



SYNERGIE

*PROJET
D'ADMINISTRATION*



MAUGUIO
CARNON

Chères collaboratrices, chers collaborateurs,



Vous êtes les acteurs du premier service public de proximité. Quotidiennement, vous œuvrez afin d'apporter la plus grande satisfaction aux Melgoriens et Carnonnais, afin de mener à bien les actions définies dans notre projet politique.

Face à l'évolution de nos modes de vie, à un monde en perpétuelle mutation, notre administration se doit de s'adapter de manière permanente afin de répondre au mieux aux besoins des administrés, dans le respect de l'intérêt général.

C'est pourquoi, nous avons souhaité mettre en place un projet d'administration nécessaire à la déclinaison de notre projet politique et de nos engagements vis-à-vis de nos administrés : Synergie. Acte de prévision, il est axé sur le partage des valeurs et des projets, le respect de chacun avec une ligne managériale très prégnante, l'amélioration des conditions de travail et la performance.

Outil de cohésion interne qui donne du sens à notre action, il vise à améliorer entre autres la transversalité, la complémentarité, la réactivité et la responsabilité de chacun.

Par votre engagement à Synergie, vous montrez votre volonté de faire de notre administration une organisation moderne à la recherche de l'efficacité et tournée vers l'avenir. Car l'horizon des finances publiques ne s'est pas dégagé. La quête de l'efficacité, dans la mise en œuvre de nos actions, n'est pas une option mais une nécessité.

L'implication de chacun d'entre vous est indispensable à la réussite de cette démarche.

Je tiens à saluer la qualité de votre travail et vous remercier pour l'implication qui vous caractérise aux côtés des élus et au service des citoyens de notre territoire.

Je compte sur vous !

Votre Maire, **Yvon Bourrel**

Avec le projet d'administration, nous construisons ensemble un service public plus efficace et serein.



Reconnue pour la qualité de ses services et la fiabilité de son fonctionnement, la commune de Mauguio Carnon a décidé de se lancer dans la mise en œuvre d'un projet d'administration.

Il faut voir une logique d'ensemble dans la dynamique de cette démarche.

Tout d'abord, elle est nourrie par un projet politique, celui de nos élus, qui développe une haute ambition pour le territoire.

Elle est ensuite dictée par la nécessité de revoir nos méthodes et d'innover dans nos fonctionnements. L'ambition du service public n'a jamais faibli mais elle doit s'inscrire dans la modernité : modernité de pensée, modernité d'action, modernité de savoir-faire.

Enfin, la question du sens de notre action, collective et individuelle, doit être replacée au cœur de notre investissement.

Mieux informés, plus compétents, transversaux dans nos méthodes, nous serons plus performants et accomplirons au mieux les tâches et défis qui nous attendent.

Je vous sais motivés et enthousiastes pour participer à ce projet qui verra notre travail s'améliorer, tant dans ses résultats que dans son ambiance, au bénéfice des citoyens, et dans le respect des notions d'utilité et d'intérêt général qui nous sont chères.

Le **service public**, ce n'est pas que des mots, on y croit **ENSEMBLE** et en **SYNERGIE**.

Avec toute ma confiance,

Le Directeur Général des Services, **David BANK**



SOMMAIRE

Édito de Monsieur le Maire

02

Édito de Monsieur le Directeur Général
des Services

03

Sommaire

05

Préambule

06

Le projet politique

07

CHAPITRE 1

11

Le sens de notre projet d'administration
SYNERGIE : pourquoi une telle démarche ?

CHAPITRE 2

17

Une administration éthique : la charte
managériale

CHAPITRE 3

21

Le sens de notre action et nos défis
transversaux : les cinq axes de progrès de
SYNERGIE

AXE 1 • Une administration basée sur
la coopération et la collaboration de ses acteurs

22

AXE 2 • Une administration engagée
dans la valorisation de ses richesses humaines

24

AXE 3 • Une administration fiable
et performante dans son fonctionnement

26

AXE 4 • Une administration efficace
et proche de ses usagers

28

AXE 5 • Une administration
éco-responsable et durable

31

Conclusion

32

Et maintenant !

33

Paroles d'agents

36



PRÉAMBULE

Dans un contexte de complexité croissante, de diminution drastique des ressources, d'évolution de l'environnement des collectivités territoriales au travers des réformes institutionnelles et fiscales, les élus sont amenés à penser autrement l'action publique en instaurant une nouvelle gouvernance. Cette approche prospective favorise l'éclosion d'une organisation adaptée aux besoins des citoyens et des entreprises du territoire, et ce dans une optique de développement durable nécessitant la mise en œuvre d'un nouveau pilotage de l'action publique. Il appartient aux élus de prendre des décisions efficaces et pertinentes sur le long terme, matérialisées par un document : **le projet politique.**



LE PROJET POLITIQUE :

Temps fort de la campagne électorale, le projet politique, élaboré par les élus, est un véritable **pacte social** conclu avec **le citoyen** qui donne une **lisibilité et une cohérence aux actions qui seront menées**. Il doit être **juste** dans sa permanence et se traduire dans l'actualité du territoire. Ses orientations impulsent des énergies dans la sphère publique.

