



PROJET D'ADMINISTRATION DES SERVICES DE LA RÉGION

UNE BOUSSOLE POUR SE SITUER
ET PROGRESSER EN CONFIANCE

JANVIER 2020

UNE ADMINISTRATION FUSIONNÉE QUI SE MODERNISE

Quatre ans après la fusion des régions Bourgogne et Franche-Comté, force est de constater que notre nouvelle collectivité régionale a su faire face au défi de son élargissement tant géographique que du point de vue des compétences et que le service public que nous délivrons est de qualité et empreint de votre engagement à tous.

Ce qui est le plus frappant, c'est le « besoin de Région » exprimé par nos concitoyens, nos partenaires, les autres collectivités et les pouvoirs publics. Cette dimension incontournable, au cœur de notre mission de service public, nous oblige à être sur de nombreux fronts et à traiter une multitude de dossiers.

Pour bien faire, l'organisation issue de la fusion doit encore être précisée et modernisée pour démontrer la robustesse de notre administration et assurer de sa capacité à s'adapter aux évolutions et aux changements. C'est le sens de ce projet d'administration auquel je vous remercie d'adhérer.

Trois principes fondamentaux portent cette feuille de route partagée :

la compétence, la transparence et la cohérence.

La compétence des agent.e.s, c'est l'assurance d'un service public pérenne, humain et de qualité. Ainsi je fais du plan de formation et des démarches d'innovation engagées une priorité de notre administration régionale.

La transparence, je la souhaite appuyée sur un socle de six valeurs communes que je m'engage personnellement à porter et vous invite à partager avec vos équipes : « respect, engagement, confiance, coopération, équité et bienveillance ».

La cohérence sera le fruit de la méthode qui vous est proposée pour l'élaboration de notre projet d'administration : 6 axes et 24 objectifs à partager et décliner en actions transversales et/ou spécifiques à chaque direction ou service, en tenant compte du contexte et des moyens disponibles.

Ainsi pourrons nous pleinement partager le sens de notre mission de service public et œuvrer ensemble et au quotidien au service d'une administration fiable, durable, reconnue et humaine.

Cette « boussole », fil conducteur, vous est donnée pour faire de ce projet commun et valorisant une démarche fondée sur l'engagement et la créativité.

L'équipe de la direction générale vous assure de sa mobilisation pleine et entière à porter, aux côtés de tous les agent.e.s, cette ambition d'une action publique basée sur la confiance et la solidarité.

Gilles Da Costa
Directeur général des services

AXE 1

UNE ADMINISTRATION RESPONSABLE

Valoriser la responsabilité, c'est reconnaître que la gouvernance de l'administration est partagée et que chacun, à son poste, est responsable de son action ; responsable vis-à-vis de l'institution, mais surtout vis-à-vis des usagers. Respect et cohérence caractérisent les quatre objectifs de cet axe qui constituent des fondamentaux de notre administration.



CONFORTER LE LIEN ADMINISTRATION-ÉLUS

Objectif

Enjeu

- Un pilotage amélioré de la collectivité par :
 - une clarification des relations ;
 - une anticipation des échéances ;
 - un suivi partagé de la stratégie de mandat.

Où en est-on ?

- Les circuits de communication sont définis : réunions Présidente-DGS, réunions de l'exécutif, circuits des notes.
- Globalement, l'information circule et un retour est assuré aux encadrant.e.s.

Notre projet

- Fluidifier et sécuriser le processus de décision.
- Améliorer le retour d'information des élus aux services.
- Favoriser des temps de partage « élus-cabinet-agent.e.s ».

1

Objectif

OPTIMISER LES MODALITÉS DE GOUVERNANCE

Enjeu

- Une circulation plus fluide de l'information.
- Des choix et décisions partagés avec les personnels concernés, dans des délais appropriés.

Où en est-on ?

