

HR public

28 novembre 2013



good
to know
you

λογιστική



Notre équipe: Cellule **API & Chancellerie** (cellule stratégique du Secrétariat général)

Mon rôle: Responsable de la cellule (depuis 2008)

Notre mission: Fournir un appui aux fonctionnaires généraux dans le pilotage du changement et l'implémentation d'une dynamique d'amélioration des pratiques et des services rendus par l'organisation



Nos défis: préparer le futur cadre stratégique du Ministère de la Communauté française et les dispositifs soutenant le pilotage stratégique

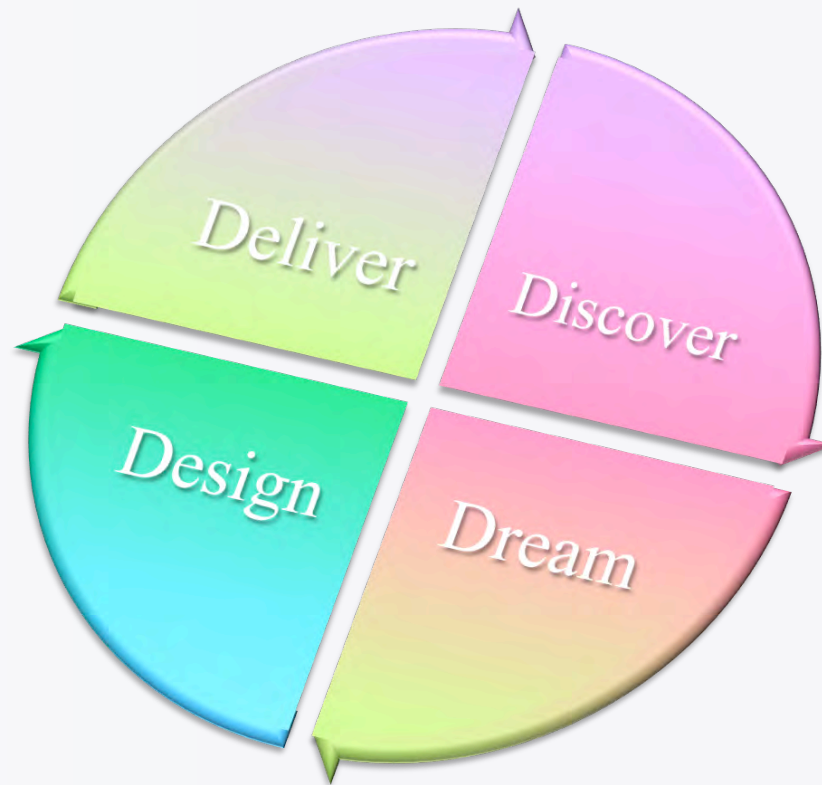


permettre à nos services de réaliser leurs missions sereinement dans un contexte de raréfaction des ressources,