LES PILIERS DU PROJET POLITIQUE :

- L'aménagement.
- L'économie et le tourisme.
- Le cadre de vie éco-citoyen.

LES LEVIERS DU PROJET POLITIQUE :

- L'innovation.
- La concertation des citoyens.

LE FIL ROUGE DU PROJET POLITIQUE :

Le développement durable et l'implication des usagers intégrés comme référentiels d'objectifs et de moyens dans chacune de nos politiques publiques.

LES ORIENTATIONS DU PROJET POLITIQUE :

- Entretenir, préserver, défendre la qualité du cadre de vie.
- S'appropriier et partager nos identités.
- Accompagner les parcours de vie : donner plus de chances à chacun.
- S'affirmer et rayonner sur notre territoire.
- Encourager la vitalité économique.

AUTHENTIQUE

Une ville qui cultive l'art de vivre autour de ses traditions, son histoire, ses patrimoines.

NATURE

Une ville qui affirme son caractère rural et maritime, préserve et valorise son environnement.

LE SOCLE DE VALEURS :

Notre identité... une ville de caractère(s)

FESTIVE - DYNAMIQUE

- Une ville en mouvement, créative où sport, culture profitent à l'épanouissement de tous.
Au service de la proximité et du lien social.
- Une ville qui **favorise la rencontre**, le dialogue en mettant les citoyens au cœur de ses préoccupations.
- Une ville **au service de tous** qui veille à l'intégration de chacun et renforce le vivre ensemble.

LES 6 PRIORITÉS DU PROJET POLITIQUE

- La proximité.
- Le cadre de vie.
- Le développement durable dans nos politiques publiques.
 - Notre patrimoine et notre identité.
 - L'efficacité et la qualité des services.
 - L'attractivité et le rayonnement.

Les services communaux sont les seuls services publics avec lesquels les administrés et les usagers ont une relation directe et quotidienne.

NOTRE ORGANISATION

- Une organisation de proximité efficace et optimisée.
- Une organisation durable et éco-responsable.





LE SENS DE NOTRE PROJET D'ADMINISTRATION : **POURQUOI UNE TELLE DÉMARCHE ?**

UN DOCUMENT STRATÉGIQUE

De nombreux facteurs impactent l'action de la collectivité, aussi bien économiques, financiers, institutionnels et juridiques, qu'humains, technologiques et sociétaux.

*La direction générale, partenaire des élus, développe une vision du territoire traduisant les orientations politiques. Elle construit cette trajectoire, en porte les valeurs et les actions en réfléchissant à un cap, à un projet collectif qui rassemble, à la mise en œuvre d'un cadre d'actions, concerté avec l'ensemble des collaborateurs · **c'est la finalité du projet d'administration.***

Le projet d'administration Synergie est un outil de cohésion interne qui doit donner du sens à l'action collective et individuelle.

CONCEVOIR ENSEMBLE POUR MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE

Il doit permettre de mieux travailler ensemble, de développer la solidarité, d'améliorer notre fonctionnement, de renforcer le sentiment d'appartenance à une même entité, à une même équipe, pour au final continuer d'améliorer la qualité du service public et mettre en œuvre le projet politique.

Le projet d'administration Synergie est un référentiel commun fixant un cadre éthique et organisationnel pour l'ensemble des collaborateurs de la ville de Mauguio Carnon.

Les 3 enjeux du projet d'administration :

- 1 /** Tisser le lien avec le projet politique en partant des priorités à mi-mandat, constituer un comité de pilotage stratégique du projet d'administration SYNERGIE, et fixer les modalités d'échange et de calage périodique avec les élus.
- 2 /** Consolider et outiller la ligne managériale (renforcer le collectif de direction, rédiger une charte managériale, mobiliser des groupes transversaux thématiques).
- 3 /** Accompagner la mise en œuvre du projet d'administration Synergie : finaliser les outils supports du projet d'administration et les diffuser, décliner la charte managériale auprès des directions et services, développer des projets de service à l'échelle de chaque direction et pôle.

