

CHERBOURG en Cotentin

Il était une fois ...



**...La première
convention des
agents.**

Le contexte

Pourquoi une convention interne ?

Cette première convention des agents de Cherbourg-en-Cotentin avait pour objectifs de réfléchir collectivement à l'amélioration des services publics mais aussi de nous permettre de prendre conscience de notre capacité à agir collectivement face aux périodes d'incertitudes et de défis multiples à relever. Ce dispositif a été accompagné par l'ANCT (Agence Nationale de Cohésion des Territoires) ainsi que ses prestataires (Coop des Territoires, Oxalys) et s'est inspirée de la convention des agents de la ville de Lyon. Du fait de la contractualisation avec l'ANCT et de la période de réserve électorale, le temps a été contraint et nous a imposé de nous adapter.

La phase de cadrage

Plusieurs rencontres entre les différents acteurs internes, l'ANCT et les prestataires se sont déroulées pour définir les objectifs visés, les problématiques soumises aux agents, les modalités de mise en œuvre.

Tous ces points ont ensuite été arbitrés par un comité de pilotage en date du 13/06/2025.

Les objectifs

- 1 Favoriser le **“faire ensemble”**, être à l'**écoute des agents** et de leur **expertise de terrain**. Prendre conscience collectivement de notre **capacité à agir**, à évoluer et à **nous adapter** pour faire face aux situations d'incertitudes et de changements.
- 2 **Sensibiliser** et faire l'**expérience** avec les agents de **démarches participatives**.
- 3 En “fil rouge”, il est aussi souhaité de développer le **sentiment d'appartenance** à la collectivité.
- 4 **Réfléchir collectivement** sur l'amélioration du service public, les **adaptations nécessaires** pour progresser individuellement et collectivement.

Les thématiques proposées

Une thématique principale :

Qu'est que cela signifie pour nous, agents de Cherbourg-en-Cotentin, de travailler au service des usagers ?

Une thématique au choix des agents du

groupe :

Quelle serait une administration exemplaire en termes de pratiques professionnelles écologiquement responsables ?

OU

Comment agir concrètement et collectivement pour favoriser le bien être au travail de tous les agents ?



Constitution du groupe

- Un groupe de **50 agents non encadrants** (des actions de coopération étant par ailleurs mises en œuvre pour les managers de tous niveaux d'intervention).
- Sur appel à **volontariat** suivi, si nécessaire, d'un tirage au sort en visant une représentativité de tous les pôles, filières, catégories et genres.
- L'**engagement des hiérarchies** à faciliter la participation des agents tout au long du dispositif.
- Un contrat d'**engagement tripartite** entre chaque agent, sa hiérarchie directe et le DGS.



L'animation de la convention

- **Une équipe projet de 4 personnes :**
 - Chargée de mission et opératrice de la mission participation citoyenne (cheffes de projet ANCT).
 - DGAA Ressources humaines.
 - Chargée de mission appui stratégique de la direction générale.
- **Un groupe élargi :**
 - 5 agents volontaires de différents services pour venir en soutien des séances (facilitatrices, scribes, ...).
 - 2 intervenantes de la Coop des Territoires du début à la fin de projet, un animateur d'Oxalys pour la phase de cadrage.

Le calendrier

Mars à Mai :
Phase de cadrage.

02/06/25 : Lancement de l'appel à volontariat.

20/06/25 : Date limite de candidature des agents.

02/07/25 : Session de lancement.

16/09/25 : Session de travail sur la thématique 1.

16/10/25 : Session de travail sur la thématique 2 ou 3 selon le choix des agents.

18/11/25 : Consolidation des propositions, partage et priorisation en plénière.

19/12/25 : Présentation par les participants au Maire et au Directeur Général des Services (DGS).

1er trimestre 26 : Etude technique et financière des propositions.

2ème trimestre 26 : Présentation aux nouvelles instances décisionnelles.

Juin 26 : Retour sur les propositions retenues et non retenues auprès du groupe d'agents.

Intégration des propositions retenues au projet d'administration 2026-2032.



La mise en œuvre

65 agents volontaires, 50 retenus, 1 démission avant la première session - Soit **49 agents impliqués** avant la première instance.

A la suite de chaque séance, des **temps de travail ont été menés en inter session** avec l'équipe projet, l'équipe élargie, les prestataires et les intervenants.

