

DEPARTEMENT DU PAS-DE-CALAIS

VILLE DE BETHUNE

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU
CONSEIL MUNICIPAL

4 décembre 2023
Nombre de Conseillers
33

Présents à la séance
28

Date d'affichage de la
convocation
28 novembre 2023

L'an deux mille vingt trois, le quatre décembre à 18 heures 30, le Conseil Municipal s'est réuni dans la salle de l'Hôtel de Ville, lieu habituel de ses séances, sous la présidence de M. Olivier GACQUERRE, Maire, suivant convocation faite le 28 novembre 2023.

Étaient présents :

M. GACQUERRE, M. GIBSON, Mme. LOISEAU, M. ELAZOUZI, M. BARRE, Mme. BERTOUX, M. PERRIN, Mme. BERROYER, M. CORDONNIER, Mme. IMBERT, Mme. BREUVART PETITPAS, Mme. PHILIS, M. JEVTOVIC, M. SOLHEID, Mme. HARFAUX HAELEWYN, Mme. CHOCHOI, Mme. BEIGNIER, Mme. SOLER, M. DOUALLE, M. KWARTNIK, M. BRIGE, Mme. LEROY, M. DEKEYSER, Mme. GOTTRAND, M. SAINT-ANDRE, Mme. CAPELLE, M. MAESELE, Mme. HELLE

Avaient donné pouvoir :

Mme BOULART (a donné pouvoir à Mme. BERROYER), M. SCALONE (a donné pouvoir à M. SOLHEID), M. DELESTREZ (a donné pouvoir à M. DEKEYSER)

Étaient absents :

M. DAEMS, Mme. DELBART

Il a été procédé immédiatement à la nomination d'un Secrétaire de séance, conformément à l'article L 2121-15 du Code Général des Collectivités Territoriales.

M. Patrick PERRIN ayant été désigné pour remplir les fonctions les a acceptées.

M. le Président ouvre la séance.

OBJET

3-01 PROJET D'ADMINISTRATION ET ORGANIGRAMME

Conseil Municipal du 4 décembre 2023

**Service : RESSOURCES
HUMAINES
Rapporteur : F.C**

3-01 PROJET D'ADMINISTRATION ET ORGANIGRAMME

Le Conseil Municipal,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,

Vu le Code Général de la Fonction Publique,

Vu la Loi n°82-213 du 2 mars 1982 modifiée relative aux droits et libertés des communes, des départements et des régions,

Vu la Loi n°83-634 du 13 juillet 1983 modifiée portant droit et obligation des fonctionnaires,

Vu l'avis favorable du Comité Social Territorial le 9 novembre 2023,

Vu l'avis du Bureau Municipal du 20 novembre 2023,

Vu l'avis de la Commission Générale du 27 novembre 2023,

Considérant la volonté de la Ville de Béthune d'appréhender de manière transversale les politiques publiques qui conditionnent son action au niveau local, au regard d'un contexte réglementaire en constante évolution,

Considérant la nécessité croissante de performance qui pèse sur la commune, compte tenu du contexte budgétaire contraint dans lequel elle évolue actuellement,

Considérant la nécessité pour la collectivité de moderniser son administration par un plan d'amélioration continue qui permettra de faire face aux défis des transitions économique, écologique, énergétique et sociale nécessaires,

Considérant la volonté de la la collectivité de structurer ses services afin de garantir davantage de cohérence et une meilleure complémentarité au cœur de son administration et avec ses partenaires,

Après en avoir délibéré, le Conseil Municipal décide :

1°) de valider le projet d'administration de la Ville de Béthune et le nouvel organigramme des services tels qu'annexés à la présente délibération,

2°) de mettre en application l'organigramme et le projet d'administration à compter du 1^{er} janvier 2024.

La présente délibération peut faire l'objet dans un délai de deux mois à compter de sa

notification ou de sa publication et/ou de son affichage d'un recours contentieux auprès du Tribunal Administratif de Lille ou d'un recours gracieux auprès de Monsieur le Maire de Béthune étant précisé qu'il dispose d'un délai de deux mois pour saisir le Tribunal. Un délai de deux mois vaut alors décision implicite de rejet. La décision ainsi prise qu'elle soit expresse ou implicite pourra elle-même être déférée au Tribunal Administratif (5 rue Geoffroy Saint-Hilaire CS 62039 59014 Lille Cedex) dans un délai de deux mois. Conformément aux termes de l'article R.421-7 du Code de Justice Administrative, les personnes résidant en outre-mer et à l'étranger disposent d'un délai supplémentaire de distance de respectivement un ou deux mois pour saisir le Tribunal. Le Tribunal Administratif peut également être saisi par l'application informatique «Télérecours citoyens» accessible par le site internet www.telerecours.fr.

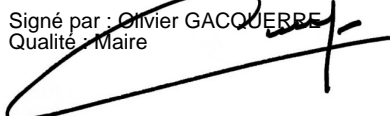
Par 31 voix pour,
0 abstention,
0 voix contre

ADOPTE

.....

Fait en séance les jour, mois et an que dessus
« Suivent les signatures »
Pour extrait conforme

Signé par : Olivier GACQUERRE
Qualité : Maire



Le Maire certifie le caractère exécutoire de la présente délibération



NOTRE PROJET D'ADMINISTRATION

Octobre 2023

Notre Projet d'Administration

DES AGENTS ENGAGES AU SERVICE DES ELUS

ET DE TOUS LES BETHUNOIS

« Ce que nous sommes, ce que nous réalisons »

Ce **projet d'administration** est un document fédérateur, un **socle commun** à l'ensemble des agents de la Ville. Il précise ce qui fait la spécificité d'être un agent public BETHUNOIS au quotidien.

Fiers de notre histoire et de nos valeurs, impliqués dans la vie de la Ville, nous avons coconstruit ce document ressource afin que chacun puisse y puiser les informations nécessaires à la parfaite réalisation de ses missions.

Il rappelle aussi les principes de notre organisation et de notre gouvernance interne et précise les (nouvelles) règles de fonctionnement dans lesquelles chaque agent municipal évolue.

Engagés à la réussite de nos projets, nous avons souhaité poser ensemble les **enjeux d'amélioration continue de notre collectivité**, et identifier, au service du projet de mandat 2020-2026 et au-delà pour le projet de ville Béthune Smart City 2032, les victoires rapides et les grands chantiers à entreprendre afin de **donner du sens** aux actions de chacun.

Ce projet d'Administration constitue le fil rouge du travail à mener et vise clairement à nous donner les moyens de dépasser nos contraintes **pour réaliser efficacement le programme de l'équipe municipale**, et donc, **répondre aux besoins des habitants**.

Sommaire

| | |
|--|----|
| 1) Un Projet d'Administration pour répondre à un projet politique ambitieux : Béthune Smart City 2032 | 4 |
| 2) Ce que nous sommes, nos valeurs et notre raison d'être | 9 |
| Les obligations des agents territoriaux | 11 |
| Les droits des agents territoriaux | 12 |
| 3) Gouvernance | 21 |
| a) Un pacte de confiance à développer autour des rôles et responsabilités | 21 |
| b) Fonctions et rôles | 22 |
| 4) La GRU et la réponse aux usagers | 28 |
| Une Gestion Relation Usagers outillée (GRU) | 28 |
| 5) Circuits de validation et d'information | 31 |
| a) Intégration des demandes politiques | 31 |
| b) Note d'information / d'alerte / d'arbitrage (Note PIAA en annexe) | 33 |
| c) Délégations de signature | 34 |
| Dans la vie des services | 34 |
| En matière d'exécution budgétaire | 35 |
| d) Circuit de décision interne | 38 |
| e) Circuit courrier | 38 |
| g) Les réunions – rappel des fondamentaux | 39 |
| 6) Plan d'amélioration continue : axes, objectifs stratégiques et actions concrètes | 40 |

1) Un Projet d'Administration pour répondre à un projet politique ambitieux : Béthune Smart City 2032

Au quotidien, nos actions sont guidées par trois enjeux : notre ville est **COLLABORATIVE**, **DURABLE** et **INNOVANTE** et nos actions doivent s'inscrire dans cette ambition !

Toute action envisagée ou mise en oeuvre doit répondre aux questions suivantes :

- Rend-elle le quotidien des Béthunois plus solidaire ?
- Renforce-t-elle la cohésion sociale ?
- Est-elle durable et préserve-t-elle l'environnement ?
- Présente-t-elle un caractère innovant, sur son sujet ou sur la façon de la mettre en oeuvre ?



Au-delà de cette première approche, nos projets/actions s'articulent autour des 7 piliers fondamentaux, enjeux du projet de Ville :

BÉTHUNE
SMART CITY

PROJET DE VILLE Béthune Smart City 2032, ville collaborative, durable et innovante

APPROUVÉ

2022

AVEC SES 2 AXES STRATEGIQUES :

> L'amélioration du cadre de vie > Le développement économique

Et un plan d'actions qui repose sur
7 PILIERS:

BÉTHUNE
SMART CITY

HABITAT
ENVIRONNEMENT

MOBILITÉ
TRANSPORT

ÉDUCATION
EMPLOI

ALIMENTATION
CONSOMMATION

LOISIRS
CULTURE

SANTÉ
BIEN-ÊTRE

ENTRAIDE
SOLIDARITÉ





La démarche Smart City à Béthune

La ville est un lieu de **vie**, de **travail**, de **rencontres** et de **partage** qui doit constamment se renouveler pour s'adapter aux défis et enjeux de notre époque : transition écologique, développement du numérique, économie collaborative, mieux-vivre ensemble...

À Béthune, nous avons décidé de relever ces défis en mettant en œuvre une Smart City pour construire un nouveau modèle de société adapté à l'échelle d'une ville moyenne (25 000 habitants).

ACCOMPAGNER LES TRANSITIONS

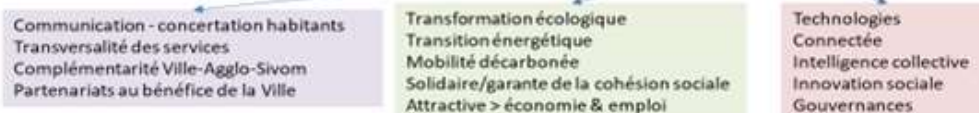


Cette **Smart City**, visage du Béthune de demain, est une « **ville qui améliore le cadre de vie de ses habitants, optimise l'efficacité de son service public et mène la nécessaire conduite du changement** ».

Elle nécessite **l'implication de tous** dans cette démarche

- institutions,
- habitants,
- associations,
- entreprises,
- monde de l'éducation...

>> pour faire de **Béthune une ville collaborative, durable et innovante.**



Une approche singulière de la Smart City

Projet porté par les élus et approprié par les agents, la Smart City à Béthune vise notamment à proposer et développer des outils numériques innovants pour les usagers qui le souhaitent et qui le peuvent afin de réinvestir du temps d'accompagnement pour les publics le plus fragiles, parfois éloignés des outils informatiques (lutte contre la fracture numérique, aide personnalisée aux usagers en difficulté, etc.). En cela, la **Smart City à Béthune place l'humain au cœur de toute action**, c'est là l'essence même du projet.

Une équipe pluridisciplinaire au service du projet Smart City : la « Smart Team ».

Afin d'interroger (et de réinterroger / mettre à jour) le master plan du projet, une équipe pluridisciplinaire de collaborateurs issus des différentes directions est mobilisée à l'initiative du **Directeur Général des Services (DGS)** .

Ce groupe de réflexion a pour objectif de nourrir, amender, challenger le projet tel qu'écrit afin de le faire vivre au rythme des besoins identifiés. Il est animé par un **chargé de mission Smart City** qui travaille en totale transversalité sous la responsabilité du DGS et lui rend compte des avancées des travaux.

Vers une administration plus respectueuse de l'environnement :

Pour un "verdissement" de l'Administration

De manière générale il est posé, comme objectif commun, de tendre vers une administration « plus verte » et plus respectueuse de l'environnement.

Des objectifs de réduction de consommation énergétique et gestes de préservation des ressources en phase avec l'ambition du Projet de Ville sont donc intégrés au Projet d'Administration :

- Réduction de la consommation de papier (copieurs)
- Réduction de l'empreinte numérique (gestion raisonnée des mails, pièces jointes...)
- Achat de véhicules électriques et réduction des km pour les trajets courts
- Meilleure gestion des déchets de l'administration et valorisation vers les filières dédiées
- Meilleure gestion de la ressource en eau pour les besoins des services (entretien des terrains de sport, des espaces verts, entretien des locaux, etc.)
- Dématérialisation des circuits papier (parapheurs, actes administratifs et courriers notamment)
- Optimisation de la consommation des fluides dans les bâtiments (électricité / eau/ chauffage)
- Etc.

Pour chacune de ces thématiques, des indicateurs seront proposés par la Direction Générale et les Directions / Services seront challengés pour l'atteinte des objectifs définis. Des indicateurs globaux annuels pourront être posés comme objectif commun à l'Administration.