Les objectifs affichés : organiser, optimiser, adapter, intégrer

- Organiser et suivre la mise en œuvre du programme politique,
- Optimiser le fonctionnement interne de la collectivité pour améliorer le service rendu,
- Adapter l'organisation des services et la gouvernance au profit d'un fonctionnement plus efficace et fluide,
- Intégrer les contraintes qui pèsent sur les collectivités aujourd'hui : baisse des dotations, évolution de la population, incertitudes du paysage institutionnel...



LA MÉTHODOLOGIE : COMMENT S'EST ET SE CONSTRUIT NOTRE PROJET D'ADMINISTRATION ?

Nous avons fait le choix de nous faire conseiller par un cabinet spécialisé en stratégies publiques, organisation et management, dans l'élaboration et le déploiement de notre projet d'administration. Fabienne SUWALA, du cabinet EPISTEME, a accompagné notre démarche.

Nous avons veillé à laisser leur juste place au droit à l'erreur, au doute, au débat, afin de consolider ensemble le document, et de mettre en avant le principe de cohésion autour d'un projet global commun :

- **Cohésion des projets** : savoir ce que nous faisons les uns et les autres afin de mieux travailler ensemble.
- **Cohésion d'équipe** : près de 400 agents travaillent dans notre collectivité, en impliquant chacun d'entre nous, nous avons voulu élaborer un projet qui nous rassemble et nous unit.
- **Cohésion de fonctionnement** : disposer des mêmes outils.

Le projet d'administration a été élaboré en questionnant la relation de l'agent avec les élus, l'encadrement, l'organisation, le citoyen/usager et l'environnement. De ces concertations, des thématiques fortes se sont dégagées, elles ont permis de co-construire un plan d'actions fondé sur cinq axes de progrès : la gouvernance et la transversalité, les richesses humaines, l'optimisation du fonctionnement, l'efficacité et la qualité de service aux usagers et une administration éco-responsable et durable.

Bref historique de la démarche :

L'élaboration du projet d'administration est un long chemin qui illustre à la fois les efforts de la collectivité et le temps passé :

- Près de **deux ans de travail** depuis septembre 2016.
- Plus de **trente réunions de travail** tous services confondus, avec l'ensemble des agents de la collectivité.
- Neuf **séminaires**.
- De nombreux temps **d'échanges croisés**, transversaux, entre **tous services** et **tous niveaux hiérarchiques**.

Des instances de pilotage :

- La constitution **d'un comité de pilotage** : structure décisionnelle du projet d'administration, le comité de pilotage a été le relais de la volonté politique, il a impulsé la dynamique à l'ensemble des acteurs, et a validé les propositions en lien avec les axes de progrès.
(Composé du directeur général des services David BANK, des directrices générales adjointes des services Norine BANK et Sonia GHARIANI, du directeur général des services techniques François BOREL, et de la chargée de mission Nathalie POTEL).
- La création **d'un comité de suivi**, instance en charge de la coordination du travail des groupes de projet.
(Composé des membres du comité de pilotage, de cinq chefs de projet : Karine VIANES - gouvernance et transversalité, Stéphanie BAUDET - efficacité et qualité de service aux usagers, Delphine CASTEL FARGAS - optimisation du fonctionnement, Estelle VERNEDE - richesses humaines, Sylvette DUMAS puis Éric GAILLARD - administration éco-responsable et durable), et d'experts

(Blaise KNAPNOUGEL, Geneviève MORALES et Justine MICHAUD).

