

La mise en œuvre d'une carte stratégique et de ses indicateurs



Une démarche innovante

Lancée en 2008



Objectifs :

- Mettre en œuvre le projet politique des élus et suivre les objectifs fixés,
- Mesurer l'efficacité de l'intervention publique,
- Rationaliser l'organisation de la collectivité et améliorer la qualité des prestations,
- Placer l'agent au cœur du processus d'amélioration.

Comment :

- Mise en œuvre de pratiques nouvelles de management,
- Une démarche d'amélioration continue et permanente,
- Le suivi d'indicateurs,
- Une politique et une organisation qualité partagée et revue régulièrement.



⇒ **Matérialisée par la mise en œuvre d'une carte stratégique.**

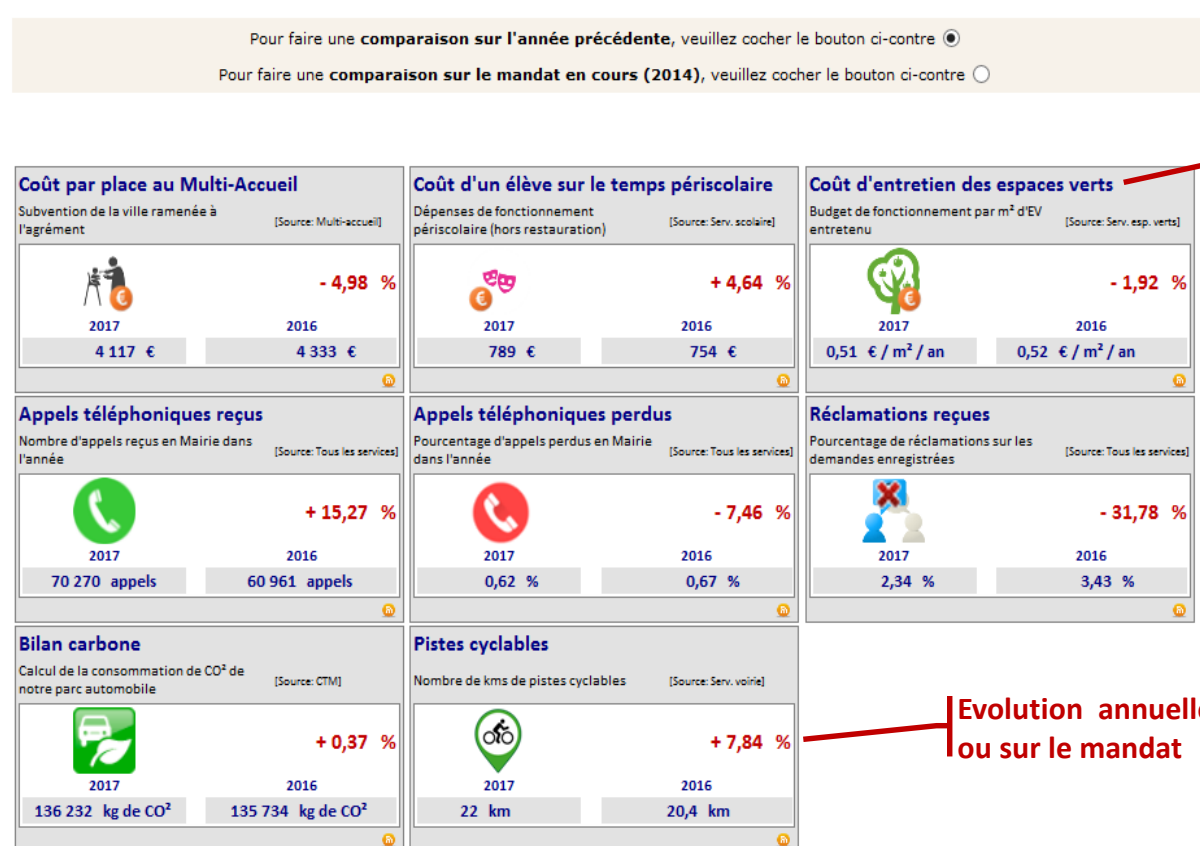
Une carte stratégique

Déf.: Outil de management qui permet de représenter visuellement la stratégie de la collectivité, basé sur nos processus et nos indicateurs.