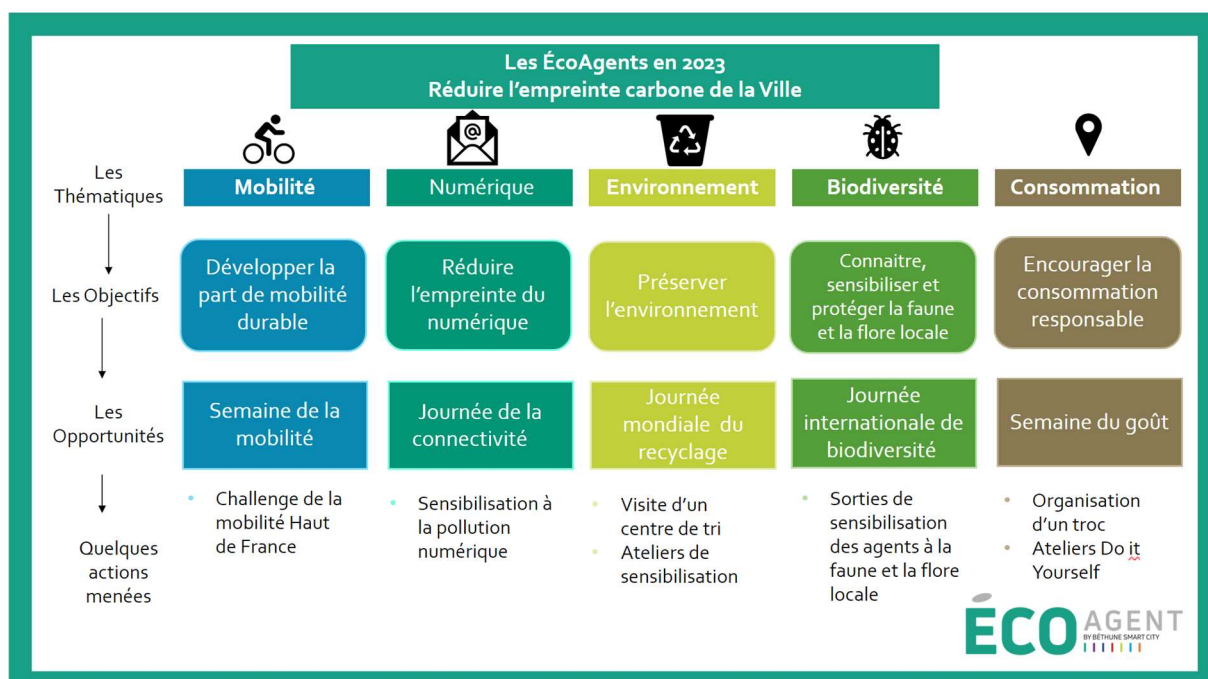
Des ambassadeurs au service du "verdissement" de l'Administration : Les EcoAgents

Lancé en 2019, le groupe des écoAgents constitue un collectif de collaborateurs volontaires, engagés pour une administration plus respectueuse de l'environnement. Les écoAgents s'engagent, par des actions de sensibilisation et de prévention auprès des collègues, à améliorer les pratiques individuelles et collectives en faveur du développement durable.

Depuis 2020, cette dynamique exemplaire est organisée autour d'une stratégie posée sur 5 axes :

- La mobilité
- Le numérique
- L'environnement
- La biodiversité
- La consommation

Pour chacun de ces axes, des objectifs ont été fixés et des actions - en lien avec les grands événements nationaux ou des initiatives locales - sont menées (exemple : semaine de la mobilité durable)



2) Ce que nous sommes, nos valeurs et notre raison d'être

Pour mettre en œuvre le Projet de Ville Béthune Smart City 2032, les élus ont besoin d'une administration efficace, organisée et dotée des moyens nécessaires à la réalisation des actions.

Notre administration, ce sont des Femmes et des Hommes, des collaborateurs impliqués porteurs de valeurs.

Nous sommes :

- "Fiers de notre patrimoine historique et culturel"
- "SMART : Proximité & Accessibilité, Utile & Nécessaire, Multi-compétences & Multicanal"
- "Innovants à travers notre E-administration"
- "Efficients en répondant à toutes les sollicitations des administrés"
- "Bienveillants en étant à l'écoute des habitants et en respectant notre environnement"
- "Solidaires, en développant l'entraide entre collègues et entre la ville et ses habitants"

Extraits des ateliers de co-construction regroupant les 80 managers de la ville au printemps 2023



Béthune, notre collectivité

HISTOIRE DE BETHUNE



Sous-préfecture du département, Béthune est une ville moyenne de 25 000 habitants, soit la 7^e du département en population) mais elle est surtout au centre d'une forte agglomération de près de 280 000 habitants et 100 communes – la Communauté d'Agglomération Béthune Bruay Artois Lys Romane créée le 1er janvier 2017 -, 7^{ème} CA de France en poids de population. À cheval entre les collines de l'Artois et la plaine de la Lys, Béthune est entourée de communes aux terres agricoles fertiles, qui ont permis une présence constante de l'agriculture.

De nombreux services et commerces se sont développés dans cette ville historiquement bourgeoise et batelière qui a connu différentes orientations de ses activités : le textile au Moyen Âge, la mécanique et la chimie (usine de pneumatiques) dans le troisième tiers du XX^e siècle. Bien que située en limite du bassin minier, Béthune n'a pas eu de mine sur son territoire. La ville, à moitié détruite à l'issue de la Première Guerre mondiale puis reconstruite, occupée et endommagée durant la Seconde Guerre mondiale, se renouvelle aujourd'hui à nouveau, avec une nouvelle génération de projet de rénovation urbaine (Mont-Liébaud), la poursuite de l'aménagement de quartiers (gare, horlogerie...) et la revitalisation du centre-ville (Action Cœur de Ville).

Ville relativement jeune, riche par son patrimoine architectural et son histoire, surnommée « la cité de Buridan », Béthune vient d'entrer avec son bassin d'emploi dans un nouveau cycle de réindustrialisation.

Animée par un nouveau projet de Ville "**Béthune smart city 2032, ville collaborative, durable et innovante**" Béthune attire aujourd'hui de nombreux porteurs de projet.

ETRE AGENT TERRITORIAL AU SEIN DE LA VILLE DE BETHUNE

LES FONDAMENTAUX

“Droits” et “Devoirs” des agents territoriaux

Les obligations des agents territoriaux

Il est bon de rappeler que les agents territoriaux sont assujettis à des obligations en partie liées au fait qu'ils sont au service de l'intérêt général ; il s'agit à la fois d'obligations professionnelles et déontologiques.

Les agents publics doivent exercer leurs fonctions avec **dignité, impartialité, intégrité et probité** . Dans l'exercice de leurs fonctions, ils sont tenus à **l'obligation de neutralité** . Ils doivent exercer leurs fonctions dans le **respect du principe de laïcité** . A ce titre, ils s'abstiennent notamment de manifester dans l'exercice de leurs fonctions leurs opinions politiques ou religieuses. Ils doivent traiter de façon égale toutes les personnes et respectent leur liberté de conscience et leur dignité *

Les agents publics ont **l'obligation d'assurer le service** , c'est-à-dire qu'ils doivent occuper l'emploi auquel ils sont affectés. Ce service doit être entier, personnel et exclusif :

- **Obligation d'exercice entier** : tout agent public consacre l'intégralité de son activité professionnelle aux tâches qui lui sont confiées. Il doit respecter la durée et les horaires de travail, assurer la continuité du service public.
- **Obligation d'exercice personnel** : tout agent public, quel que soit son rang dans la hiérarchie, est responsable de l'exécution des tâches qui lui sont attribuées.
- **Obligation d'exercice exclusif** : exceptées les dérogations prévues pour le cumul d'activités, les agents publics ne peuvent exercer à titre professionnel une activité privée lucrative.

Les agents territoriaux sont soumis à **l'obligation d'obéissance hiérarchique** , c'est-à-dire qu'ils doivent se conformer aux instructions écrites et orales de leur supérieur hiérarchique afin d'assurer la bonne exécution et la continuité du service public.

Il existe une limite au principe : les agents publics sont dispensés d'exécuter un ordre lorsque celui-ci est manifestement illégal et de nature à compromettre gravement un intérêt public.

Les agents publics, quel que soit leur rang dans la hiérarchie, ont **l'obligation d'informer le public** sous réserve de respecter :

- **L'obligation de secret professionnel** qui impose de ne pas divulguer des renseignements ayant un caractère personnel et secret (informations relatives à la santé, au comportement, à la situation personnelle ou familiale d'une personne, etc.).

- **L'obligation de discrétion professionnelle** qui vise à protéger l'administration contre la divulgation d'informations relatives au service qui pourrait nuire à l'accomplissement normal des tâches ou à la réputation de l'administration.

Les agents publics doivent également faire preuve de **discrétion professionnelle** pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de leurs fonctions.

Ils sont astreints au **devoir de réserve** en s'abstenant d'exprimer leurs opinions personnelles à l'intérieur ou à l'extérieur du service. Quel que soit leur rang dans la hiérarchie, ils doivent faire preuve de réserve et de mesure dans l'expression, tant écrite qu'orale, de leurs opinions personnelles, notamment politiques, à l'égard des administrés et des autres agents publics.

Enfin certains agents publics exerçant des fonctions assorties de responsabilités particulières ont des obligations déclaratives (déclaration d'intérêts, de patrimoine.) et il peut y avoir un contrôle de la Haute Autorité pour la Transparence de la Vie Publique (HATVP) sur le plan déontologique.

* L'obligation de **dignité** signifie que le fonctionnaire doit faire preuve d'un comportement exemplaire qui se traduit par le respect de sa personne, le respect de sa fonction et le respect des autres.

L'obligation d'**impartialité** exige du fonctionnaire de se départir de tout préjugé d'ordre personnel et d'adopter une attitude impartiale dans ses fonctions.

L'obligation de **probité** impose au fonctionnaire de ne pas utiliser ses fonctions pour en tirer un profit personnel. Le principe d'intégrité est proche de celui de probité. Il nécessite également du fonctionnaire d'exercer ses fonctions de manière désintéressée.

L'obligation de **neutralité** et de respect du principe de **laïcité**. Le fonctionnaire doit traiter de façon égale tous les usagers, indépendamment de leurs origines, leur genre, leurs convictions politiques ou religieuses, et respecter leur liberté de conscience et leur dignité. Il lui est interdit de manifester ses opinions religieuses durant son service ;

Les droits des agents territoriaux

Lorsqu'un employeur public recrute un agent, il doit respecter un des droits essentiels du fonctionnaire, celui de **la liberté d'opinion** qui implique qu'aucune discrimination, directe ou indirecte ne peut être faite entre les agents publics en raison de leurs opinions politiques, syndicales, philosophiques, religieuses, de leur genre, de leur état de santé, de leur handicap, ou de leur appartenance ethnique.

Les agents publics disposent du **droit syndical** afin de contribuer à la défense de leurs intérêts. Ils participent, par l'intermédiaire de leurs délégués siégeant dans des organismes consultatifs, à l'organisation et au fonctionnement des services publics, à l'élaboration des règles statutaires et à l'examen des décisions individuelles relatives à la carrière en vertu du **droit de participation**.

Le droit de grève est reconnu aux agents publics territoriaux ; il peut être encadré dans certains services publics locaux (collecte et traitement des déchets des ménages, transport public de personnes, aide aux personnes âgées et handicapées, accueil des enfants de moins de 3 ans, accueil périscolaire, restauration collective et scolaire).

Les agents publics ont **droit à rémunération** après service fait, qui comprend le traitement indiciaire, l'indemnité de résidence, le supplément familial et les diverses primes et indemnités instaurées par l'assemblée délibérante.

Les fonctionnaires ont **droit à des congés** (congés annuels, congés pour raison de santé, congés de maternité et congés liés aux charges parentales, congés de formation professionnelle, congés pour validation des acquis de l'expérience, congés pour bilan de compétences, congés pour formation syndicale).

Ils bénéficient également du **droit à la formation** professionnelle tout au long de la vie afin de favoriser leur développement professionnel et personnel, faciliter leur parcours professionnel, leur mobilité et leur promotion et de permettre l'adaptation aux évolutions des métiers. Ce droit est également un devoir afin de s'adapter et de mettre à jour ses connaissances.

Les agents publics sont protégés contre le **harcèlement** (moral, sexuel, agissements sexistes, discrimination) qui dégraderait les conditions de travail et un **dispositif de signalement** est à leur disposition.

Tout agent a le droit de consulter un **référé handicap**, chargé de l'accompagner tout au long de sa carrière en matière d'accueil, d'insertion et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Le **droit à la protection fonctionnelle** apporte aux agents une garantie contre les atteintes, qu'elles soient physiques, verbales ou écrites, et contre les poursuites pénales dont ils font l'objet à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions (formalisation par une demande écrite adressée à l'Autorité Territoriale).

Enfin les agents publics ont la possibilité d'exercer leur **droit de retrait** lorsqu'il existe un motif raisonnable de penser qu'ils se trouvent exposés à un danger grave et imminent pour leur vie ou leur santé et/ou à une défectuosité dans les systèmes de protection.

Tous ces principes s'appliquent au sein de notre collectivité !

Afin de conforter ceux-ci, des documents sources sont opposables aux collaborateurs : le Règlement Intérieur de la collectivité, les différentes chartes, notamment la Charte Informatique.

Nos valeurs socles et nos repères

Notre raison d'être est

« Ensemble et durablement » !

Au service des élus et d'un Projet municipal, nous sommes à l'écoute des usagers et cherchons à les satisfaire dans les meilleurs délais. Nous mettons en œuvre les meilleurs services de proximité pour une ville toujours plus agréable à vivre”.



Collectivement, nous nous reconnaissons au travers d'un ensemble de valeurs formalisées via notre **Charte**.

La Ville de Béthune accorde une importance particulière à 7 valeurs :

- L'équité ;
- La solidarité ;
- Le partage ;
- L'intégrité ;
- La bienveillance ;
- L'implication ;
- Le respect.

Lors du séminaire du 12 Juillet 2023 dédié à l'écriture du Projet d'Administration, les encadrants ont souhaité réaffirmer l'engagement individuel et collectif **de porter ces valeurs quelle que soit la place du collaborateur dans la collectivité.**

En cela, la Charte pose de plus en plus des principes de vie collective et vise à rassembler tous les agents autour de valeurs communes du « **vivre ensemble** ».


ÉQUITÉ

Le manager est garant de l'égalité en droits des agents placés sous sa responsabilité.

Le manager s'efforce d'être juste dans la gestion des situations individuelles.

- Je veille à répartir le travail de manière adaptée entre Les agents.
- Je tiens compte autant que possible des attentes et des situations particulières au sein des équipes.
- Je conduis les évaluations annuelles en toute transparence et objectivité, et en tenant compte autant que possible des situations individuelles.
- Je veille à favoriser la motivation des agents en tenant compte des besoins différents de reconnaissance.

ÉQUITÉ



BÉTHUNE
SMART CITY

SOLIDARITÉ

Le manager adopte une attitude responsable et loyale dans ses relations avec sa hiérarchie et avec ses collaborateurs.

- Je soutiens et j'explique les décisions et orientations de la Direction Générale.
- Je veille à préserver l'image et la réputation de la collectivité.
- Je suis solidaire des réussites de mon équipe et des dysfonctionnements.
- J'assume les décisions et les erreurs éventuelles des agents placés sous ma responsabilité.
- Je défends les intérêts des équipes placées sous ma responsabilité.
- Je réponds favorablement aux demandes d'entraide formulées par d'autres services ou départements.

