

La Mairie de Demain

Un projet collectif

L'intention du projet

Qu'est ce qu'un projet d'administration ?

Un projet d'administration est avant tout LE document qui va guider l'action de l'administration pour les prochaines années, lui donner ses objectifs, les enjeux et valeurs auxquels elle doit répondre, orienter le travail des différentes directions et donc ainsi des agent-e-s. Il est souvent construit par le-la directeur-riche des services (DGS) et l'équipe de direction, en lien avec le projet politique de l'équipe municipale.

Un projet d'administration est généralement un document créé par une minorité d'agent-e-s lors de différentes réunions, qui est certes important, mais qui reste souvent dans les placards de par sa densité, sa complexité et le peu de personnes concernées lors de sa conception.

Et à Colombes, comment cela se passe ?

À Colombes, la démarche se veut différente. La construction du projet d'administration est devenue un projet collectif où les premiers impactés, les agent·e·s de la ville et bien sûr les habitant·e·s, contribuent au projet.

Faire un projet d'administration, c'est se doter collectivement d'une boussole pour partager une direction et des ambitions communes, pour orienter le futur de la mairie. Construire un projet d'administration, c'est aussi s'attacher à améliorer ensemble le fonctionnement de la mairie. Ici, le projet d'administration a pour vocation de lancer une dynamique d'équipe collective au sein de la mairie et en dehors, pour donner l'occasion et la possibilité aux

habitant·e·s qui l'ont souhaité de contribuer directement à un projet dans leur ville. S'ouvrir sur le fonctionnement de la mairie, c'est mieux comprendre les services municipaux, leurs quotidiens, les problématiques et c'est aussi pouvoir imaginer des solutions plus précises. Pour l'administration, échanger avec les habitant·e·s c'est avant tout rendre plus humains les retours qu'elle peut avoir tout au long de l'année, c'est redonner une vraie place aux habitant·e·s dans la vie de la mairie. C'est créer un lien de confiance commun.

Qu'est ce qu'un projet d'administration ?

À Colombes, la gouvernance du projet d'administration est originale. La construction du projet est pilotée par 3 grandes entités :



L'Assemblée des agent-e-s

Elle est tirée au sort pour représenter la diversité des agent-e-s qui composent la mairie (grade, ancienneté, services et directions).



L'Assemblée des habitant-e-s

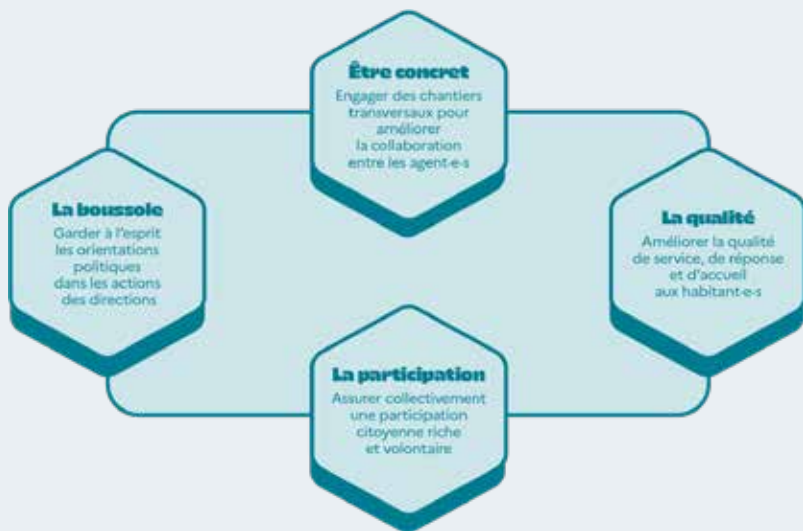
Elle est aussi tirée au sort pour incarner la multiplicité des habitant-e-s de Colombes (quartier, âges, genre, profession, nouvel-le arrivant-e ou ancien-ne...)



Un groupe de 5 élu-e-s

Issu-e-s de l'équipe municipale.

La construction du projet d'administration : 4 grands points cardinaux



Principes 1

La symétrie des attentions



Les sujets de travail portent à la fois sur des échanges entre les services et sur les échanges avec la population.



Principes 2

La mise en action de l'écologie solidaire



Les sujets de travail ont dû questionner les implications écologiques et solidaires, et en trouver les déclinaisons opérationnelles.

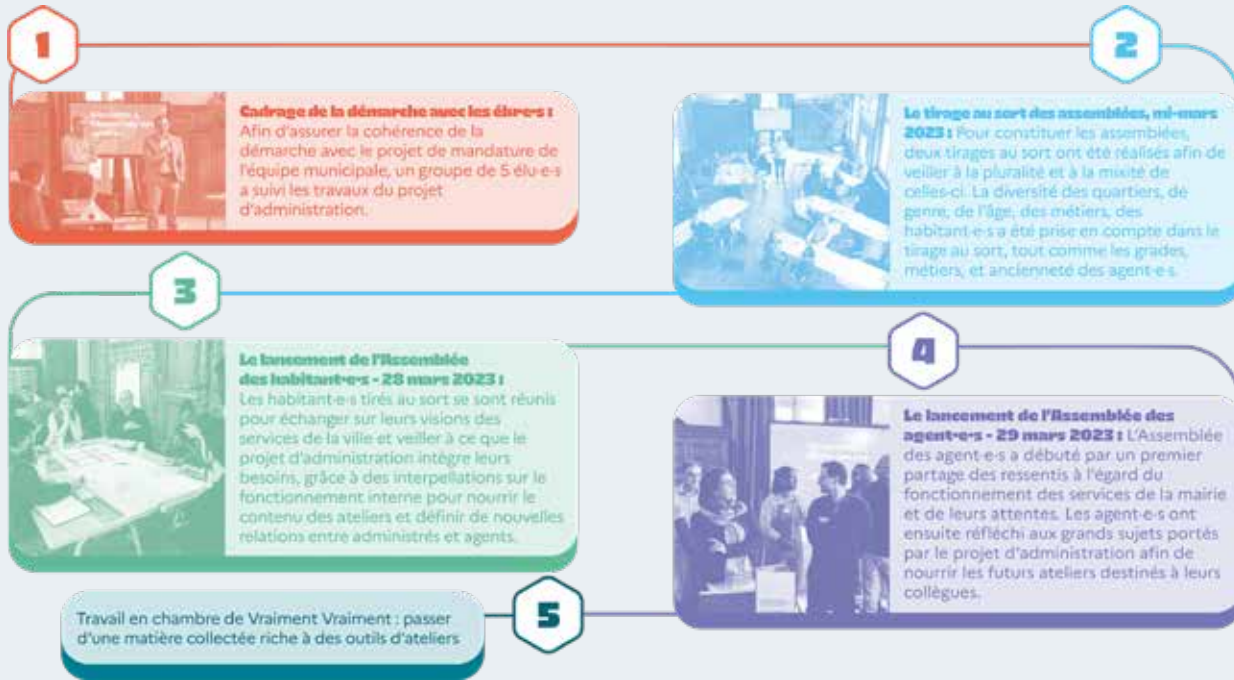
5 grandes horizons

Au fur et à mesure de l'évolution du projet, les pistes d'action conçues par les agent-e-s et les habitant-e-s ont été regroupées autour de 5 grands horizons, qui sont les nouveaux piliers de l'action de la mairie de Colombes :

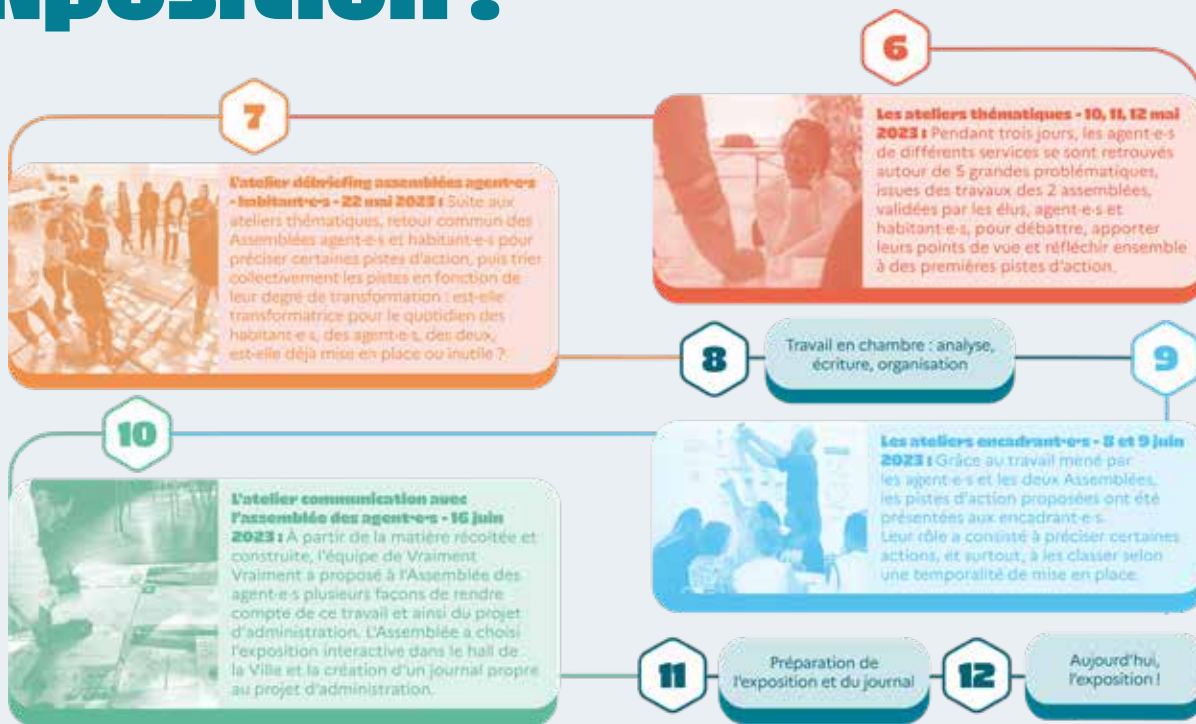


La démarche du projet d'administration

Du cadrage au lancement de l'Assemblée des agent·e·s...



...des ateliers thématiques à l'exposition !



Qu'est ce qu'un projet d'administration ?

Un projet d'administration est avant tout LE document qui va guider l'action de l'administration pour les prochaines années, lui donner ses objectifs, les enjeux et valeurs auxquels elle doit répondre, orienter le travail des différentes directions et donc ainsi des agent-e-s. Il est souvent construit par le-la directeur-riche des services (DGS) et l'équipe de direction, en lien avec le projet politique de l'équipe municipale.

Un projet d'administration est généralement un document créé par une minorité d'agent-e-s lors de différentes réunions, qui est certes important, mais qui reste souvent dans les placards de par sa densité, sa complexité et le peu de personnes concernées lors de sa conception.

Horizon 1

Vers une mairie plus pédagogique



La Mairie de Demain

Vers une mairie plus pédagogique

La mairie est le premier lien qu'entretiennent les habitant·e·s avec le service public. Pourtant, lors des ateliers, les habitant·e·s nous ont fait part de leur méconnaissance et de leur incompréhension concernant le fonctionnement de la mairie, de ses services et des activités réalisées. Qu'est-ce qu'une mairie plus pédagogique ?

La mairie doit être en mesure de pouvoir rendre son fonctionnement plus compréhensible pour ses habitant·e·s et ses agent·e·s, afin qu'ils puissent mieux s'orienter et mieux la solliciter (chantier 1). La transmission d'une information claire est un deuxième levier, notamment concernant les actualités de la mairie (chantier 2). Savoir expliquer et communiquer sur les actualités de la ville et les projets structurants à venir, sont des actions très attendues par les habitant·e·s (chantier 3). Enfin, une mairie plus pédagogique doit donner la possibilité aux acteurs de terrain de mieux se saisir de ce qu'elle propose (chantier 4), et ainsi de mieux rayonner sur tout son territoire.

