

Charte des engagements de service public de l'Université d'Évry



PRÉAMBULE

La charte des engagements de service public de l'Université d'Évry répond au besoin de donner du sens à notre action administrative en faveur de la formation, de la recherche, de la diffusion des connaissances et de la culture, pour préparer la jeunesse à être acteur du monde à venir.

Notre université née il y a trente ans peut être fière de son parcours et de sa trajectoire de convergence avec l'Université Paris-Saclay.

La recherche de l'Université d'Évry participe à notre positionnement international et de fait, au rayonnement de l'enseignement supérieur français. Nous œuvrons également à intégrer des concepts nouveaux dans des entreprises innovantes en cohérence avec les défis de l'Université Paris-Saclay à laquelle nous sommes associés.

Ce contexte est l'opportunité de nous transformer avec l'ambition de faire mieux, en construisant une administration moderne, performante et reconnue comme un pilier de l'université Paris-Saclay 2025.

Cette charte signe nos engagements actuels et futurs pour améliorer la qualité du service rendu à nos usagers, à nos partenaires et à notre territoire.

Expression directe de nos propres attentes en qualité de citoyen, elle est issue d'un travail collectif de tous les personnels lors de l'élaboration des projets des services pour soutenir la stratégie d'établissement, ainsi que d'ateliers dédiés en séminaire entre les directions et la gouvernance.

Cette charte marque notre volonté de nous améliorer progressivement en cette période animée d'impérieuses attentes de changement et de sens.

Il s'agit de simplifier notre action au quotidien, de la rendre intelligible, de manière responsable et durable, et partager ainsi cinq engagements de service public et un engagement complémentaire ayant trait à la qualité de vie au travail.

C'est à la fois une promesse individuelle et collective de service public parce que :

"Le service public n'est pas désincarné. Ce sont des hommes et des femmes qui le font vivre, c'est un esprit qui l'habite."

Gabriel de Broglie

Aurélia Carré de Lusca
Directrice Générale des Services



L'élaboration du projet des services a été l'occasion pour les équipes d'interroger leurs pratiques et leur organisation au regard du projet d'établissement, des évolutions sociétales et des nouvelles attentes des usagers.

Cette phase de réflexion a permis de construire un projet des services avec des valeurs communes.

1

Une administration unie et solidaire

- Partager des objectifs communs
- Développer la solidarité entre les services face aux contraintes de gestion et aux difficultés respectives

2

Une administration réactive et performante

- Renforcer notre fonctionnement et nos processus avec une logique de maîtrise des ressources et de développement d'outils d'aide à la décision
- Sécuriser les actes de gestion en garantissant réactivité et adaptabilité
- Affirmer notre légitimité à contribuer à l'élaboration du projet de l'établissement
- S'engager auprès de tous les acteurs sur la qualité du service rendu

3

Une administration soucieuse du bien-être des personnels

- Engager une démarche de simplification des processus
- Contextualiser les décisions, prendre le temps de les vulgariser
- Renforcer les dispositifs d'accompagnement des agents
- Réfléchir à l'optimisation des usages et des modalités de travail



Réinventer la continuité de service pour la garantir de façon effective

Assurer la continuité de service

c'est répondre aux besoins d'intérêts généraux sans autres interruptions que celles permises par la législation.

Au sein de notre établissement, ce principe de continuité de service peut se décliner en deux niveaux

1

L'accès en continu à un niveau minimal d'information au sujet de l'Université et aux services qu'elle propose pendant et en dehors des horaires d'ouverture.

2

L'accès continu, dans les horaires d'ouverture prévus par les structures, aux services proposés et aux informations complémentaires utiles aux différentes parties prenantes.

L'Université d'Évry et ses agents s'engagent à **réinventer la continuité de service pour la garantir de façon effective** notamment de la façon suivante :



En adoptant une posture de facilitation



En créant des outils et des procédures adaptés



En diffusant une information adaptée





Développer un accueil performant, bienveillant et non discriminant

Accueillir de façon bienveillante, dans le respect mutuel,

c'est permettre aux personnes accueillies d'être reçues dans de bonnes conditions matérielles et relationnelles. C'est aussi accorder à l'utilisateur le droit à l'erreur, notamment dans le cadre des démarches administratives, et œuvrer dans l'intérêt de l'utilisateur.

Accueillir de façon performante,

c'est garantir des réponses et accompagnements transparents, de qualité, et adaptés aux différentes situations.