SOLIDARITÉ

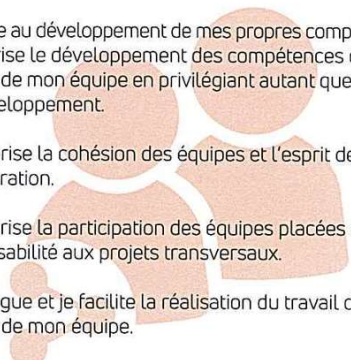


BÉTHUNE
SMART CITY

PARTAGE

Le manager est le garant de l'intérêt général et favorise le travail en transversalité, dans un esprit constant de coopération et d'entraide.

- Je veille au développement de mes propres compétences et je favorise le développement des compétences des agents au sein de mon équipe en privilégiant autant que possible le co-développement.
- Je favorise la cohésion des équipes et l'esprit de collaboration.
- Je favorise la participation des équipes placées sous ma responsabilité aux projets transversaux.
- Je délègue et je facilite la réalisation du travail des agents au sein de mon équipe.
- Je favorise la transversalité et je veille à la circulation des informations.



PARTAGE



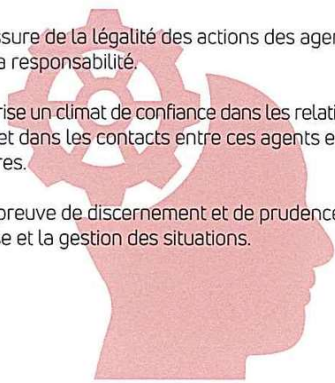
BÉTHUNE
SMART CITY

INTÉGRITÉ

Le manager est garant du professionnalisme des équipes placées sous sa responsabilité.

Le manager s'efforce d'être exemplaire.

- J'applique les règles et je fais preuve de loyauté : « je fais ce que je dis et je dis ce que je fais ».
- Je m'assure de la légalité des actions des agents placés sous ma responsabilité.
- Je favorise un climat de confiance dans les relations avec les agents et dans les contacts entre ces agents et les autres structures.
- Je fais preuve de discernement et de prudence dans l'analyse et la gestion des situations.



INTÉGRITÉ

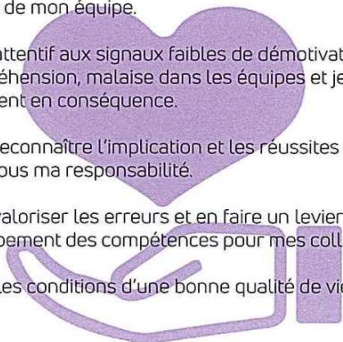


BÉTHUNE
SMART CITY

BIENVEILLANCE

Le manager maintient au sein de son équipe, par son comportement et ses actions quotidiennes, une ambiance de travail positive et rassurante, favorisant un climat de confiance.

- Je développe une communication bienveillante : je fais preuve d'écoute et de disponibilité à l'égard de chaque membre de mon équipe.
- Je suis attentif aux signaux faibles de démotivation, incompréhension, malaise dans les équipes et je réagis rapidement en conséquence.
- Je sais reconnaître l'implication et les réussites des agents placés sous ma responsabilité.
- Je sais valoriser les erreurs et en faire un levier de développement des compétences pour mes collaborateurs.
- Je crée les conditions d'une bonne qualité de vie au travail.



BIENVEILLANCE



BÉTHUNE
SMART CITY

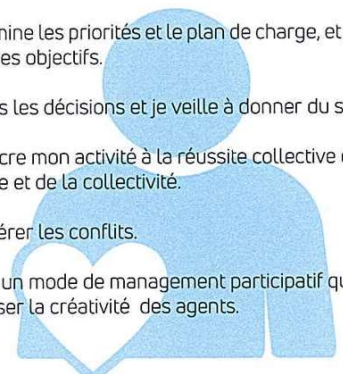
IMPLICATION

Le manager fait preuve de courage dans la prise de décision et la gestion des situations individuelles et collectives.

Le manager anime ses équipes et veille à l'atteinte des objectifs.

Il impulse, par son implication au travail, une dynamique positive et vertueuse.

- Je détermine les priorités et le plan de charge, et je veille au respect des objectifs.
- Je prends les décisions et je veille à donner du sens.
- Je consacre mon activité à la réussite collective des projets du service et de la collectivité.
- Je sais gérer les conflits.
- J'adopte un mode de management participatif qui permet de favoriser la créativité des agents.



IMPLICATION



BÉTHUNE
SMART CITY

RESPECT

Le manager témoigne du respect pour ses collaborateurs et ses pairs et cela se manifeste par une attitude aimable à leur égard.

Le manager respecte les règles en toute occasion et s'attache à les faire respecter par les personnes placées sous sa responsabilité.

- Je veille à un traitement équitable entre les agents de mon équipe.
- Je lutte contre les discriminations et toute forme de harcèlement, et je considère les différences comme une richesse.
- Je fais preuve d'objectivité et de transparence dans la gestion des situations.
- Je suis garant de la bonne application des règles, et notamment des règles relatives à l'hygiène et la sécurité.

RESPECT



BÉTHUNE
SMART CITY

Une culture managériale commune

Manager, c'est assumer la responsabilité d'impulser une dynamique professionnelle, c'est **renforcer le capital humain au service de la qualité de vie au travail** .

Nos objectifs partagés en termes de management :

- Porter la culture managériale commune ;
- Améliorer la conduite des projets et notamment le travail en transversalité ;
- Accompagner les collaborateurs dans leur mission quotidienne ;
- Réunir les conditions de réussite ;
- Être à l'écoute de ses équipes.

Le référentiel managérial

Le référentiel managérial est le document de référence du management dans notre collectivité :

- Il définit les missions des managers et leurs responsabilités (3 niveaux de management constatés DG/Directeur, Responsable de service et chef d'équipes)
- Il formalise les attentes et les règles qui s'imposent à eux.
- Il explicite les moyens qui leur sont donnés pour assurer leur mission.
- Il s'inscrit dans la stratégie globale et s'articulera avec les autres éléments de notre politique managériale
- Il trouve une déclinaison opérationnelle dans les processus RH : recrutement, formation, évaluation, mobilité.

Les trois niveaux de Management

- **Management supérieur** (Directeur Général des Services/Directeur Général Adjoint/ Directeur)

Le management supérieur comprend les niveaux de direction en relation directe avec les élus et les instances de décision. Les activités du management supérieur concourent à la définition et à la mise en œuvre des orientations stratégiques de la collectivité et des modes de gestion dans une finalité de service public. Elles visent à superviser, arbitrer, organiser les moyens et les ressources, à piloter et à adapter le projet d'organisation de la collectivité en déclinant les objectifs par directions et services.

- **Management intermédiaire** (Responsable de service)

Le management intermédiaire comprend les niveaux de direction des services fonctionnels et opérationnels. En relation et en cohérence avec les objectifs fixés par la direction générale, les activités du management intermédiaire concourent à décliner les politiques publiques en planifiant les différentes ressources allouées, en pilotant des projets et des opérations. Elles visent à optimiser les procédures, à contrôler et à évaluer l'emploi des ressources, à mobiliser et à faire évoluer sur un plan collectif les compétences professionnelles des agents.

- **Management de proximité** (Chef d'équipe)

Les activités du management de proximité consistent à conduire et à contrôler un processus technique de réalisation d'une opération ou d'une procédure, conformément à une commande, à des prescriptions techniques, aux règles de santé et de sécurité au travail. Elles visent à planifier les tâches des équipes et des agents et à s'assurer de la qualité des services faits.

Nos ambitions pour ce Projet d'Administration :



Les objectifs souhaités du PROJET D'ADMINISTRATION :

>> **Organiser**

>> **Optimiser**

>> **Adapter**

>> **Rénover**

>> **Evaluer**

Afin de toujours mieux servir les habitants, il est nécessaire d'atteindre les objectifs suivants :

- **Organiser** et suivre la mise en œuvre du projet politique
- **Optimiser** le fonctionnement interne des services
- **Adapter** la gouvernance et l'organisation des services pour un fonctionnement plus fluide et plus efficace
- **Rénover** les outils et les procédures
- **Evaluer** les actions et leur efficacité

Comment faire ? > **Concevoir ensemble pour mieux travailler ensemble**

Le PROJET D'ADMINISTRATION est un des outils au service d'un collectif solidaire et cohérent qui travaille en totale transversalité.

Il doit nous permettre notamment de :

- **Renforcer l'interconnaissance** afin de mieux appréhender les missions, les contraintes de chacun et les prendre en compte dans le travail collectif
- **Être complémentaire** : des élus et des agents chacun dans leur rôle et dans leur légitimité en bonne synergie et avec les bons niveaux de délégation
- **Développer la solidarité** : emmener toute une administration dans une direction et être relais auprès de tous les agents. Parler d'une seule voix.
- **Disposer des mêmes outils / des mêmes procédures** pour mieux travailler ensemble. Travailler ensemble, c'est penser la collectivité comme un ensemble d'agents qui travaillent au contact ou avec d'autres agents
- **Partager ses savoirs**, ses savoir-faire, ses savoir-être, donc être en transversalité. De la capacité à réunir, partager, voire mutualiser les compétences et les ressources, dépend la réussite du « transversal ».
- **Aider à la cohésion d'équipe** : impliquer chacun sur l'ensemble du fonctionnement de la Ville, chacun représentant un maillon indispensable de la chaîne

3) Gouvernance

a) Un pacte de confiance à développer autour des rôles et responsabilités

- **Des enjeux communs**
 - o Mettre en œuvre le programme politique des élus
 - o Garantir la qualité du service public
 - o Rendre lisibles le rôle et les actions de chacun
 - o Respecter le bon usage des deniers publics

- **Une légitimité différente**
 - o Les élus : légitimité politique
 - Rôle d'orientation
 - Rôle de décision
 - Rôle d'impulsion
 - Rôle d'évaluation

 - o Les agents/les cadres de la collectivité : légitimité technique
 - Rôle de propositions (projets, fonctionnement, solutions)
 - Rôle d'alerte et de conseil
 - Rôle sur la sécurité juridique des actes
 - Rôle de préparation et mise en œuvre des décisions
 - En charge du fonctionnement des services.

Un **PACTE DE CONFIANCE** est donc incontournable pour le bon fonctionnement de l'administration. Elus et administration doivent constituer un binôme complémentaire et solidaire. Ce pacte doit s'articuler autour de deux principes « ROLES ET RESPONSABILITES » :

- **Des services** qui doivent s'investir et mettre en œuvre les réformes demandées sans s'immiscer dans les orientations politiques sauf à alerter sur les conditions de réussite et de sécurité juridique. Des services qui doivent adapter leurs pratiques professionnelles et être forces de propositions / solutions.

- **Des élus** qui doivent rester dans leur rôle de politique (orientation, décision, impulsion) en soutenant les services sans s'immiscer dans le fonctionnement opérationnel (hyper présence, non-respect de la chaîne hiérarchique ou des procédures, décisions fonctionnelles et non stratégiques, réalisation de tâches sans coordination avec les services). Des élus qui doivent veiller à la bonne adéquation entre les objectifs fixés et les moyens à leur disposition, organisés par l'Administration.

b) Fonctions et rôles

Des instances politiques aux fonctions bien précises

| | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|--|
| INSTANCES OBLIGATOIRES | Conseil Municipal CM | Composition : Maire, Adjoint, Conseillers municipaux Fréquence : 4 à 5 fois par an Fonctions : <ul style="list-style-type: none"> • élection du maire et des adjoints • vote des impôts et du budget • vote des délibérations liées à l'activité de la collectivité |
| | Bureau Municipal BM | Composition : Maire, Adjoint et Conseillers du groupe majoritaire Fréquence : Hebdomadaire – Lundi soir Fonctions : <ul style="list-style-type: none"> • assiste le Maire dans ses fonctions d'exécutif du CM • définit les orientations politiques de l'équipe municipale • avis sur les projets de délibération et dossiers • prend collectivement les décisions courantes et importantes (arbitrage) • un lieu d'information et de coordination. |
| | Commission Finances CFI | Composition : Membres du Conseil Municipal, DGS, DGA, Direction Finances, Assemblées. Président : Leader de l'opposition. Fréquence : en amont de chaque Conseil Municipal Fonctions : <ul style="list-style-type: none"> • avis sur les projets de délibération, avis sur les dossiers • rôle de réflexion, de débat, de suivi et d'évaluation |
| | Commission Générale CGE | Composition : Membres du Conseil Municipal, DGS, DGA, Direction Juridique-Assemblées Président : 1er adjoint, Rapporteurs : adjoints. Fréquence : en amont du Conseil Municipal Fonctions : <ul style="list-style-type: none"> • avis sur les projets de délibération, avis sur les dossiers • rôle de réflexion, de débat, de suivi et d'évaluation |

| | | |
|------------------------------|--|--|
| COMMISSIONS THEMATIQUES** | Commission RH CRH | Composition : Maire, 1 ^{er} Adjoint, Adjoint aux solidarités, Adjoint en charge QVT Fréquence : semestrielle Fonctions : <ul style="list-style-type: none"> avis / arbitrages sur les dossiers RH rôle de réflexion, de débat, de suivi et d'évaluation |
| | Commission Mobilité Durable* CMD | Composition : Adjoint Tranquillité Publique, Adjoint occupation espace public, personnes qualifiées et partenaires de la mobilité Fréquence : mensuelle Fonctions : <ul style="list-style-type: none"> avis sur les dossiers rôle de réflexion, de débat, de suivi et d'évaluation |
| | Commission Grands Projets CGP | Composition : Maire, 1 ^{er} Adjoint et élus thématiques Fréquence : trimestrielle Fonctions : <ul style="list-style-type: none"> revue de projets / avis sur les dossiers, avis sur les projets de délibération rôle de réflexion, de débat, de suivi et d'évaluation |
| | Commission Evènementiels CE | Composition : Maire, adjoints et élus thématiques Fréquence : semestrielle Fonctions : <ul style="list-style-type: none"> revue de projets / avis sur les dossiers (programmation annuelle) rôle de réflexion, de débat, de suivi et d'évaluation |
| | Commission Cadre de Vie CCV | Composition : Maire, 1 ^{er} Adjoint et élus thématiques Fréquence : trimestrielle Fonctions : <ul style="list-style-type: none"> revue de projets / avis sur les dossiers rôle de réflexion, de débat, de suivi et d'évaluation |
| | Commission Action Commerciale CAC | Composition : Adjoint(s), élus thématiques, commerçants Fréquence : trimestrielle Fonctions : <ul style="list-style-type: none"> revue de projets / avis sur les dossiers rôle de réflexion, de débat, de suivi et d'évaluation |

***non exhaustif*

**Commission qui se substitue à la Commission Sécurité Routière en vigueur jusqu'au 30 juin 2023*

Le rôle des différents acteurs

- Les Conseillers Municipaux majoritaires :
 - aident et soutiennent le Maire et les Adjoints dans le travail de réflexion et dans leur délégation
 - dans la prise de décision et l'évaluation
 - représentent le Maire ou les Adjoints dans les instances ou les manifestations.