A chaque session de travail, un temps en **plénière de présentation des travaux**, des temps de **travail en sous groupes** et un retour en plénière.

Tout à été mis en œuvre pour permettre une **ambiance conviviale et constructive** avec l'ensemble des participants.



4 sessions de travail, 1 session de présentation

UNE PREMIÈRE
SESSION DE CHOIX
DES THÉMATIQUES

SUJETS RELATION AUX USAGERS :

Collaboration inter services pour une meilleure réponse aux usagers, agressivité des usagers.

Sujets sur la QVT (qualité de vie au travail) :

Exposition aux polluants, faire collectif et mieux travailler ensemble, attractivité des métiers, gestion des carrières et remplacements, le dialogue avec les hiérarchies, un espace bien être, le télétravail, la multiplication des documents, les remplacements et délais de carence.

SUJET TRANSITION ÉCOLOGIQUE :

Les éco gestes au quotidien des agents et du public.



Intervention des experts et / ou des retours d'expériences

Anne Cécile Rouchette – Open Communities :



Faire collectif, développer des coopérations et de la transversalité



Murielle Marie Dit Dinard

Les ateliers d'innovation RH -
Attractivité des EHPAD



Dominique Olier et Vanessa Valognes

Vacance récurrente de
certains postes



Muriel Décarité – Jeanne Millecamps – Marie Laure Colin

Multiplication des documents et
manque d'appropriation des règles
d'archivage.



Anne Cécile Rouchette – Open Communities

Qualité de services aux usagers :
L'affaire de tous



Noémie Desbois – Martine Landelle

Coordo des accueils et des Services
réponses à l'Usager.

La session 4 portant sur la formulation et la priorisation des propositions

OBJECTIFS

1. **Construire l'argumentaire** qui permettra
 - de rendre compte de la richesse de nos échanges sans se perdre dans les détails
 - de convaincre le maire et la direction générale de l'intérêt d'instruire nos propositions...et de tout faire pour qu'elles adviennent
2. Se remémorer, **s'approprier**, synthétiser - tout ce qui est sorti de nos échanges des 3 derniers ateliers
3. **Prioriser** les propositions, de manière la plus concertée possible

18/11/2025

Horaires : de 14 à 17h
(accueil café à 13h30).

Lieu : Mairie Déléguée
Equeurdreville-
Hainneville.

Nombre de participants : 36
présents.



Intersession

11 rapporteurs se sont vus pour **finaliser la formulation de leur présentation**, se sont essayer à une **présentation orale devant leurs collègues**. Le groupe a ensuite fait des retours et alimenter l'ensemble des présentations.



Identification des différents "porteurs de propositions" : un trinôme pour chaque thème #volontaires



Préparation de "l'argumentaire" et priorisation des propositions #petits groupes



Validation collective de l'ensemble #plénière



Présentation au maire et aux co-DG (15 à 25 min par thème) + formalisation d'un livrable #jour J



La session 5 : Présentation des propositions prioritaires au Maire et aux membres du comité de direction générale

19/12/2025

Horaires : de 14 à 17h
(accueil café à 13h30).

Lieu : grands salons de la mairie déléguée de Cherbourg-Octeville.

Nombre de participants : 38 présents.




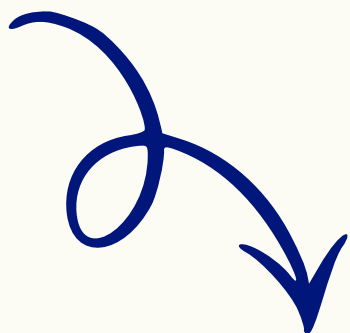
Présentation des constats partagés, des futurs désirables et des propositions choisies pour l'ensemble des cinq thématiques, par les agents présents, à Monsieur le Maire Benoît Arrivé et à Monsieur le DGS Fabrice Jeanne. Chacune des propositions a donné lieu à un échange entre les agents, le maire et le DGS.