- Les réunions (codir, comité des manager.euse.s, séminaire des encadrant.e.s) se tiennent régulièrement et les comptes-rendus sont diffusés.
- Le tableau de bord mensuel de la direction générale est communiqué aux directions.

Notre projet

- Mieux partager les objectifs du pilotage stratégique de l'activité et des projets avec les encadrant.e.s et les agent.e.s.
- Afficher nos valeurs communes et répondre tout particulièrement aux attentes en matière de déontologie des fonctionnaires.

2

ASSURER LA MAÎTRISE DE LA DÉPENSE PUBLIQUE

Objectif

Enjeu

- Un cadre budgétaire respecté.
- Un pilotage précis et une prospective fiable.

Où en est-on ?

- Le travail de préparation budgétaire, encadré par des orientations précises, comprend deux phases séparées : dialogue budgétaire et arbitrages.
- Les consignes données aux directions sont d'estimer au plus juste les besoins de financement en lien avec les engagements pris et les priorités.

Notre projet

- Réaliser des économies dans un contexte budgétaire contraint.
- Limiter les dépenses de fonctionnement et améliorer notre taux d'exécution.
- Systématiser l'estimation des impacts financiers et RH des évolutions de politiques publiques.
- Maîtriser nos délais de traitement.

3

Objectif

RENFORCER L'ÉVALUATION DES POLITIQUES PUBLIQUES

Enjeu

- Une action publique mieux portée à connaissance.
- Une action publique plus efficace.

Où en est-on ?

- La collectivité conduit un plan d'évaluation des programmes européens (réglementaire) et un plan d'évaluation des politiques publiques régionales, arrêté par le comité de suivi de l'évaluation.

Notre projet

- Développer la culture de l'évaluation.
- Généraliser le suivi et la mesure de l'impact des principales politiques :
 - enrichir le tableau de bord de la direction générale d'indicateurs de politiques publiques ;
 - proposer des indicateurs dans chaque règlement d'intervention.

4



AXE 2

UNE ADMINISTRATION SIMPLIFIÉE

Le travail de simplification façonne durablement et positivement l'exercice de l'action publique régionale et nos conditions de travail. Il nous invite à adopter un nouvel état d'esprit fondé sur la confiance réciproque, la transparence, la remise en cause, l'imagination. Les solutions se trouvent le plus souvent dans l'exercice quotidien de nos activités.



SIMPLIFIER NOS PROCÉDURES

Objectif

Enjeu

- Des procédures claires et lisibles pour améliorer notre cadre de travail.

Où en est-on ?

- Réalisation de trois projets de simplification : commande publique, processus délibératif, circuits des notes.
- Des procédures revisitées en design de service.

Notre projet

- Poursuivre le travail engagé de revue de nos procédures en impliquant les agent.e.s.

5

Objectif

TRAITER NOS DYSFONCTIONNEMENTS

6

Enjeu

- Une qualité de vie au travail améliorée et des usagers satisfaits.

Où en est-on ?

- Une méthode participative et des outils « maison » existent. Des correspondant.e.s modernisation ont été formés.
- La démarche amélioration a été expérimentée avec succès avec des encadrant.e.s volontaires au premier semestre 2019.

Notre projet

- Déployer la démarche amélioration continue dans l'ensemble de la collectivité et en faire un outil de management de proximité.
- Capitaliser et partager les expériences et pistes d'amélioration en généralisant l'outil numérique partagé.

PROPOSER DES AMÉLIORATIONS

Objectif

Enjeu

- Des pratiques de fonctionnement questionnées périodiquement pour en détecter les points forts et les points d'amélioration.
- Un fonctionnement administratif fluidifié et allégé.
- Des processus adaptés à la transformation numérique de l'administration et aux demandes des usagers/bénéficiaires.

Où en est-on ?

- Des procédures harmonisées dans les directions suite à la fusion.
- La réalisation d'une mission de simplification de la gestion du temps de travail.

Notre projet

- Expérimenter la méthode d'optimisation des processus en partant de la réalité du quotidien et en associant les parties prenantes.
- Réaliser des diagnostics de situation pour dégager des pistes de progrès.

