

INTERVENTION DE ROGER MELLOUËT

Président de la Commission Finances, Evaluation et Service public départemental

Séance plénière du Conseil général du Finistère du 1^{er} décembre 2011

Objectif stratégique : Agir pour un service public départemental de qualité

Seul le prononcé fait foi

Ce dernier objectif stratégique de notre agenda 21 est essentiellement tourné vers nos pratiques internes et leurs liens avec les citoyens et nos partenaires.

En effet, l'accessibilité – au sens large – de tous au service public départemental est un enjeu fort. L'objectif est de permettre au citoyen d'avoir accès à l'information et à ses droits le plus aisément possible.

Cette accessibilité est bien sûr physique au travers de nos nombreux lieux d'accueil dans tout le département. Nos efforts déjà largement reconnus pour rendre accessibles nos bâtiments seront donc poursuivis pour être à l'heure du rendez-vous donné par la loi, c'est-à-dire le 31 décembre 2014.

Mais il est aussi question de l'accessibilité au travers des moyens de télécommunication : téléphone et courriers électroniques avant, demain, les téléservices qui simplifieront encore les démarches à distance. Le courrier reste bien entendu le moyen d'échange le plus répandu. En 2012, nous poursuivrons nos efforts pour garantir la qualité de ces échanges.

L'ensemble des politiques de communication relève aussi de cet enjeu puisqu'elles permettent d'assurer un bon niveau d'information des citoyens sur ce que sont leurs droits et les actions de la collectivité en leur direction.

Pour assurer le bon fonctionnement de l'ensemble de ces moyens d'accès, il est indispensable de s'appuyer sur un système informatique de qualité et totalement sécurisé. Notre collectivité va donc poursuivre ses actions en ce sens au travers d'investissement lourd pour renouveler notamment les applications du secteur social.

Au-delà de nos propres services dans le département, nous avons aussi l'ambition d'articuler davantage l'activité du Conseil général avec celle des autres acteurs locaux sur chaque territoire. Nous pouvons nouer des coopérations encore plus étroites avec les communes et les intercommunalités mais également avec les associations présentes sur les territoires. En 2012, un état des lieux précis de nos services territorialisés sera réalisé afin d'identifier les pistes de nature à améliorer le service public.

J'en reviens à des préoccupations tournées vers l'interne de notre collectivité avec l'ensemble des démarches visant à améliorer l'éco-responsabilité de notre institution. Cela passera par la poursuite des efforts de gestion en termes de déplacements, par la généralisation de la politique d'achats durables, par la diffusion des bonnes pratiques respectueuses du développement durable et par une gestion de notre patrimoine bâti encore améliorée afin d'avoir un regard à la fois global et prospectif.

Pour améliorer nos politiques et le suivi de leur totale efficacité, nous souhaitons pouvoir nous appuyer sur une connaissance fine du résultat de nos actions. C'est pourquoi nous souhaitons généraliser le suivi évaluation de l'ensemble de nos politiques. Un référentiel minimum a été élaboré cette année afin que toutes les directions s'appuient sur un socle commun pour tous.

Les politiques publiques gagnent aussi en qualité quand elles peuvent s'appuyer sur des données fiables et précises. Nous développons donc nos outils en termes d'observation, de prospective et d'information géographique. Ces outils d'aide à la décision sont aujourd'hui totalement indispensables.

Cet objectif stratégique consacré au service public départemental intègre l'ensemble des questions de ressources humaines. Souvenons nous que le Conseil général est l'un des principaux employeurs du département avec ses 4000 agents.

En tant qu'employeur, nous nous sommes donné un devoir de tendre vers l'exemplarité dans ce domaine. Cela passe par exemple par la qualité du pilotage et du management de l'institution. C'est tout le sens du projet intitulé « qualité de vie au travail » dont l'état des lieux est en cours de finalisation afin de pouvoir établir un plan d'action début 2012. Cet état des lieux est alimenté par des ateliers d'agents volontaires ainsi qu'un questionnaire adressé à l'ensemble des agents.

Le nouvel intranet qui vient de se renouveler en profondeur vient également nourrir cette volonté d'un meilleur pilotage de l'institution dans la mesure où il va permettre d'améliorer le partage de l'information entre agents et entre services.

Le Conseil général poursuit également son engagement exemplaire dans le développement du télétravail. Le déploiement initié depuis 2009 prendra encore de l'ampleur l'année qui vient.

Quotidiennement, nous sommes aux côtés de chacun de nos 4000 agents, tant individuellement que collectivement.

Individuellement, nous portons une attention particulière à l'accompagnement des parcours professionnels avec une équipe dédiée. Nous sommes attentifs aux agents fragilisés par un accident de travail ou des problèmes de santé. Nous menons également une politique volontariste en faveur des personnes en situation de handicap, ce qui nous permet entre autres de remplir désormais nos obligations avec 6,34% des effectifs en situation de handicap. Mais ce chiffre n'est pas une fin en soit et l'essentiel est d'assurer des conditions de travail de qualité aux agents concernés.

Collectivement, le Conseil général a souhaité s'investir dans le domaine de la prévoyance santé. L'objectif est de ne pas ajouter un problème financier à une situation de santé difficile. Le contrat collectif signé par le Conseil général permet aux agents volontaires de bénéficier de tarifs plus intéressants, notamment pour les agents aux rémunérations les plus faibles via une aide de la collectivité.

Cet objectif stratégique est donc probablement moins visible pour les citoyens car davantage tourné vers l'interne de notre institution. Il n'en est pour autant pas moins important car les engagements que nous prenons ici sont garants de notre exemplarité en termes de développement durable.