

**INTERVENTION DE ROGER MELLOUËT**  
**VICE-PRESIDENT DU CONSEIL GENERAL DU FINISTERE**  
**PRESIDENT DE LA COMMISSION FINANCES, EVALUATION ET SERVICE PUBLIC DEPARTEMENTAL**

**Séance plénière du Conseil général du Finistère du 16 décembre 2013**  
**DOB – Objectif stratégique VI**  
**« Agir pour un service public de qualité »**  
*(seul le prononcé fait foi)*

---

Monsieur le Président,  
Cher-es collègues,

Comme vous le savez, ce sixième objectif stratégique est essentiellement tourné vers notre fonctionnement interne, la gestion de nos effectifs et de nos moyens et la qualité du service public offert aux Finistériens.

Cette qualité du service public est d'autant plus essentielle dans le contexte difficile que connaît notre département. Les agents du Conseil général sont en effet très nombreux à être au contact des Finistériens en difficulté, qu'elle soit liée à l'âge, au handicap ou à la situation sociale, comme c'est malheureusement davantage le cas aujourd'hui. Aussi, il est impératif que le service public soit rendu au mieux pour accompagner ces situations difficiles mais également préparer et anticiper les projets qui permettent le développement de notre département.

Je salue donc les 3800 agents de notre collectivité qui mettent en œuvre au quotidien les politiques publiques décidées par notre Assemblée départementale dans le cadre du projet stratégique décliné depuis 2010. Cela demande parfois des adaptations plus ou moins profondes de l'organisation de notre collectivité et des pratiques professionnelles en place. Elles doivent tenir compte de la qualité de vie au travail de nos agents comme c'est le cas avec différentes actions mises en place et qui se poursuivront l'an prochain. Je pense par exemple cette année aux projets de direction qui clarifient les feuilles de routes des services ou à la communication interne pour bien partager les informations.

Je laisserai Georges Kergonna en dire davantage sur notre politique en termes de ressources humaines.

Cet objectif stratégique compte également comme axe de travail important la question de l'accessibilité de nos services. Cela comporte bien entendu la question de l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, sujet sur lequel notre collectivité s'investit beaucoup. L'ensemble des travaux planifiés pour respecter l'échéance de 2015 avance bien et nous pourrions dans un an dresser un bilan complet sur ce sujet où notre collectivité est – je le crois – exemplaire.

Mais l'accessibilité ne peut être résumée à un accès physique. Au contraire, l'accès « virtuel » via les nouveaux médias prend chaque jour plus de place dans nos relations avec les usagers. L'an prochain, nous procéderons au renouvellement du système d'information de la Solidarité avec le changement de 87 % des logiciels de ce domaine, entre 2014 et 2016. Les premiers outils renouvelés concerneront l'aide sociale et la MDPH. Et l'enjeu n'est pas mince car ses outils nous permettent de suivre les dossiers de 51 000 foyers finistériens sur la question de l'aide sociale et de 90 000 bénéficiaires pour la MDPH. Dans les années suivantes, ce sera le tour des systèmes d'information dédiés aux personnes âgées, au RSA, à l'enfance et aux assistants maternels...

Avec le déploiement de nouveaux téléservices et l'aboutissement de la démarche courrier/courriel, toutes ces modifications qui peuvent paraître uniquement technique répondent au contraire à la question suivante : *comment la modernisation des services du Conseil général améliore le service public rendu aux Finistériens ?*

Enfin, cet objectif stratégique retient également des actions visant à améliorer l'impact environnemental et social de l'activité du Conseil général

Pour 2014, l'éco-responsabilité du Conseil général se développera sur la base des initiatives déjà mises en place, tout en les enrichissant pour répondre au plus près aux objectifs du développement durable.

Ce sera le cas pour notre gestion du patrimoine bâti de la collectivité comme pour celle de notre parc de véhicules et engins routiers. Notons d'ailleurs que nous allons procéder à l'acquisition de nouveaux véhicules, soit hybrides, soit entièrement électriques, qui seront mis en service progressivement en 2014.

Un mot pour terminer sur l'évaluation de nos politiques. Bien entendu, nous poursuivrons le suivi-évaluation de nos politiques mais nous projetons en 2014 deux évaluations dites « ex-post » sur les thématiques « langue bretonne » et « personnes âgées ». Ces évaluations doivent permettre de tirer des enseignements globaux sur ces deux politiques publiques, avec l'aide de personnalités extérieures reconnues dans ces domaines.

Cet objectif stratégique est donc peut-être moins visible pour les Finistériens car davantage tourné vers l'interne de notre collectivité. Il n'en est pas moins important car les engagements que nous prenons ici sont garants de notre exemplarité en termes de développement durable et de service rendu aux Finistériens.