Pour vous, habitant·e

C'est une administration qui s'éclaire, une information qui permet de mieux comprendre un délai, une attente, une démarche. Ce sont aussi des mesures identifiées et mieux comprises.

Pour vous, agent·e

Elle améliore et facilite le dialogue avec les habitant·e·s sur les sujets auxquels ils peuvent être confrontés.



Améliorer l'information sur le fonctionnement de la mairie

Être compris et se faire comprendre est une des premières grandes étapes pour faciliter le recours des habitant.e.s aux services municipaux. Cette mission passe par la bonne connaissance de ses services des habitant.e.s et des agent.e.s, et de l'identification des services supports impliqués. Elle peut aussi être réalisée par la formation aux outils, processus et fonctionnement de la ville, et à la valorisation des métiers des agent.e.s et des services.



↳ Les actions que nous souhaitons mener

1 - Des capsules vidéo de présentation des services



Janvier 2025

Créer des contenus vidéos pour présenter les missions des agent·e·s et des différents services, à publier sur les réseaux sociaux de la ville. Des groupes de travail dans chaque service peuvent réfléchir au contenu pour garantir la bonne compréhension de leurs missions.

Pourquoi le faire ?

Les habitant·e·s ont peu l'occasion de comprendre le fonctionnement administratif de la ville, et de se rendre compte de la diversité des missions réalisées par les agent·e·s.

Services porteurs

- Communication
- Toutes les directions

2 - La clarification du site internet de la ville

1er semestre 2024

Mettre à jour et clarifier les informations présentes sur le site pour mieux expliquer le fonctionnement général de la ville. Améliorer le moteur de recherche du site.

Pourquoi le faire ?

L'arborescence du site est trop complexe. Les informations données ne permettent pas de bien comprendre les services qui portent les projets, ni leurs missions.

Services porteurs

- Communication

Services impliqués

- Toutes les directions

3 - La foire aux questions des usager·ère·s



Mars 2024

Recenser les réponses aux questions les plus fréquemment posées sur le fonctionnement de la ville et mettre à disposition une FAQ directement sur le site internet de Colombes.

Pourquoi le faire ?

Il n'y a pas de canal d'information pour les questions simples. Les habitant·e·s ont des difficultés à repérer facilement le bon interlocuteur pour répondre à leurs questions.

Services porteurs

- Communication

Services impliqués

- Toutes les directions

4 - Une campagne de sensibilisation sur les responsabilités, les compétences de la ville, ses modes de décisions publiques et un glossaire des sigles de la ville

Juin 2024

Créer des outils pour rendre lisibles le fonctionnement de la mairie, les circuits de décision ainsi que les sigles administratifs via les supports de communication, les instances de participation, la présence terrain, un glossaire pour les sigles.

Pourquoi le faire ?

Hormis les services rendus à la population, les habitant·e·s ne sont pas toujours informé·e·s des responsabilités et des fonctions de la ville. Ils ne savent pas sur quels sujets ils peuvent solliciter les services de la mairie.

Services porteurs

- Communication
- Démocratie Locale

Services impliqués

- Toutes les directions

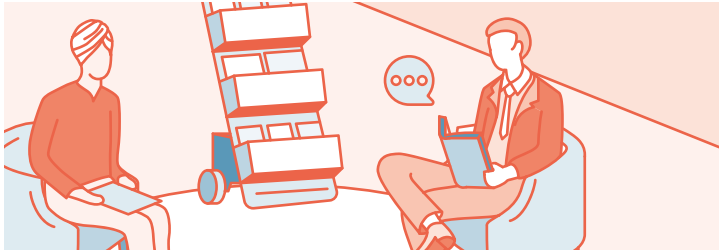
Améliorer l'information sur l'actualité de la mairie

Mieux comprendre la mairie signifie une bonne connaissance de ses activités et donc de ses actualités. Raconter les projets menés par la mairie met en valeur le travail des agent.e.s et donne à voir la multitude d'actions existantes au sein de Colombes. Il s'agit aussi de mieux mettre en lumière les offres d'emplois proposées par la ville.



↳ Les actions que nous souhaitons mener

5 - La gazette mensuelle des projets



Mars 2024

Tous les mois, un reportage ou une vidéo pourraient être diffusés auprès de tous les agent·e·s pour présenter les grands projets en cours.

Pourquoi le faire ?

Les agent·e·s ne sont pas toujours au courant des grands projets transversaux en cours au sein de la mairie et connaissent peu la charge de travail réelle des autres services.

Services porteurs

- Communication

Services impliqués

- Toutes les directions

6 - Une section «Colombes recrute»

Avril 2024

Mettre en place un «Colombes recrute» dans le journal, sur intralog, sur le site et dans les réseaux pour mieux valoriser les postes vacants sur le site de la ville. Créer des affiches à disposer dans le centre commercial, dans les écoles et sur les panneaux de la commune.

Pourquoi le faire ?

La ville a des difficultés à recruter et diffuser les offres d'emploi localement.

Services porteurs

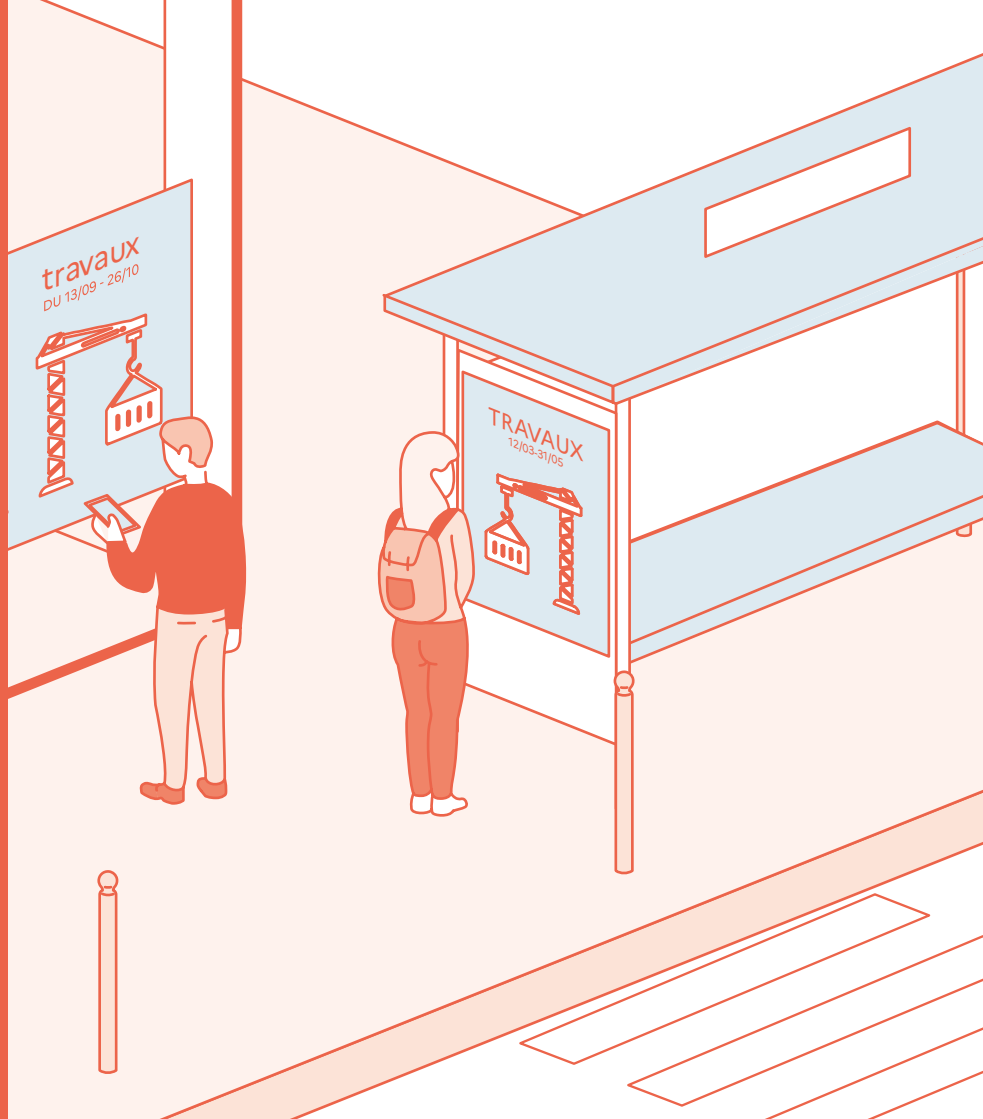
- DRH
- Communication

Services impliqués

- Tous les services

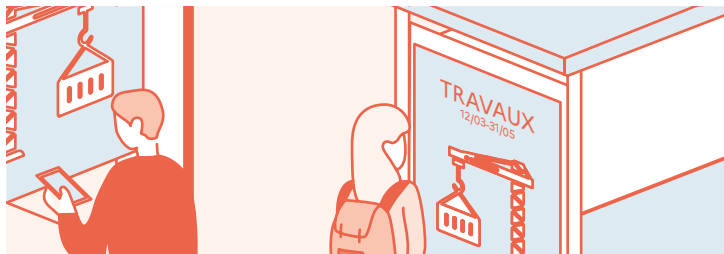
Mieux informer sur les travaux de la ville

Les travaux sur le territoire communal constituent un sujet de tension importante dans la ville. Faciliter les prises de contact entre les habitant·e·s et les services concernés (piste 8) pour faire remonter les situations problématiques est une première grande solution pour éviter ces désagréments. Informer en temps et en heure, aux endroits stratégiques améliorera la communication de la mairie sur les travaux réalisés dans la ville et apaisera les relations avec les habitant·e·s.



↳ Les actions que nous souhaitons mener

7 - Un formulaire d'information travaux prédéfini pour contacter les services concernés et des informations de travaux bien visibles



Mars 2024

Créer un formulaire prédéfini pour les communications travaux, bâtiments et voirie pour que les habitant-e-s envoient leurs questions facilement et clairement aux services concernés.

Créer une page chantier du mois pour les agent-e-s sur intralog.

Créer une rubrique «suivi des travaux» dans le journal et sur l'application Colombes & moi.

Installer en amont, des panneaux de travaux qui permettent aux habitant-e-s de se projeter dans les transformations en cours.

Pourquoi le faire ?

Des difficultés pour contacter les services concernés quand il y a un problème ou que des habitant-e-s veulent faire des retours sur des travaux en cours.

Services porteurs

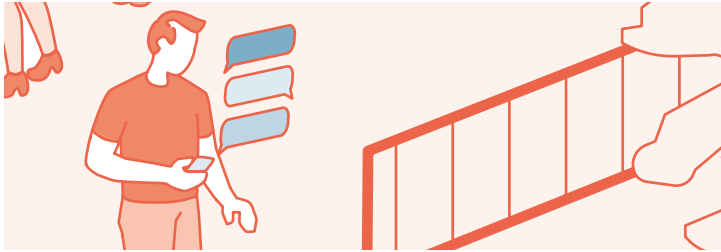
- DSIO

Favoriser le dialogue entre la mairie et les habitant·e·s

Pour rendre la mairie plus accessible, créer des relations agréables entre les habitant·e·s et la ville, et par intermédiaire les agent·e·s, il s'agit de bien accueillir les habitant·e·s, notamment les nouveaux grâce à une journée spécifique. Fournir des outils et sensibiliser aux différentes façons d'entrer en relation avec la mairie pourrait participer à l'amélioration du dialogue habitant·e·s-mairie.



8 - Une sensibilisation des jeunes sur les réseaux sociaux



Mars 2024

Mettre en place un programme vidéo (réseau par et pour les jeunes) sur le fonctionnement et les services à disposition de la ville.

Pourquoi le faire ?

Les jeunes sont assez peu informés et actifs en ce qui concerne les politiques et les services de la ville.

