



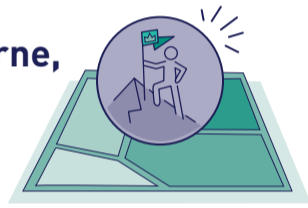
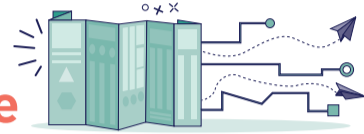
Projet d'Administration Partagée 2019

Feuille de route

co-construite avec les agents, le Projet d'administration de Lorient Agglomération définit un ensemble de valeurs fédératrices au service d'un projet commun pour le territoire.

Les objectifs ?

Une administration plus moderne, plus efficace, où chaque agent est responsabilisé et valorisé pour son travail.



LE CALENDRIER DU PAP

- ▶ Etape ① **avril** ▶ **juin 2018**
Définition des grandes orientations du Projet d'administration. Recrutement du cabinet de consultants. Premiers entretiens de cadrage avec le Président, la Vice-présidente chargée des ressources humaines et de l'organisation interne et les membres de la direction générale.
- ▶ Etape ② **septembre** ▶ **décembre 2018**
Élaboration du diagnostic et de la méthodologie, choix des axes, des thématiques et des groupes de travail.
- ▶ Etape ③ **janvier** ▶ **avril 2019**
Animation des groupes de travail et proposition des actions.
- ▶ Etape ④ **mai** ▶ **juin 2019**
Formalisation du Projet d'Administration Partagée et restitution aux agents de Lorient Agglomération et aux partenaires engagés dans la démarche.
- ▶ Etape ⑤ **septembre 2019**
Rencontre de l'ensemble des agents pour expliquer et préciser les modalités de mise en œuvre des actions.
- ▶ **A compter du dernier trimestre 2019**
Mise en œuvre des actions du Projet d'Administration Partagée suivant le calendrier défini au niveau de chaque fiche-action.

QUELQUES CHIFFRES-CLÉ



DES OUTILS POUR VOUS CONCERTE

La co-construction du Projet d'administration a mis en lumière de nouvelles méthodes pour écouter et valoriser la parole des agents. Qu'ils soient physiques ou numériques, les outils mis en place à cette occasion seront maintenus :

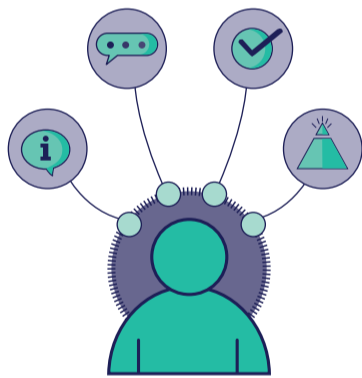
les boîtes à idées mais aussi les solutions digitales comme Loomio, qui se présente comme un réseau social pour renforcer les collaborations et faciliter les prises de décision, ou klaxoon qui présente une palette d'applications – quizz, jeux, sondages – pour stimuler la participation lors de réunions.

Tous ces outils mettent à l'honneur l'intelligence collective au bénéfice du territoire et de ses habitants. L'encouragement du développement de méthodes de travail en mode projet (action 4.1.7) doit par exemple également permettre de développer les coopérations, la transversalité et la confiance.

Enfin, les temps d'échanges avec les groupes de suivi des actions du Projet d'administration, composés d'agents volontaires et de représentants du personnel, faciliteront également les remontées d'informations.

DESIGN THINKING, KEZAKO ?

Dans le cadre du Projet d'administration, la méthode « design thinking » a été appliquée. Ce concept décrit une démarche centrée sur l'expérience utilisateur : comment développer des services adaptés aux besoins et aux nouveaux usages ?



Pour expérimenter cette méthode, c'est plus particulièrement le thème de l'information aux usagers sur les travaux menés par les services communautaires qui a été choisi. Les communes sont-elles informées au préalable de travaux menés sur leur périmètre ? Sont-elles en capacité de relayer ces informations auprès des usagers ?

Une vingtaine de rencontres a eu lieu sur 5 communes de l'agglomération (Bubry, Cléguer, Lanester, Lorient, Plœmeur). Elles ont permis de rencontrer les personnes identifiées comme relais d'information sur le terrain : personnel d'accueil, techniciens, directeurs des services techniques, élus... Cette démarche a été saluée par les communes qui ont été ainsi placées au cœur du Projet d'administration de façon à renforcer les collaborations avec l'agglomération et apporter des solutions concrètes aux problématiques du quotidien.

Cette démarche « design thinking » doit désormais nourrir l'instruction de l'ensemble des projets communautaires : c'est ce que propose l'action 1.1.2 avec le développement de l'expertise d'usage ou l'action 3.1.2 avec la formalisation d'un cadre de référence partagé entre l'agglomération et les communes.

