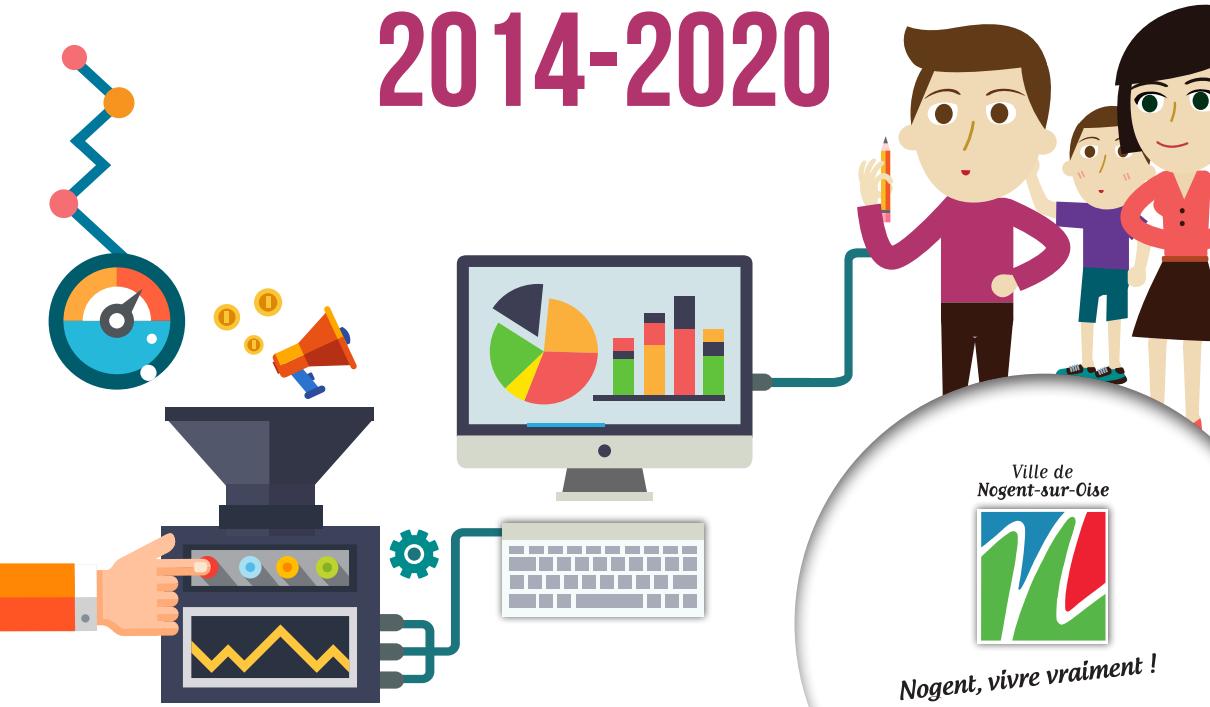


# NOS AGENTS

AU SERVICE DES AGENTS DE LA VILLE DE NOGENT-SUR-OISE

## PROJET D'ADMINISTRATION 2014-2020



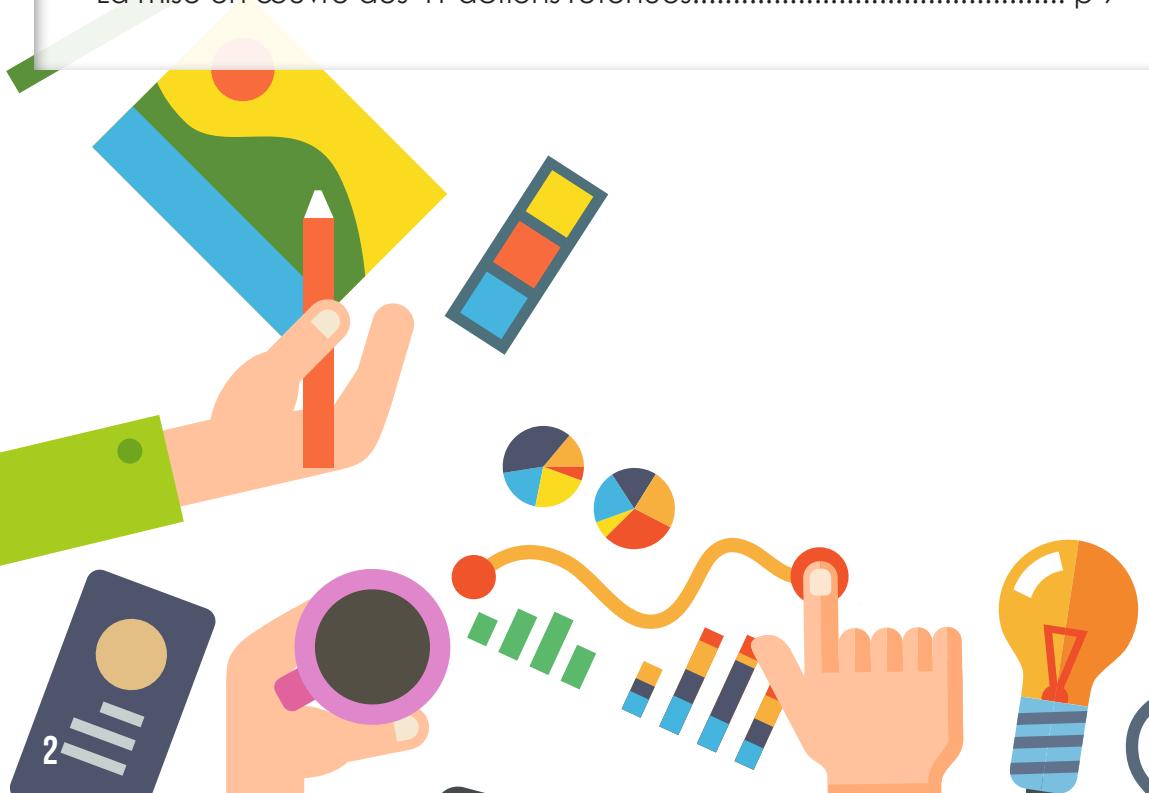
Ville de  
Nogent-sur-Oise



Nogent, vivre vraiment !

# SOMMAIRE

Pourquoi une telle démarche ?.....	p 4
Un premier cadre de travail : Valeurs, principes et volontés.....	p 6
Méthodes et démarches du Projet d'Administration.....	p 8
La mise en œuvre des 41 actions retenues.....	p 9



# ÉDITORIAL

Un projet d'administration est un document fédérateur, un socle commun à l'ensemble des agents de la collectivité, rappelant les valeurs dans lesquelles chaque agent municipal doit évoluer, le rôle de chaque composante de l'administration et son engagement pour le service public. Ensuite viennent les enjeux, les « intentions de faire », les grands chantiers à mener sur la période choisie et les outils pour mener à bien ce projet.

Ce projet constitue le fil rouge du travail et vise clairement à se donner les moyens de dépasser nos contraintes pour réaliser efficacement le programme de la Municipalité, et donc, répondre aux aspirations des Nogentaises et Nogentais, comme exprimé lors de la dernière élection municipale.