7

Objectif

MESURER NOS RÉSULTATS

8

Enjeu

- Des objectifs et résultats partagés.

Où en est-on ?

- Des initiatives innovantes testées dans les directions, comme l'arbre à réussites, mis en place avec l'appui du laboratoire d'innovation et de coopération.

Notre projet

- Accompagner la mise en place d'un management visuel dans les directions volontaires, permettant un suivi partagé de l'activité et de son amélioration.



AXE 3

UNE ADMINISTRATION ACILE

L'agilité découle des principes de responsabilité et de délégation. Elle facilite l'action de chacun.e, dans son domaine de délégation, en responsabilité sans s'abriter derrière des règles et contraintes, quelquefois confortables. Elle autorise l'expérimentation et parfois la prise de risque, avec un droit à l'erreur dans un cadre de confiance. Elle est issue d'un management qui s'appuie sur des valeurs communes et partagées.

MANAGER PAR LES VALEURS

Objectif

Enjeu

- Des valeurs partagées dans lesquelles les agent.e.s se reconnaissent.

Où en est-on ?

- Des chartes des valeurs co-construites : manager, agent.
- Une déclinaison de ces valeurs en engagements, réalisée avec les équipes en 2017.

Notre projet

- Placer au cœur de notre action six valeurs fédératives : respect, engagement, confiance, coopération, équité, bienveillance et les faire vivre au quotidien.

9

Objectif

ASSURER L'ADÉQUATION MISSIONS-MOYENS

Enjeu

- Des missions adaptées à nos ressources humaines, y compris dans les lycées.
- Des réponses apportées à des situations critiques.

Où en est-on ?

- Une démarche adéquation missions-moyens conduite en 2018-2019.

Notre projet

- Progresser au sein des équipes en matière de mesure de la charge de travail et de planification des activités.

10

TRAVAILLER EN MULTI-SITES

Objectif

Enjeu

- Une organisation de l'administration facilitant la qualité de vie au travail des encadrant.e.s et la cohésion des équipes.

Où en est-on ?

- De nombreuses actions pour faciliter la gestion en multi-sites tant en matière d'interconnaissance que d'harmonisation des règlements et pratiques.

Notre projet

- Poursuivre l'harmonisation des systèmes d'information.
- Engager une réflexion sur l'opportunité d'évoluer vers une organisation avec des services mono-sites, incluant, le cas échéant, des personnels en travail en site distant.

11

Objectif

ENCOURAGER LES PRATIQUES INNOVANTES

Enjeu

- Une capacité d'innovation et de proposition encouragée par les encadrants.

Où en est-on ?

- La création du laboratoire d'innovation et de coopération, au sein de la délégation à la modernisation de l'action publique (DéMo) : une acculturation aux pratiques innovantes et des expérimentations avec des directions volontaires.

Notre projet

- Stabiliser puis élargir le réseau des correspondants modernisation pour irriguer l'ensemble des directions.
- Généraliser les temps d'échange et de créativité qui « oxygènent » notre fonctionnement et motivent les équipes.

12

FAVORISER LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Objectif

Enjeu

- Des usagers, des territoires qui prennent en main la transformation numérique qui s'impose.
- Une administration exemplaire dans les usages numériques et les services dématérialisés qu'elle propose.

Où en est-on ?

- La création d'une délégation à la transformation numérique le 1^{er} juillet 2019.
- Une feuille de route numérique examinée par les élus en mars 2020 portant sur la refonte des usages en faveur d'une meilleure productivité et d'une empreinte carbone réduite de l'administration.

Notre projet

- La mise en œuvre de la feuille de route numérique : optimisation de l'environnement de travail, sécurisation des données, dématérialisation de processus, nouveaux outils collaboratifs, amélioration de la relation usagers, formation et acculturation des agent.e.s...