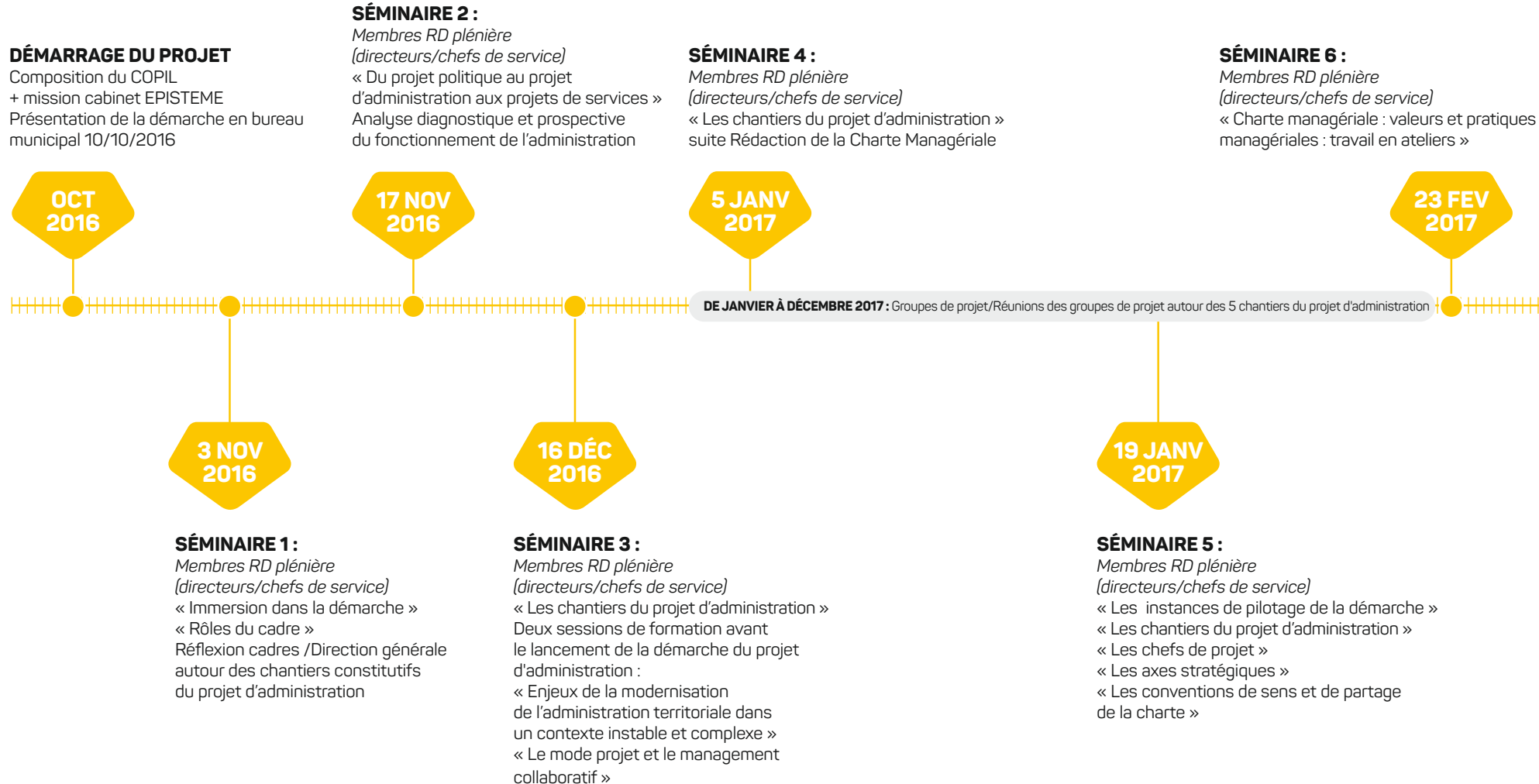
- La création **d'un comité rédactionnel**, instance chargée de la rédaction du document du projet d'administration.
(Ouvert à tous, il est composé des membres du comité de pilotage, de Blaise KNAPNOUGEL, de Justine MICHAUD et d'Emmanuelle HARRY CRESTEY).

Le travail ainsi mené a conduit à déterminer des actions fortes, des propositions de l'ensemble des collaborateurs.

Un projet d'administration s'ancre dans le temps.

Comme toutes les démarches, sa mise en œuvre doit être comprise, partagée et déclinée de façon participative.

3 INSTANCES DE CONCERTATION ET DE VALIDATION TOUT AU LONG



DE LA DÉMARCHE : COPIL, Comité de suivi, Comité rédactionnel.

SÉMINAIRE 8 :

*Tous les encadrants
(directeurs/chefs de service/encadrants
proximité)*
« Le projet d'administration : bilan d'étape
et perspectives » « Travail en ateliers
sur la charte managériale »

1 JUIN
2017

23 MAR
2017

SÉMINAIRE 7 :

*Membres RD plénière
(directeurs/chefs de service)*
« Choix des méthodes/outils
de restitution des 5 chantiers du projet
d'administration »

20 MAR
2018

SÉMINAIRE 9 :

*Tous les encadrants
(directeurs/chefs de service/encadrants
proximité)*
« Présentation et remise de la charte
managériale » « Formation au formalisme
de la réunion de service »

AVRIL/MAI 2018

Remise de la charte managériale à tous les agents de la collectivité :
Tous les encadrants (directeurs/chefs de service/encadrants proximité)
« Présentation et remise de la charte managériale » « formation au formalisme de la réunion de service »

10 AVR 2018

Réunion de direction plénière : remise de la charte managériale aux encadrants pour remise à tous les agents.

DE JANV 2018 À MAINTENANT : Participation active de tous les agents de la collectivité : propositions via les réunions de service, le formulaire de participation, la chargée de mission.

DU 11 JANV AU 16 FEV 2018 : 14 réunions (présence de : DGS/DGAS/directeurs/chefs de service/rapporteur groupes de projet). Présentation du projet d'administration à l'ensemble du personnel.