A ce stade, le travail fourni a été conséquent, et au-delà des tâches quotidiennes et des projets à mener, il a été possible de produire ce premier document. À ce stade, il s'agit de vous remercier et vous encourager à poursuivre.

**Thomas Décaray**  
*Directeur Général des Services*

**Jean-François Dardenne**  
*Maire de Nogent-sur-Oise*



# POURQUOI UNE TELLE DÉMARCHE ?

## LES OBJECTIFS AFFICHÉS : ORGANISER, OPTIMISER, ADAPTER, DÉPASSER

La Direction générale a souhaité profiter de l'opportunité du nouveau mandat pour mettre en œuvre un mode de fonctionnement qui doit répondre à plusieurs objectifs :

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

Le Projet d'administration doit répondre à ces objectifs, et vise à coordonner et suivre ces objectifs. **Auparavant, initiatives individuelles isolées, elles peuvent désormais s'insérer dans un ensemble qui doit garantir le changement voulu.**



## CONCEVOIR ENSEMBLE POUR MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE

**Choix managérial assumé, le Projet d'administration est un outil au service d'une cohésion :**

- Cohésion des projets : savoir ce que nous faisons les uns et les autres, afin de mieux travailler ensemble,
- Cohésion d'équipe : près de 450 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 : savoir ce que nous faisons, disposer des mêmes outils, pour mieux travailler ensemble.