- **Les Conseillers Municipaux minoritaires :**
 - participent au fonctionnement des instances locales et font valoir la différence de leurs points de vue
 - jouent un rôle de contre-pouvoir démocratique

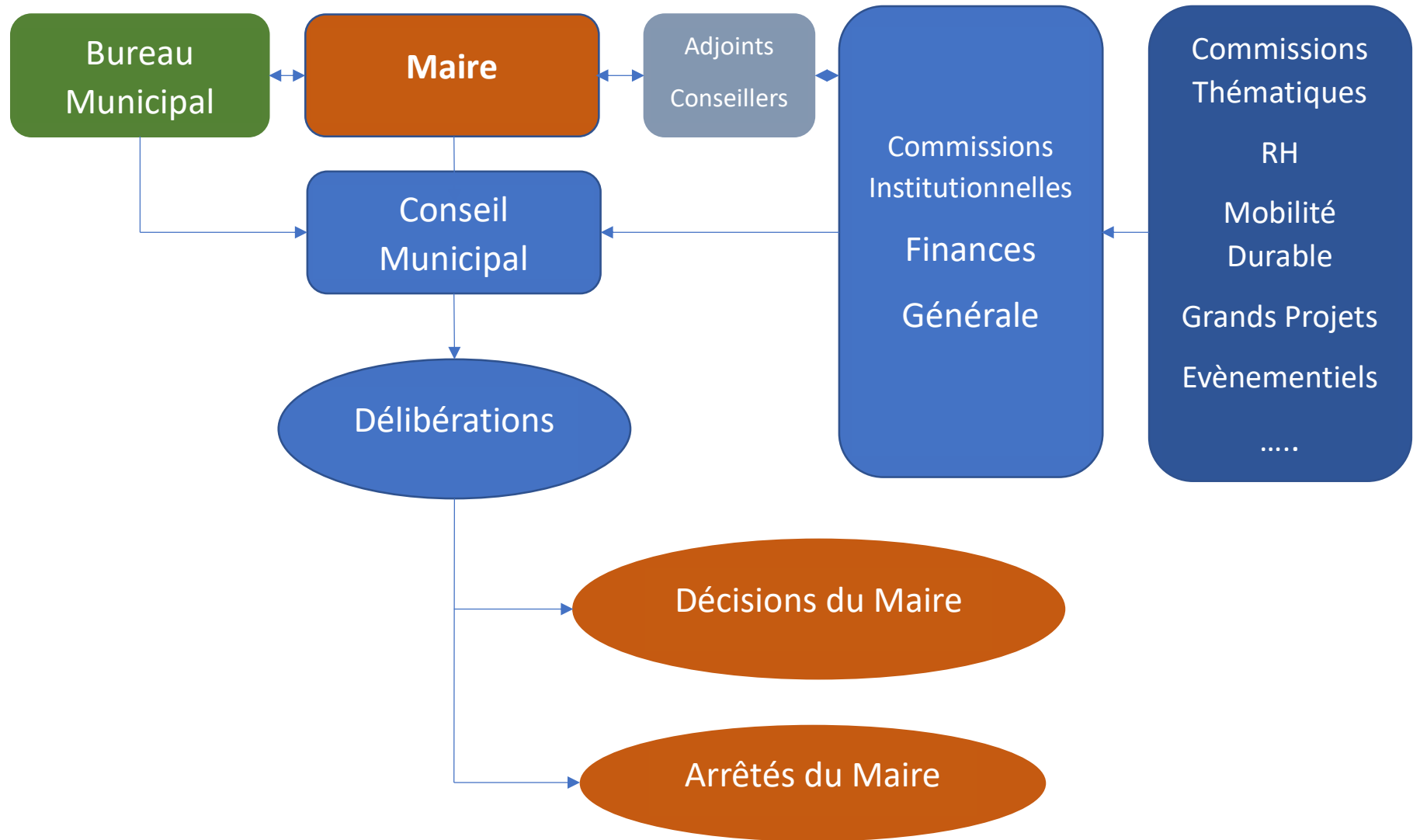
- **Les Adjointes :**
 - sont chargés par le Maire de la responsabilité politique d'un secteur (délégation de pouvoir)
 - s'appuient et travaillent en étroite collaboration, pour l'exercice de cette responsabilité, avec les services concernés
 - Représentent le Maire dans les instances et manifestations diverses

- **Le Maire :**
 - est seul chargé d'exécuter les décisions du conseil municipal
 - est seul chargé de diriger l'action de l'administration
 - est titulaire de pouvoirs propres, il exerce des pouvoirs de police administrative.

Les différentes instances

| Des instances administratives | | Des instances mixtes | |
|--|---|---|---|
| CODIR | Composition : DGS et DGA Fréquence : Hebdomadaire Fonction : Revue des projets et régulation - partage des arbitrages du ComEx | DG – Cabinet – Maire | Composition : Maire, DGS, Cabinet Fréquence : Bimensuelle, lundi matin Fonction : Réunion de coordination des sujets politiques et administratifs / partager la vision stratégique / arbitrages |
| Bilatérales DGS/DGA | Composition : DGS et DGA concerné Fréquence : Hebdomadaire Fonction : Revue de projet spécifique à chaque DGA et appui DGS aux DGA | COMEX Comité exécutif | |
| Conférence des directeurs | Composition : DGS, DGA et Directeurs Fréquence : Mensuelle Fonction : Informer les directeurs de l'avancée des sujets transversaux Partager l'avancement de projets | DG – Cabinet – Maire – adjoints | Composition : Maire, Cabinet, 1 ^{er} et 3 ^{ème} adjoints, DGS & DGA Fréquence : Bi-mensuelle, lundi matin Fonction : Réunion de coordination des sujets politiques et administratifs / arbitrages |
| Conférence des cadres | Composition : DGS, DGA, Directeurs, Chefs de service et chargés de mission Fréquence : Trimestrielle Fonction : Informer l'ensemble des cadres sur l'actualité des services – interconnaissance projets et services | COMEX ELARGI Comité exécutif élargi | |
| COTECH | Composition : (DGS), DGA, Directeurs et cadres concernés Fréquence : Selon les plannings projets, au moins trois fois par projet en début, milieu, fin de projet Fonction : Suivi technique des projets | Bilatérales Adjoints / DG | Composition : DGA et leurs élus de référence Fréquence : Selon l'actualité et les besoins Fonction : préparation des commissions, des COPIL... |
| Réunion DGA | Composition : DGA et directeurs concernés par la DGA Fréquence : Hebdomadaire Fonction : Revue des projets, transmission des info et régulation / pilotage | COPIL Comité de pilotage | Composition : Maire, adjoints et autres élus concernés + Techniciens + partenaires extérieurs au besoin Fréquence : Selon les plannings projets, au moins trois fois par projet en début, milieu, fin de projet Fonction : Suivi politique des projets / études |
| Réunion de Direction | Composition : Directeur et chefs de service et/ou chefs d'équipe Fréquence : Hebdomadaire Fonction : Revue des projets, transmission des info et régulation / pilotage. | COMOP Comité Opérationnel | Composition : Maire, adjoints et autres élus concernés + Techniciens + partenaires extérieurs au besoin Fréquence : De manière hebdomadaire (lundi) selon Fonction : Pilotage opérationnel de la mise en œuvre d'une action par la Ville (groupe de travail) |
| Réunion de service | Composition : Chef de service et son équipe Fréquence : Hebdomadaire Fonction : Revue des projets, transmission des info et régulation / pilotage. | | |
| Réunion « Un café s'il vous plaît » | Composition : DGS DGA Directeurs Fréquence : Mensuelle et dès que nécessaire Fonction : Point d'arbitrage ou de partage rapide sur un sujet technique précis | | |

Articulation des instances politiques



Pour le bon pilotage des projets, il est nécessaire d'assurer un suivi organisé et planifié. En cela, il est demandé au chef de projet (technicien pilote) de convoquer autant que nécessaire les CoTech pour toutes questions administratives et techniques (instance interne aux techniciens) et solliciter l'organisation de ComOp et/ou CoPil pour les arbitrages ou points d'avancée structurants en présence des élus.

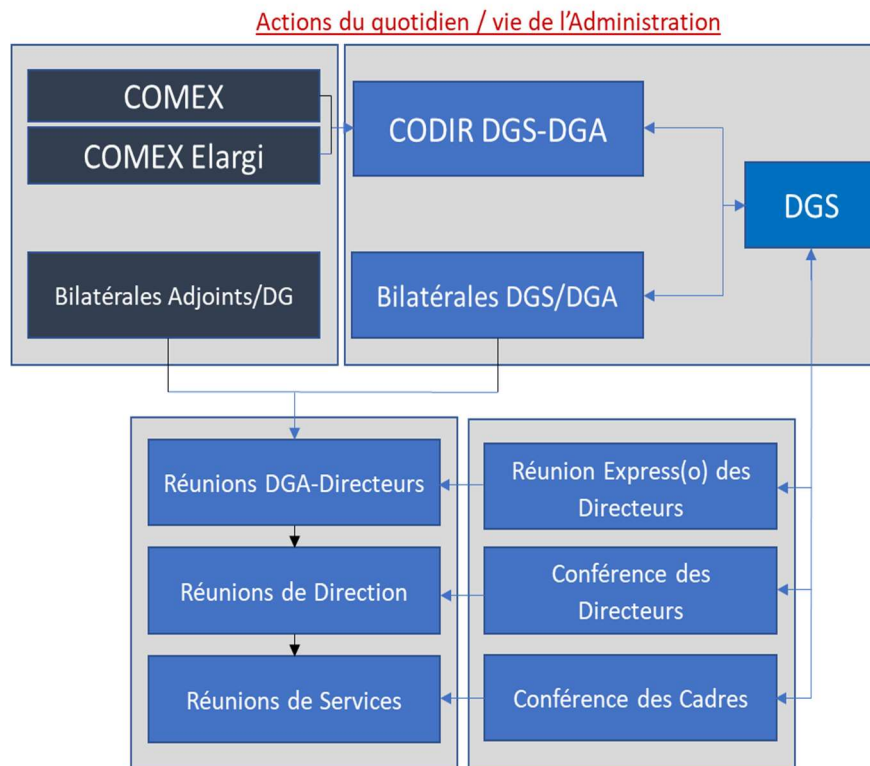
L'administration est organisée :

-d'une part pour **assurer le fonctionnement du quotidien** de la collectivité

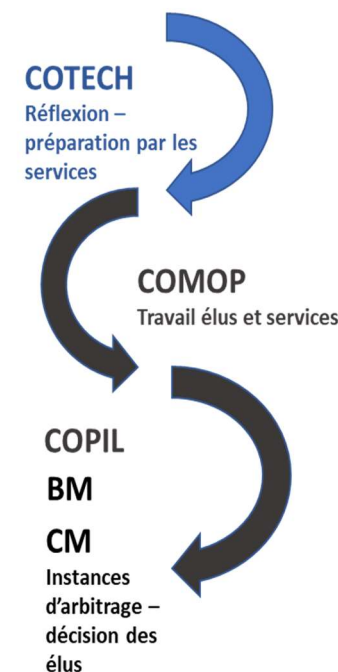
-d'autre part pour **mettre en œuvre les projets** arbitrés par les élus

Dans ces perspectives, elle met en place des instances de gouvernance technique afin de mobiliser l'ensemble des services

Dans le cadre de son fonctionnement, elle anime également un « **espace** » de **dialogue social** avec les représentants du personnel dans le cadre d'instances formalisées (Comité Social Territorial, Formation Spécialisée en matière de Santé, Sécurité et Conditions de Travail...). A Béthune, en plus de ces instances consultatives, des temps d'échanges intermédiaires sont proposés au gré de l'actualité et des activités de la collectivité en commun accord DG / représentants du personnel (organisations syndicales).



