

fiche méthodologique indicative

**Ce document a pour but unique de faciliter votre réflexion
Il est réalisé pour vous permettre de penser aux questionnements principaux qui doivent vous animer. Il n'est pas exclusif.**

dater le projet et indiquer sa période de validité

PRESENTATION DE L'EXISTANT		Quels sont nos objectifs? Comment faisons nous pour les atteindre ?
La présentation générale		
Environnement juridique	Les textes de lois qui régissent le secteur d'activité Les procédures et processus d'intervention (les principaux , les indispensables)	<i>La sécurisation des procédures permet de favoriser la connaissance, de faciliter l'accès à l'information et de développer la formation continue. Dans ce chapitre les lister uniquement.</i>
Historique de la direction	Les moments importants L'ouverture et la fermeture de services Les créations de postes Les créations et les rénovations des équipements	<i>L'utilité de l'historique ne réside pas dans chacun des faits restitués mais dans leur lecture globale et la possibilité de les lier pour leur donner du sens. L'utilité de connaitre le passé pour se projeter dans l'avenir.</i>
Environnement local	Le diagnostic territorial L'analyse des besoins sociaux Le partenariat et le contexte d'intervention (concurrentiel ou non)	<i>Le diagnostic territorial et l'analyse des besoins sociaux sont à disposition sur le site intranet de la ville.les services à la population en particulier peuvent y puiser des éléments. Quel est l'environnement du secteur d'activité, est -il porteur, est-il en concurrence?</i>
les missions		
<i>Détailler les principales missions de la direction</i>		<i>Etape importante qui sera reprise à la fin de l'état des lieux pour être réinterrogée</i>
Le fonctionnement de la Direction		
Fiche d'identité de la direction	Situation géographique (site central, équipements dans la ville) Nombre agents Volume global d'activité	<i>Les caractéristiques de la direction doivent être vues comme autant de moyens mis au service des missions et des prestations.</i>
Caractéristiques des usagers de la direction	Le public cible de la direction interne ou externe	<i>Mieux connaître le public peut avoir des répercussions sur l'adaptation des moyens à allouer mais aussi sur la qualification et la formation du personnel</i>
Ressources	Ressources humaines Ressources logistiques Ressources financières	<i>Identifier les compétences et les qualifications mobilisées, les bâtiments utilisés et l'équipement informatique mis à disposition(et son évolution souhaitable). Faire apparaître le coût des services et se référer au travail sur le panoramique des services de 2015 et les marges de manoeuvre budgétaires de 2010. Associer les services supports et le pôle innovation dans cette phase de la démarche.</i>
Modalités d'accueil	Les horaires d'ouverture Les modalités de contacts et adresses La documentation à disposition et à jour	
Partenariats	Les partenaires institutionnels Les partenaires du territoire les dispositifs contractuels	<i>Il y a les partenariats existants et les partenariats à développer. Penser à bien interroger tout le champ des possibles</i>
Les prestations de service	Leurs modalités d'organisation Leurs modalités de sécurisation Leur valeur ajoutée	<i>Les prestations peuvent être décrites sous l'angle des engagements pris en direction du public visé. Certaines prestations peuvent nécessiter des procédures sécurisées en fonction de la sensibilité particulière du public auquel elles s'adressent. Les décrire de manière un peu plus détaillée que dans la présentation générale.</i>
La participation et la consultation des usagers	Les instances Les enquêtes de satisfaction Le recueil des plaintes Les réunions d'information etc....	<i>Comment le public est -il intégré en tant qu'acteur? Beaucoup de formules existent dans les services,mais on ne les connaît pas toujours ou on ne les identifie pas bien.</i>

fiche méthodologique indicative

A ce stade de la réflexion il est souhaitable de prendre de la hauteur sur le travail qui vient d'être effectué et de s'interroger, d'une part sur les atouts et les faiblesses de sa direction et d'autre part sur la contribution des missions de la direction aux valeurs et aux ambitions du projet d'administration .

Un outil simple présenté sous forme de tableau permet de synthétiser les atouts et les faiblesses en séparant ce qui est de l'ordre de l'interne et de l'externe.



s'appuyer sur des faits pas des intuitions

mettre l'analyse en perspective avec les objectifs généraux

distinguer l'interne de l'externe

Les missions listées dans l'état des lieux doivent être interrogées au regard des valeurs d'une part et des ambitions de l'autre

Valeurs

- humaines : écoute, bienveillance, accompagnement
- De service : réactivité, proximité, adaptabilité

Ambitions

- moderniser la relation à l'utilisateur
- rechercher l'efficacité
- mettre l'innovation sociale au cœur des pratiques
- moderniser les manières de faire

REFLEXIONS PROSPECTIVES

*Comment mieux travailler ensemble?
Comment dégager des axes de progrès?*

Prospective des besoins de la population

se référer au projet de panorama des services en cours et à l'état des lieux par direction qui a été réalisé au premier semestre 2015
analyse des besoins sociaux 2014

Impacts prévisibles de l'évolution de l'environnement

Evolutions juridiques et financières	projets de lois en cours et à venir cadre financier externe
Evolution du contexte du territoire	Projets des partenaires Evolutions des institutions

Axes de progrès

Stratégies d'adaptation

- à titre d'exemple:
- Quelles sont les modalités de pilotage?
 - Comment circule l'information?
 - De quelle façon s'opère le travail en transversalité?

Scénarii de priorisation

Axes de progrès validés par rapport aux orientations politiques

Cette partie est le cœur du réacteur.

C'est sur elle que va reposer la contractualisation du plan d'action.

Le scénario retenu intégrera les moyens humains et financiers et déploiera un plan d'action dans le temps.

Axes et actions	Chaque axe est décliné en actions concrètes	<i>Ces axes et actions peuvent être présentés sous forme d'un tableau de bord général avec un indicateur de réalisation et d'avancement</i>
Moyens humains	Rationalisation des moyens existants Nouveaux modes d'encadrement Valorisation des niveaux d'encadrement et d'exécution	<i>Mettre en lumière l'apport central des professionnels dans l'offre de service. Mettre en adéquation les moyens humains et l'offre de service proposée.</i>
Moyens financiers	Cadrage financier interne	<i>Un cadrage financier, issu du BP 2016, sera élaboré et joint à la démarche.</i>
Calendrier	Déploiement sur 4 ans du plan d'action	<i>Une évaluation des coûts des nouveaux projets doit être réalisée.</i>

Associer le pôle Innovation dans cette phase afin de faire le lien entre les différents projets des directions opérationnelles et la stratégie plus globale portée par le pôle Innovation en terme de développement (finances , RH, systèmes d'information).

Des réunions pourront vous être proposées dans ce cadre.

Faire vivre le projet

Prévoir une revue du projet de direction	2 fois par an
Présenter le projet aux nouveaux venus	
Réaliser des tableaux de bord	
Réviser le projet à mi parcours	Prévoir les modalités de cette révision

fiche méthodologique indicative

Faire le bilan et l'évaluation en fin de parcours

Déterminer des indicateurs d'évaluations

*La dernière année (2020) est consacrée à l'évaluation.
Une réflexion transversale pourra être mise en place sur
ces indicateurs .*