L'Université d'Évry et ses agents s'engagent à **développer un accueil performant, bienveillant et non discriminant** notamment de la façon suivante :



En développant nos compétences



En créant des outils et des procédures adaptés



En diffusant une information adaptée





Être adaptable et favoriser la fluidité

3

Être adaptable,

c'est être en capacité de s'adapter aux évolutions de l'intérêt général, aux évolutions des besoins des parties prenantes et notamment des usagers. Il s'agit donc de pouvoir structurer, piloter et évaluer le changement.

Favoriser la fluidité,

c'est travailler ensemble pour un objectif commun, sur la base de pratiques et processus communément partagés.

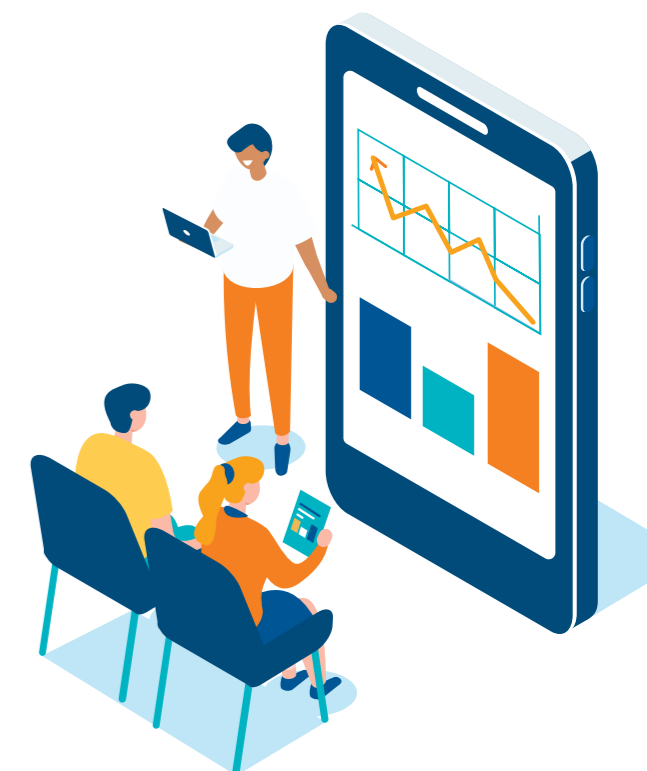
L'Université d'Évry et ses agents s'engagent à **être adaptables et favoriser la fluidité** notamment de la façon suivante :



En adoptant une posture de facilitation



En créant des outils et des procédures adaptés







Assumer un rôle sociétal dans le développement durable et la transition écologique


Être éco-responsable,

c'est intégrer les enjeux de la transition écologique et solidaire, du développement durable, tant dans ses politiques d'établissement que dans ses actes quotidiens. Cela consiste en l'identification et la limitation des impacts de son activité sur l'environnement.

L'Université d'Évry et ses agents s'engagent à **assumer un rôle citoyen dans le développement durable et la transition écologique** notamment de la façon suivante :

- 
En développant nos compétences

- 
En créant des outils et des procédures adaptés

- 
En diffusant une information adaptée





Être à l'écoute des usagers

Être à l'écoute des usagers,

c'est leur donner accès à des espaces permettant la remontée d'information. C'est également traiter cette information régulièrement, et l'utiliser dans le cadre d'un processus d'amélioration continue permettant de répondre à leurs attentes et besoins.

L'Université d'Évry et ses agents s'engagent à **être à l'écoute des usagers** notamment de la façon suivante :



En créant des outils et des procédures adaptés



En diffusant une information adaptée





Agir en faveur de la qualité de vie au travail pour favoriser la qualité du service public

Cet engagement complémentaire a pour objectif d'être en cohérence entre la qualité produite par les agents, en faveur des parties prenantes externes (exemple : usagers) et la qualité qui doit également être générée par et pour les parties prenantes internes, les agents.

Par ailleurs, il s'agit aussi de considérer la qualité de vie au travail comme agissant au service de la qualité de service.

Agir en faveur

de la qualité de vie au travail ,

c'est agir dans une dynamique participative en évaluant les pratiques de qualité de vie au travail de la structure et en les développant dans une logique d'amélioration continue.

L'Université d'Évry et ses agents s'engagent à **agir en faveur de la qualité de vie au travail** notamment de la façon suivante :



En adoptant une posture de facilitation



En développant nos compétences



En créant des outils et des procédures adaptés



Champ d'application de la charte



Tous les personnels individuellement ou collectivement s'engagent à respecter l'esprit de cette charte, à contribuer activement à tout ou partie des actions proposées pour une démarche d'amélioration continue et à terme une certification de notre activité de service public.

La direction générale des services se porte garante du respect et du suivi de cette charte aux bénéfices des usagers et partenaires mais aussi à l'égard de la gouvernance pour porter avec fierté les enjeux de transformation de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.