PARTAGER UN SOCLE COMMUN DE VALEURS

L'élaboration du Projet d'administration a été l'occasion de s'interroger sur les valeurs qui rassemblent les agents et qui guident leur action au quotidien.

LES VALEURS au service de l'action publique

Les agents de Lorient Agglomération sont avant tout engagés au service du territoire. La simplicité, l'adaptabilité, l'écoute et le respect sont ainsi des valeurs fondamentales des relations aux usagers, aux élus et aux communes membres. Pour mieux travailler ensemble, il faut mieux se connaître : l'identification des interlocuteurs communaux pour chaque projet (action 3.1.5), notamment, vient concourir concrètement à cette valeur au service de l'action publique.

Pour permettre à chacun d'exprimer son potentiel et travailler dans des conditions sereines, un maître-mot : la confiance.

LES VALEURS au service du bien-vivre/ bien travailler ensemble

La transparence et l'égalité de traitement doivent régir le fonctionnement et les règles internes de Lorient Agglomération. Les valeurs de respect, d'écoute, de convivialité et de courtoisie mais aussi de loyauté et de solidarité doivent être promues et encouragées pour renforcer la cohésion des équipes et la qualité de vie au travail. La valorisation des compétences avec le soutien à l'accès à la formation (action 2.3.2), ou à la mobilité (action 2.3.1) doivent notamment permettre aux agents d'évoluer dans un cadre serein et d'exploiter au maximum l'ensemble de leurs compétences.

Dans un environnement complexe et évolutif, ces valeurs donnent du sens à l'action collective, contribuent à renforcer la cohésion de la communauté professionnelle et représentent un puissant levier de motivation.

LES VALEURS au service de l'innovation territoriale

Pour répondre aux évolutions technologiques mais aussi aux attentes des concitoyens, il apparaît nécessaire de réinventer et transformer l'action publique territoriale. Il s'agit donc d'encourager la prise d'initiative, la créativité, l'expérimentation et de miser sur l'intelligence collective en utilisant de nouvelles méthodes de management et d'animation des équipes. L'accompagnement et la formation aux usages numériques (action 4.2.2) doit par exemple permettre de renforcer l'innovation territoriale et répondre de façon adéquate aux attentes et besoins des habitants.

FAIRE VIVRE L'ACTION PUBLIQUE

AU SERVICE D'UN TERRITOIRE ET DE SES HABITANTS



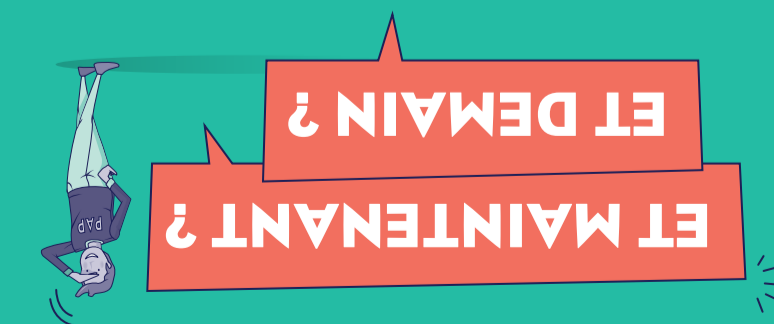
PLUS D'INFOS SUR <https://portail.lorient-agglo.fr/>



Le Projet d'Administration Partagée est amené à évoluer au fil du temps. Sa mise en œuvre est ainsi échelonnée sur les prochaines années. Par ailleurs, il ne vient que de commencer ! En fonction de l'actualité, de nouvelles actions viendront enrichir la démarche pour répondre à de nouveaux besoins.

Pour continuer à s'informer sur la démarche en cours et les actions réalisées, rien de plus simple :

- Le site Intranet de l'agglomération vendra régulièrement faire le point des dernières avancées du projet dans sa rubrique « Actualités » mais aussi sur la page dédiée au Projet d'Administration Partagée.
- Les autres supports de communication interne seront renforcés.
- Des groupes de suivi composés de représentants du personnel et d'agents volontaires se réuniront pour suivre l'avancée du programme d'actions.