La conception du plan API



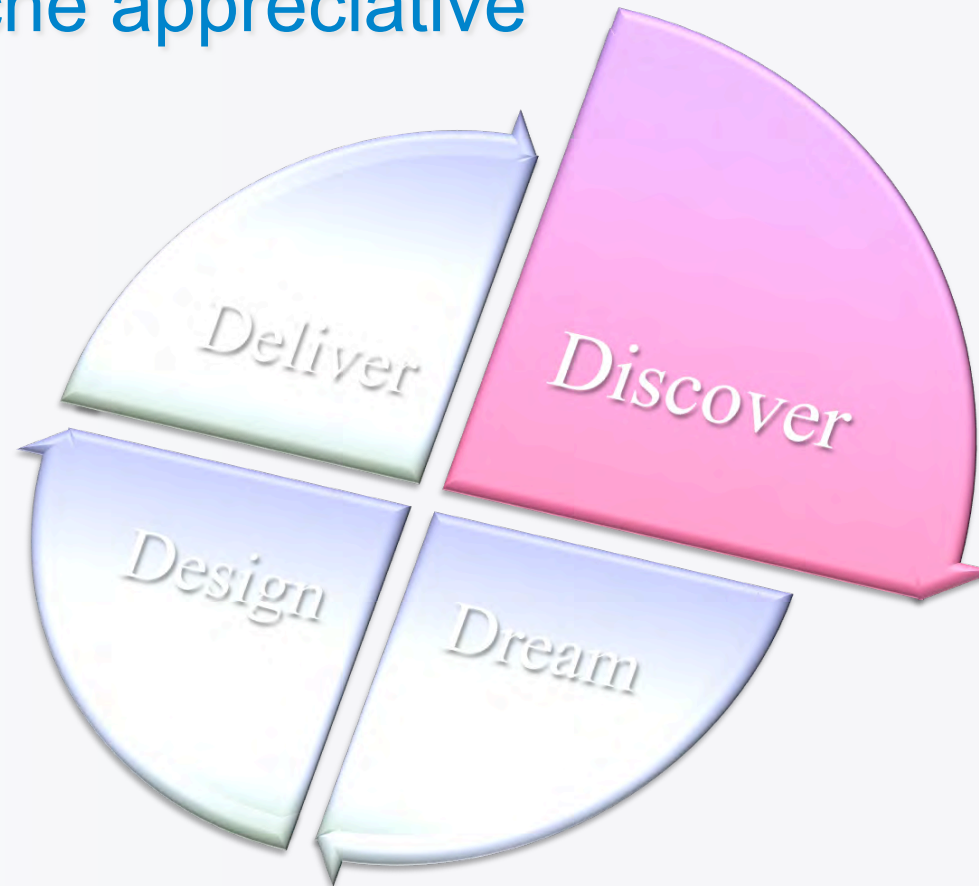
Démarche appréciative



La conception du plan API



Démarche appréciative



La conception du plan API



Contexte

- Un Ministère aux compétences multiples et variées
- Premiers mandats en Fédération
- 3 mois pour élaborer les plans des membres du CD
- Une culture à faire évoluer



La conception du plan API



Approche participative

Examen:



- des notes d'information des différents services
- des analyses SWOT
- des conclusions d'audit interne
- des propositions d'amélioration formulées lors des auto-évaluations des services (CAF)

- + rencontres :
- avec nos principaux partenaires (ETNIC, WBI,...)
 - avec les agents

examiner les propositions, relever les transversalités, consulter les experts en interne

La conception du plan API



Synthèse des constats et propositions

identifier et profiter des **opportunités et forces** : un changement de législature, des missions chargées de sens, une expertise réelle et variée, des expériences réussies, des agents qui ont des idées et envie de participer...

La conception du plan API



Des propositions à tous les niveaux de l'organisation

Tout y est: amélioration des processus, orientation « clients », gestion des risques, innovation, ...

Il ne s'agit pas de mettre en mouvement les services d'un Ministère mais plutôt **d'identifier les dynamiques déjà présentes** dans l'organisation et de s'appuyer sur celles-ci pour créer une dynamique commune, profonde et durable...

La conception du plan API



Défi de communication

A priori de déconnexion entre top managers et le terrain

Des mandataires venant pour la plupart de l'extérieur de l'organisation :

« que savent-ils de nos réalités, de ce qu'il faut changer et comment? »

« on les a pas attendus pour avancer... »



impératif de bâtir une communication qui valorise les réalités concrètes de terrain

La conception du plan API



Communication/mobilisation des agents

- valorisation de l'action de nos services:
« on fait des choses utiles et on est reconnu »

- valorisation des initiatives internes: « nos agents prennent des initiatives »

- vision commune: « nos métiers sont forts différents mais on a un objectif commun et on est dans le même bateau »

- partage des problèmes: « on relève tous sur des choses qui nous empêchent de faire notre boulot adéquatement »



on doit se mobiliser pour résoudre ces problèmes ensemble

La réalisation du plan API



Vidéo 1: Ce que nous faisons
(...nous le faisons bien et cela a du sens)



La réalisation du plan API



Vidéo 2 : Des idées, des initiatives, des projets, des réalisations et des réussites (... il y en a déjà tous les jours en interne)



La conception du plan API



Double objectif (qui nous rassemble et qui est exprimé pour la première fois):

- permettre à chaque homme, à chaque femme, à chaque jeune d'être maître de son destin, de pouvoir construire sa vie en fonction de ses aspirations, d'utiliser au mieux ses talents
- renforcer l'institution qui rassemble les francophones, qui est le trait d'union des Wallons et Bruxellois



ensemble, gagner en efficacité et en légitimité.

La conception du plan API



Communication/mobilisation des agents



Enumération de difficultés vécues de manière concrète par les agents dans leur travail et définition en miroir d'objectifs et d'action pour rencontrer ces difficultés

D'où, changement, plan API, en phase avec les réalités concrètes des agents



La conception du plan API



Conception et présentation du plan API

Des axes stratégiques déclinée en objectifs stratégiques, eux-mêmes déclinés en objectifs opérationnels puis en projets



La conception du plan API



Merci ...