Les présentations

**Des constats
partagés**

**Des futurs
désirables**



Organisationnels, gestion de
la relation usagers,
management, information et
communication, identité et
collectif, attractivité, climat
social

Des propositions



Sur 5 thèmes :

- Développement d'un réel collectif de travail , travail transversal et interconnaissance
- Pratiques professionnelles et services à l'utilisateur
- Dialogue entre hiérarchies et équipes opérationnelles
- Outils collectifs de partage et de stockage de l'information
- (Re)valoriser les métiers de la collectivité

Les propositions

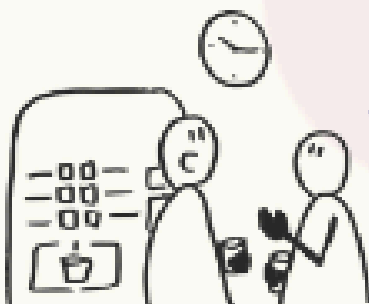
Thème 1 : Interconnaissance, travail transversal et développement d'un réel collectif de travail

Propositions priorisées

- 1 Pour avoir un service public de qualité et efficient, développer de nouveaux canaux de communication (ou mieux utiliser les canaux existants) permettant plus d'information dans les projets.
- 2 Créer des temps réguliers entre agents de différents niveaux hiérarchiques (pour développer une culture commune) avec de la transversalité dans les projets et dans les modes de travail.
- 3 Partager le projet politique, les feuilles de route à l'ensemble des agents (via les encadrants) pour donner du sens aux missions de chacun.
- 4 Favoriser une culture commune en développant les démarches collaboratives, des valeurs et des temps d'échanges basés sur l'humain : temps formels et informels (liens à créer, faire collectif pour partager les méthodes de travail, les projets...)

Autres idées

- Un dispositif pour les nouveaux arrivants et les changements de postes, avec mise en place d'un référent atterrité
- Des salles de pause
- Des journées portes ouvertes dans les services
- Favoriser une nouvelle "culture commune" des services et élus, suite aux fusions et réorganisations - accompagner l'évolution des mentalités et des métiers
- Campagne de valorisation interne : événements spécifiques, invitations générales aux inaugurations / livraisons, communication autour des succès, métiers, parcours d'agents, etc.
- Poursuivre, développer les démarches collaboratives sur la culture pro à CEC et les valeurs communes
- Développement formels "vis ma vie"
- Répéter les conventions collaboratives internes, en diversifiant les thématiques et les sujets
- Favoriser l'innovation managériale : par exemple en formant la hiérarchie à être "animateur" d'un projet, d'une équipe, d'un collectif
- Développer et / préciser les missions de chargés de projet / mission, qui semblent devoir être les moteurs principaux de la transversalité



Les propositions

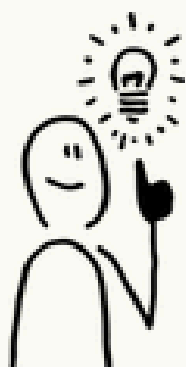
Thème 2: Pratiques professionnelles et services à l'utilisateur

Propositions prioritaires

- 1 Un groupe de travail interne multi acteurs pour travailler sur un état des lieux des demandes et de leur typologie par graduation, une cartographie des chaînes de traitement des demandes, et un référentiel de la réponse à l'utilisateur
- 2 Mettre en place des outils de communication simples et lisibles à l'image du livret de la CAC pour expliquer les compétences de la ville aux usagers.

Autres idées

- Une connaissance des outils existants, 1 FAQ interne accessible à tous
- Améliorer la communication, la signalétique, la visibilité des projets, démarches... de la collectivité pour mieux répondre aux usagers
- Elaboration d'un organigramme thématique
- Développement (co-construction ?) de chartes collectives / référentiels, pour harmoniser les méthodes et les process entre les services des communes délégués
 - "charte de traitement de la demande usagers" (référentiel et process de priorisation + délais de réponses visés)
 - "charte d'accueil valeur - équité du traitement" (posture attendue et sens du service public, outils de communication, etc)
- Mettre en œuvre (de manière collective, en intégrant des usagers) une communication adaptée aux citoyens : dénomination des lieux, services, politiques publiques et arrêt des acronymes - avec une priorité pour l'inclusion de tous



Les propositions

Thème 3 : Dialogue hierarchie et équipes opérationnelles

Propositions priorisées

1 **Rendre obligatoire les temps d'échanges entre les agents et leur hiérarchie : informer les agents sur les projets en cours, les perspectives, expliquer les décisions, connaître les projets de services...**