Thématiques



Indicateurs



**Evolution annuelle
ou sur le mandat**

Intérêts de la carte

Pour les Élus :

- S'assurer de la bonne exécution du projet politique dans :
 - Un cadre normé,
 - Le cadre de l'équilibre budgétaire,
 - Une temporalité : la durée du mandat,
 - La compréhension des contraintes et des difficultés.
- Avoir la garantie du bon respect des engagements pris,
- Evaluer la pertinence de nos politiques publiques,
- Avoir les arguments pour communiquer sur l'action municipale.

Pour la Direction Générale :

- Disposer d'éléments précis permettant de suivre l'exécution de la stratégie municipale issue du projet politique,
- Permettre un meilleur pilotage et la réalisation d'arbitrages sur la base d'indicateurs fiables et consolidés (outil d'aide à la décision),
- Permettre une remise en question permanente de notre fonctionnement,
- Permettre de dégager des pistes d'amélioration,
- Permettre une meilleure argumentation auprès des élus,
- Permettre de mesurer l'efficacité de l'intervention des services.

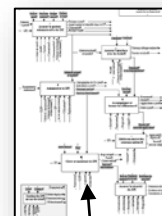
Un projet d'administration

Carte stratégique



Tableau de bord
dynamique

Formalisation
de l'activité



Partage de la
connaissance

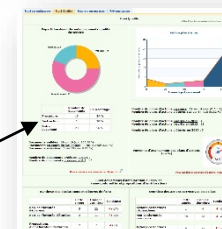
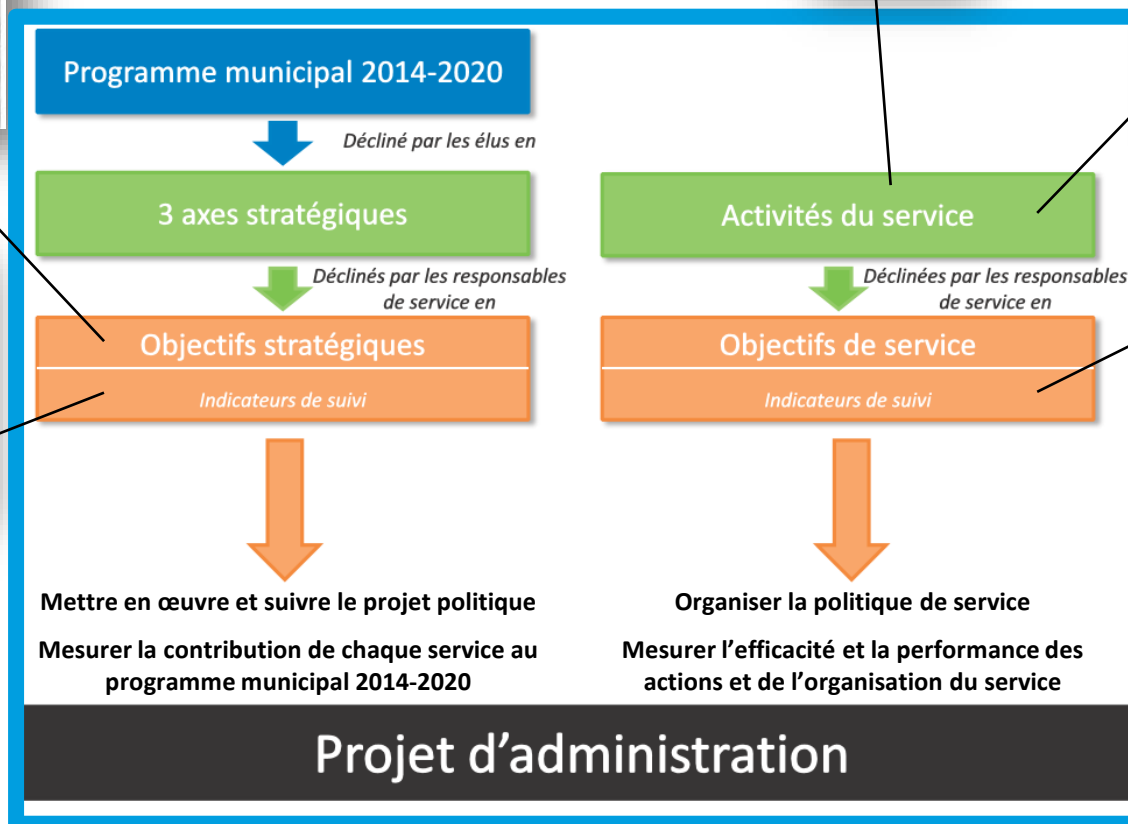