**Choix de méthode :**

- Un travail mené par nos propres moyens afin que le résultat soit le plus proche de la réalité, avec l'assurance de la meilleure prise en compte de nos enjeux,
- Une démarche qui s'est efforcée d'impliquer tous les agents.

**Ces choix assumés ont façonné la conception et la mise en œuvre du projet, ainsi le droit à l'erreur, le doute, le débat n'ont pas été des freins mais des éléments consolidant la démarche.**



# UN PREMIER CADRE DE TRAVAIL : VALEURS, PRINCIPES ET VOLONTÉS

Cette démarche est issue d'un long cheminement. En complément des principes fondamentaux du service public, ses valeurs, ses droits et devoirs, notre collectivité est également dotée d'une identité à la fois façonnée par son histoire, tout autant qu'impulsée par ses élus et ses agents.

## DES VALEURS PROPRES À NOTRE VILLE ET À SON ENVIRONNEMENT

**Nogent ville monde :** ville ouverte sur les hommes et les cultures, la richesse culturelle de notre population tout autant que la multiplicité de nos jumelages incitent à prendre en considération la diversité comme richesse, le partage comme évidence.

**Nogent ville innovante :** à l'image des projets portés depuis de nombreuses années, notre commune, 4<sup>e</sup> ville de l'Oise, ne craint pas l'ambition. La collectivité a ainsi développé une capacité à relever les défis, notamment alimentée par le duo Elus/Agents. Aujourd'hui l'accès aux technologies du numérique et leur démocratisation irrigue notamment cette ambition.

**Nogent ville campagne :** 30% de notre territoire est composé de terre agricole cultivée par l'homme, le parc Hébert poumon vert de notre ville, le parc nature marais Monroy sont des atouts qu'il importe de préserver et de mettre en valeur. Ces derniers doivent être des vecteurs de la relation urbain/campagne, cette campagne où la ruralité est autant frontière de notre ville que source de nos origines. C'est cet équilibre qui illustre en partie le socle de l'identité nogentaise.

**Nogent vivre vraiment :** Pour parer l'effet ville dortoir, la Municipalité s'efforce de proposer une programmation culturelle, socio-culturelle et sportive riche, tout autant qu'elle soutient avec force le monde associatif. Vivre vraiment dans notre ville, c'est un pied de nez à l'isolement social, c'est un plaidoyer pour le vivre ensemble.

**Nogent ville solidaire :** Notre territoire s'illustre par une certaine complexité sociale. Des quartiers denses, des revenus bas, du chômage, ... sont le difficile parallèle de notre richesse. Sur ce territoire, le service public est d'autant plus vital pour protéger ou encore valoriser les hommes et les femmes qui sont la force de notre commune.

## DES VALEURS PARTICULIÈREMENT IMPULSÉES PAR L'ÉQUIPE DE DIRECTION

**La solidarité et le collectif :** Plus que l'addition de compétences ou d'objectifs, il s'agit d'emmener toute une administration dans une direction et être relais auprès de tous les agents. Parler d'une seule voix, c'est savoir régler les conflits inévitables et ne pas les faire supporter à d'autres ou au détriment du bon fonctionnement de l'administration.

**Le travailler ensemble et la transversalité,** deux notions proches mais distinctes. Travailler ensemble, c'est penser la collectivité comme un ensemble d'agents qui travaille au contact ou avec d'autres agents. Le travail en transversalité fait écho à une idée de décloisonnement. De notre capacité à réunir, partager, voire mutualiser les compétences et les ressources, dépend la réussite du « transversal ».