13

AXE 4

UNE ADMINISTRATION COOPÉRATIVE

Travailler en équipe et en mode projet, c'est s'ouvrir à ce que font les autres directions, les autres sites, se nourrir de leurs savoirs et de leurs pratiques, apporter ses propres acquis à la collectivité. C'est inscrire notre action dans un projet régional global, être utiles et légitimer le service public.



Objectif FONCTIONNER EN MODE PROJET

14

Enjeu

- Un fonctionnement transversal propre à renforcer la cohésion des agente.s, à favoriser l'interconnaissance des missions, au service des partenaires et usagers.

Où en est-on ?

- Un cadre de travail en transversalité défini.
- Un portefeuille de 17 projets d'ambition régionale, suivis par le codir.

Notre projet

- Animer le réseau des chefs de projet.
- Renforcer le management de projet et ainsi l'autonomie des personnels et la planification des activités.
- Mettre à disposition de tous un guide du mode projet.

FAVORISER LE TRAVAIL COLLABORATIF

Objectif

15

Enjeu

- Des directions ouvertes, apprenantes et contributrices au projet collectif.
- Une action individuelle qui s'inscrit dans un projet régional global.

Où en est-on ?

- Des outils facilitateurs : espaces collaboratifs, visio-conférences...
- Des dispositifs d'amélioration du fonctionnement qui favorisent le travail collaboratif : simplification, démarche amélioration continue, mode projet, pratiques innovantes...

Notre projet

- Créer et animer des réseaux de correspondants enjeux collectifs pour généraliser les interactions et travaux sur nos priorités partagées : communication, égalité-diversité, transition énergétique, modernisation, numérique.

Objectif ASSOCIER LES USAGERS

16

Enjeu

- Des agente.s à l'écoute des usagers.
- Un service public utile et légitimé.

Où en est-on ?

- La réalisation d'actions de démocratie participative : consultations (enquêtes, sondages, réunions publiques d'information), concertations (délibération et enrichissement d'un projet, en s'engageant à rendre compte), co-construction de nouvelles actions ou projets.
- Le fonctionnement de la plateforme participative régionale.

Notre projet

- Systématiser la communication d'une synthèse des résultats pour chaque consultation.
- Renforcer la transparence et la lisibilité des actions et résultats de la Région.
- Mieux prendre en compte les usagers dans l'évolution des politiques publiques.

AXE 5



10:50

UNE ADMINISTRATION HUMAINE

Dans un contexte de transformation forte, au-delà de l'attention portée à l'accompagnement au changement et à l'écoute des agents, une vigilance particulière doit être accordée aux enjeux de santé et de sécurité au travail. Bienveillance et reconnaissance guident nos actions en interne comme en externe.



AGIR EN FAVEUR DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL**Objectif****Enjeu**

- Une administration vigilante aux enjeux de santé et sécurité au travail.

Où en est-on ?

- Des moyens importants déployés par la DRH en faveur du bien vivre au travail.
- La réalisation d'une étude relative aux conditions de travail.

Notre projet

- Mettre en œuvre le plan d'actions siège et lycées relatif aux conditions de travail.
- Former et outiller les encadrant.e.s.

17

Objectif**ASSURER L'INFORMATION DE TOUS ET PARTOUT****Enjeu**

- Une administration dotée d'outils de communication.
- Un dialogue social rénové et engagé dans la transformation de la collectivité.

Où en est-on ?

- Un intranet mis en place en 2017 et la lettre interne L'Essentiel.
- Un poste dédié à la communication interne à la délégation à la modernisation de l'action publique ; un travail partenarial DRH/DéMo.

Notre projet

- Construire un plan de communication interne pour 2020.
- Créer un magazine interne.
- Suivre et évaluer la consultation des outils de communication interne.
- Dialogue social : travailler sur une vision du futur souhaité et les moyens d'y parvenir.

18

VALORISER INITIATIVES ET RÉUSSITES**Objectif****Enjeu**

- Une reconnaissance mutuelle au sein des services, support de toute logique de coopération et de travail en confiance.