Projets mis en œuvre par la Ville



4) La GRU et la réponse aux usagers

Une Gestion Relation Usagers outillée (GRU)

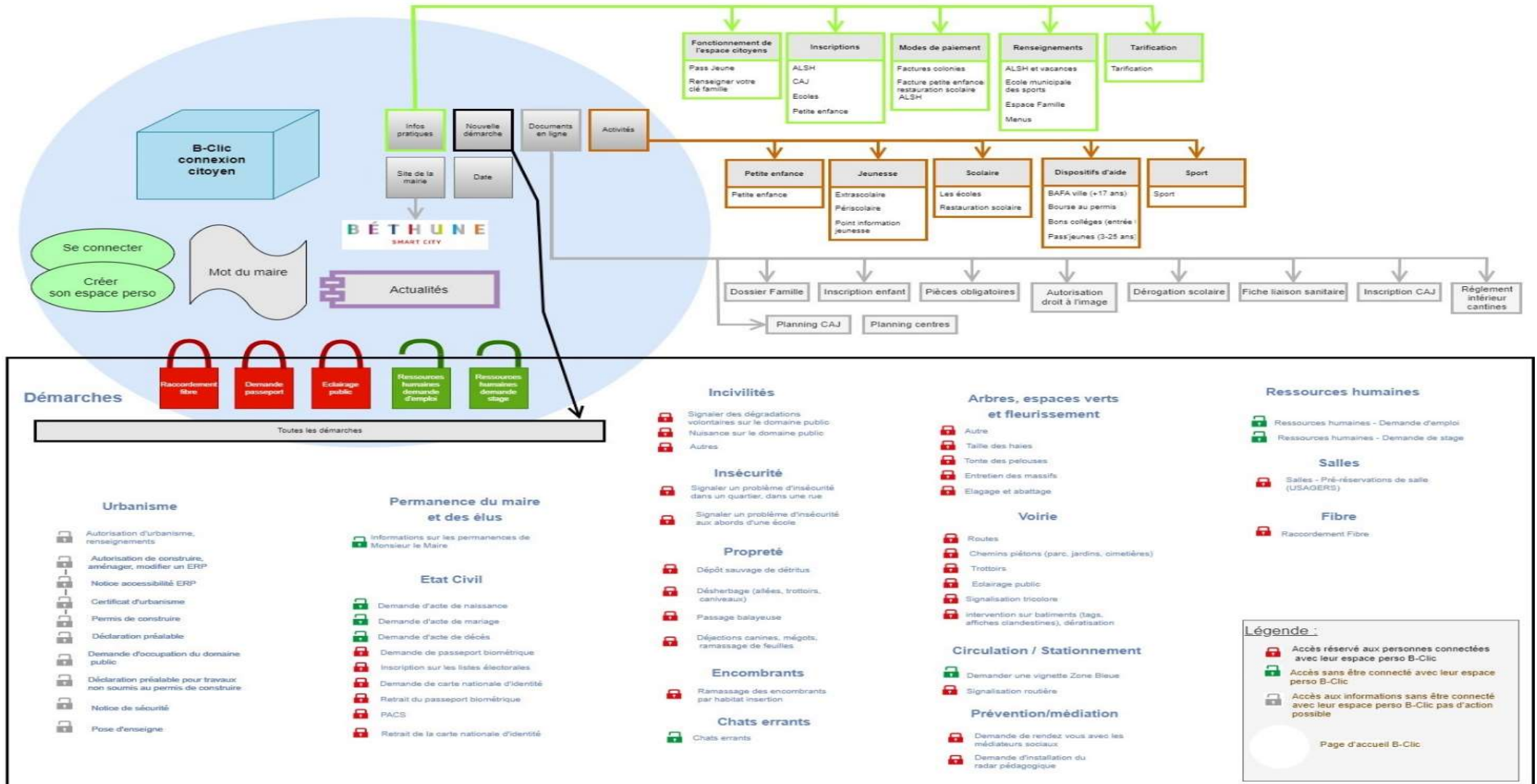
Les agents de la collectivité disposent d'un outil de collecte et d'enregistrement des demandes permettant de suivre l'état d'avancement du service à produire jusqu'à la réponse finale. Il s'agit de **B'CLIC**.

Principe : **1 demande = 1 réponse**.

Chaque direction doit intégrer cet objectif dans sa feuille de route.

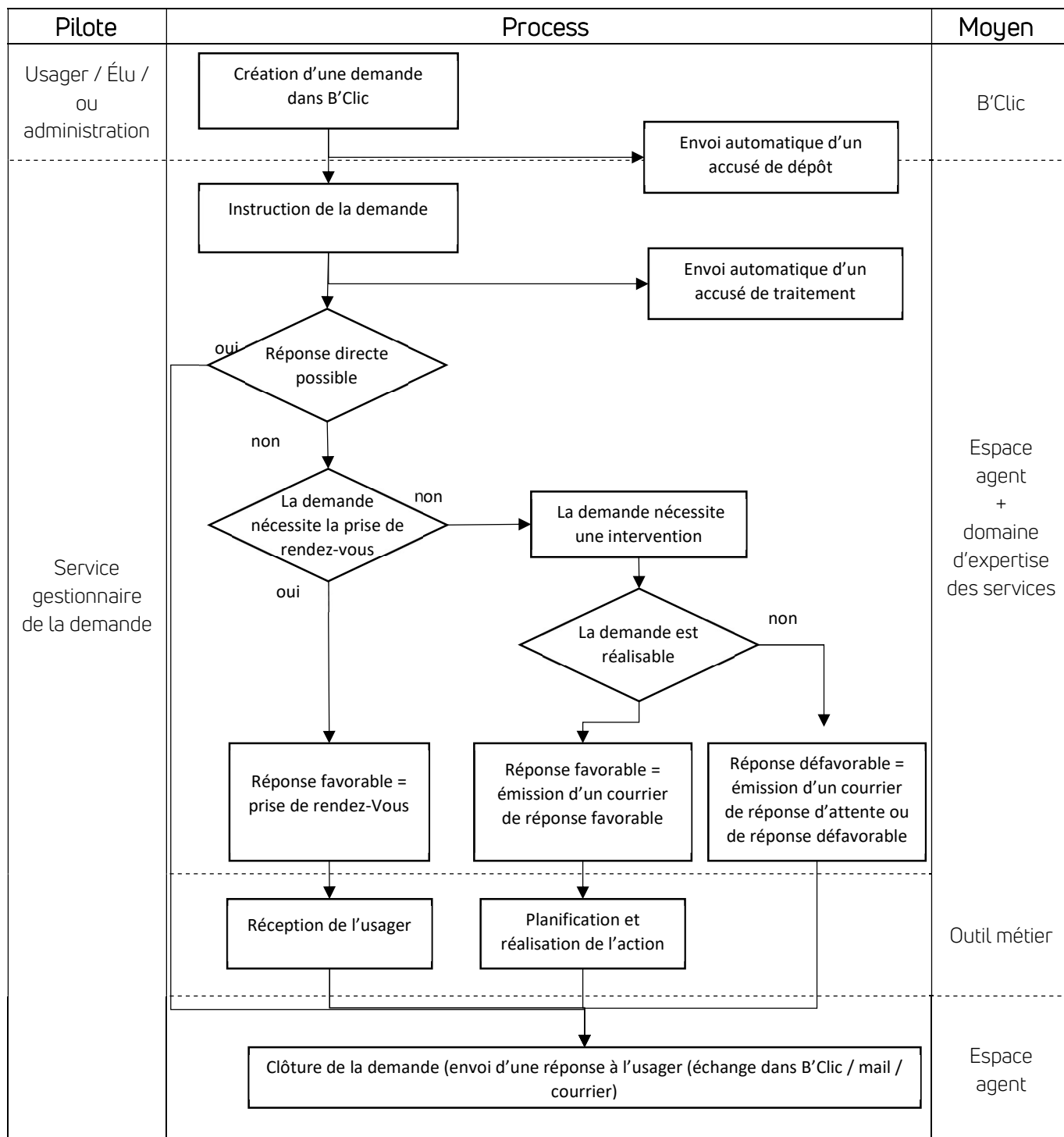
Voir la figure page suivante >

Fonctionnement des outils de traitement de la demande



Le défi que doit relever l'administration est de porter B'Clic au rang de canal unique pour l'enregistrement de l'ensemble des demandes usagers (particulier, professionnel et association) et pour faire en sorte que le traitement « aval » de la demande soit assuré dans les meilleurs délais par le service concerné.

Procédure détaillant le processus le traitement de la demande



Quelques bonnes pratiques sont à retenir pour l'ensemble des acteurs !

- L'indispensable enregistrement de la demande dans **B'Cllic**, outil central pour assurer un suivi de la demande.
- La nécessaire complétude des données d'entrée au début du processus :
 - Coordonnées de l'utilisateur pour avoir la capacité de le rappeler et compléter la compréhension de la demande (rôle de l'accueil et du standard GRU)
 - Un besoin suffisamment décrit pour le relayer au bon service.
- Lorsque que c'est un **commerçant**, bien orienter sur le service commerce, guichet unique qui ventilerait ensuite aux services concernés. Des actions sont également menées pour développer le service du guichet unique numérique B'Cllic à l'attention des commerçants.
- Réaliser une étude d'impact concernant le déploiement du guichet unique numérique B'Cllic pour les associations
- La priorisation des demandes d'intervention et la définition d'un délai réaliste

L'ensemble des agents impliqués dans l'usage des interfaces de la réponse aux usagers doivent être formés aux outils, logiciels et procédures.

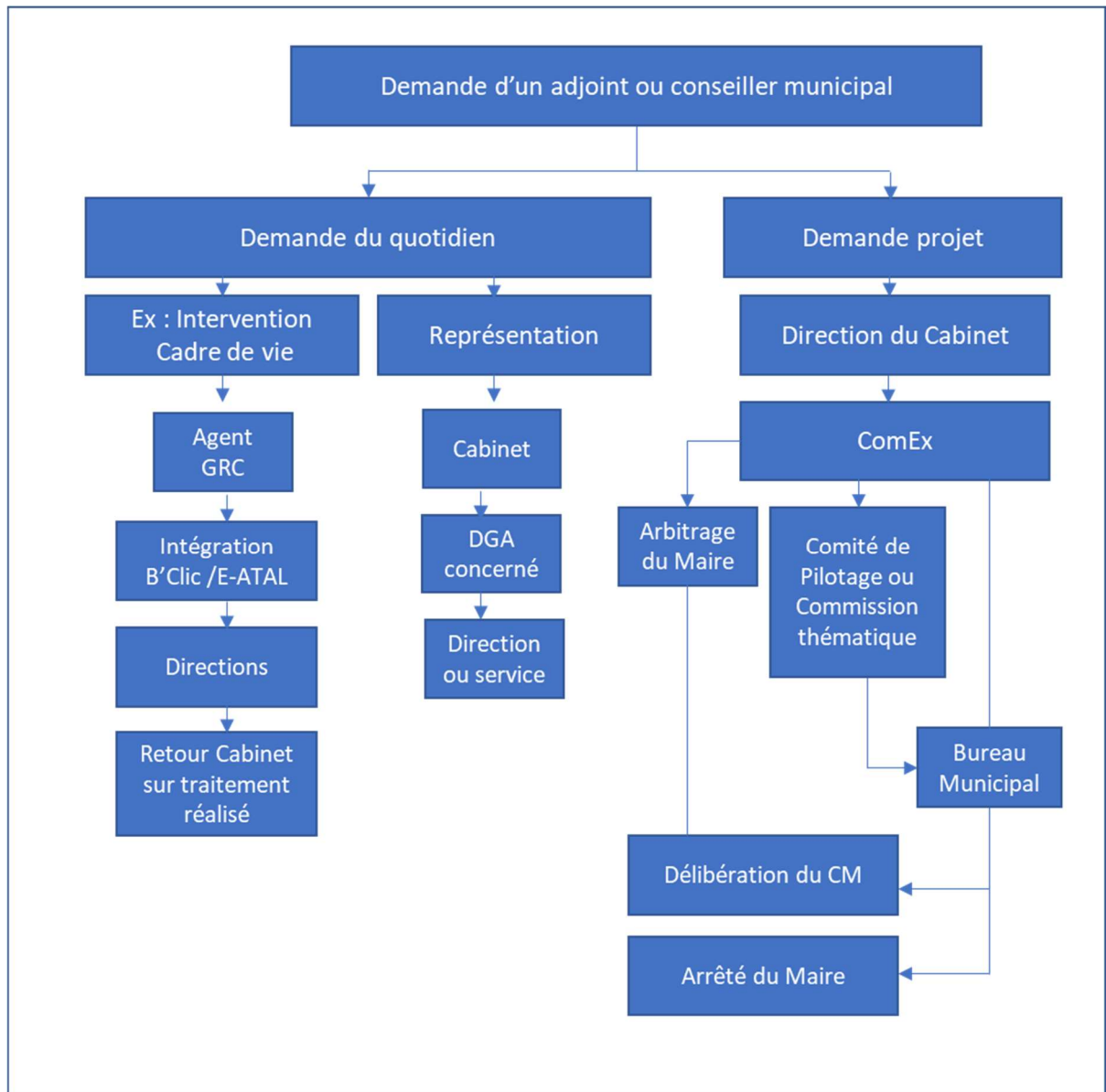
L'administration souhaite moderniser les pratiques de la GRU. Elle définit cette ligne directrice dans les différents projets de direction.

5) Circuits de validation et d'information

a) Intégration des demandes politiques

Les élus étant au contact régulier avec les usagers, acteurs et partenaires de la Ville, il est important de sécuriser l'intégration de demandes du quotidien ou relatives à un projet nouveau pour s'assurer d'une bonne prise en compte.

Le schéma ci-dessous reprend les principaux circuits possibles :



b) Note d'information / d'alerte / d'arbitrage (Note PIAA en annexe)

Afin de permettre l'examen d'une proposition d'action, une **note d'information/d'alerte/ d'arbitrage** doit être réalisée par le manager en y associant les services concernés par l'action du fait de son périmètre d'action.