# MÉTHODES ET DÉMARCHES DU PROJET D'ADMINISTRATION (PA)

## UNE MÉTHODE DE TRAVAIL

Le Projet d'administration a été construit initialement autour de l'agent et de sa relation avec 3 thèmes majeurs appelés « chantiers » : l'organisation, l'usager et l'environnement. En questionnant cette relation, nous avons ainsi pu dégager des thématiques fortes à partir desquelles nous avons pu élaborer notre plan d'actions.

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 2 ans de travail, depuis septembre 2014
- Plus de 25 réunions de travail, tous services confondus
- De nombreux temps d'échanges croisés et transversaux entre services et niveaux hiérarchiques

Le travail mené a ainsi conduit à déterminer 41 actions. Celles-ci sont désormais priorisées par année, selon 3 cycles, de septembre 2016 à septembre 2019.



## LE PROJET D'ADMINISTRATION : SA MISE EN ŒUVRE VIA LES 41 ACTIONS RETENUES

# 1

## L'USAGER FACE À LA COLLECTIVITÉ



- Diffusion numérique des informations
- Interactivité du site internet
- Signalétique des sites municipaux
- Charte unique de logotage



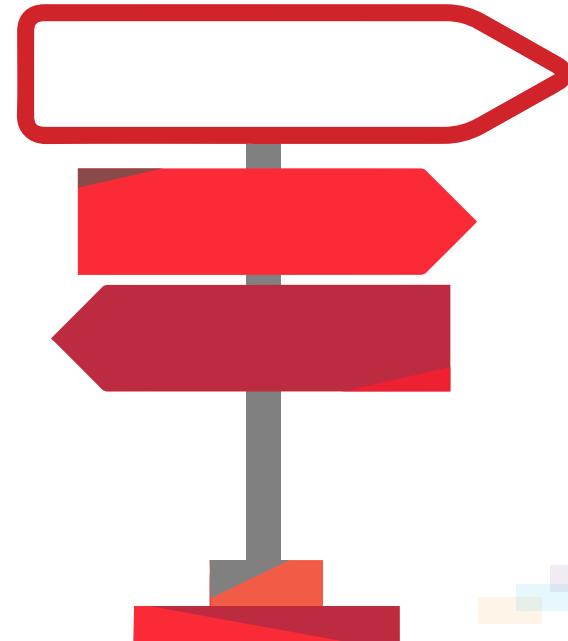
La présence de notre collectivité sur notre territoire est importante, paradoxalement cela n'induit pas que l'usager nous trouve facilement. L'accès au service public communal est-il optimal ? Se rendre dans un service municipal est-il aisément accessible ? Il est donc question à la fois de notre image (être vu et positivement) mais aussi de l'accès facilité aux différents services.

**1. Développer la diffusion numérique des informations** (écrans dynamiques, internet, réseaux sociaux, sms, etc.).

**2. Développer l'interactivité du site internet de la ville** pour permettre aux citoyens d'interagir et d'obtenir des réponses à leurs questions et démarches.

**3. Développer et améliorer la signalétique** (interne et externe) des sites municipaux.

**4. Créer une charte unique de logotage** en accord avec les projets et l'identité de la ville pour ainsi valoriser l'image de la collectivité et décliner cette charte sur les supports municipaux : vêtements de travail, véhicules, bâtiments, supports de communication, etc.



# 2

## ACCUEILLIR L'USAGER ET LUI RÉPONDRE



- Une culture commune de l'accueil
- Les horaires de l'accueil
- Traçabilité des demandes
- Accompagner face à la violence

L'obligation de réponse nous est imposée par la loi, toutefois, force est de constater que des marges de manœuvre substantielles existent. Il ne suffit pas de faire venir l'usager dans notre Mairie, encore faut-il : bien le recevoir, et être en mesure de lui apporter une réponse rapide et utile. Pour autant, il faut aussi poser des limites et assurer à tous les agents des conditions de travail optimales.