DU JANVIER À MAI 2018 : rédaction du document projet d'administration

JUIN 2018 :

Remise du document projet d'administration à tous les agents.

DÈS JUIN 2018

Déploiement du projet d'administration et mise en œuvre des actions, création des groupes de travail : convivialité, qualité de services aux usagers, facilité les relations entre services, mieux travailler au quotidien, éco-responsabilité, valoriser le travail.

OCTOBRE 2018 :

Projets de service



UNE ADMINISTRATION ÉTHIQUE : **LA CHARTE MANAGÉRIALE**

Les valeurs de morale et d'éthique apparaissent de plus en plus prégnantes dans le fonctionnement de nos sociétés. Les individus attendent des dirigeants un engagement éthique respectant la supériorité de l'intérêt collectif sur l'intérêt individuel. La charte managériale répond à ces nouvelles exigences et permet d'élaborer les valeurs internes du management.

Notre charte doit permettre de faire partager à tous les valeurs de la collectivité, d'organiser le leadership en fonction des compétences, et d'assurer la transparence de l'organisation.

C'est pourquoi elle a été réalisée dans un processus collaboratif et participatif, de telle manière que tous les agents soient acteurs et ambassadeurs du sens de celle-ci, ancrée sur des valeurs partagées.

Notre charte managériale contient deux niveaux :

1/ des valeurs RESPECT, EFFICACITÉ, ÉQUITÉ, CONFIANCE, INNOVATION, ESPRIT D'ÉQUIPE,

2/ des normes de comportement, six pratiques managériales, qui renvoient à des manières de se comporter dans des situations précises.

UNE VALEUR C'EST QUOI ?

Les valeurs constituent le socle identitaire commun au sein duquel sont mentionnés les comportements, aptitudes et modes de pensée que chacun doit adopter pour contribuer au projet de la collectivité, et ce, quelle que soit sa fonction ou son niveau de responsabilité.

NOS 6 VALEURS MANAGÉRIALES :

- RESPECT
- EFFICACITÉ
- ÉQUITÉ
- CONFIANCE
- INNOVATION
- ESPRIT D'ÉQUIPE



NOS 6 PRATIQUES MANAGÉRIALES

- 1/ Favoriser la **délégation**, la **transversalité** et la **coproduction** dans un climat favorable de **dialogue** et d'innovation.
- 2/ Fixer des **objectifs soutenables** en tenant compte des **aptitudes** de chacun.
- 3/ **Assumer collectivement** les situations, qu'elles soient **bonnes** ou **mauvaises**.
- 4/ **Valoriser nos collaborateurs** et notre savoir-faire par des actes de **reconnaissance** concrets.
- 5/ **Respecter l'organisation**, la place de chacun et **l'égalité** de traitement des administrés et des partenaires.
- 6/ Faire preuve de **bienveillance** et de **responsabilité** envers nos agents.



2



LE SENS DE NOTRE ACTION ET NOS DÉFIS TRANSVERSAUX

Les 5 axes de progrès du projet d'administration

- 1 • Une administration basée sur la coopération et la collaboration de ses acteurs*
- 2 • Une administration engagée dans la valorisation de ses richesses humaines*
- 3 • Une administration fiable et performante dans son fonctionnement*
- 4 • Une administration efficace et proche de ses usagers*
- 5 • Une administration éco-responsable et durable*

AXE 1

UNE ADMINISTRATION BASÉE SUR LA COOPÉRATION ET LA COLLABORATION DE SES ACTEURS

1 / UNE COOPÉRATION ÉQUILIBRÉE ENTRE LES SPHÈRES POLITIQUE ET ADMINISTRATIVE

Fonder l'action sur une pleine et entière coopération élus/administration.

- *Mieux se connaître, se comprendre, collaborer, gagner en réactivité, en discernement et en efficacité*

- Des cérémonies de présentation des élus et des services.
- Une communication améliorée : agenda partagé des grands projets municipaux, développement d'outils de travail au profit de l'information mutuelle.

- *Délimiter les fonctions des élus et des services*

- Une charte de coopération définissant et clarifiant les rôles respectifs, les relations et le mode de travail collaboratif entre les élus et les services, les circuits de validation.
- Des formations communes.
- La traduction de la volonté politique : temps de travail commun direction générale/cabinet avant de déployer les fiches projet au sein des services.
- La formalisation des interactions élus/services.