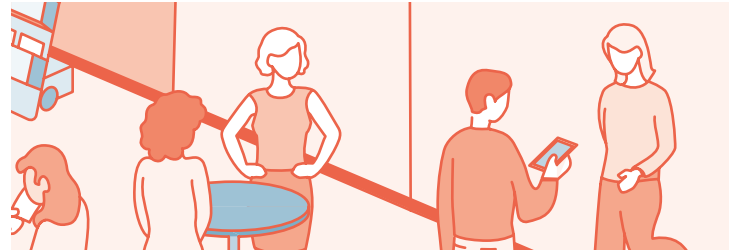
Services porteurs

- Jeunesse - Maison de l'image

Services impliqués

- Communication
- DSIO

9 - Un forum d'accueil pour les nouveaux habitant.e.s



Chaque année, les nouveaux habitant.e.s de Colombes seraient invités à venir découvrir les services de la ville, son fonctionnement, les activités existantes et associations lors d'un forum.

Pourquoi le faire ?

Les habitant.e.s n'ont pas de temps dédié pour découvrir leur ville à leur arrivée. Ils connaissent mal les services de la ville (mairie de proximité, etc.)

Services porteurs

- Communication et événements

Diffuser des kits d'information pour les partenaires locaux

La présence de la mairie dans les différents quartiers pourrait être plus efficace et jouer son rôle de remontée des informations auprès de la mairie centrale avec de meilleurs outils de communication. Localement, la diffusion de kits d'information permettrait à la mairie de transmettre aux acteurs de terrain une orientation vers toutes les ressources proposées par la ville.



↳ Les actions que nous souhaitons mener

10 - Un kit de conseils de communication pour les mairies de proximité

Mars 2024

Fournir aux agent·e·s présent·e·s dans les mairies de proximité, un kit pour les aider à mieux animer et communiquer auprès de la population (affichage, signalétique, fournitures, etc.).

Pourquoi le faire ?

Les mairies de proximité et les services proposés sont souvent mal identifiés et peu sollicités par les habitant·e·s.

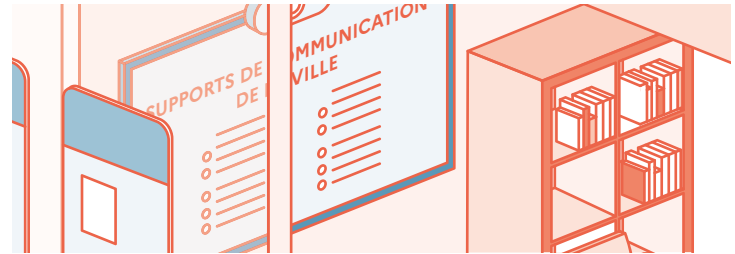
Services porteurs

- Communication
- Mairies de proximité

Services impliqués

- DSIO (cartographie)
- Communication
- Reprographie
- Espace public
- Transversalité avec tous les services

11 - Recenser les supports de communication existants dans la ville



Juin 2024

Créer une liste des supports de communication dans la ville à diffuser auprès des agent·e·s et des partenaires locaux concernés.

Pourquoi le faire ?

Il n'est pas toujours évident pour les partenaires locaux de diffuser des informations auprès des habitant·e·s (process et lieux de diffusion).

Services porteurs

- Communication

12 - Un kit pour les associations sur les informations et ressources mises à disposition par la ville

Mars 2024

Distribuer aux associations un kit précisant des informations sur leurs droits et les ressources à disposition.

Pourquoi le faire ?

Les associations d'habitant·e·s ou autres n'ont pas d'informations pour accompagner la diffusion et l'organisation de leurs événements.

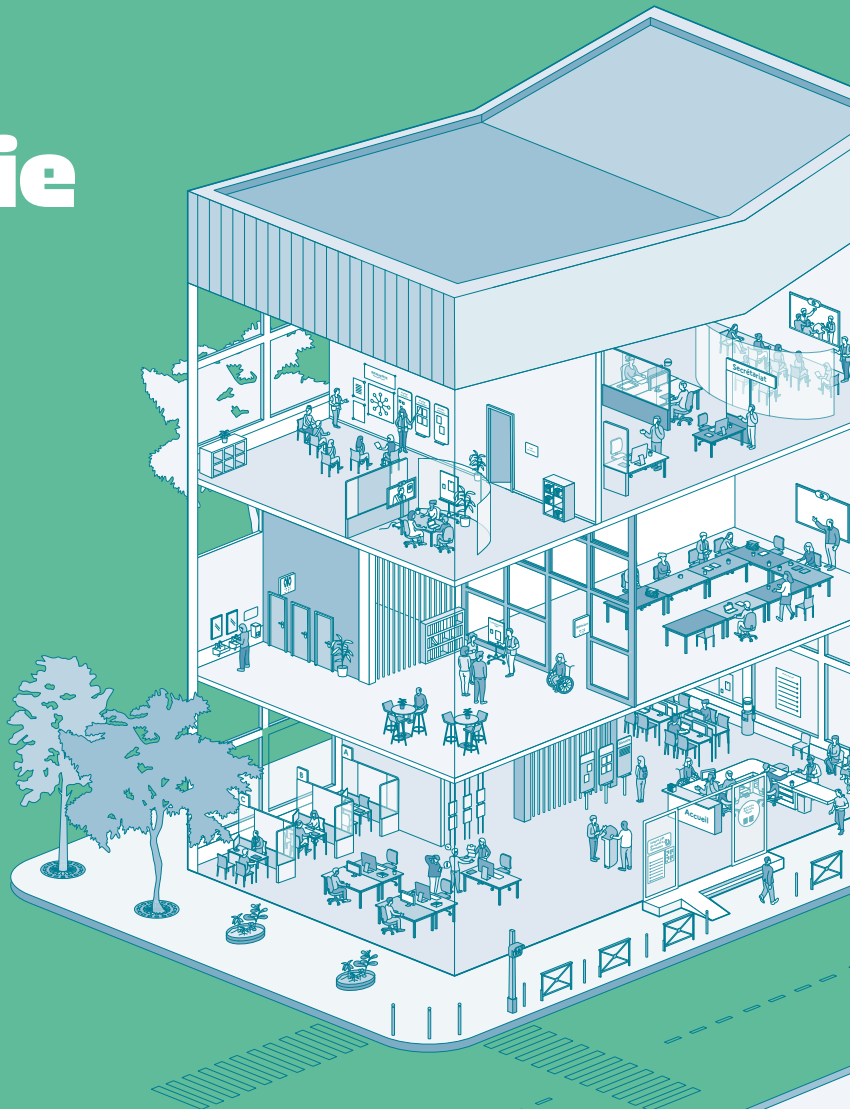
Services porteurs

- Culture VA

Services impliqués

- Communication et événementiel
- Finances
- VA
- DSIO
- Communication
- Juridique
- Bâtiments

Vers une mairie plus attentive



Vers une mairie plus attentive

À Colombes, la mairie de demain sera une mairie attentive, une mairie qui porte autant d'attention aux habitant·e·s qu'à ses agent·e·s.

Pour vous, habitant·e

Bénéficier d'une mairie attentive c'est comprendre son organisation physique : savoir comment s'orienter, qui contacter, comment formuler une demande, quand la recevoir. C'est aussi se sentir accueilli·e et à l'aise dans les différents espaces et auprès des acteurs municipaux.



Pour vous, agent·e

Travailler dans une mairie qui se veut attentive, cela signifie être formé à cette attention, travailler dans des locaux adaptés, faire évoluer le service rendu.

Cette attention passe par la considération constante des demandes des usager·ère·s et des agent·e·s, et par le souci de leur apporter des retours précis (chantier 6). Elle transparait aussi dans l'accueil de toutes et tous (chantier 9) dans les différents lieux et équipements municipaux. La mairie de demain se donne les conditions pour bien accueillir chaque personne dans toutes ses composantes (chantier 8). C'est une mairie qui se soucie du détail (chantier 7), qui prend soin des habitant·e·s et des agent·e·s qui la composent.



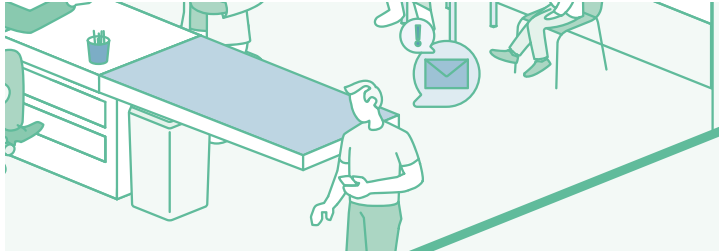
Chantier 6

Développer une culture de retours aux habitant.e.s

Parce que la façon dont la mairie s'adresse à ses habitant.e.s, répond à leurs demandes, même négativement, est primordiale, les retours aux habitant.e.s se doivent d'être systématiques, ne serait-ce que pour les informer de l'état d'avancement du traitement de la demande. Un numéro de suivi pour chaque demande améliorera la gestion et la coordination sur les retours à faire aux habitant.e.s.

↳ Les actions que nous souhaitons mener

13 - Un droit de retour systématique pour les habitant.e.s



Juin 2024

Systématiser les messages retours quand les services en lien avec la population ne fonctionnent pas (congrés, arrêts ou autres). Former les agent.e.s au webcourrier pour apprendre à donner des réponses. Identifier une ou plusieurs personnes référentes par direction.

Pourquoi le faire ?

Certain.e.s habitant.e.s ne reçoivent jamais de réponse à leur demande lorsqu'un service ne fonctionne pas ou plus. Ils et elles ne sont pas redirigé.e.s vers d'autres services à même de répondre.

Services porteurs

- DAGSI

Services impliqués

- Tous les services

14 - Un numéro de suivi pour chaque demande

Janvier 2024

Donner un numéro de suivi à chaque habitant.e pour que les services puissent retrouver facilement une demande déjà réalisée.

Donner accès au document de suivi des demandes aux différents agent.e.s. Possibilité de créer un outil communication habitant.e-s/services plus poussé pour suivre les demandes.

Pourquoi le faire ?

Certaines demandes restent sans réponses et les agent.e.s ont des difficultés à retrouver le cheminement de traitement de la demande. Il y a également un manque de suivi sur les questions et remarques effectuées par la population.

Services porteurs

- DSIO

Services impliqués

- Tous les services en lien avec la population
- DAGSI

Rendre accessibles et permanents les services de la ville

La variété des actions menées complexifie la compréhension du fonctionnement municipal : des habitant-e-s peuvent ainsi errer de service en service sans savoir qui contacter. Ouvrir un standard par service, un accueil multicanal et adapté, un-e agent-e d'accueil boussole, être présent-e dans des lieux de passage et de vie sont autant d'actions qui améliorent l'accessibilité du service public. Elles se complètent par une réflexion sur les horaires d'ouverture, sur le vocabulaire utilisé et sur des formations adaptées aux agent-e-s d'accueil.



↳ Les actions que nous souhaitons mener

15 - Un guichet unique pédagogique et inclusif



Juin 2024

Création d'un guichet unique pédagogique et inclusif (adaptabilité aux populations étrangères, en situation de handicap, etc) en rendant lisibles les délais de traitement (planning de délais-type, bon de commande ou accusé de réception, etc).

Pourquoi le faire ?

Manque de lisibilité sur les délais de traitement des démarches des habitants qui ne sont pas au fait de l'éco-système administratif communal.

Services porteurs

- DAGSI
- DSIO

Services impliqués

- Tous les services

16 - Des permanences dans les supermarchés et en bas des immeubles des quartiers prioritaires de la ville

Septembre 2024

Organiser des permanences d'information à l'entrée des supermarchés et dans les quartiers prioritaires pour mieux toucher les habitant-e-s en situation d'isolement. Mettre en place un véhicule ambulant (écologique - vélo, triporteur...) passant dans chaque quartier pour favoriser l'information itinérante.

Pourquoi le faire ?