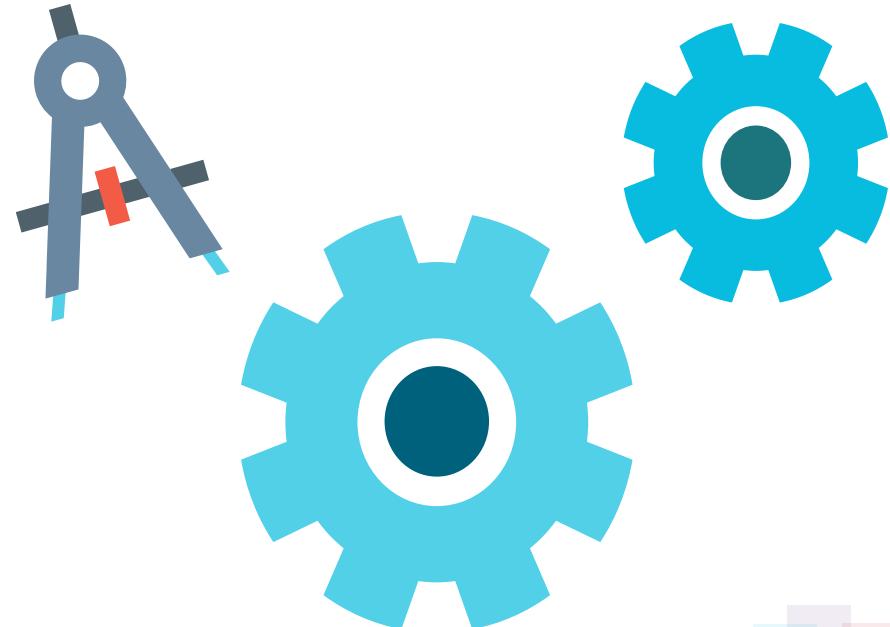


**5. Développer une culture commune de l'accueil** (téléphonique, physique) qui doit s'inscrire dans le principe d'une démarche qualité de nos accueils et d'uniformisation des conditions d'accueil.

**6. Questionner les horaires de tous les accueils** (du temps de travail, des horaires d'accueil plus adaptés au public...)

**7. Mettre en œuvre la traçabilité des demandes des usagers** (récépissé, suivi, réponse, historique, courriers, mail ou téléphone)

**8. Accompagner les agents face à la violence du public.**



# 3

## HARMONISATION ET CADRE DE TRAVAIL COMMUN



- Règlement intérieur
- Projets de service et fiches-action
- Travail en réseau
- Unifier les outils administratifs
- Calendrier partagé
- Adapter l'environnement de travail
- Communication en direction des agents



Il importe aujourd'hui de questionner nos procédures mais aussi de les unifier quand cela est possible. En partageant un ensemble d'outils communs, la collectivité fait le pari d'une amélioration et d'une meilleure compréhension du travail de chacun et peut être aussi d'une meilleure efficacité.

9. Règlement intérieur

10. Améliorer la connaissance de notre environnement de travail

11. Mettre en place les projets de service

12. Créer des **fiches actions** précisant notamment la personne pilote du projet, l'élu référent, le descriptif de l'action.

13. **Unifier nos outils administratifs :** charte graphique, fiches actions, projets de service, tableau de bord politiques publiques, rapport d'activité, etc.

14. Développer le travail en réseau, et se rapprocher d'une gestion électronique des documents.

15. Définir une réglementation autour des outils de communication (mail, téléphone, réunion, etc.)

16. Développement d'un outil de gestion des demandes internes (technique, informatique, matériel, fournitures, salles).

17. Développer la création de fiches de procédures à destination de tous les services et disponibles facilement.

18. Uniformiser la gestion RH : les types de contrats, les rémunérations, les statuts, filières, suivis de carrière, recrutements, fiches de poste, implication et rôle des managers.

19. Mieux adapter l'environnement de travail aux missions et aux conditions de travail des agents.

20. Mettre en place un calendrier partagé et unifié des manifestations.

21. Développer la communication en direction des agents : renforcer le journal interne, les actus COS, l'organisation de la collectivité, intranet, et ce, de façon plus régulière.

