



## 3 QUESTIONS À FRÉDÉRIC LEHELON, DIRECTEUR, SUR LE NOUVEAU PROJET DE SERVICE

### ► La DIR Ouest se dote d'un nouveau projet de service pour la période 2021-2025. Pourquoi ce nouveau projet de service ?

Pour définir et faire partager la vision que la DIR Ouest souhaite développer dans les prochaines années dans le cadre son action de service public. Notre précédent projet de service arrivant à échéance, il était nécessaire de l'actualiser. Faire vivre notre projet de service et le faire évoluer, c'est montrer en effet que nous sommes attentifs aux évolutions de contexte, que nous savons les intégrer et que nous sommes une structure dynamique qui va de l'avant. C'est à la fois un moyen de partager collectivement un cap pour les prochaines années, un facteur d'attractivité pour le recrutement et un outil de communication stimulant vis-à-vis de nos partenaires comme les Préfectures ou les collectivités territoriales.

Un projet de service est en quelque sorte la vitrine et le reflet de ce que nous sommes : une administration engagée dans ses missions de service public et résolument tournée vers l'avenir et ses enjeux.

### ► Comment avez-vous choisi les différents axes et qu'est-ce qui change par rapport au précédent projet de service ?

Ce projet de service est en continuité avec le précédent, tout en intégrant les adaptations nécessaires liées aux évolutions de contexte ou aux nouveaux enjeux.

Dans la continuité tout d'abord, car nos missions de service public sont toujours les mêmes : garantir un niveau de sécurité pour tous, agents comme usagers, dans toutes les phases de l'exploitation et d'entretien de notre réseau. Entretien de notre patrimoine routier et le moderniser afin qu'il conserve son excellence, tant sur les chaussées que sur ses équipements et ses dépendances. Assurer un bon service à nos usagers, en phase avec leurs attentes de mobilité et d'information routière notamment. Nous avons donc retenu deux axes opérationnels, centrés autour de notre patrimoine et des usagers. Le tout en nous ancrant dans notre territoire où interagissent les citoyens, les collectivités et l'environnement.

Dans l'adaptation ensuite, en améliorant notre projet grâce à l'évaluation du précédent que nous avons conduite. L'écoute des CEI, des districts et des services du siège a montré qu'il était important de renforcer la place centrale de chaque agent dans son cadre professionnel. Nous avons donc retenu deux autres axes, centrés l'un sur l'agent, son environnement de travail et sa sécurité et l'autre sur la DIR elle-même pour nous adapter aux nouveaux enjeux en cours et à venir.

### ► Quels sont précisément ces nouveaux enjeux ?

Ils sont nombreux. Le premier d'entre eux, qui est plutôt une forte contrainte, est celui de la baisse des effectifs conjuguée à des niveaux importants de budgets et/ou des plans de relance. Il nécessite notamment de consolider nos compétences et d'adapter nos modes de faire pour chacune de nos missions, et répondre ainsi aux attentes fortes de nos usagers et de nos partenaires sur l'ensemble du territoire.

Le défi de la préservation de l'environnement et du changement climatique est un enjeu national, voire mondial, et il marquera également les prochaines années. A notre niveau, nous aurons à réinterroger nos pratiques, nos modes d'actions et notre exemplarité pour préserver la biodiversité et réduire notre empreinte carbone.

Dans un registre plus social, voire sociétal, nos usagers ont des attentes de plus en plus fortes en matière de qualité de service public et de participation dans les décisions de la vie publique. Les démarches d'écoute, de communication et d'association des partenaires et des citoyens vont donc aller grandissantes afin de renforcer l'efficacité de nos actions.

Enfin, les évolutions technologiques viennent offrir des opportunités dans toutes les composantes de nos métiers. Des innovations matérielles aux applications comme la main courante embarquée, la route connectée ou le relevé du patrimoine, en passant par le déploiement quasiment généralisé du télétravail, le numérique est présent au quotidien. La compatibilité des outils et l'accompagnement des agents dans leur appropriation sont deux des aspects à bien prendre en compte.



## AXE DIR OUEST



### POURSUIVRE LA MODERNISATION DE NOTRE ORGANISATION

- S'adapter aux évolutions nationales et locales
  - Réflexion sur nos missions / niveaux de service / organisation au regard de l'évolution des effectifs
  - Mise en adéquation effectifs / budget / organisation / missions



- Améliorer notre pilotage
  - Démarche qualité adaptée et opérationnelle
  - Instances de pilotage efficaces
  - Relations institutionnelles et partenariales dynamiques
  - Accompagnement et formation des cadres en fonction des enjeux
  - Échanges interservices et travail en réseaux constructifs



- Porter la transformation numérique au sein des services
  - Définition d'une politique de collecte, de partage et de gestion de données
  - Participation aux projets nationaux
  - Développement et déploiement des applications numériques adaptées aux besoins
  - Mise à disposition de matériels et d'applications adaptés aux nouveaux modes de travail
  - Accompagnement des personnels dans la transformation