Les habitant-e-s en situation d'isolement social font moins appel et sont moins au courant des différents services et accompagnements proposés par la ville alors même qu'ils en ont souvent le plus besoin.

Services porteurs

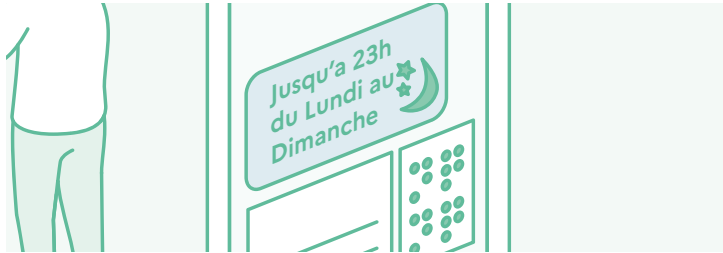
- Démocratie locale

Services impliqués

- Communication

↳ Les actions que nous souhaitons mener

17 - Une permanence des services municipaux en soirée



Septembre 2024

Action en réflexion

Organiser des nocturnes pour les services en contact avec la population. Créer une campagne de communication pour faire connaître ces permanences.

Pourquoi le faire ?

Les habitant.e-s n'ont pas toujours le temps d'aller solliciter les services municipaux car ceux-ci sont ouverts sur des horaires de bureau.

Services porteurs

- DG

Services impliqués

- Tous les services

18 - Une attention particulière à l'accompagnement des agents d'accueil

Janvier 2025

Former les agents d'accueil à la connaissance du fonctionnement de l'administration, à la posture d'accueil en utilisant un vocabulaire pédagogique, à la gestion de conflits avec création de supports dédiés et en désignant des agent.es « expert.es » parmi eux.

Pourquoi le faire ?

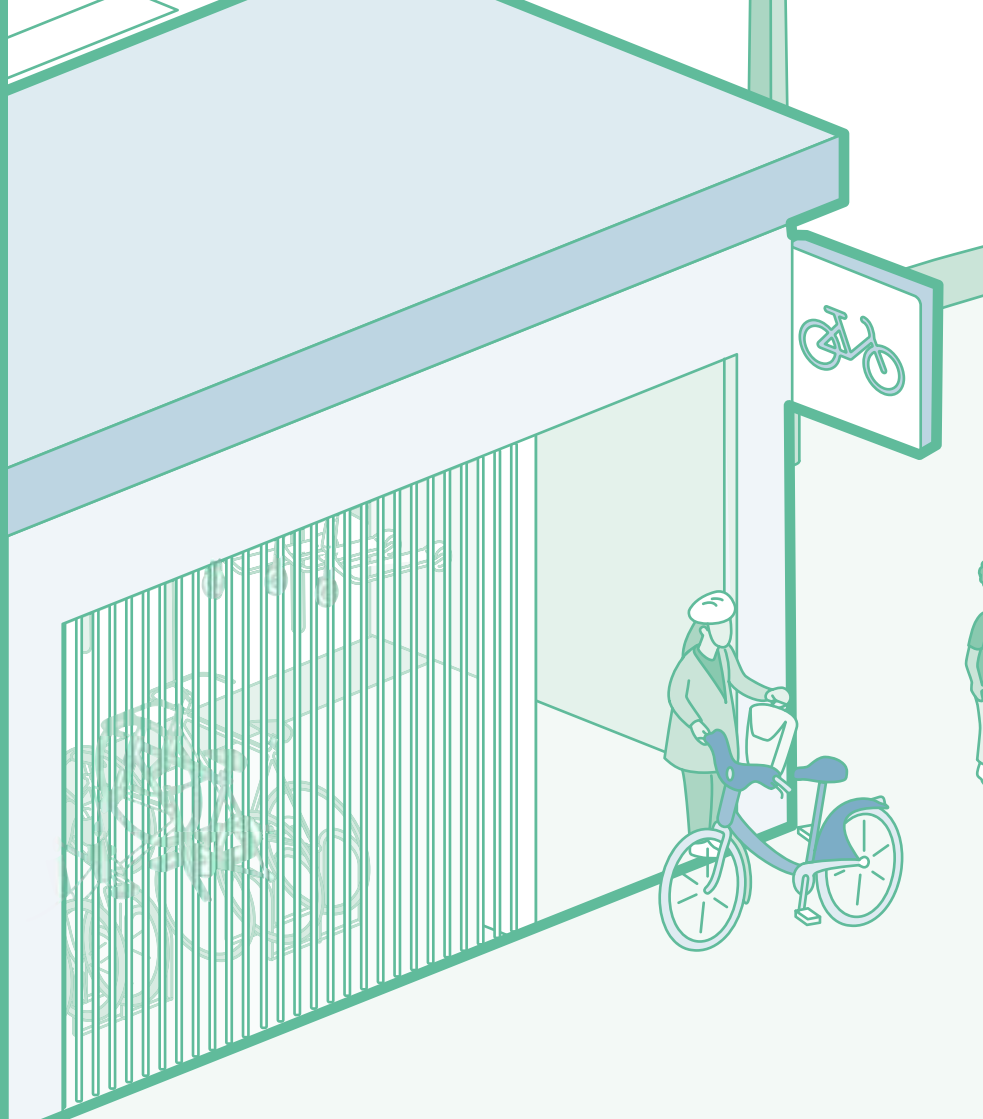
Manque d'outillage des agents d'accueil pour répondre aux différentes demandes des habitants et faire face à d'éventuelles situations de conflit.

Services porteurs

- DRH
- DAGSI

Améliorer le bien être et le confort dans les lieux publics

Améliorer la qualité de l'accueil ne passe pas seulement par une évolution des façons d'accueillir mais aussi par le bâti et le confort proposé dans ces espaces : bénéficier d'accueil d'écran pivotants ou d'un local vélo et poussettes accessibles. Autant de pistes qui matérialisent une attention à l'accueil de tous·te·s.



↳ Les actions que nous souhaitons mener

19 - Faciliter l'accessibilité des habitants en Mairie



Septembre 2024

Mise en place d'un local sécurisé pour poussettes, arceaux-vélos et fauteuils roulants pour les habitants se rendant à la mairie avec ajouts d'écrans pivotants aux postes d'accueil

Pourquoi le faire ?

L'accessibilité des administrés en mairie manque d'une ergonomie adaptée aux différents type de mobilité de mobilités douces.

Services porteurs

- DSIO
- DAGSI
- Espace Public

Faire progresser l'accessibilité de la mairie

Conformément aux obligations réglementaires, et au nom du principe d'accessibilité et d'égalité devant le service public, une mairie se doit être en mesure d'accueillir tous les usager-ère-s, quelle que soit leur situation. Pour cela, elle doit mettre en conformité les aménagements urbains, former les agent-e-s et décliner une communication comprise par tous-tes : personnes voyantes, malvoyantes, illettrées...



↳ Les actions que nous souhaitons mener

20 - Une déclinaison des supports de communication tous publics

Janvier 2025

Décliner les supports de communication et de signalétique clés (répertoire des services, répertoire des associations, plan avec des pictogrammes), en langue étrangère, en braille, en FALC et avec des pictogrammes. Créer des fiches «réflexe» / «ressource» pour simplifier et uniformiser la déclinaison de ces supports par les agent-e-s.

Pourquoi le faire ?

La communication n'est pas adaptée aux personnes en situation de handicap, d'illettrisme, et d'illectronisme.

Services porteurs

- Communication
- Mission égalité femmes-hommes et lutte contre les discriminations

Services impliqués

- Services en lien avec le public

21 - Mise en conformité des bâtiments municipaux pour l'accessibilité des personnes en situation de handicap et accessibilité dans l'espace public

Janvier 2026

Mise en conformité de l'ensemble des bâtiments municipaux pour l'accessibilité des personnes en situation de handicap.
Créer une signalétique adaptée à tous les types de handicap (FALC).
Effectuer des travaux d'aménagement sur l'espace public pour en faciliter l'accessibilité.

Pourquoi le faire ?

De nombreux bâtiments publics ne sont pas accessibles pour les personnes à mobilité réduite (bâtiment historique, en copropriété, etc.).

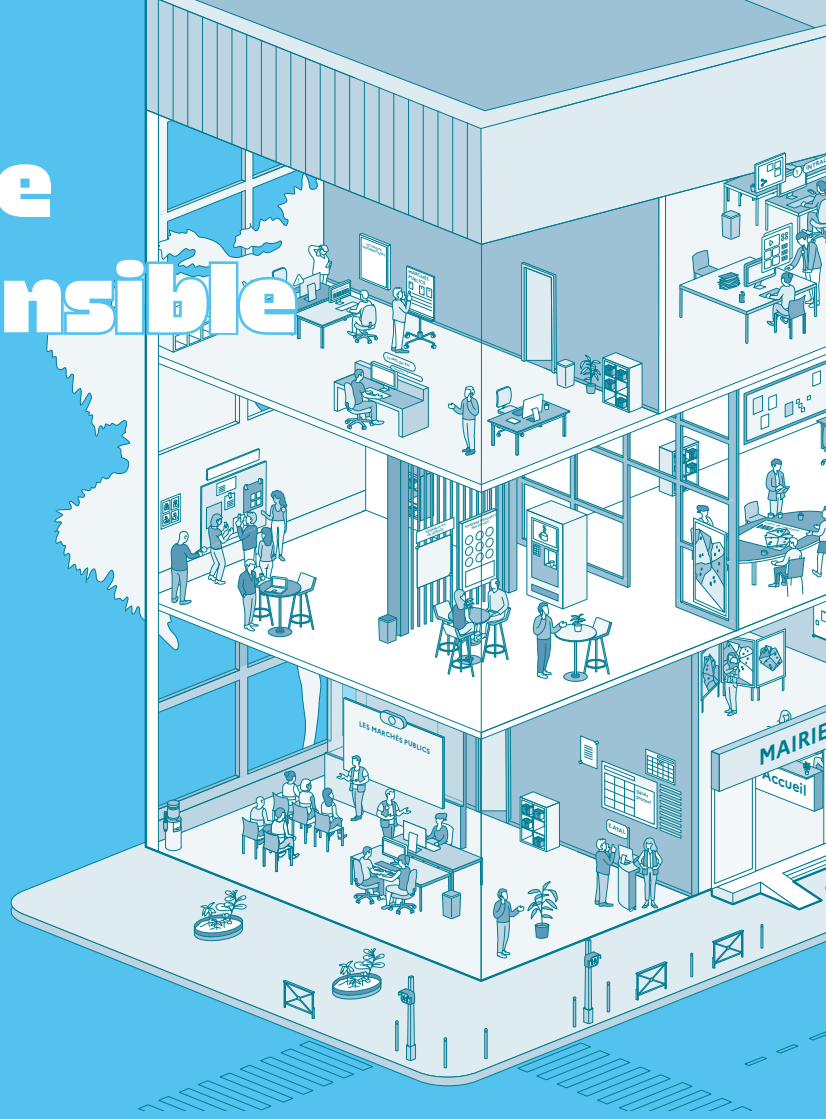
Services porteurs

- Espace public

Services impliqués

- Bâtiment
- Espace public

Vers une mairie plus compréhensible



Vers une mairie plus compréhensible

L'organisation d'une administration est complexe pour les habitant·e·s mais aussi pour les agent·e·s qui la composent. Comment bien se coordonner et réussir à travailler ensemble dans ce cadre ?

Plusieurs leviers peuvent être activés. Un des premiers est de partager des pratiques de travail commune pour constituer une culture administrative propre à la mairie (chantier 12). Un travail sur les outils que les agent·e·s utilisent est nécessaire. Il s'agit en premier lieu d'améliorer les outils d'échanges internes (chantier 13), puis de travailler sur des outils de gestion partagés (chantier 10), et de suivi des demandes (chantier 14). Autant de chantiers qui mènent vers un fonctionnement plus explicite de l'administration (chantier 11) et qui visent à favoriser la coopération entre les services.