COOPÉRATION :

**FORME D'ORGANISATION
CONJOINTE DE TRAVAIL OÙ
CHACUN DES OPÉRATEURS EST
RESPONSABLE DE SA PART.**

COLLABORATION :

**FORME D'ORGANISATION
SOLIDAIRE DU TRAVAIL
OÙ CHACUN EST
RESPONSABLE POUR LE
TOUT, SANS QUE LA PART
INDIVIDUELLE PUISSE ÊTRE
SYSTÉMATIQUEMENT ISOLÉE.**

PARTAGER





2 / UNE PLEINE COLLABORATION DE TOUS LES ACTEURS DE L'ADMINISTRATION ET DES PARTENAIRES

S'engager collectivement et individuellement pour être garant de la qualité du service public en sollicitant la transversalité et l'intelligence collective

• Développer le travail en mode projet

- Associer dès la conception l'ensemble des parties prenantes.
- Développer la conduite de projet et donner une place à l'expérience.

• Favoriser l'intelligence collective et la solidarité interservices

- La systématisation et l'harmonisation des réunions d'échange et d'information dans et entre les directions et les services.
- La création d'un référentiel méthodologique d'organisation et de tenue de réunion ; recensement, généralisation et formalisation des procédures internes.

• Préciser les relations avec les partenaires

- Délimiter et clarifier le périmètre d'action et l'implication de l'administration sur le territoire intercommunal et dans sa relation avec les partenaires.

ENSEMBLE

AXE 2

UNE ADMINISTRATION ENGAGÉE DANS LA VALORISATION DE SES RICHESSES HUMAINES

*Réunir compétences, motivation et reconnaissance autour de la dynamique des richesses humaines.
Reconsidérer et stimuler le capital humain pour un meilleur service public.*

ACCOMPAGNER

LA CONVIVIALITÉ AU SERVICE DE L'ESPRIT D'ÉQUIPE

1 / PARTAGE ET CRÉATIVITÉ

- Création d'un comité destiné à restaurer la convivialité dans le travail.
- Salles de travail conviviales, s'affranchissant des codes traditionnels du bureau, dans lesquelles les agents se sentent bien.
- Espaces partagés de créativité pour favoriser l'émergence de nouvelles idées.

2 / L'ACCOMPAGNEMENT DES NOUVEAUX ARRIVANTS DANS L'ADMINISTRATION

- Développement des outils de communication : livret d'accueil, trombinoscope, intranet.
- Visites des sites, présentation systématique des agents à l'ensemble des services et aux élus.
- Journées d'intégration : présentation de la commune, présentation des missions des services (innovantes, participatives, ludiques).

LA RECONNAISSANCE – VALORISER ET EXISTER

1 / LA RECONNAISSANCE PAR LA DÉCOUVERTE DU TRAVAIL DE L'AUTRE

- Information et communication sur le travail des agents.
- Organisation de journées découvertes.
- Immersion dans les services « vis ma vie ».

2 / LA VALORISATION DU TRAVAIL

- Prix de l'innovation, articles dans le journal interne, cérémonies.
- Information des agents sur les procédures de déroulement de carrière : dossier personnel en ligne, promotion interne, avancement de grade...
- Favoriser la motivation salariale : transparence des règles d'attribution du régime indemnitaire.

Un groupe de travail « convivialité » s'est constitué.

RECONNAISSANCE

DÉCOUVRIR

ESPRIT D'ÉQUIPE

VALEURS RÉUNIR

3

LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL EN TOUTE SÉRÉNITÉ

1/ UN CADRE DE TRAVAIL OPTIMISÉ

- Des locaux et des bureaux adaptés, favorisant l'épanouissement professionnel.
- Une salle de repos pour chaque site.
- La sécurité des agents dans l'exercice de leurs fonctions.

2/ LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

- Une démarche d'évaluation des RPS.
- Des préconisations à inscrire dans le document unique (DU).
- Une politique de prévention transparente.

LA PROFESSIONNALISATION DE LA FONCTION MANAGÉRIALE

1/ LE DÉVELOPPEMENT D'UNE CULTURE MANAGÉRIALE COMMUNE

- L'objectif commun de favoriser le bien-être des équipes.
- La formation des managers, des bilans de compétences managériales.
- Des temps d'échange et des retours d'expérience sur les pratiques managériales.

2/ L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL COMME RÉEL OUTIL DE MANAGEMENT

- L'évaluation des agents selon les mêmes règles.
- La prise en compte des valeurs managériales.



AXE 3

UNE ADMINISTRATION FIABLE ET PERFORMANTE DANS SON FONCTIONNEMENT

L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

- Clarifier et expliquer le rôle des instances de décision.
- Établir des circuits de décision dynamiques entre les instances.
- Écrire les procédures dans chaque direction.
- Favoriser le travail collaboratif à l'aide d'outils numériques dédiés.
- Saisir l'opportunité de la dématérialisation pour repenser l'organisation et optimiser les processus.

