# Amélioration continue de la qualité de service des 8 secrétariats généraux communs de Bourgogne Franche-Comté

**Service déconcentré - SGAR BFC - 2021**

Secrétariats généraux communs départementaux

RESSOURCES HUMAINES

Si la création des SGCD répond à un enjeu clé de simplification et de modernisation des fonctions supports des services déconcentrés comment faciliter le fonctionnement en réseau et installer une dynamique collective ?

Conduite du changement
Bourgogne-Franche-Comté
Ministère de l'Intérieur

## Description du projet

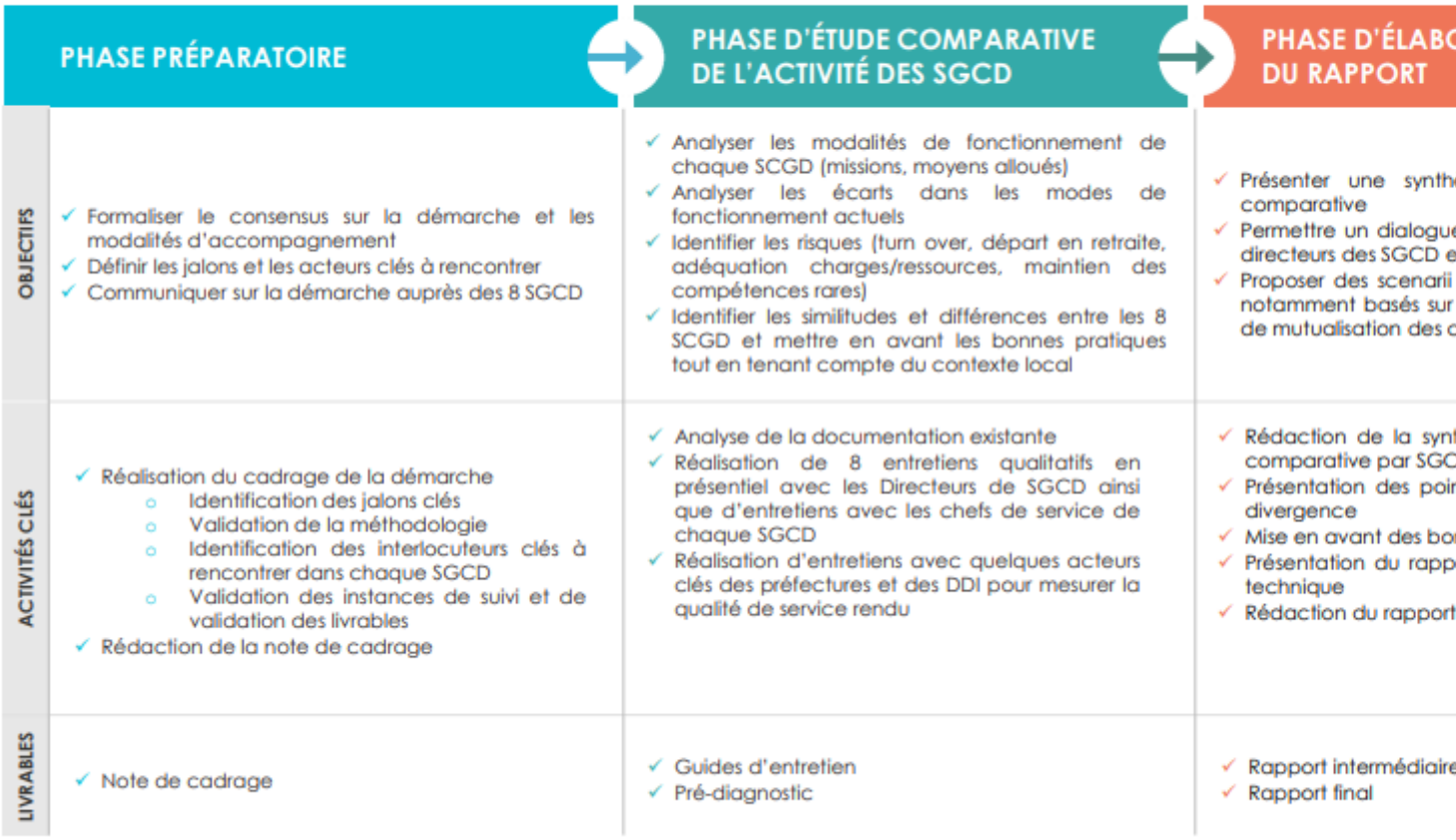
Ce projet a pour but de mettre en place une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu par les SGC, en tant que prestataires envers les préfectures et des DDI.
Cette analyse sur les conditions de mise en œuvre des missions permettra de mettre en lumière les points forts, les axes d'améliorations et les risques de chacun des 8 SGC de Bourgogne- Franche-Comté. Il s'agit de faire ressortir des propositions en matière organisationnelle, de mise en réseau des SGC entre eux, mais également avec leurs clients. La recherche d'une mutualisation des savoirs et des compétences, dans un objectif de qualité, constitue un enjeu d'efficience.