Autres idées

- Développer la "concertation pré-projet" des équipes terrain par la hiérarchie, afin de prendre en compte les conséquences opérationnelles dans la décision - et expliquer les éléments dans la balance de la décision finale
- Harmoniser les processus internes sur les congés : Concertation systématique au sein des équipes pour décider collectivement des départs en congés en lien avec les besoins du service
- Des temps d'échanges systématiques, organisés et planifiés, avec des ODJ co-construits et la possibilité de poser des questions, afin d'éviter les malentendus et permettre une organisation plus juste du travail
- Une personne comme médiateur entre l'équipe et la hiérarchie
- Une planification générale des réunions des équipes dans la collectivité



Les propositions

Thème 4 : Outils collectifs de partage et stockage d'information

Propositions priorisées

- 1 Améliorer l'interconnaissance des données existantes à l'échelle de la collectivité : savoir où trouver les informations pour mieux répondre aux usagers.
- 2 Mettre en place une politique de gestion documentaire pour fluidifier la réponse usagers : optimiser les recherches, mieux s'organiser, arborescence partagée pour faciliter les délais de réponses aux usagers et du gain de temps pour les agents.

Autres idées

- Faire connaître le service archives et les procédures d'archivage (plan de com qui valorise le travail des archivistes, leurs rôles et les règles mises en place,...)
- Archivage partagé et accessibilité de l'information, une mise à disposition des données sans culte pesant du secret.



Les propositions

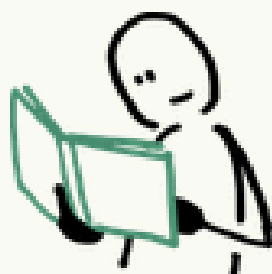
Thème 5: (Re)valoriser les métiers de la collectivité

Propositions

- 1** Développer / améliorer / renforcer la prévention physique et morale des agents, prévenir la démotivation, réfléchir au maintien dans l'emploi (augmentation de l'âge de la retraite), valoriser le travail des anciens, transmission du savoir-faire entre générations.
- 2** Communication interne/externe sur les métiers. En interne développer le vis ma vie, avoir la possibilité de tester de nouveaux métiers pour s'assurer que celui-ci convienne en cas de changements envisagés.

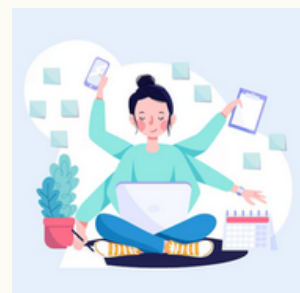
Autres idées

- Pour les nouveaux arrivants et les mobilités internes un accompagnement de la hiérarchie pour former, accompagner, favoriser les montées en compétences.
- En externe, informer les élèves et étudiants dans les établissements pour changer l'image du fonctionnaire et susciter des vocations.
- Moderniser les moyens de diffusion d'appel à candidature pour cibler de nouveaux profils.
- Communiquer plus précisément sur les avantages à postuler au sein de la collectivité (mobilité, salaire, participation employeur, dispositifs ergonomiques).



Ce qu'il reste à faire

Remise d'un livrable par la
Coop des Territoires au
Directeur Général des
Services avec toutes les
propositions.
(Janv.26)



intégration des propositions
par les directions, services
à leurs projets et retour à la
direction générale

Échanges avec le groupe
sur les projets et
dynamiques engagées
(Juin 26)

Mise en oeuvre
des propositions dans le
cadre du projet
d'administration

Evaluation et bilan
partagés.



Le bilan flash après la présentation



d'être écouté d'avoir la possibilité de modifier certaines choses d'avoir une opportunité de parole

**Désormais, vous avez le
sentiment ...**

d'être pris en
considération

de ne pas être seul
dans la difficulté

un espoir que les conditions
de travail évoluent

**Ce que vous
souhaitez par la
suite**

que cela aboutisse
que des solutions soient
mises en place

enrichissant
riche bienveillant

**Comment vous avez
trouvé l'échange**

important constructif

**Vos impressions après
les 5 séances de la
convention**

expérimentation/innovation

des méthodes d'animation

**rencontrer des nouveaux
collègues et services**

une intelligence collective

de la joie/une énergie
collective

interconnaissance

partager/échanger des

expériences

satisfaction personnelle

une réflexion

**Ce que la
convention vous a
apporté**

sortir de sa zone de confort

des connaissances

travailler en transversalité

évoquer le sujet important
de la qualité de vie au
travail

développement