La note d'opportunité doit être synthétique. Elle est structurée comme suit :

PARTIE 1

- Objet
- Le contexte (rappel des faits ou éléments générateurs)
- Enjeux (en quoi il est important d'arbitrer)
- Descriptif du projet
- Informations importantes (qui peuvent orienter la décision finale)
- Préconisations du service **OBLIGATOIRE**
- Impacts sur les ressources (Smart City, finances, RH, etc) **OBLIGATOIRE**

PARTIE 2

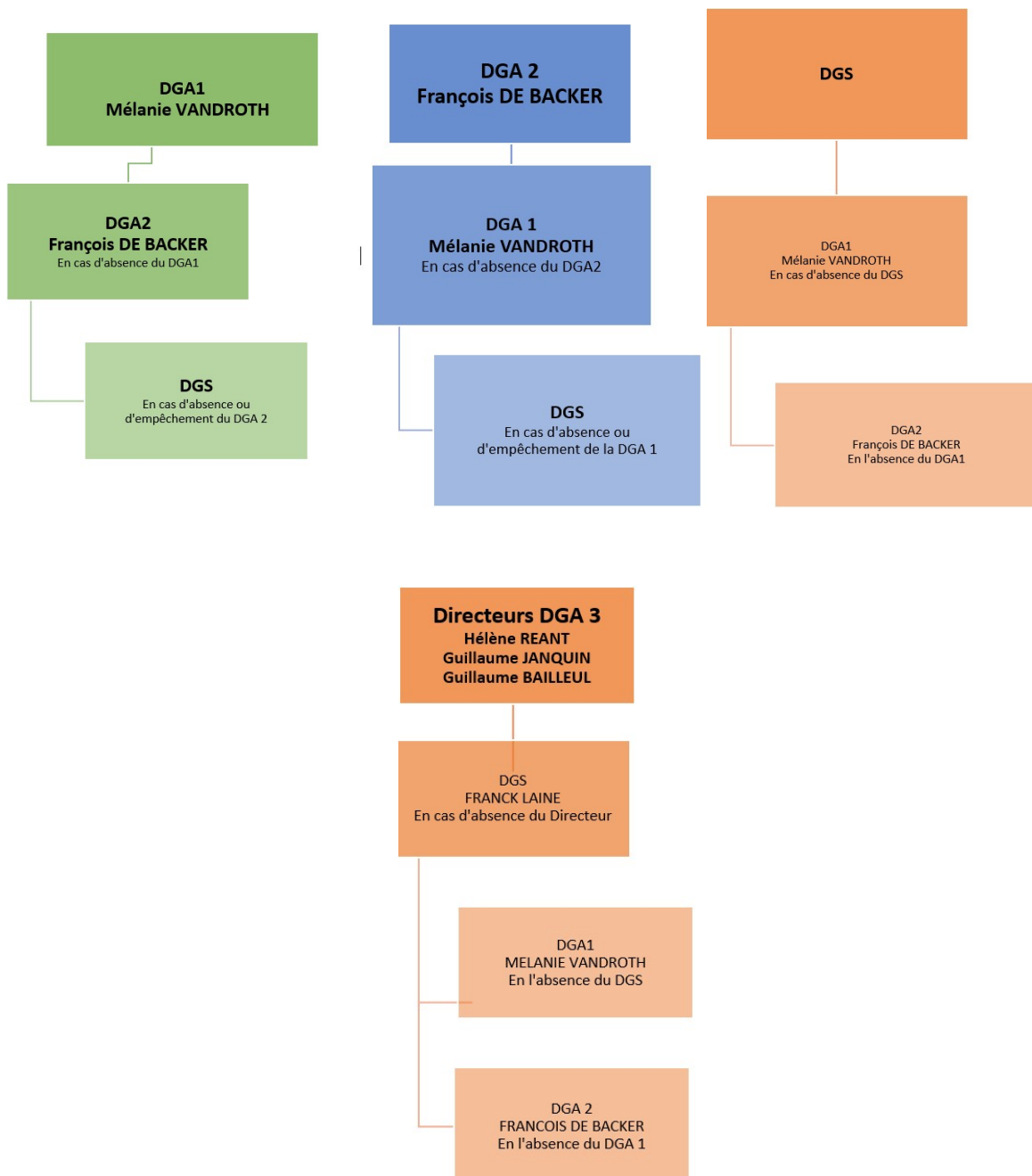
- Une partie Visa DGA
- Une partie Via DGS
- Une partie Visa Cabinet
- Une partie Visa Elu thématique
- Une partie pour le Maire pour arbitrage ou orientation vers une instance (Bureau Municipal, Comité de Pilotage...)

Préconisation : toute note PIAA remontant à Monsieur le Maire doit être visée par l'élue thématique. Dans l'idéal, le contenu de la note est co-élaboré entre le service concerné et l'élue thématique.

c) Délégations de signature

Dans la vie des services

En dehors de ce schéma, il n'existe pas de délégation auprès des encadrants. Une attention particulière doit donc être portée aux actes de gestion quotidienne qui doivent transiter par la Direction générale (DGS ou DGA).



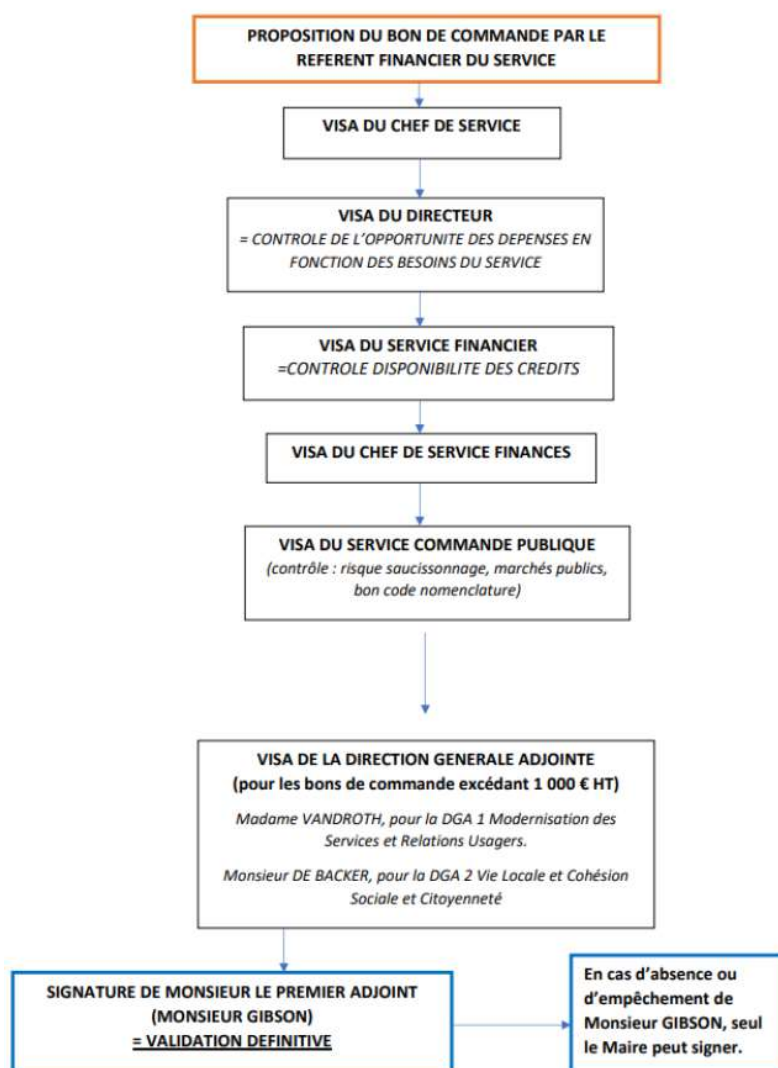
En matière d'exécution budgétaire

Afin de fluidifier l'exécution budgétaire, des délégations de signature permettent de responsabiliser chaque niveau hiérarchique et de ne pas encombrer les circuits de validation.

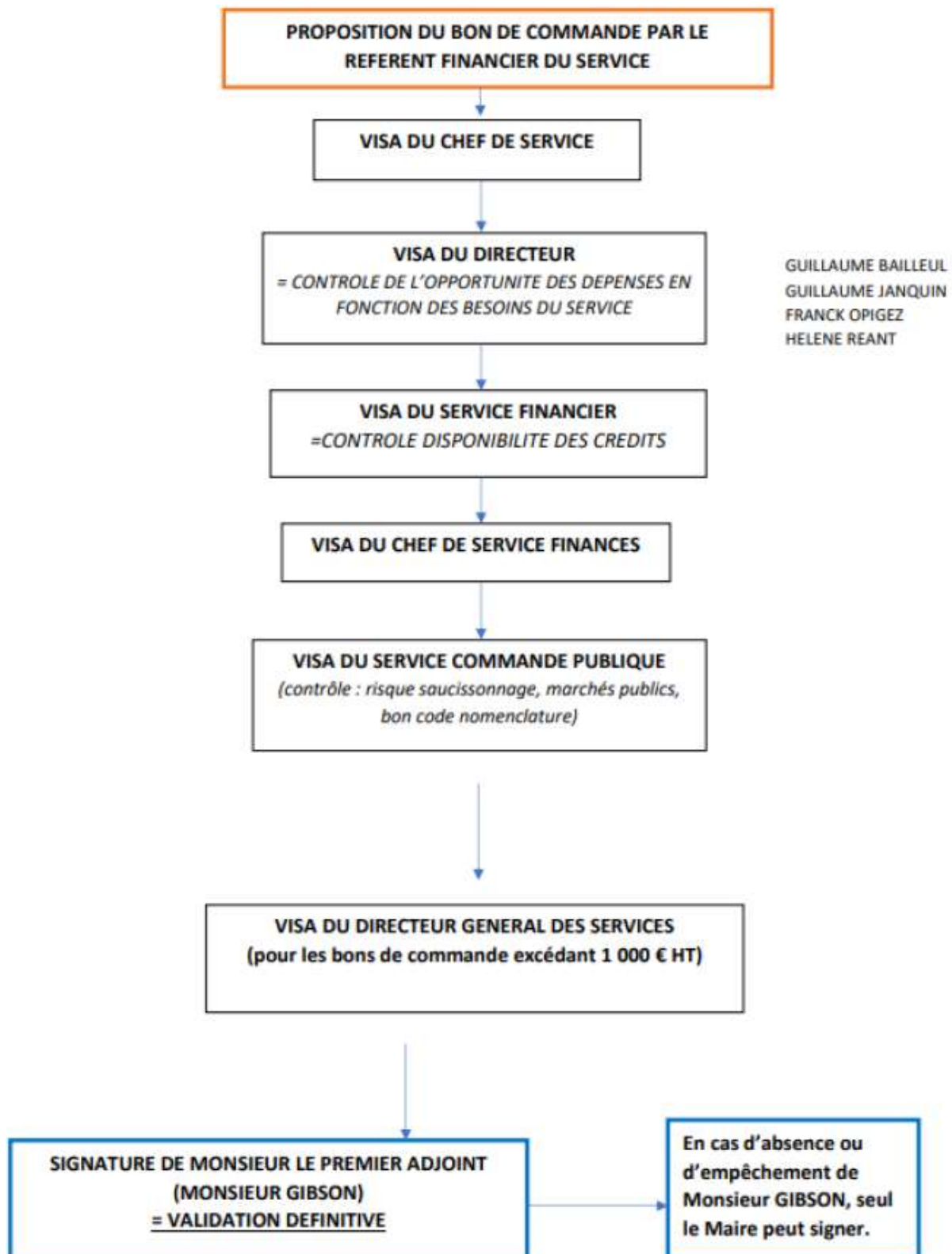
A cela est associée une bonne visibilité sur la consommation des budgets, à savoir la possibilité de consulter mensuellement et pour chaque service la consommation en cours sur le logiciel ASTRE.

Bons de commande – les délégations/Visa :

Circuit DGA 1 (Modernisation des services et relation usagers) et DGA 2 (Vie locale, cohésion sociale et citoyenneté)



Circuit DGA 3 (Stratégie Urbaine)

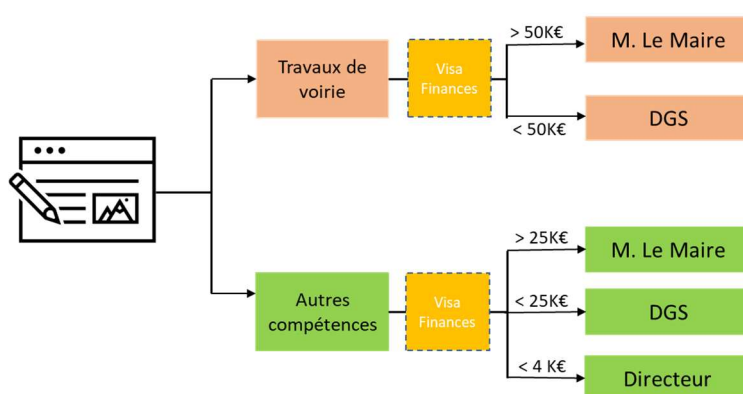


Appels à participation de la Ville vers le SIVOM de la Communauté du Béthunois :

La Ville de Béthune adhère au SIVOM de la Communauté du Béthunois et a délégué des compétences en matière de voirie, éclairage public, signalisation horizontale et verticale, signalisation tricolore, viabilité hivernale, défense incendie, restauration scolaire...

A ce titre, la Ville de Béthune émet des appels à participation afin de déclencher les interventions à réaliser par le syndicat. Les modalités sont les suivantes :

Gestion des appels à participation et commandes au SIVOM A compter du 1^{er} janvier 2024



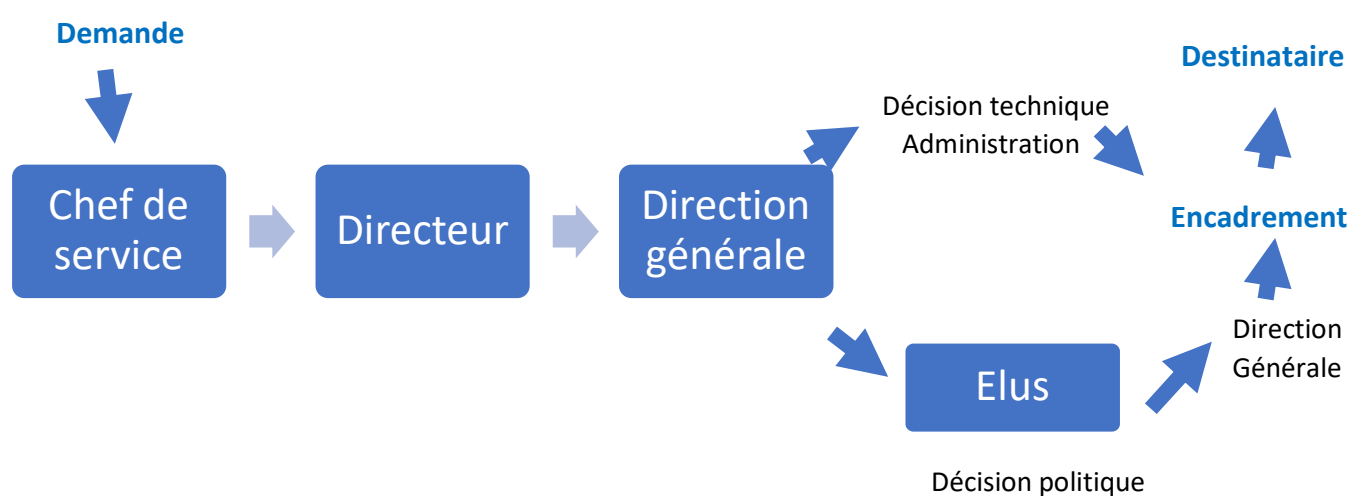
Au-delà de l'**exécution budgétaire**, le suivi opérationnel et financier doit être assuré par les directeurs et les Responsables de service concernés selon la compétence.