Il s'agit d'une démarche pragmatique qui vise à fournir aux 8 directeurs départementaux SGC, aux préfets et aux agents, un diagnostic partagé des missions, des moyens dédiés et des risques potentiels. Ils pourront ainsi adapter et sécuriser leur stratégie d'amélioration continue de la qualité de service. Il s'agit d'une approche participative qui va associer les personnels, afin d'identifier les besoins, les difficultés et les pistes d'évolution. L'objectif recherché consiste à conforter le fonctionnement et à dégager des pistes organisationnelles innovantes.

Cette démarche d'amélioration continue sera reproductible par d'autres régions qui souhaiteraient s'en inspirer. Elle sera reconduite d'une année sur l'autre en Bourgogne-Franche- Comté, afin de maintenir une dynamique de progrès.

## Présentation de la démarche




# Objectifs et finalités

- S'assurer que les moyens humains (notamment en matière de compétences et d'équipements) permettent de répondre aux missions des SGC, dans un contexte de contrainte budgétaire,
- Préserver l'harmonisation dans l'organisation de ces services interministériels et le mode de fonctionnement pour les 8 départements,
- Sécuriser le dialogue de gestion portant sur le BOP 354 et permettre au préfet RBOP de disposer d'éléments factuels pour une répartition équitable et motivée des moyens,
- Optimiser les collectifs de travail, par une mise en réseau, un partage des pratiques et un soutien RH renforcé (accompagnement, formation...)

Recueillir des informations auprès des 8 SGC, pour présenter une vision partagée des modes d'organisation : se rendre sur site (au moins une fois), afin de pourvoir établir un document (15/20pages) synthétisant les points de convergence portant sur les modes d'organisation et la réalisation des missions, d'identifier les fragilités, de repérer les bonnes pratiques à diffuser. Il faudra être attentif à ne pas générer de sentiment de contrôle, mais au contraire un souhait d'échange et de dialogue.

Contribuer à sécuriser les processus, en travaillant à partir de la déclinaison locale des processus nationaux proposés par la DMAT. Il s'agit d'évaluer leur application sur le terrain, de repérer les difficultés rencontrées par les agents, de recenser les propositions d'adaptation et d'en déduire (éventuellement) les formations à mettre en place pour améliorer la réalisation des missions.
Faciliter le pilotage de ces nouveaux services par les directeurs, en proposer des tableaux de bord simples et pragmatiques, permettant d'évaluer la qualité du service rendu et servant d'aide à la décision. Adossés au contrat de service, ces indicateurs permettront aux directeurs de disposer d'éléments factuels et partagés au sein de la région, pour évaluer leur action.
Etablir une cartographie des risques, afin d'anticiper les besoins et de travailler, en lien avec la PFRH, à la perspective dévolution (GPRH).