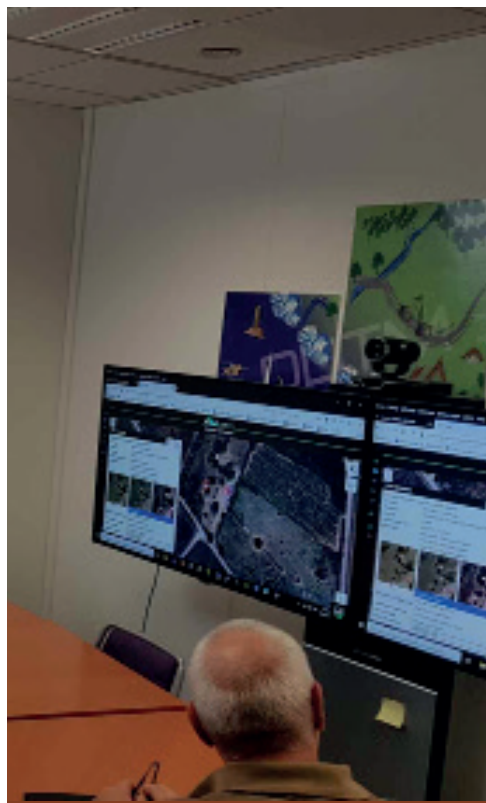
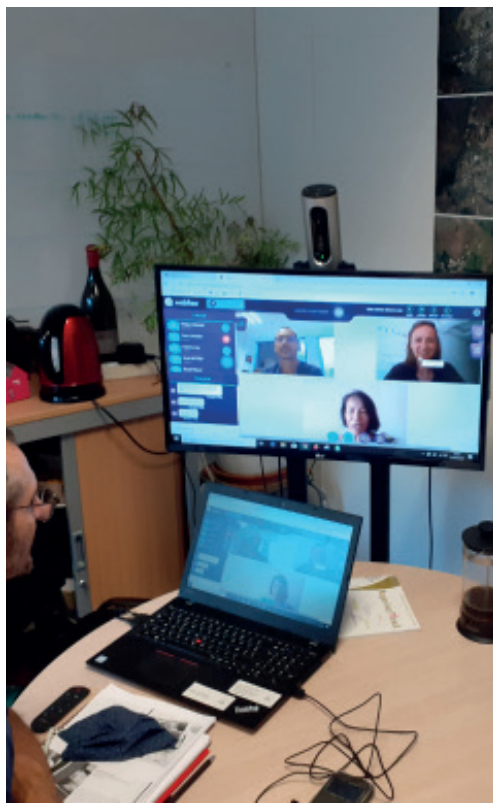
5 écrans sont mis en place dans les parties communes accessibles au public. L'objectif est d'informer le public mais aussi la communauté de travail sur les actions/missions de la DDTM, sur les politiques portées par nos ministères et plus largement le gouvernement via les grandes campagnes nationales (exemple sécurité routière, risque inondation,...).



Quoi ?

2016

Finies les réunions qui s'éternisent..... des tables hautes sans chaises sont installées dans certaines salles de réunion pour inciter aux réunions courtes... courtes et efficaces !



PRÉVISIONS 2021

APPOLEAN et KAIZEN



Quoi ?

2021

La DDTM souhaite engager en 2021 2 nouvelles démarches d'amélioration des process : les autorisations temporaires d'occupation du domaine public maritime et la gestion des épaves.



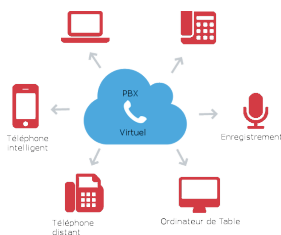
Allô la DDTM 34



Quoi ?

2021

Pour poursuivre la démarche engagée sur l'amélioration de ses interfaces avec les usagers et après la mise en place de plusieurs actions, la DDTM souhaite zoomer sur la téléphonie en y intégrant le multicanal de l'information et aussi le travail distanciel. Repenser l'organisation et la téléphonie en intégrant le contexte du télétravail.



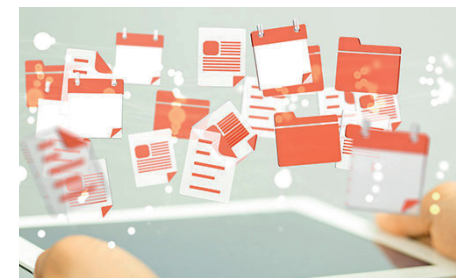
DDTM digital mais pas que !



Quoi ?

2021

La DDTM34 souhaite améliorer les compétences numériques de ses agents sur le mode design thinking pour la cartographie, l'idéation d'actions, le prototypage et la mise en place de vidéotelling.



Gestion de crise, réseaux sociaux, webcam et intelligence artificielle



Quoi ?

2021

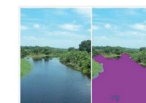
L'idée est de développer un algorithme faisant appel à l'intelligence artificielle pour améliorer la gestion de crise en screenant les réseaux sociaux et les webcams pour voir le terrain en situation de crise et contribuer à la gestion de crise.

Détection d'eau sur les WebCams

DDTM34

L'objectif de ce POC est de proposer la mise en place d'un réseau de surveillance des niveaux d'eau des rivages et des rivières à partir de réseau de Webcam disponibles.

- Test de différentes solutions d'apprentissage
- Mise en place d'une première interface de test
- Augmentation du corpus d'images segmenté
 - Spécialisation sur des zones en cours de test





En 2021, la DDTM34 a été lauréate du prix de l'innovation «management» pour sa démarche globale, décerné par «Acteurs Publics».



De gauche à droite : Philippe Allamand (co-animateur du club innovation), Matthieu Grégory (directeur départemental des territoires et de la mer de l'Hérault), Magali Migeon (chargée de communication et innovation) et Nicolas Manthe (chef de l'unité nature et biodiversité et membre du club)



Directeur de publication : Matthieu Grégory, directeur départemental des territoires et de la mer de l'Hérault (DDTM34)

Edition : mars 2021

Conception et maquetage : DDTM 34

Membres du club innovation : Pauline Queulin, Patrick Duteyrat, Bénédicte Letroublon, Nicolas Manthe, Jean-Baptiste Semont, Delphine Huy, Jean-François Agnel, Jean-Marc Malabave et Philippe Allamand et Magali Migeon co-animateurs du club

Crédit ©: DDTM 34

Direction départementale des territoires et de la mer de l'Hérault
181 place Ernest Granier
CS 60556