L'INFORMATION AU SERVICE DE L'EFFICACITÉ

- Améliorer la connaissance du fonctionnement interne (intranet accessible à tous, guide du nouvel arrivant, guides pratiques...).
- Informer les agents des projets de la collectivité pour mieux les impliquer.

L'ÉVALUATION DES POLITIQUES PUBLIQUES

- Définir une cartographie des politiques publiques.
- Conduire une démarche d'évaluation des politiques publiques.
- Mettre en place des référentiels d'évaluation : tableaux de bord, rapports d'activité-type.
- Développer une culture de gestion commune (plan de formation).
- Développer des pratiques d'évaluation utiles au pilotage stratégique et opérationnel.

OUTILS

COMPRENDRE

ARBITRER

INNOVATION

COMMUNIC

ATION



AXE 4

UNE ADMINISTRATION EFFICACE ET PROCHE DE SES USAGERS

ACCOMPAGNEMENT



UNE ADMINISTRATION MODERNE ET ACCESSIBLE

1 / DÉVELOPPER L'E-ADMINISTRATION

- Un site internet plus pratique, complet et ergonomique.
- Des démarches en ligne systématisées pour éviter les déplacements inutiles.
- Des logiciels métiers plus performants pour mieux répondre aux attentes des administrés.

2 / CLARIFIER LE FONCTIONNEMENT DE L'ADMINISTRATION POUR L'USAGER

- Un organigramme plus lisible pour mieux renseigner : missions des agents, coordonnées complètes...
- Des outils pédagogiques adaptés : guide pratique du fonctionnement de la collectivité.

3 / RENDRE LE SERVICE PUBLIC PLUS ACCESSIBLE ET HUMAIN

- Des horaires d'ouverture adaptés aux nouveaux modes de vie.
- Un fonctionnement étudié en fonction des besoins et de la saisonnalité.
- Un accompagnement spécifique pour les personnes en difficulté : médiation numérique...

QUALITÉ

E-ADMINISTRATION

PERFORMANCE

AUTONOMIE

ADAPTATION

CONNAISSANCE

CERTIFICATION

ÉVALUATION

ÉGALITÉ

3

UNE OPTIMISATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC

1 / METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE QUALITÉ

- Poursuivre les obtentions de labels : villes et villages fleuris, zéro phyto, ville active et sportive, jardins remarquables, villages étoilés...
- Initier une démarche de certification sur la qualité de l'accueil.

2 / GARANTIR LA TRANSPARENCE ET L'ÉGALITÉ D'ACCÈS DES USAGERS AU SERVICE PUBLIC

- Faire preuve de transparence dans la méthode et dans les décisions.
- Assurer un temps de traitement des demandes raisonnable.

3 / ÉVALUER LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU DU POINT DE VUE DU CITOYEN

- Mettre en œuvre des indicateurs de satisfaction au sein des services.

DES POLITIQUES PUBLIQUES PLUS LISIBLES

1 / INFORMER LES USAGERS DES GRANDS PROJETS DE LA COLLECTIVITÉ

- Via le site internet, une signalétique adaptée...

1 / PLACER LE CITOYEN AU CŒUR DE L'ACTION PUBLIQUE PAR DES DÉMARCHES DE CONCERTATION ET DE CO-CONSTRUCTION :

- Le recours régulier aux réunions publiques et aux réunions de quartier.
- Une expression populaire à réinventer : appels à contribution, groupes d'expression...

CONCERTATION

INFORMATION





MAÎTRISE

AXE 5

UNE ADMINISTRATION ÉCO-RESPONSABLE ET DURABLE

Intégrer le développement durable dans nos politiques publiques, nos activités, et le décliner à tous les échelons de notre organisation.

UNE CONSOMMATION RAISONNÉE, DES COMPORTEMENTS PLUS RESPONSABLES

1 / OPTIMISER LES CONSOMMATIONS

- La mise en œuvre de dispositifs alternatifs à l'utilisation de l'eau potable (récupération d'eau de pluie pour l'arrosage).
- Le recours aux énergies renouvelables dans les bâtiments communaux.
- L'étude thermique des bâtiments communaux (basse consommation).
- L'amélioration du tri des déchets dans les structures municipales.

2 / PRIVILÉGIER L'UTILISATION DE PRODUITS NON POLLUANTS, ÉCOLOGIQUES, BIO, ET LES CIRCUITS COURTS

- Des repas bio dans les cantines scolaires.
- L'utilisation de denrées bio lors des manifestations municipales.
- Le développement de la démarche « zéro phyto » à l'ensemble des sites municipaux.
- La préconisation des matières recyclées et écologiques (fournitures administratives, gadgeterie, vaisselle).