Pour vous, habitant·e

Vous rencontrez des agent·e·s mieux renseignés, ce qui conduit à ce que votre demande soit mieux traitée. Le fonctionnement explicite de la ville, vous permet de comprendre les contraintes que les agent·e·s vivent, et de mieux appréhender les temporalités de l'administration.



Pour vous, agent·e

Vous gagnez en lisibilité. Votre travail interne est facilité, et surtout vous savez comment travailler en mode projet. Chaque agent·e apporte des réponses précises aux usager·ère·s. car il connaît mieux son rôle ainsi que celui des autres grâce à des outils pertinents et agréables.

Outils les pratiques de gestion de la ville

Une meilleure compréhension du fonctionnement de la ville, et notamment des sujets de gestion, passe d'abord par un véritable contact humain : par exemple, pouvoir bénéficier d'un référent par service ou de personnes ressources identifiées par service. Elle s'améliore aussi grâce à des outils : un organigramme d'accès des droits informatiques, une foire aux questions RH, ou encore une nomenclature commune pour les demandes aux services supports.



↳ Les actions que nous souhaitons mener

22 - La foire aux questions des ressources humaines



Juin 2024

Recenser dans une foire aux questions disponible en ligne, l'ensemble des questions et des réponses RH classiques et récurrentes que les agent-e-s sont amenés à se poser. Ajouter la possibilité de poser des questions supplémentaires.

Pourquoi le faire ?

Les ressources humaines sont souvent très chargées et n'ont pas toujours le temps de répondre à l'ensemble des questions posées par les agent-e-s.

Services porteurs

- DRH

Services impliqués

- Tous les agent-e-s

23 - Un organigramme des droits informatiques

Juin 2024

Créer un document qui récapitule les personnes qui gèrent les droits d'accès aux logiciels et mieux identifier les référent-e-s associé-e-s.

Pourquoi le faire ?

Il y a de nombreux blocages et difficultés pour pouvoir avoir accès aux logiciels et pour identifier les personnes responsables de ces accès.

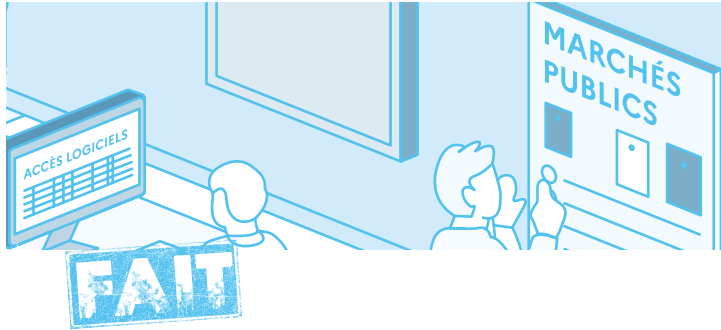
Services porteurs

- DSIO

Services impliqués

- Tous les services

24 - Une liste des marchés publics



Créer une liste des marchés existants au sein de la ville. Faire en sorte que les agent-e-s concerné-e-s puissent accéder aux pièces quand il y a une utilisation transverse des marchés.

Pourquoi le faire ?

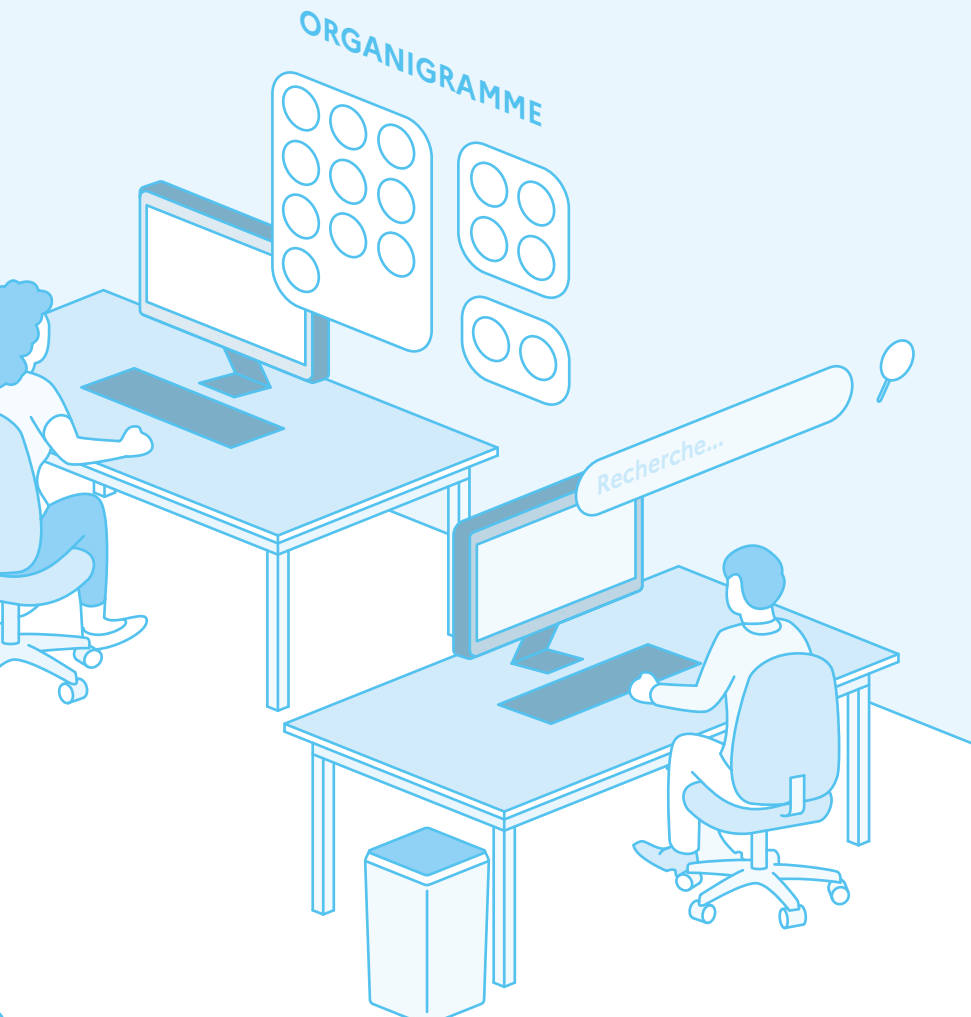
Il y a un manque d'information et de communication interne sur les marchés existants.

Services porteurs

- Communication
- Affaires juridiques et commande publique

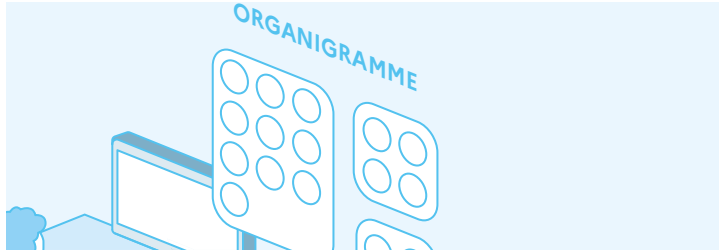
Clarifier et faciliter la compréhension des services de la ville

La structuration d'une administration est complexe. Des outils existent néanmoins pour mieux comprendre l'organisation de la mairie : un organigramme enrichi des missions portées, un outil de recherche, une cartographie des services de la ville, une cartographie thématique des associations de la ville, un recensement des lieux de rencontre dans les quartiers... Autant de pistes qui ont vocation à aider les agent.e.s à mieux travailler ensemble.



↳ Les actions que nous souhaitons mener

25 - Un organigramme enrichi



Mars 2024

Créer un organigramme enrichi sur intralog et sur le site de la ville pour préciser les services et leurs missions. Au sein de chaque service, développer un schéma de personnes ressources et de communication claire présentant les interlocuteurs principaux du service.

Pourquoi le faire ?

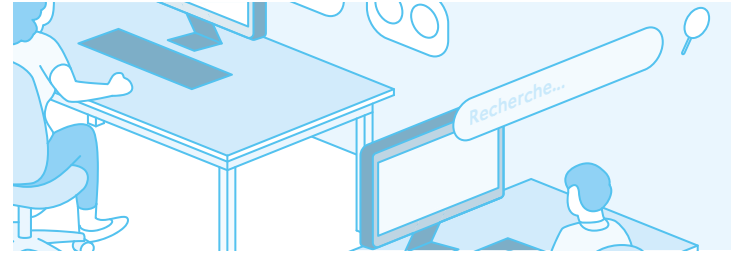
L'organigramme ne permet pas de comprendre les missions de chaque service.

Les services font face à une déperdition d'information importante qui rend laborieuse la communication avec les personnes ressources pertinentes.

Services porteurs

- Toutes les directions

26 - Une recherche dans l'annuaire par mots-clés



Septembre 2024

Intégrer dans l'organigramme et l'annuaire des mots-clés permettant de faire une recherche plus affinée et de mieux comprendre les missions de chaque service.

Pourquoi le faire ?

L'organigramme ne donne pas une connaissance suffisante pour comprendre les missions de chaque service et les bons interlocuteurs vers qui se tourner.

Services porteurs

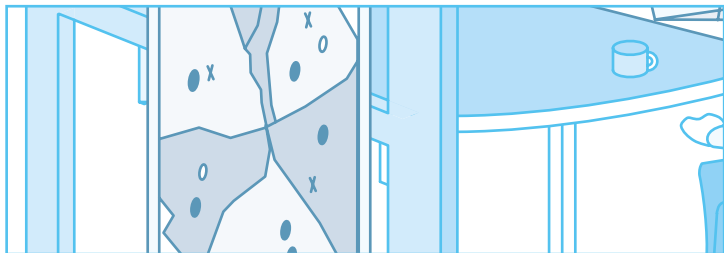
- DSIO
- DG

Services impliqués

- Tous les services

↳ Les actions que nous souhaitons mener

27 - Une cartographie des services municipaux de la ville



Septembre 2024

Créer une cartographie présentant l'ensemble des services municipaux présents dans la ville, selon leur répartition réelle dans l'espace public.

Pourquoi le faire ?

Les agent-e-s et les habitant-e-s ne sont pas toujours au fait de la présence de la municipalité au sein de la ville (emplacement des mairies de proximité, permanence sur les marchés...). Il est difficile de comprendre quel canal ou lieu ressource activer au besoin.

Services porteurs

- Communication
- Urbanisme et DSIO

Services impliqués

- Mairies de proximité

28 - Une cartographie des services non municipaux de la ville



Septembre 2024

Créer une cartographie présentant l'ensemble des services partenaires non municipaux présents dans la ville (association, partenaires locaux, etc.).

Pourquoi le faire ?

Les agent-e-s ne sont pas toujours au fait de la présence des partenaires locaux au sein de la ville (associations, conseils de quartier, etc.). Il est difficile de comprendre quel canal ou lieu ressource activer au besoin.

Services porteurs

- Communication
- DG
- Urbanisme et DSIO

29 - Une cartographie thématique des associations de la ville



Créer une cartographie des associations de la ville pour pouvoir les solliciter plus facilement. Il s'agit également de faciliter l'organisation de temps d'échange pour alimenter les actions menées par la ville.

Pourquoi le faire ?

Les associations et la société civile disposent souvent de beaucoup d'informations sur des sujets précis et les liens avec la ville existent peu.

Services porteurs

- CULTURE VA
- Communication

Services impliqués

- L'ensemble des services

30 - Un recensement des lieux de rencontre dans les quartiers

Juin 2024

Recenser les lieux de rencontre possibles dans chaque quartier pour faciliter l'organisation d'événements, de campagnes de sensibilisation... Les faire figurer sur le site de la ville et faire des zooms par quartier.

Pourquoi le faire ?

Les mairies de proximités, les habitant-e-s, les partenaires locaux et certains services ont du mal à identifier les lieux ressources et les lieux de rencontre qu'elles peuvent solliciter.