Tableau de bord
dynamique



Mise en œuvre pratique

Outils

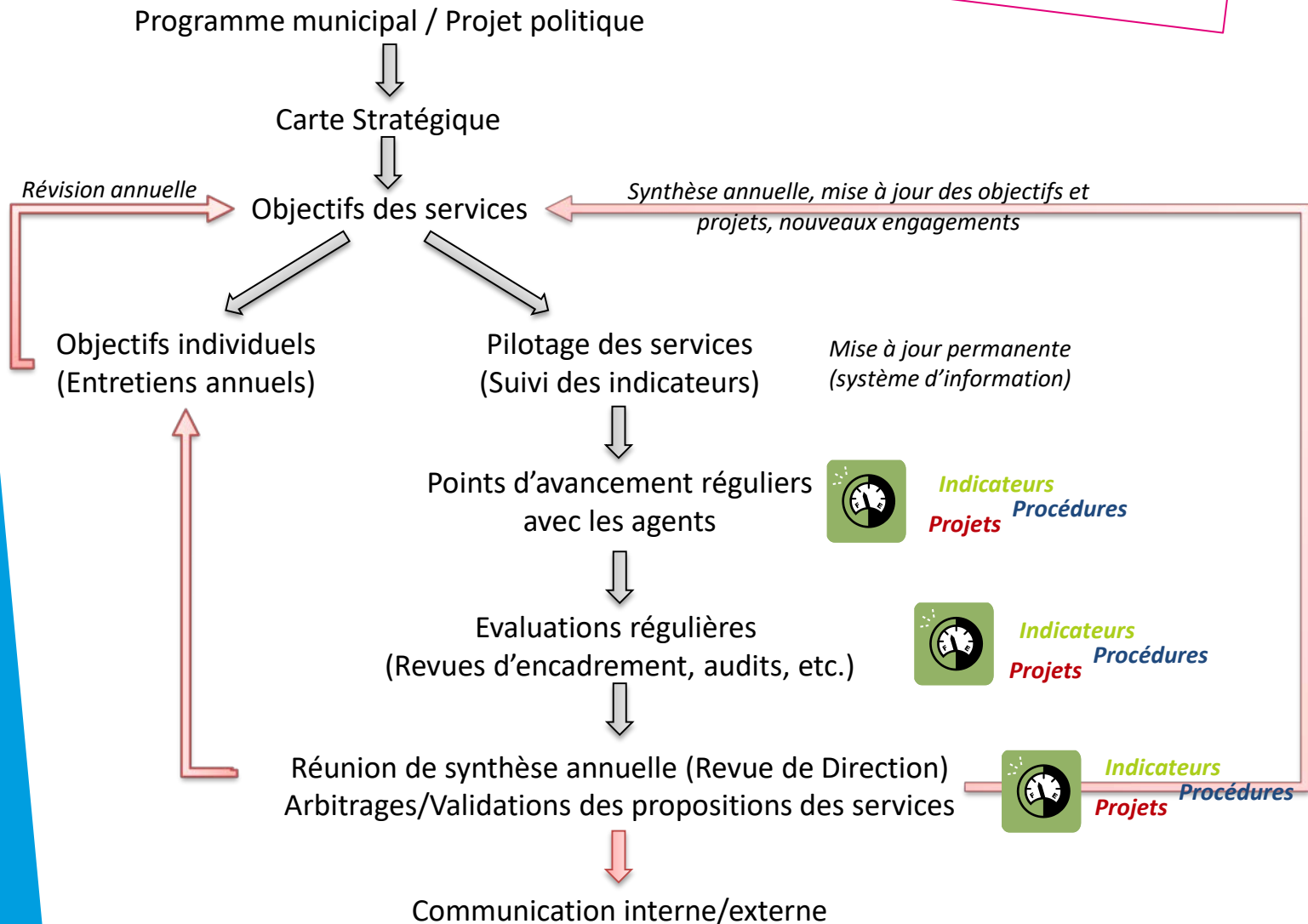
- Fiches d'identité processus élaborées par métier
 - Fiches d'objectifs et d'indicateurs par métier
 - Fiches de maîtrise des risques et d'analyse d'impact de nos actions sur nos partenaires, usagers, administrés
 - Procédures par métiers
 - Règles de bonne gouvernance (procédures et engagements communs)
- ⇒ **Co-construit avec les services sur la base de leurs propositions dans un souci de transparence et de mobilisation des acteurs**