Mensuellement, un tableau de bord des engagements / consommations financières proposé par la Direction des Finances est disponible au niveau de la Direction générale pour reporting auprès du Maire et ses adjoints (ComEx)..

d) Circuit de décision interne

Une Chaîne de validation est mise au point pour les demandes des agents ou des services et se fait par voie hiérarchique. Selon l'importance du sujet, une étape « élus » est intégrée sur orientation de la Direction Générale. In fine, la Direction Générale assure un retour en s'appuyant sur l'encadrement de l'agent ou service concerné.

Pour les demandes des élus auprès des services, se reporter au paragraphe 5.a Intégration des demandes politiques.



e) Circuit courrier

Le circuit courrier doit lui aussi permettre un aiguillage rapide vers les services concernés, une traçabilité et une réponse de qualité.

Afin de gagner en rapidité et de pouvoir suivre l'ensemble des courriers, une **action de dématérialisation du courrier** est programmée à court terme (feuille de route de la Direction de la Transition Numérique des Usages – TNU). Le déploiement du projet est prévu au cours de l'année 2024 dans le cadre d'une collaboration des Directions Organisation Qualité et Transition Numérique des Usages.

L'objectif est de garantir le traitement, la réponse et la traçabilité pour chaque demande reçue.

A ce jour, une fiche de suivi des courriers « version papier » est active et ajustée au besoin en coordination entre la Direction Générale et le Cabinet du Maire.

f) Circuit d'information – communication

Communication sur des actions béthunoises (réseaux sociaux Facebook, LinkedIn, Instagram...)

Le dynamisme de la Ville de Béthune amène les élus et les services à pouvoir communiquer sur des actions à venir, en cours ou réalisées. Afin de permettre une bonne coordination, il est nécessaire de respecter l'ordre suivant :

- 1) Les directions font remonter les contenus photos et vidéos au service communication et protocole ou alors le service communication alimente le sujet avec ses propres contenus
↓
- 2) Diffusion par le Maire et autres élus au travers de publications sur les réseaux
↓
- 3) Et / ou diffusion par le service communication sur les supports officiels de la Ville
↓
- 4) Puis diffusion par les techniciens qui peuvent relayer et valoriser les contenus officiels

Communication hors les murs (représentation et réseaux sociaux)

Concernant les interventions ayant lieu en dehors du territoire de Béthune et exposant l'image de la Ville à l'extérieur (réunion, séminaire, congrès...), en l'absence d' élu, les agents concernés se doivent d'en informer le cabinet et le DGS pour convenir d'une communication adaptée et pour valoriser l'action concernée.

Communication avec la Presse

Seuls les élus, le Cabinet du Maire et le service Communication sont autorisés à échanger avec la Presse.

g) Les réunions – rappel des fondamentaux

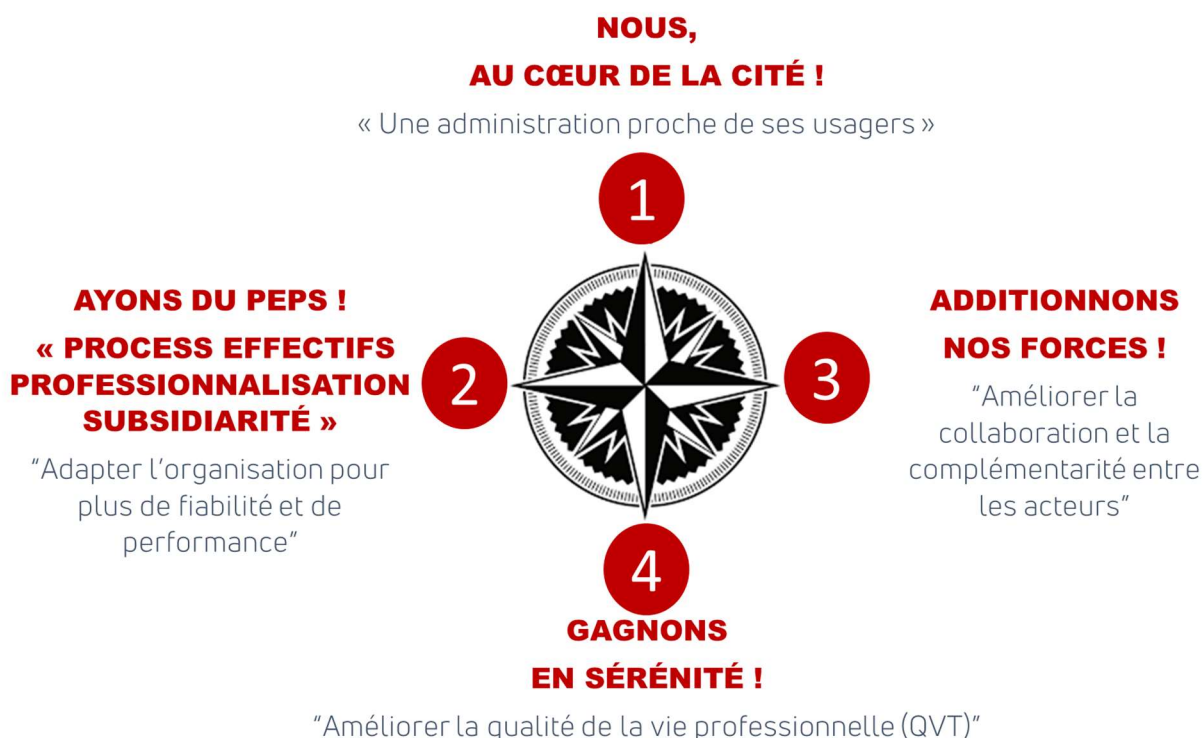
Quelle que soit la réunion organisée (instances institutionnelles, administratives, mixtes...), celle-ci doit faire l'objet d'un **relevé de décision** ou **compte-rendu** qui précise les suites données, le calendrier envisagé, le pilote d'action et les contributeurs.

Toute réunion intervient dans un processus de projet ou d'action qu'il convient de rappeler -> **contextualiser** et s'inscrit dans un objectif à atteindre qu'il convient de rappeler / partager avec les participants.

La réunion implique également de déterminer qui assurera le rôle **d'animateur**, rôle qu'il convient de définir au préalable. ; et qu'il faut dissocier du rôle de **rapporteur** ou secrétaire de séance lors des réunions institutionnelles – qui est en charge des prises de notes et donc du compte-rendu, relevé de décisions ou procès-verbal.

6) Plan d'amélioration continue : axes, objectifs stratégiques et actions concrètes

Animés par notre mission de service public, mettant en œuvre les décisions et des choix des élus de la Ville de Béthune, nous inscrivons notre action quotidienne dans une logique à la fois d'intérêt général et d'impact social et territorial. Aussi, dans un **objectif d'amélioration continue**, nous portons et animons ce plan d'actions autour de **quatre points cardinaux** :



DECLINAISON DU PLAN D'AMELIORATION CONTINUE EN ACTIONS

Chaque action fera l'objet d'une fiche projet qui identifiera un service (ou agent) pilote, les services contributeurs, les partenaires extérieurs éventuels ainsi que le calendrier envisagé.

AXE 1. NOUS, AU CŒUR DE LA CITE

« Une administration proche de ses usagers »

- **Objectif 1.1 : Améliorer la communication avec les usagers**
 - o Victoires rapides
 - Créer une fiche communication-foire aux questions les plus souvent posées actualisable afin d'outiller la GRC dans ses réponses aux usagers.

- Moderniser le standard / accueil dans une approche France services
- Elaborer une charte de bienveillance pour les usagers
- Mettre en place une signalétique harmonisée (charte graphique) dans les différents bureaux des ERP de la collectivité et extérieurs des bâtiments (sur espace public)
- Elaborer un livret présentant les compétences de la ville et des autres acteurs (Ville, CCAS, SIVOM, Agglomération...)
- Systématiser la réponse aux usagers dans le prolongement de la GRC
- **Moyen terme**
 - Organiser et améliorer l'accueil à l'état civil (articulation guichet unique / état civil > front office – back office)
- **Grands projets**
 - Moderniser l'ensemble de la GRC et de la réponse usager (outils numériques, méthode, lieux, moyens humains)
 - Internaliser une compétence conseil interne application « métiers »
 - Faire de chaque agent un ambassadeur des Services Publics de la Ville
 - Mettre en place des télé-démarches en visio au sein de la mairie
- **Objectif 1.2 : Aller vers les usagers**
 - **Victoires rapides**
 - Poursuivre et développer les partenariats avec les écoles, collèges, lycées, associations pour les impliquer dans la vie de la cité et mobiliser les parents
 - Créer un guide pour les « nouveaux habitants » de Béthune
 - **Moyen terme**
 - Ouvrir des installations municipales aux voisins des équipements (multiplier les usages d'un équipement selon l'heure la journée - chronotopie)
 - Intégrer le City Bus dans le process des projets et des services de la Ville (consultation, information, animation : exemple du Point Info Jeunesse)
- **Objectif 1.3 : Proximité avec les usagers et connaissance de leurs besoins actuels**
 - **Moyen terme**
 - Systématiser le "Service blueprint" pour une analyse du parcours usager en vue d'améliorer les services rendus
 - Améliorer l'animation des instances de participation citoyenne
- **Objectif 1.4 : Adapter et anticiper les évolutions des besoins des usagers**
 - **Victoires rapides**
 - Proposer des enquêtes de satisfaction « usagers »
 - Proposer des enquêtes autour de besoins nouveaux
 - Programmer des ateliers créatifs avec les usagers (concertations...)

- Grands projets
 - Développer une application « boîte à idées » permanente ouverte aux habitants

- **Objectif 1.5: Adapter les bâtiments**
 - Moyen terme
 - Animer la Commission pour l'Accessibilité (bâtiment, espace public, manifestations)
 - Renforcer l'accessibilité PMR dans les écoles et autres bâtiments communaux

- **Objectif 1.6 : Inclusion numérique**
 - Grands projets
 - Améliorer l'accueil numérique en mairie : interface et assistance (virtuelle et/ou physique)

- **Objectif 1.7 : Valoriser l'image de la ville auprès des habitants**
 - Victoires rapides
 - Participer à des manifestations sportives (équipe d'agents « ville de Béthune »)

 - Moyen terme
 - Mettre en place des évènements conviviaux avec les habitants : bar à soupe des médiathèques, kermesses, forums...
 - Créer/renouveler une Vidéo promotionnelle et informative de la Ville sur les réseaux sociaux

AXE 2. AYONS DU PEPS « PROCESS – EFFECTIFS – PROFESSIONNALISATION – SUBSIDIARITE »

“Adapter l’organisation pour plus de fiabilité et de performance”

- **Objectif 2.1 : Dimensionnement des services (effectifs, compétences, organisation)**
 - o Victoires rapides
 - Questionner le remplacement ou non des agents sur le départ
 - Analyser l’organisation des services au regard des priorités du projet de Ville (feuilles de route des directions)
 - Optimiser le fonctionnement des services (horaires, saisonnalité...)
 - Adaptation de l’organigramme de l’Administration
 - o Moyen terme
 - Trouver le bon niveau de polyvalence pour pallier au besoin de renfort ou remplacement sans surcharger de nouvelles missions les agents en poste
 - Développer la GPEC et la matrice des compétences
 - o Grands projets
 - Assurer une cohérence entre dimensionnement des services et l’activité
 - Adapter le nombre des encadrants de proximité selon la taille des directions
- **Objectif 2.2 : Pilotage et gestion des projets**
 - o Victoires rapides
 - Créer des instances de suivi et définir des indicateurs (CoPil, CoTech...)
 - Structurer le travail en mode projet (et le management associé)
 - o Moyen terme
 - Former les agents à la gestion de projet (et au travail en mode projet)
- **Objectif 2.3 : Partager les savoirs, difficultés et réussites sur les actions**
 - o Moyen terme
 - Systématiser le co-développement (entre agents, entre élus et agents) et les réunions interservices
- **Objectif 2.4 : Actualiser et moderniser les processus internes**
 - o Moyen terme
 - Mettre à plat les procédures : retirer les procédures inutiles, conserver celles qui sont essentielles. Créer le système documentaire ‘qualité’
 - Optimiser l’organisation sur des sujets à traiter : demandes des usagers, associations, entreprises (ex : occupations du domaine public)
 - Instaurer des moments de partage de bonnes pratiques
 - Poursuivre la démarche engagée avec la mise en place du Système de Management de la Qualité « made in BETHUNE ».