Où en est-on ?

- Quelques actions initiées d'échanges avec les collègues d'autres directions : par exemple, le rendez-vous « Mon projet en 240 secondes ».

Notre projet

- Mettre en place des ateliers de co-développement pour l'encadrement et des réseaux métiers siège et lycées pour partager des expériences concrètes et trouver ensemble des solutions.

19

Objectif**AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DU SERVICE PUBLIC****Enjeu**

- Un service public de qualité.

Où en est-on ?

- Plusieurs actions de communication : brochure « Ma Région mode d'emploi », magazine « Ma Région est là », guide des aides sur le site internet régional.

Notre projet

- Conduire en 2020 une démarche structurée et transversale sur la qualité de l'accueil physique et téléphonique, en s'appuyant sur le référentiel Marianne.

20



AXE 6

UNE ADMINISTRATION ENGAGÉE

Consolider la fraternité entre les habitant.e.s de Bourgogne-Franche-Comté et entre agent.e.s de la Région, c'est avant tout garantir l'égalité entre les femmes et les hommes et lutter contre toutes les formes de discriminations. C'est également favoriser le décroisement, la proximité d'action et l'engagement au service des causes prioritaires dont celle de l'adaptation au changement climatique.

ACCOMPAGNER L'ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Objectif

Enjeu

- Une administration exemplaire.
- Une administration en position d'influence en faveur du développement durable.

Où en est-on ?

- Un cadre d'action clair en matière d'éco-exemplarité de l'administration : nombreuses actions engagées, des indicateurs de suivi, des résultats positifs.
- Une stratégie opérationnelle de transition énergétique, votée en décembre 2017.
- Un budget 2020 dont l'accent est mis sur la transition énergétique et écologique.

Notre projet

- Structurer davantage la démarche globale d'adaptation au changement climatique en définissant des objectifs cibles pour chacune des politiques régionales.

21

Objectif

FAVORISER LA DIVERSITÉ ET L'ÉGALITÉ

Enjeu

- Une administration qui garantit l'égalité entre les femmes et les hommes et lutte contre les discriminations.
- Une collectivité en position d'influence sur cette thématique dans ses politiques publiques.

Où en est-on ?

- Un plan d'action égalité femmes/hommes.
- Un engagement clair de la Région en matière de handicap avec la mise en œuvre de la convention FIPHFP (fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique) et une feuille de route handicap.
- La création d'un poste dédié au sein de la DéMo.

Notre projet

- Partager les avancées dans les directions.
- Sensibiliser l'ensemble des agent.e.s.
- Mener les nombreuses actions prévues en 2020.

22

COOPÉRER AVEC TOUS LES TERRITOIRES

Objectif

Enjeu

- Une proximité d'action de l'administration avec les usagers, les territoires et les partenaires.

Où en est-on ?

- Des projets au service de la coopération territoriale : SRADDET, contractualisation, déploiement des antennes régionales...

Notre projet

- Poursuivre la réflexion et le travail engagés sur la territorialisation des politiques publiques régionales et sur la présence des services de la Région dans les territoires.

23

Objectif

DÉVELOPPER L'INNOVATION PUBLIQUE

Enjeu

- Une administration innovante dans ses relations avec les usagers, les territoires, les partenaires de ses dispositifs.

Où en est-on ?

- Plusieurs initiatives engagées, notamment celle portée par le « Réseau de l'innovation publique en Bourgogne-Franche-Comté » et celle relevant de la démarche Villages du futur.

Notre projet

- Encourager les expérimentations sur les territoires en lien étroit avec les usagers et ainsi favoriser l'innovation en matière de politiques publiques régionales.

24



Contact

Géraldine Harly

Déléguée à la modernisation de l'action publique

03 80 44 41 03

geraldine.harly@bourgognefranchecomte.fr

4 square Castan

CS 51857

25031 BESANÇON CEDEX