Organisation

- Nécessite un véritable engagement du Maire et de la DG
 - Nécessite l'implication de tous les agents
 - Organisation qualité qui permet de maintenir la dynamique au quotidien (revues, cellule qualité, système de management par la qualité, etc.)
 - Dispositifs de surveillance, d'évaluation et d'analyses (indicateurs, audits des activités internes et externes, enquêtes de satisfaction, etc.)
 - Révisions périodiques des engagements, objectifs, plans d'actions, organisation, etc.
- ⇒ **Fort impact sur nos modes de fonctionnement et nos comportements**

Maintien de la dynamique

Cycle annuel



Système d'information



Notre système de management repose sur un système d'information décisionnel conçu sur mesure et développé en interne.

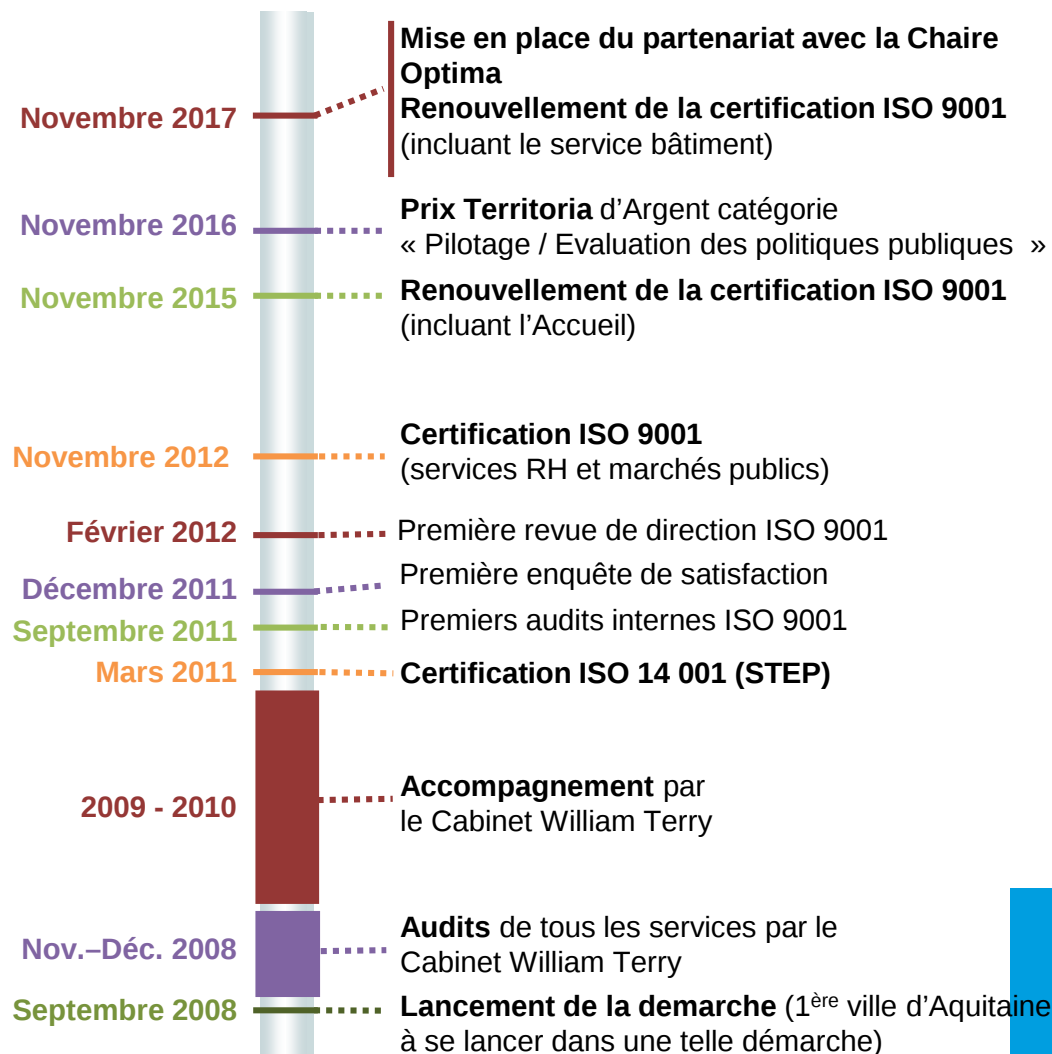
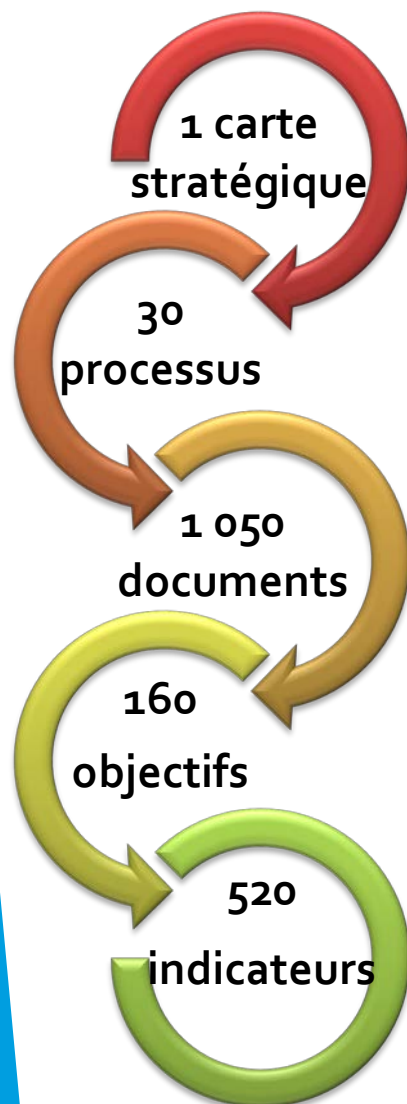
Il permet :