AXE 1

ASSURER UN SERVICE PUBLIC PROCHE DES HABITANTS ET ADAPTÉ AUX ÉVOLUTIONS DE NOTRE ENVIRONNEMENT

1.1 Mesurer et tenir compte des besoins et de la satisfaction des usagers

- 1.1.1 **Créer** des outils de gestion de la relation citoyens/usagers
- 1.1.2 **Développer** l'expertise d'usage
- 1.1.3 **Réaliser** des enquêtes de satisfaction
- 1.1.4 **Comprendre** l'agglomération et l'expliquer aux usagers

1.2 Améliorer les conditions d'accueil

- 1.2.1 **Améliorer** l'accès et la signalétique de la Maison de l'Agglomération et de ses sites annexes
- 1.2.2 **Améliorer** les conditions d'accueil physique des usagers à la Maison de l'Agglomération en modifiant l'organisation des services
- 1.2.3 **Améliorer** les conditions d'accueil physique des usagers à la Maison de l'Agglomération en aménageant les locaux
- 1.2.4 **Améliorer** l'accueil téléphonique et numérique des usagers

AXE 2

FAVORISER L'ÉPANOUISSEMENT ET L'ENGAGEMENT DES AGENTS

2.1 Partager des règles équitables et transparentes

- 2.1.1 **Elaborer** un règlement intérieur
- 2.1.2 **Elaborer** un règlement du temps de travail
- 2.1.3 **Asseoir** une communication interne

2.2 Faire évoluer les pratiques managériales

- 2.2.1 **Elaborer** une charte du management
- 2.2.2 **Développer** les compétences managériales et les évaluer à tous niveaux hiérarchiques
- 2.2.3 **Expérimenter** des techniques innovantes d'accompagnement des managers

2.3 Accompagner les parcours professionnels et valoriser les compétences

- 2.3.1 **Mettre en place** une cellule d'accompagnement de la mobilité au sein de la direction des ressources humaines
- 2.3.2 **Organiser et partager** les modalités d'accès à la formation
- 2.3.3 **Préciser** les modalités de déroulement de carrière et de cotations et fléchages et valoriser les compétences
- 2.3.4 **Promouvoir** l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

2.4 Favoriser la qualité de vie au travail

- 2.4.1 **Mettre en place** le télétravail
- 2.4.2 **Garantir** la confidentialité des locaux ressources humaines
- 2.4.3 **Évaluer** les modalités d'action sociale
- 2.4.4 **Favoriser** les échanges et la convivialité



AXE 3

CONSOLIDER LA RELATION AVEC LES COMMUNES ET LA COHÉSION DE NOTRE TERRITOIRE

3.1 Améliorer la coopération entre l'agglomération et les communes

- 3.1.1 **Organiser** des formations à la relation professionnelle agents-élus
- 3.1.2 **Formaliser** un cadre de référence pour la coopération agglomération-communes
- 3.1.3 **Animer** des « réseaux métiers » Lorient Agglomération - communes
- 3.1.4 **Favoriser** le rapprochement des associations intercommunales et communales pour des manifestations festives, sportives ou culturelles
- 3.1.5 **Identifier** des interlocuteurs de l'agglomération et des communes pour faciliter les échanges
- 3.1.6 **Diffuser** aux communes les courriers et sollicitations reçus par Lorient Agglomération ayant un impact communal significatif

3.2 Créer le cadre et bâtir les outils d'une relation durable dans nos missions aux communes

- 3.2.1 **Simplifier** et homogénéiser les modalités de conventionnement avec les communes
- 3.2.2 **Étudier** la mise en place de services communs
- 3.2.3 **Étudier** les domaines où les services communaux pourraient être prestataires pour Lorient Agglomération

3.3

Design Thinking

la gestion de l'information et de la communication lors de travaux ou de modifications du service sur le territoire des communes membres

AXE 4

FAVORISER LA CRÉATIVITÉ ET L'INNOVATION DE NOTRE ADMINISTRATION

4.1 Simplifier le fonctionnement interne et travailler plus en transversalité

- 4.1.1 **Développer** une culture d'établissement
- 4.1.2 **Comprendre** l'agglomération et l'expliquer aux agents
- 4.1.3 **Elaborer** une charte des e-mails et des règles de diffusion des informations
- 4.1.4 **Organiser** des formations sous la forme de petits déjeuners supports
- 4.1.5 **Alléger** les circuits de signature et assurer une traçabilité du processus décisionnel
- 4.1.6 **Définir** un cadre commun à l'organisation des réunions et assurer une diffusion réactive des relevés des diffusions concernant les réunions à fort enjeu décisionnel
- 4.1.7 **Expliciter, légitimer et valoriser** le travail en mode projet
- 4.1.8 **Susciter, accueillir et valoriser** l'innovation/transformation publique

4.2 Développer les usages numériques

- 4.2.1 **Renforcer** la transversalité par les outils numériques
- 4.2.2 **Accompagner** et former aux usages numériques
- 4.2.3 **Moderniser** les outils numériques
- 4.2.4 **Acquérir, gérer et fiabiliser** les données et leurs modalités de partage

EN SAVOIR PLUS

L'intégralité du Projet d'Administration Partagée, notamment le détail des 44 fiches-actions, est consultable sur le document général distribué à l'ensemble des agents. Il est également disponible en téléchargement sur le site Intranet de Lorient Agglomération.