22. Infos-formations sur le cadre juridique

23. Faciliter le déplacement des agents (voitures de pool, déplacements doux, etc.)





# AMÉLIORER ET DÉVELOPPER LES INTERACTIONS DANS NOTRE ORGANISATION

- Formaliser l'organisation de réunion
- Accès à certains «avantages»
- Optimiser les circuits de validation
- Renforcer les échanges professionnels
- Convention entre ville et structures annexes
- Temps et outils de convivialité

Les interactions sont des éléments clefs du travail que nous menons et en constituent peut être l'essence même. Il nous faut plus encore nous parler, échanger et produire ensemble. Qui plus est, c'est aussi questionner nos circuits internes : valider plus vite et plus simplement. Enfin, nous devrions pouvoir dégager concomitamment le sentiment de faire partie d'une entité, d'une équipe, dont les objectifs sont clairement affichés.

**24. Unifier et formaliser l'organisation de réunion** avec pour objectifs de définir : la rédaction des comptes-rendus, le système de transmission, les objectifs des réunions, etc.

**25. Développer des initiatives visant l'échange des pratiques managériales** afin de faciliter l'échange de bonnes pratiques, la cohérence d'application et créer une culture commune.

**26. Optimiser les circuits de validation.**

**27. Organiser et renforcer les échanges professionnels :** stages de cohésion, réunions entre agents et direction, entre chefs de service, inciter l'organisation de réunion de service, groupes de travail sur des thématiques spécifiques, etc.

**28. Accès par les agents à certains avantages de «type entreprise».**

**29. Développer des initiatives visant à mieux connaître le travail de chaque service** et donc mieux comprendre et respecter les conditions de travail (méthodes, manières d'être...).

**30. Mise en place d'une convention entre la ville et ses structures annexes** pour mieux définir les modalités de fonctionnement (achats, etc.)

**31. Développer et multiplier les temps et outils de convivialité inter agents.**





# LE PARCOURS DE L'AGENT



- Cadre commun pour l'arrivée de l'agent
- Développer les outils RH
- Dispositif de veille pour le mal être
- Développer des formes de valorisation
- Améliorer la formation des agents
- Suivi plus personnalisé
- Améliorer les espaces de repos

L'agent peut parfois se sentir perdu et confronté à des règles qu'il ne comprend pas. C'est aussi questionner sa relation avec d'autres acteurs et ainsi mieux interagir avec eux. Enfin, en créant les conditions d'une information partagée, l'agent doit pouvoir être acteur dans sa carrière professionnelle.

**32. Créer un cadre commun pour l'accueil des nouveaux arrivants** (présentation de la collectivité, ses services, transferts de connaissances).

**33. Développer des outils RH facile d'accès** en ce qui concerne : la gestion des congés, l'appropriation de certains fonctionnements (rémunération, le régime indemnitaire, la fiche de paye, etc.), le dossier individuel, la carrière, les formations...

**34. Présence ponctuelle d'un agent DRH dans les services** pour rendre plus accessible l'information aux agents sur leur carrière.

**35. Mettre en place un dispositif de veille ou d'alerte** pour le mal être des agents.

**36. Développer des formes de valorisation** pour agir positivement sur la motivation des agents.

**37. Avoir un retour systématique et plus rapide en ce qui concerne les documents internes,** (feuille de congés, de liaison, fiche d'entretien professionnel, etc.).

**38. Mettre en place une cotation des postes** déterminant le niveau du régime indemnitaire attribué à chaque poste.

**39. Améliorer la formation des agents** notamment en rendant obligatoire certaines formations, en mettant en place un dispositif d'aide et d'accompagnement des agents, en anticipant les absences des agents.

**40. Instaurer un suivi plus personnalisé pour les agents** qui le souhaitent notamment pour les examens professionnels et la mobilité interne dans la mesure du possible.

**41. Créer et améliorer les espaces de repos** (calme, échanges, confort, etc.) et mieux différencier les espaces de pause et de travail.



# ET MAINTENANT !

Ces 41 actions sont priorisées et reparties sur 3 cycles d'une année de septembre 2016 à septembre 2019.

Un groupe de travail sera constitué de chef de service et d'agents, piloté par un directeur général ou un directeur dont la mission sera de mettre en oeuvre l'action.

Vous pouvez d'ores et déjà vous faire connaitre auprès du DGS pour participer à la mise en oeuvre de ces actions.

Ville de  
Nogent-sur-Oise



Nogent, vivre vraiment !