- L'accès à l'ensemble des ressources pour tous les agents (documents, procédures, enregistrements, indicateurs, etc.),
 - L'automatisation de la remontée des indicateurs,
 - L'agrégation de toutes les données des indicateurs des services pour les restituer au sein de la carte stratégique.
- ⇒ 22 tableaux de bord décisionnels alimentés en temps réel par près de 80 applications métiers conçus sur mesure

Son objectif :

- Faciliter l'accès et la circulation de toute l'information,
- Permettre le partage des pratiques,
- Fluidifier nos processus en les dématérialisant le plus possible,
- Permettre aux agents de se concentrer sur des tâches à forte valeur ajoutée pour l'organisation.

En 10 ans ...



Quelques chiffres



- Une vingtaine de services certifiés (ISO 14001 et ISO 9001)
- Gain économique et meilleure maîtrise financière
 - Diminution de 6 % des charges à caractères générales (CA 2015-2016),
 - Diminution de 5% de la consommation annuelle d'énergie (2016-2017),
 - Economies annuelles réalisées par une meilleure gestion de nos pratiques (près de 25 000 € annuel).
- Amélioration de la relation citoyenne et meilleure réactivité dans le suivi des demandes des administrés
 - Hausse de 10 % du nombre de demandes (3 000 demandes enregistrées et plus de 70 000 appels téléphoniques reçus en Mairie),
 - Parallèlement, une baisse de 14 % du temps de traitement,
 - Diminution de 14 % du nombre de réclamations (2,1 % réclamation).
- Réduction de l'empreinte carbone (diminution de 2 % par an - parc auto)
- Diminution des marges d'erreur dans les procédures métiers, et meilleure connaissance et maîtrise de nos procédures



**Ici, on a plus
de caractères !**

**Saint
Paul**
LÈS - D A X