RESPECTER

3

LA PROMOTION ET LE DÉVELOPPEMENT DES PRATIQUES ÉCO-RESPONSABLES

1 / POURSUIVRE L'EMPLOI DES CLAUSES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES DANS LES MARCHÉS PUBLICS

- Intégrer des clauses sociales pour favoriser l'insertion professionnelle.
- Conduire une politique d'achat intégrant des labels éco-responsables.

2 / METTRE EN PLACE UN PROGRAMME DE FORMATION DES AGENTS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE POUR FAVORISER LES COMPORTEMENTS EXEMPLAIRES :

- Un plan de déplacement municipal pour encourager les agents à utiliser les modes de déplacement doux, les transports collectifs.
- Des ateliers participatifs, concours ou défis inter-services.
- Des questionnaires, des affiches.

LA RÉDUCTION DES INÉGALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE PUBLIC

1 / FACILITER L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- L'amélioration matérielle des lieux d'accueil et d'attente dans les services recevant du public.

2 / LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE : L'INCLUSION NUMÉRIQUE

- La création d'ateliers numériques.

RÉDUCTION

INTÉGRER



CONCLUSION

Ce projet d'administration constitue le socle de notre projet commun pour les prochaines années ; il est le fruit d'un travail collectif et s'est enrichi d'une réflexion élargie à tous les agents, de tous métiers, de tous niveaux.

Il fixe un cap et affiche notre ambition au travers d'orientations majeures de notre collectivité, car nous devons en permanence adapter notre organisation aux politiques publiques développées et accroître ainsi notre réactivité :

nous répondons aujourd'hui à cette demande par la mise en œuvre d'un cadre commun d'action. Dans ce contexte, notre projet d'administration SYNERGIE a toute sa place.

LA MISE EN PRATIQUE DU PROJET D'ADMINISTRATION

Les directions et services le déclineront en feuille de route opérationnelle, en fonction de leurs champs de compétence, de leurs responsabilités et de leurs spécificités.

Le dialogue et la communication favorisent l'autonomie et la créativité. Nos circuits décisionnels et nos procédures s'en verront ainsi simplifiés et optimisés.

Suivant la logique de transparence dans laquelle nous avons décidé d'inscrire nos actions, nous devons également veiller à démontrer au citoyen que les moyens proposés sont les plus adaptés et au meilleur coût.

ET MAINTENANT !

Ces actions seront priorisées et enrichies de vos nouvelles propositions.

Des groupes de travail seront constitués pour mettre en œuvre ces actions. Vous pouvez continuer à vous faire connaître auprès de la Direction Générale des Services et de Nathalie Potel pour participer à la mise en œuvre de ces actions.



Nathalie POTEL,
Chargée de mission du projet
d'administration
potel@mauguio-carnon.com
04 67 29 05 36

- Le projet d'administration : **UN OUTIL ÉVOLUTIF**
Le projet d'administration pourra être actualisé pour tenir compte des évolutions de notre environnement et des décisions de notre collectivité.
- Dans cet esprit, il reste un **PROJET VIVANT** qui devra s'enrichir et nous permettre d'évoluer tout en conservant nos principes et notre identité.







Organiser des visites
de Monsieur le Maire
dans les services.

**Création d'espace
de créativité,
de convivialité.**

Élaboration d'un guide
méthodologique sur
la conduite de projet.

Création de boîte à idées, livre d'or
des suggestions, questionnaire
de satisfaction...

Création d'un guichet unique.
Accompagnement des personnes
âgées dans les démarches
en ligne.

**Mise à jour
de l'annuaire
des services.**

**Assurer la neutralité
des décisions.**

Instaurer des horaires variables pour
concilier vie professionnelle/vie privée
et s'adapter aux besoins du public.

Mieux renseigner
sur les compétences
des autres collectivités.

**Étendre l'utilisation
de la tablette à tous
les services.**

PAROLES D'AGENTS DÉJÀ PLEIN D'IDÉES !!

Faire remonter les retours terrain
des agents aux organismes
concernés.

Mettre en place le télétravail.

Espaces de restauration et de
convivialité pour les agents qui
déjeunent sur leur lieu de travail.

Création d'un « compte agent »
dématérialisé pour la gestion
des congés, formation,...

Accès à tous aux abonnements
et aux documents publics.

Renfort d'agents d'autres
services dans l'organisation
des manifestations.

Promouvoir les actions
écologiques auprès
des enfants, journées
ludiques éco-responsables.

Promouvoir les modes de
déplacements doux aux agents :
vélos, prime de déplacement
éco-responsable.

Présentation des nouveaux élus
(organigramme avec photos).

**Mise en place d'un
répartiteur d'appel.**

Création d'une crèche
« d'entreprise ».

Création d'un Intranet (information
sur les avancements de grades, les
concours, les formations internes,...).