Services porteurs

- Culture et Vie Associative
- DSIO

Services impliqués

- Communication, voirie, vie associative
- Pour l'occupation de l'espace public : service en charge des arrêtés
- DRH (Intralog)
- Tous les services recevant du public et services à la population

Créer une culture administrative commune

Une culture administrative commune se transmet grâce à des outils partagés entre services mais aussi par des temps de travail entre services et directions. Elle se partage aussi par des formations, centrées sur les façons de faire propres à Colombes. Un système de référents sur ces outils ou logiciels ainsi que des possibilités d'aide ou d'accompagnement permettent aux agent.e.s de s'acculturer au fur et à mesure à ce fonctionnement administratif commun.



↳ Les actions que nous souhaitons mener

31 - Une formation sur les marchés publics



1er Semestre 2024

Faciliter en interne l'accès à une formation sur les marchés publics aux agent-e-s le souhaitant, sur l'utilisation et la création des marchés notamment.

Pourquoi le faire ?

Pour pouvoir avoir accès à la formation de marchés, les agent-e-s sont obligés de passer par le CNFPT et non par la ville.

Services porteurs

- DRH

32 - Une formation à la rédaction des délibérations pour les agent-e-s concerné-e-s

1er Semestre 2024

Former les agent-e-s qui en auraient besoin à la rédaction de certaines procédures de délibérations des conseils municipaux, pour faciliter ensuite la réalisation de leurs missions.

Pourquoi le faire ?

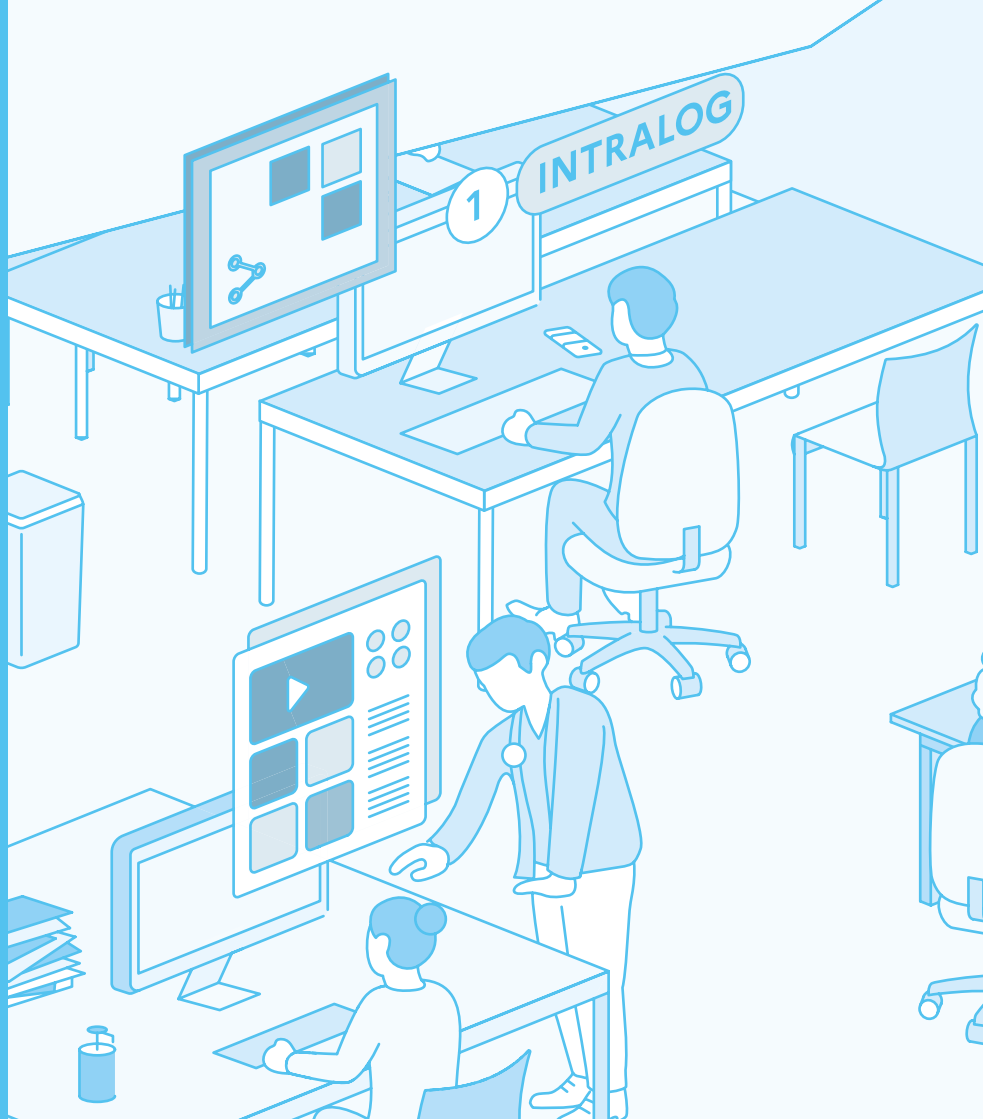
Certains agent-e-s doivent rédiger des délibérations sans avoir été formé-e-s en amont, ce qui complique l'exercice de leurs missions.

Services porteurs

- DRH

Améliorer les outils d'échanges internes

Plusieurs outils d'échanges internes existent déjà au sein de la mairie et fonctionnent relativement bien. Pour continuer à fluidifier le travail interne, des outils comme intralog seront adaptés et mis à jour, des temps de formation et de prise de connaissance de ses outils seront prévus pour que chaque agent-e ait le temps et l'espace de les utiliser et de se les approprier. Des temps de réunion ou d'assistance serviront à faire partager les demandes et problématiques des services sur ces outils.



↳ Les actions que nous souhaitons mener

33 - Une refonte de l'espace collaboratif et du fonctionnement d'intralog



Septembre 2024

Accompagner les agents pour mieux utiliser Intralog et son espace collaboratif. Penser des formats différents pour informer sur Intralog : vidéos, articles.. et adaptés à tous types d'agents.
Rendre plus intuitif Intralog.

Pourquoi le faire ?

L'espace collaboratif d'intralog est inconnu et inutilisé par les agent-e-s.

Il n'est pas facile d'avoir les droits pour avoir l'autorisation de créer un espace projet.

Services porteurs

- DSIO

Outiller le suivi des demandes des agent·e·s

Dans leurs missions, les agent·e·s sont interdépendant·e·s. Pour faciliter cette interdépendance, des documents officiels informant des processus et délais seront produits par les services concernés. Chaque demande aux services supports devra porter un numéro de suivi pour que les agent·e·s puissent savoir où en sont leurs requêtes. Enfin, e-atal sera déployée dans toute l'administration comme plateforme commune de traitement des demandes.



↳ Les actions que nous souhaitons mener

34 - Le déploiement de l'outil e-atal



1er trimestre 2024

Déployer plus largement le logiciel e-atal (régie des fêtes, espaces verts, régie chauffage), en faire une plateforme commune et un guichet unique au sein de l'administration. Développer sa connaissance dans chaque service via des formations, réunions pour expliquer ce que c'est et comment s'en servir. Mettre à jour les référent-e-s et les dates d'intervention.

Pourquoi le faire ?

Le recours au ticketing pour les problèmes techniques n'est pas connu de l'ensemble des agent-e-s.

Services porteurs

- DSIO
- Services techniques

35 - Un numéro de suivi pour chaque demande

Juin 2024

Donner aux agent-e-s un numéro de suivi pour pouvoir mieux suivre l'avancée de leur demande.

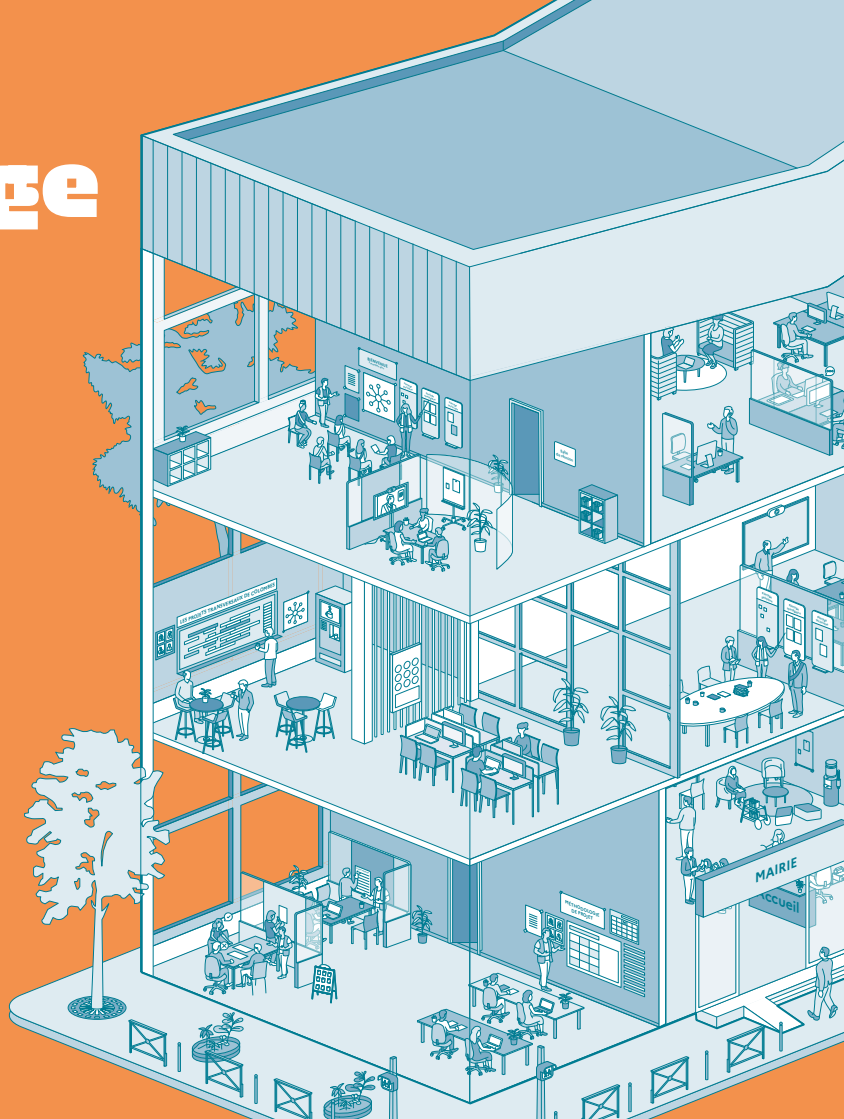
Pourquoi le faire ?

Les agent-e-s n'ont pas toujours accès au suivi de leur demande et sollicitent de nombreux interlocuteurs avant de trouver l'information.

Services porteurs

- DSIO
- Services techniques
- DRH

Vers un pilotage harmonisé



Vers un pilotage harmonisé

Un pilotage est harmonisé dans une mairie quand il prend en compte toutes les parties prenantes : élu·e·s, direction générale des services, agent·e·s, avec leurs façons de décider et de travailler ensemble.

Il s'agit ici de savoir prioriser les actions à mener, grâce à des instances de décisions identifiées, pour pouvoir aboutir sur la réalisation des projets et des réponses claires aux besoins exprimés. Il vient résoudre une problématique fortement remontée par les agent·e·s, celle de cultures de travail différentes, d'outils variés qui ne permettent pas toujours de bien travailler ensemble. Un pilotage harmonisé, des outils pertinents favorisant l'arbitrage des projets (chantier 15) et la gestion de projet (chantier 17), permettent de développer une culture de la transversalité, propre à la mairie. La formation des élu·e·s aux spécificités du fonctionnement de l'administration vient améliorer les liens avec les agent·e·s (chantier 16).

Pour vous, habitant·e

Vous bénéficierez de services publics plus en lien, plus cohérents et d'agent·e·s qui pourront mieux vous orienter vous faire des retours plus précis.

