

Axe A « L'image, le sens et l'utilité des missions du service public »
Nos 5 enjeux/difficultés prioritaires

Enjeu 1 : Améliorer l'image des services publics

Quelles en sont les conséquences ?	<ul style="list-style-type: none"> • Raisons du recrutement : se rapprocher du domicile et stabilité d'emploi • Accessible quand les autres travaillent aussi et donc obligation de prendre congé (sauf facilités numériques)
Pistes de solutions et/ou partage de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Créer une « marque employeur » des SP (voir les travaux développés au Québec, notamment charte graphique) liens disponibles auprès de Muriel Paré • Affirmer l'identité des SP, arrêter de se comparer systématiquement au secteur privé • Améliorer la communication interne permettrait d'améliorer l'image et des services de cette communication pour améliorer l'image aux yeux du citoyen • Améliorer la communication externe afin d'attirer plus de personnes, mettre fin à l'idée « tous planqués » • Se placer dans l'optique du citoyen (« orientation client ») ex : techniques d'accueil téléphoniques et présentiel, bon sens,.. « qu'est-ce qui me plairait à la place du citoyen pas ? » • Le citoyen a besoin de comprendre ce que fait sa commune : rappeler l'importance du SP et le coconstruire avec eux exemple : Organiser des portes ouvertes avec les écoles, accueillir les nouveaux arrivants

Enjeu 2 : Communiquer efficacement autour des valeurs en interne et en externe

Quelles en sont les conséquences ?	<ul style="list-style-type: none"> • Fracture numérique externe mais aussi interne
Pistes de solutions et/ou partage de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Susciter le dialogue avec les équipes autour des valeurs • Rappeler la notion de « service au public » aux équipes, particulièrement aux jeunes générations • faire comprendre aux jeunes générations qu'il convient de s'adapter à tout type de public en matière de communication (y compris rôle social) • pouvoir atteindre chacun interne/externe grâce au numérique • Communiquer sur les gens qui font partie des services et qui travaillent au quotidien à différentes activités et projets

Axe A « L'image, le sens et l'utilité des missions du service public »
Nos 5 enjeux/difficultés prioritaires

- Communiquer en interne autour des valeurs qui ont été partagées afin de se les approprier en interne et les faire vivre au quotidien avant de communiquer vers l'extérieur (lien avec améliorer la communication interne pour améliorer l'image vers l'extérieur ex : via le journal interne « l'équipe du mois » : l'équipe explique ses projets et activités et comment l'équipe incarne les valeurs de l'administration)
- Communication des valeurs lors de l'accueil des nouveaux agents
- Place centrale dans la brochure d'accueil
- Les valeurs peuvent faire partie de l'offre de recrutement (importance des compétences comportementales en recrutement)

Enjeu 3 : Faire vivre concrètement les valeurs au quotidien au sein de notre administration

Quelles en sont les conséquences ?

Reste une pierre d'achoppement car difficulté de mettre en place un suivi

Pistes de solutions et/ou partage de bonnes pratiques

- DG et chef de service peuvent les rappeler au quotidien
 - Profiter des réunions et fêtes du personnel pour trouver des images qui mettent en image les valeurs
- Chaque année une action symbolique pour rappeler les valeurs

Enjeu 4 : Agir face à une perception de non-respect des valeurs partagées

Quelles en sont les conséquences ?

Pistes de solutions et/ou partage de bonnes pratiques

- Inclus dans l'évaluation : importance du respect des valeurs (savoir être)

Enjeu 5 : Montrer l'importance de tous à la contribution des missions du SP : chaque fonction est nécessaire

Le temps a manqué pour développer ce point lors de la rencontre