- **Objectif 2.5 : Améliorer la communication interne**

o Victoires rapides

- Mettre en place un plan de communication interne
- Partager le calendrier annuel du projet de mandat « frise politique »
- Mise en place d'une newsletter interne : « Com'vous »
- Définir une procédure interne sur les alertes
- Utiliser les leviers tels que les Vœux du Maire pour diffuser massivement de l'information et plus particulièrement rappeler les objectifs annuels.

o Moyen terme

- Identifier les bonnes pratiques en matière de communication et les diffuser

- **Objectif 2.6 : Modèle commun de management « charte du bien vivre ensemble »**

o Victoires rapides

- Définir un cadre commun du manager (guide référentiel de management) : RH, Budget, Juridique & Valeurs, com interne. Rôles et responsabilités des managers par rapport aux référents thématiques (B'CLIC, finances, ...)
- Systématiser les réunions de services (animées par les managers)

o Grands projets

- Créer une école interne de management et de coaching (éventuellement Ville-Agglo) pour répondre aux enjeux d'évolution de posture et dans un environnement complexe VICA (volatile, incertain, complexe, ambigu)

- **Objectif 2.7 : Améliorer la prise de fonction**

o Victoires rapides

- Développer les On-Boarding - journée d'intégration des nouveaux agents
- Concevoir et remettre un Kit d'accueil aux nouveaux agents

o Grands projets

- MOOC de pré-embauche : vidéos sur le projet politique, projet d'administration, organigramme, tombinoscope.
- Mettre en place un système de tutorat interne des nouveaux agents

- **Objectif 2.8 : Développer la E-administration**

o Moyen terme

- Accompagnement au changement, prise en main des outils, mise en place de routines (Ex : réflexe Incovar – gestion des temps)
- Renforcer la Cyber sécurité, notamment sur les nouveaux outils

o Grands projets

- E-parapheur
- Dématérialiser la gestion des temps (fait)

- Gestion dématérialisée du courrier et de l'archivage
 - Mise en place d'un espace RH individualisé : paie, etc.
 - Développer l'interopérabilité des applicatifs métiers
- **Objectif 2.9 : Valoriser le rôle des services supports**
- Victoires rapides
 - Valoriser et réintégrer dans l'opérationnalité les services supports contributeurs
- **Objectif 2.10 : Promouvoir la formation continue**
- Moyen terme
 - Déployer le référentiel de compétences
 - Grands projets
 - Accompagnement de l'évolution des compétences / des métiers
 - MOOC outils internes
- **Objectif 2.11 : Développer des actions de soutien à la professionnalisation**
- Victoires rapides
 - Formation commune entre services
 - Grands projets
 - Accompagner les agents au passage des concours / examens pro.
 - Avoir des plans de carrière pour évoluer et/ou réduire « l'usure » professionnelle
- **Objectif 2.12 : Développer les usages numériques - Modernisation des outils**
- Victoires rapides
 - Définir le niveau de disponibilité des outils proposés
 - Accompagner les agents en difficulté face au numérique professionnel (plan d'accompagnement – ateliers – formation)
 - Moyen terme
 - Disposer du matériel et outils adaptés aux missions (agents de terrain)
 - Grands projets
 - Améliorer le réseau WIFI et la fibre dans tous les locaux municipaux pour avoir des outils performants

- **Objectif 2.13 : Gestion des accès**
 - o Grands projets
 - Contrôle d'accès : définir une politique et définir les accès selon les missions des agents (ex : données RH)

- **Objectif 2.14 : Evaluation intermédiaire**
 - o Victoires rapides
 - Mettre en place des entretiens de mi-année
 - Instaurer l'évaluation 360° des managers

- **Objectif 2.15 : Intégrer la notion de développement durable dans nos actions**
 - o Victoires rapides
 - Tri sélectif et économie de papier
 - Recyclage des fournitures
 - Nettoyage des boîtes mail tous les 6 mois
 - Eviter l'envoi de pièces jointes et indiquer l'emplacement du fichier (lien)
 - Inciter au covoiturage
 - Développer le réseau des éco-agents et leurs actions

 - o Moyen terme
 - Dématérialiser certaines démarches
 - Avoir une politique achat qui favorise les circuits courts, le réemploi...
 - Utiliser des vélos électriques plutôt que des véhicules sur de petits trajets
 - Définir un règlement partagé pour la mise en œuvre du télétravail

 - o Grands projets
 - Se doter de véhicules électriques (modernisation du parc de véhicules)
 - Déployer des objets connectés utiles au fonctionnement des services

AXE 3. ADDITIONNONS NOS FORCES

Améliorer la collaboration et la complémentarité entre les acteurs

- **Objectif 3.1 : Coopération efficace entre élus et agents**
 - o Victoires rapides
 - Optimiser et simplifier les circuits de validation
 - Partager le projet de mandature avec les agents
 - Clarifier et formaliser les commandes pour mieux collaborer et répondre aux attentes des élus
 - Instaurer les réunions de coordination par politique publique (Commissions thématiques)
 - Clarifier les rôles et responsabilités agents / élus (circuits de décision, instances de co-élaboration des projets élus/agents)
 - Améliorer les notes d'opportunités / PIAA
 - Mettre en place une (in)formation présentant les rôles et responsabilités des élus ainsi que les nouveaux circuits d'information et de validation.
 - o Moyen terme
 - Réunir un panel d'agents et les élus, une fois par an, sur un sujet stratégique
- **Objectif 3.2 : Interconnaissance des services**
 - o Victoires rapides
 - Stabiliser l'organigramme (objectif 2024) au service du Projet de Ville
 - Actualiser et entretenir l'information RH (mise à jour des données dans ASTRE RH) et sa déclinaison dans tous les outils internes
 - Mieux exploiter l'outil office qui propose une modélisation de l'organisation de l'administration et transmet toutes les informations utiles comme les coordonnées d'un agent, sa disponibilité, son lieu d'affectation.
 - Clarifier le Qui fait quoi : trombinoscope et lien avec les missions
 - o Moyen terme
 - Proposer un système de badge d'identification qui pourrait remplacer les badges actuels.
- **Objectif 3.3 : Faciliter les échanges**
 - o Victoires rapides
 - Ouvrir les portes des services
 - Mettre à jour son agenda et le partager aux collègues
 - Créer des espaces de convivialité dans les lieux de travail (pause déjeuner)

- **Objectif 3.4 : Optimiser les ressources Ville / Agglo**
 - o Victoires rapides
 - Mise en place de groupes de travail thématiques avec Ville / Agglo (ex : numérique, fiscalité...)
 - o Grands projets
 - Mutualiser ou mettre à disposition des services sur des compétences spécifiques et rares (ex : plan communal de sauvegarde, cybersécurité...)
 - Harmoniser les process pour développer des opportunités de mutualisation
- **Objectif 3.5 : Moderniser la relation aux associations, aux entreprises et à la société civile**
 - o Moyen terme
 - Identifier des nouveaux modes de coopération avec les associations pour répondre aux besoins du territoire (COVA, Conseils de quartiers...)
 - Identifier des nouveaux modes de coopération avec les acteurs économiques pour répondre aux besoins du territoire (Comité Grand Béthune, sponsors sportifs...)

AXE 4. GAGNONS EN SERENITE

“Améliorer la qualité de la vie professionnelle (QVT)”

- **Objectif 4.1 : Améliorer la compréhension du fonctionnement de la collectivité / des services et encourager la collaboration entre les équipes et la diversité des compétences**
 - o Victoires rapides
 - Mieux communiquer sur les actions QVT
 - Améliorer la communication interne
 - Identification des agents lors d’actions de cohésion (badges)
 - o Moyen terme
 - Mettre à jour la base de connaissances (Teams : documents socles)
 - Améliorer la communication sur les services ressources et les impliquer dans les « réalisations » (aboutissements des projets, inaugurations...)
-
- **Objectif 4.2 : Développer une culture de la confiance et de la transparence**
 - o Victoires rapides
 - Mettre en place de règles d’utilisation des outils de communication
 - Valider les informations publiées sur les réseaux sociaux par les services (et respect du droit à l’image des agents)
 - Valoriser des actions sur le terrain en présence de la Direction Générale
 - o Moyen terme
 - Mieux partager les règles du savoir-vivre ensemble
- **Objectif 4.3: Identifier les priorités**
 - o Victoires rapides
 - Mise en place des tickets ATAL (E-Atal) pour les demandes d’intervention internes
 - o Moyen terme
 - Sensibiliser les Elus sur les plans de charge des Directions
- **Objectif 4.4: Améliorer la fluidité des échanges**
 - o Victoires rapides
 - Instaurer une gouvernance commune des services et Directions (conférence des cadres, séminaire des services...)
 - « Soigner » le retour des agents suite à une absence prolongée

- **Objectif 4.5 : Développer une culture managériale commune et favoriser le développement personnel et professionnel des agents**
 - o **Moyen terme**
 - Mettre à jour et partager les valeurs de la Charte Managériale « du vivre ensemble »
 - Mettre en place les évaluations 360 des agents
 - Développer les actions en faveur de la sécurité au travail
 - Former au management – mise en place de coaching spécifique
 - Recruter avec recherche privilégiée de « soft skills »
 - Développer l'« Egalité Femmes / Hommes »
 - Intégrer la culture QVT dans la réalisation des missions des services
 - Aider les agents à différencier urgence et impatience
 - Appréhender le stress des agents et mettre en place des actions correctives
 - Développer et structurer le Télétravail

- **Objectif 4.6 : Privilégier la reconnaissance et la valorisation**
 - o **Victoires rapides**
 - Diminuer les strates de validation et réidentifier les circuits de décision (Ex : délégations de signature)
 - Revoir et préciser les rôles de chaque strate hiérarchique ;

 - o **Moyen terme**
 - Renforcer les strokes positifs (intention positives) et valoriser les initiatives
 - Revoir le système de valorisation (Complément Indemnitaire Annuel - CIA)
 - Informer sur les droits (et devoirs) des agents

ANNEXE

1. Note PIAA (Pour Information – Arbitrage – Alerte)

| | |
|---|-------------------------------------|
| NOTE D'INFORMATION NOTE D'ARBITRAGE NOTE D'ALERTE | <u>Réf</u> : ... / <u>Date</u> : |
|---|-------------------------------------|

À l'attention de :

Monsieur Olivier GACQUERRE

Maire de la Ville de Béthune

Direction :

Sous couvert de :

Sous couvert de :

Objet :

Le contexte :

Les enjeux :

L'information importante / l'arbitrage / l'alerte :

Préconisations du service :

POUR LES PROJETS / ACTIONS PROPOSES A L'ARBITRAGE

SMART CITY

Inscription au projet de ville 2032 oui non Pilier :

JURIDIQUE / ASSEMBLEES

Délibération existante : oui non si oui : référence

Délibération nécessaire : oui non Conseil Municipal envisagé :/...../.....

Décision nécessaire : oui non

FINANCES

Coût du projet : €

Crédits ouverts au BP oui non

Investissement Fonctionnement

Somme inscrite sur les lignes de crédits à la date de rédaction de la fiche (vérification des crédits disponibles) : €

Projet susceptible d'être cofinancé : oui non Financeur(s) :

Instruction avec Direction des Finances oui, le/...../..... non

RESSOURCES HUMAINES

Moyens RH internes mobilisés (hors ingénierie pilotage technique) : oui non

En régie, à coût constant oui non

↳ Prévu au plan de charge des services concernés oui non

↳ Besoin de renfort RH : oui non

Coût RH évalué :€

Calendrier de mise en œuvre :

COMMUNICATION

Direction de la Communication à mobiliser : oui non

Prévu au plan de charge du service communication : oui non

Cadre réservé à la Direction Générale Adjointe :

Date : Visa :

Cadre réservé à la Direction Générale des Services :

Date : Visa :

Cadre réservé à la Direction du Cabinet

Date : Visa :

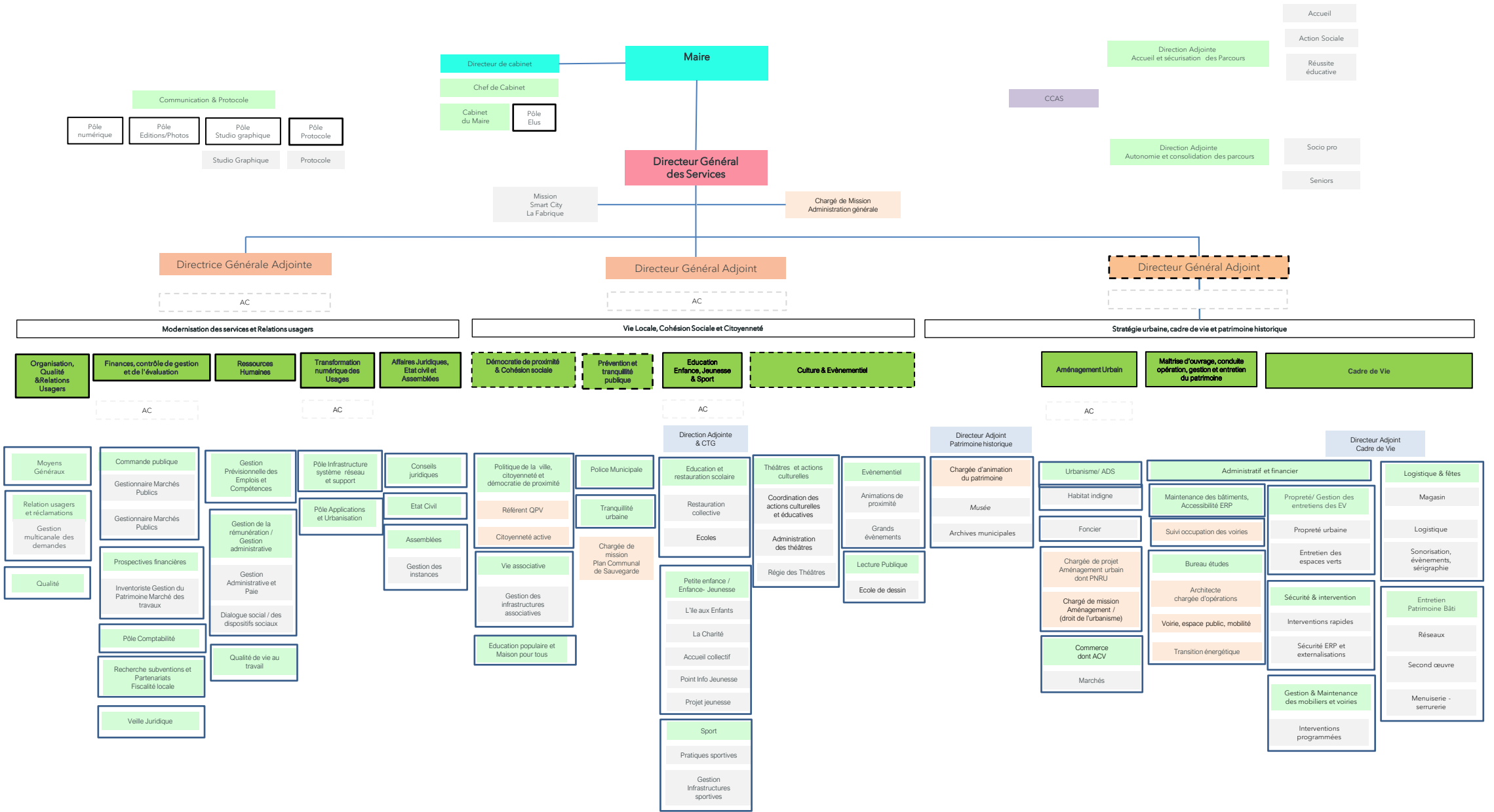
Cadre réservé à l'élu(e) :

Date : Visa :

Cadre réservé à Monsieur le Maire :

| | |
|--|--------------|
| Présentation en : | |
| <input type="checkbox"/> Comité Exécutif (ComEx) | Date : |
| <input type="checkbox"/> Bureau municipal (BM) | Visa : |
| <input type="checkbox"/> Commission : | |

ORGANIGRAMME VILLE DE BETHUNE



- Accueil
- Action Sociale
- Réussite éducative
- Socio pro
- Seniors