Pour vous, agent·e

Il s'agit de mieux connaître votre rôle dans les projets, les pilotes, au sein de la mairie, et vous permettre ainsi de mieux travailler avec vos collègues et parfois avec les élu·e·s.



Favoriser l'arbitrage des projets

L'arbitrage dans un projet est une étape fondamentale. Bien réalisé, il facilite ensuite le travail des agent-e-s et la compréhension d'un cap pour toutes et tous. Plusieurs actions contribuent à améliorer la gestion de projet et l'arbitrage des projets : l'allègement de processus, la clarification des différentes fonctions et missions de pilotage dans un projet, la création de réunions interservices ou interpôles, l'utilisation de canaux de communication interne adaptés aux types de demande.



↳ Les actions que nous souhaitons mener

36 - Des canaux de communication interne adaptés selon le type de demandes



Créer des canaux différents par demande (demande urgente, importante, élu-e-s, information...) ainsi qu'un circuit de signature «urgent».

Pourquoi le faire ?

Il y a une vraie perte de temps et une mauvaise compréhension quant au traitement des demandes.

Services porteurs

- Toutes les directions

37 - Des processus allégés

Juin 2024

Raccourcir les circuits de signature et redéfinir les personnes qui doivent signer tel ou tel document selon l'importance du document.

Identifier les processus trop lourds ou inadaptés puis les alléger selon cette même méthode (ex : bons de commandes de faible valeur > 500€). Expliquer pourquoi certains processus sont longs et nécessitent plusieurs validations.

Pourquoi le faire ?

Il y a une perte très importante de temps sur les processus de validation en interne mais également sur les services en contact avec la population. Les habitant-e-s et les agent-e-s ne comprennent pas toujours la complexité et la lourdeur de certains process.

Services porteurs

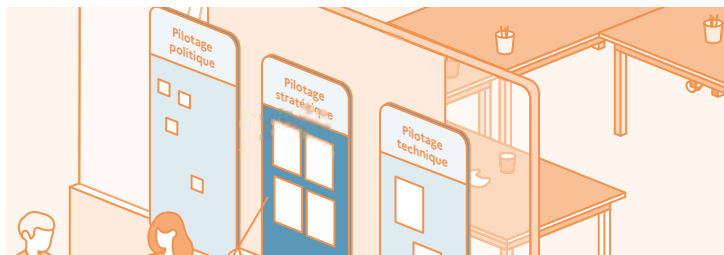
- DG

Services impliqués

- Tous les services

↳ Les actions que nous souhaitons mener

38 - Clarification du pilotage de projets transversaux : fonctions de pilotage et facilitation à la transversalité, la méthodologie de projet partagé



Janvier 2025

Clarifier les circuits de décision, outiller et former les agents à la méthodologie de projets transversaux : les différentes étapes de la conduite/pilotage de projet, fiches projet, communication, bilan.
Harmoniser la méthodologie de projet et avoir connaissance de tous les projets transversaux en mettant à disposition une cartographie en ligne et physique d'un portefeuille de projets.

Pourquoi le faire ?

Il y a aujourd'hui une confusion entre les différentes fonctions de pilotage, ce qui freine la bonne conduite des projets transversaux.

Chaque service applique une méthodologie de projet propre, ce qui complexifie le portage et la réalisation de projets transversaux.

Il n'y a pas de culture et de pratique commune de capitalisation des projets transversaux.

Manque d'informations sur les projets transversaux en cours et sur l'identification des équipes projets.

Services porteurs

- DG

↳ Les actions que nous souhaitons mener

39 - Des réunions interservices et interpôles



Organiser des réunions interservices et interpôles pour que les services se connaissent mieux (grands projets en cours, mises en place de process et de logiciels communs...). Ces réunions pourraient s'organiser selon plusieurs niveaux de rencontre : une réunion annuelle avec tous les encadrant.e-s (séminaire), plusieurs réunions par pôle de DGA avec tous les encadrant.e-s pour information des projets, des réunions pour les encadrant.e-s intermédiaires (points RH, management).

Pourquoi le faire ?

Il y a une mauvaise interconnaissance entre les services de l'administration et peu de temps d'échange entre eux.

Services porteurs

- DG
- Toutes les directions

Sensibiliser les élu·e·s au fonctionnement de la mairie

Dans une collectivité, les élu·e·s donnent l'orientation des politiques publiques qui seront mises en œuvre par les agent·e·s. Pour faciliter le travail de chacun, des temps de réunion peuvent venir améliorer le travail mené. Les rôles des élu·e·s et des agent·e·s doivent être clarifiés. Cette clarification s'accompagne d'une formation proposée aux élu·e·s pour appréhender toutes les complexités juridiques, financières et organisationnelles.



↳ Les actions que nous souhaitons mener

40 - Des formations pour les élu·e·s sur le fonctionnement administratif de la ville



Juin 2024

Former les élu·e·s sur les différents services de la ville pour qu'ils puissent mieux en parler et l'expliquer aux habitant·e·s, et qu'ils aient aussi plus conscience du fonctionnement de leur administration.

Pourquoi le faire ?

Les élu·e·s ne sont pas toujours au fait du fonctionnement administratif de la mairie. Ils et elles sont pourtant le premier lien entre les habitant·e·s et la ville.

Services porteurs

- Cabinet du Maire

41 - Une différenciation claire entre les élu·e·s et les chef·fe·s de service

Juin 2024

Sensibiliser les élu·e·s à leurs fonctions pour bien différencier leur rôle de celui de chef·fe de projet. Organiser des formations des élu·e·s sur cette question.

Pourquoi le faire ?

Certains élu·e·s portent des projets alors qu'il ne s'agit pas de leur fonction, et peuvent court-circuiter les process administratifs et mettre en difficulté les agent·e·s. Ils font parfois des annonces aux habitant·e·s sans connaissances techniques sur la faisabilité réelle, ce qui discrédite la ville aux yeux des habitant·e·s.

Services porteurs

- Cabinet du Maire

↳ Les actions que nous souhaitons mener

42 - Des réunions avec les élu·e·s hors comité de pilotage



Organiser et ritualiser des réunions régulières avec les élu·e·s dans tous les services pour anticiper les questions des habitant·e·s (réunions en lien avec l'actualité ou service après vente).

Pourquoi le faire ?

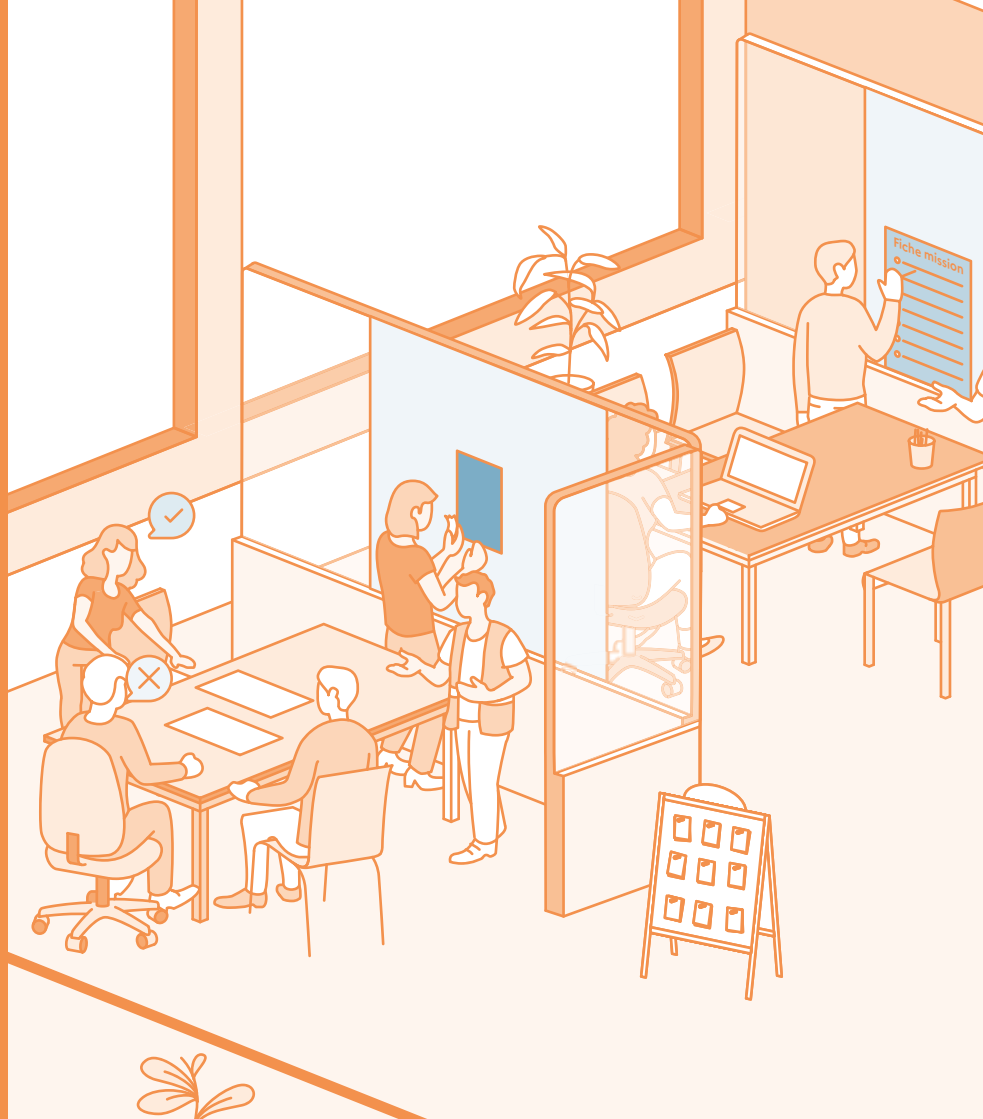
Tous les services n'ont pas de temps avec les élu·e·s, et ne comprennent pas toujours la portée de leurs missions. Cela permettrait également de mieux intégrer les préoccupations et les différents enjeux des habitant·e·s dans les missions des équipes.

Services porteurs

- Toutes les directions

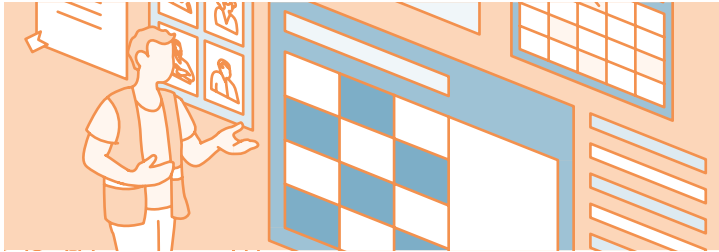
Uniformiser la gestion et l'outillage des projets

Partager des outils communs de gestion de projet a pour enjeu de faciliter le travail entre services ainsi que la compréhension des missions d'un·e agent·e par d'autres qui ne font pas partie d'un même service. Ces différents outils doivent être accessibles à tous les agent·e·s, et surtout une formation sur la méthodologie de projet propre à la ville de Colombes doit être menée auprès des différent·e·s agent·e·s de la ville.



↳ Les actions que nous souhaitons mener

43 - Des outils de suivi accessibles



Mars 2024

Faciliter et élargir les accès des outils de suivi à tous les agent-e-s, communiquer dessus et mettre en place un-e référent-e pour accompagner la formation des agent-e-s à ces outils.

Pourquoi le faire ?

Les agent-e-s n'ont pas toujours des outils de suivi accessibles et doivent solliciter d'autres personnes pour avoir des informations sur l'état de leurs demandes. Ces sollicitations représentent une perte de temps pour l'ensemble des agent-e-s.

Services porteurs

- DSIO

Services impliqués

- DG

Vers une mairie plus humaine



Vers une mairie plus humaine

Quand on pense à une mairie, la première idée qui émerge est de penser à tous les services publics qu'elle porte sur son territoire et auprès des habitant·e·s.

Pour vous, habitant·e

C'est faire face à des agent·e·s mieux considéré·e·s, donc à des échanges plus simples avec l'administration, et à des services publics mieux rendus.



Pour vous, agent·e

C'est la garantie d'évoluer dans un environnement de travail agréable, dans une mairie qui respecte et améliore vos conditions de travail, tout en vous accompagnant dans votre projet professionnel.

La mairie est aussi l'employeur de nombreux agent·e·s, vivant ou non à Colombes. À ce titre, elle a de nombreuses obligations envers ses agent·e·s : des conditions de travail saines, un accueil de qualité pour les nouveaux·elles arrivant·e·s, un accompagnement des agent·e·s dans leur prise de poste (chantier 19) et dans leurs évolutions de parcours (chantier 20). Créer des temps de rencontre et d'échange et organiser des moments conviviaux entre les agent·e·s et les services (chantier 18) est une autre façon de contribuer l'amélioration de la dynamique interne.

En prenant ainsi soin de ses agent·e·s, la mairie impacte positivement le service rendu aux habitant·e·s et améliore aussi les relations habitant·e·s-agent·e·s.

Organiser des temps de rencontre entre les agent·e·s et les services

Échanger avec ses collègues lors de moments plus conviviaux améliore ensuite l'émergence de relations interpersonnelles facilitant le travail entre les services. C'est aussi une façon de valoriser son travail et de contribuer à partager une culture commune au sein de l'administration. Ces moments de rencontre peuvent se compléter par une exploration dans le quotidien de ses collègues lors d'un changement de poste.



↳ Les actions que nous souhaitons mener

44 - Une journée d'exploration en vue d'un changement de poste

Mars 2024

ACTION EN RÉFLEXION

À leur demande, les agent-e-s peuvent venir découvrir un poste qui les intéresse dans un autre service pendant une journée. Cela leur permet de mieux comprendre les problématiques, missions et enjeux avant de postuler sur ces nouveaux postes.

Pourquoi le faire ?

Les agent-e-s ont des difficultés à avoir des perspectives d'évolution ou de mobilité professionnelle au sein même de la mairie. Ils ont besoin de mieux comprendre les différents types de postes et de missions possibles.

Services porteurs

- DRH

45 - Une journée de convivialité pour les agent-e-s



Organiser une journée des agent-e-s avec des activités conviviales pour faciliter les rencontres et les échanges. La présence est obligatoire, sauf pour les services qui doivent assurer la continuité de service au public. Cette journée pourrait comprendre des ateliers entre agent-e-s autour de thématiques précises.

Pourquoi le faire ?

Les agent-e-s ont besoin de temps collectifs permettant de créer de l'interconnaissance et de valoriser leur quotidien.

Services porteurs

- Communication, finances, sports, animation, jeunesse, DG

Services impliqués

- Toutes les directions

Accueillir et accompagner les nouveaux agent·e·s dans leur intégration

Les agent·e·s sont mobiles. Certain·e·s restent pendant des années, d'autres arrivent et souhaitent s'investir dans cette nouvelle culture administrative. Pour mieux intégrer les nouveaux arrivant·e·s et les fidéliser, plusieurs pistes existent : adopter des outils pour bien les accueillir, pour suivre leur carrière et évolution, sacraliser une journée pour les accueillir, inclure les agent·e·s actuel·le·s dans l'accueil des "nouveaux·elles".



↳ Les actions que nous souhaitons mener

46 - Une journée d'accueil des nouveaux·elles arrivant·e·s



Organiser une journée d'accueil pour expliquer aux nouveaux·elles arrivant·e·s le fonctionnement et la culture de travail de la mairie de Colombes. Les agent·e·s pourraient repartir avec un organigramme présentant les services et les missions de chacun d'entre eux.

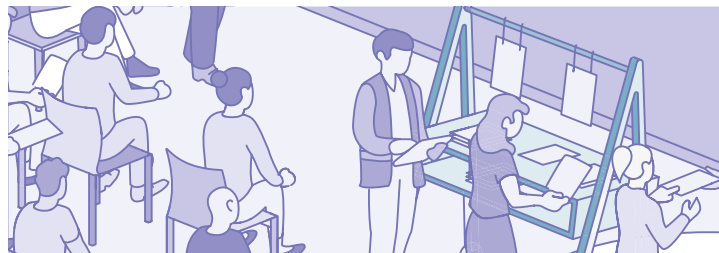
Pourquoi le faire ?

Les agent·e·s n'ont aucune initiation au fonctionnement de la mairie et aucun temps d'accueil convivial.

Services porteurs

- DRH

47 - Le kit d'information des nouveaux·elles arrivant·e·s



Fournir un livret d'information pour les nouveaux·elles arrivant·e·s sur le fonctionnement de la ville (organigramme), et sur le service qu'ils intègrent.

Pourquoi le faire ?

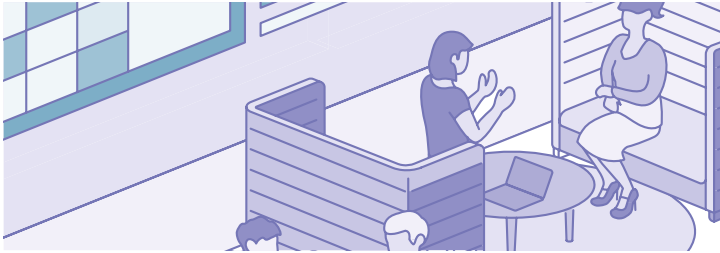
Il n'y a pas de processus d'accueil et d'information uniformisés des nouveaux·elles arrivant·e·s. Aujourd'hui, l'accueil des agent·e·s est disparate et propre à chaque service et direction.

Services porteurs

- DRH

↳ Les actions que nous souhaitons mener

48 - La plan de carrière et de formation



Septembre 2024

Élaborer, dès l'entrée en poste, un plan de carrière et de formations possibles.

Pourquoi le faire ?

Les agent·e·s manquent de perspectives sur leur évolution professionnelle. Cela peut être un facteur de désinvestissement et peut contribuer à rendre les postes peu attractifs.

Services porteurs

- DRH
- Les chef·fe·s de services

49 - Un système de parrainage pour les nouveaux·elles agent·e·s

Mars 2024

Mettre en place un système de parrainage pour accompagner les nouveaux·elles arrivant·e·s et les acculturer au fonctionnement de leur service. Recruter des parrain·ne·s volontaires qui connaissent le cadre de la ville.

Pourquoi le faire ?

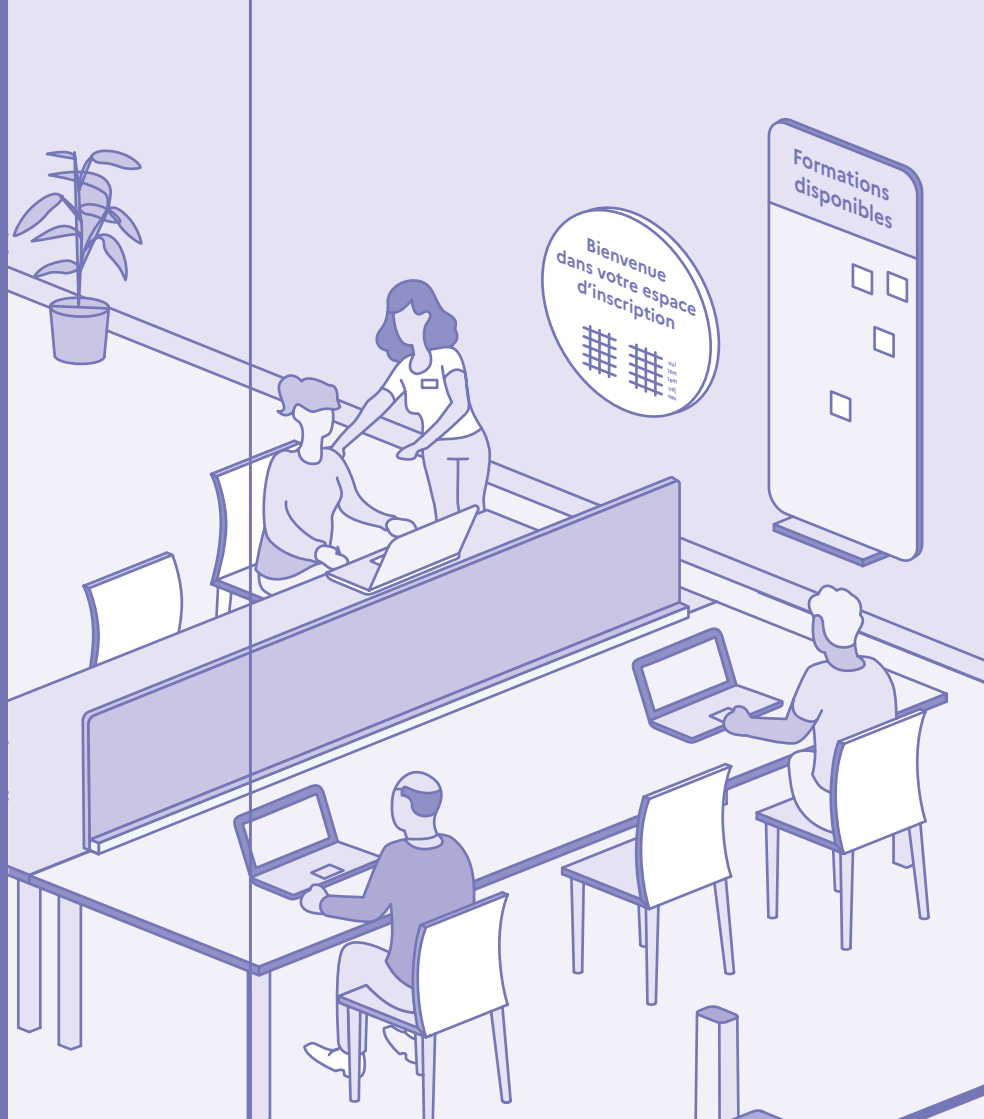
Les nouvelles recrues arrivent dans des services en sous-effectif et les agent·e·s ont du mal à dégager du temps pour bien les intégrer.

Services porteurs

- Toutes les directions

Proposer des espaces d'ac- compagnement aux agent·e·s

Considérer les agent·e·s et leurs parcours passe par un accompagnement afin que chaque agent·e puisse s'épanouir dans différentes missions et postes au sein de la mairie. En créant des espaces adaptés, en pérennisant du temps et en apportant des ressources humaines et matérielles, la mairie leur apporte un soutien dans l'évolution de leurs projets et leur évolution professionnelle.



↳ Les actions que nous souhaitons mener

50 - Un espace d'accompagnement pour la préparation des concours administratifs



Aménager un espace physique d'accompagnement et des temps dédiés pour la préparation des concours. Organiser des préparations en interne et une mise à disposition de ressources.

Pourquoi le faire ?

La préparation des concours est inégale selon les profils des agent-e-s. Les agent-e-s de terrain ou au contact des publics auront plus de difficultés à se préparer qu'un-e agent-e de bureau.

Services porteurs

- DRH
- DG

Services impliqués

- DRH, vie associative, médiathèque

51 - Un accompagnement pour s'inscrire à des formations

Juin 2024

Mettre en place un espace dédié aux agent-e-s qui donne accès à des ordinateurs et à un accompagnement pour s'inscrire à des formations lors de journées ponctuelles dédiées. Des animateur-ric-e-s peuvent accompagner les agent-e-s dans leurs démarches.

Pourquoi le faire ?

Les agent-e-s en situation d'illectronisme, au contact du public ou les agent-e-s de terrains n'ont pas toujours l'occasion de pouvoir s'inscrire aux différentes formations. Il n'ont, par ailleurs, pas toujours l'équipement (ordinateur, wifi) et les connaissances adéquates pour le faire.

Services porteurs

- Toutes les directions