- Construire des compétences individuelles et collectives pour s'adapter aux évolutions
  - Identification et développement des savoirs, savoir-faire et savoir-être à enjeux
  - Mise en place d'une politique de recrutement
  - Parcours professionnels performants adaptés aux besoins de la DIR et des agents

- Réduire notre empreinte écologique et renforcer notre rôle sociétal
  - Réduction de l'impact environnemental de notre réseau routier et de nos actions
  - Achat durable et actions favorisant l'innovation et l'économie locale



- Assurer l'efficacité des fonctions supports au service de tous
  - Rôle central réaffirmé des RH
  - Disponibilité, maintenance et modernisation des moyens matériels, informatiques et immobiliers
  - Soutenabilité de la chaîne comptable et budgétaire
  - Maintien de la sécurité juridique de nos missions

### GARANTIR LA SÉCURITÉ DES PERSONNELS ET AMÉLIORER LES CONDITIONS D'EXERCICE DES MÉTIERS

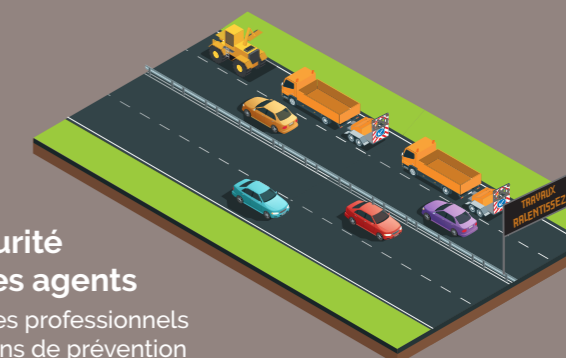
- Renforcer la cohésion et la coopération au sein de la structure
  - Coopération et écoute interne plus développées
  - Parcours d'intégration performant pour les nouveaux arrivants



- Proposer un cadre de travail permettant l'épanouissement professionnel de chacun
  - Mise en place du plan d'égalité professionnelle
  - Adaptation aux nouveaux modes de travail individuel, collectif et collaboratif
  - Intérêt des missions et sens donné à notre action
  - Accompagnement des agents en recherche d'évolution dans la DIR



- Améliorer la sécurité de l'ensemble des agents
  - Diminution des risques professionnels et finalisation des plans de prévention
  - Innovation et modernisation du parc de matériels roulants
  - Actions de sensibilisation auprès des usagers et professionnels



## AXE AGENTS

## AXE PATRIMOINE



### OPTIMISER LA VALEUR DU PATRIMOINE ET DU DOMAINE PUBLIC

- Améliorer la connaissance du patrimoine routier et immobilier
  - Cartographie de l'état du patrimoine et de ses dépendances
  - Contrôle et suivi technique du patrimoine



- Assurer la pérennité du patrimoine via son entretien courant
  - Exhaustivité et ajustement des politiques d'entretien courant
  - Élaboration du programme d'entretien selon les risques



- Développer de nouvelles approches de la gestion du patrimoine routier et immobilier
  - Recherche d'optimum sécurité / intervention / gêne / coût
  - Mise en place de partenariats innovants pour l'entretien et la valorisation du domaine public
  - Déploiement d'une stratégie de maintenance des équipements dynamiques



- Améliorer la valeur de notre patrimoine routier et immobilier par la modernisation et le développement de notre réseau
  - Réalisation des opérations de modernisation demandées
  - Réalisation de la maîtrise d'œuvre d'opérations de développement du réseau



### VEILLER À LA QUALITÉ DES DÉPLACEMENTS DES USAGERS ET DE L'OFFRE DE SERVICE

- Participer à la fiabilisation des temps de transport
  - Renforcement de l'observatoire du trafic et de la congestion
  - Organisation des chantiers en conciliant sécurité et gêne à l'utilisateur
  - Mise en œuvre des mesures de gestion de trafic



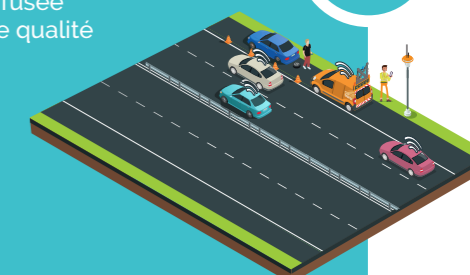
- Garantir la viabilité du réseau et la gestion de crise
  - Consolidation de l'organisation interne de la gestion de crise
  - Maintien de l'appui aux autorités, de la remontée d'informations, de la coordination des gestionnaires
  - Conditions d'intervention et délai de retour à la normale optimisés lors d'incidents
  - Actualisation des politiques d'exploitation du réseau



- Proposer des services en phase avec les attentes des usagers et des territoires
  - Développement des démarches participatives et d'association des usagers
  - Qualité de service à l'utilisateur en phase avec nos moyens et leurs attentes
  - Développement de l'intermodalité en lien avec les partenaires locaux
  - Mise à disposition d'aires fonctionnelles et accueillantes



- Développer l'information routière via la route connectée
  - Déploiement de la route connectée
  - Fiabilisation du recueil de l'information routière
  - Information diffusée aux usagers de qualité et innovante

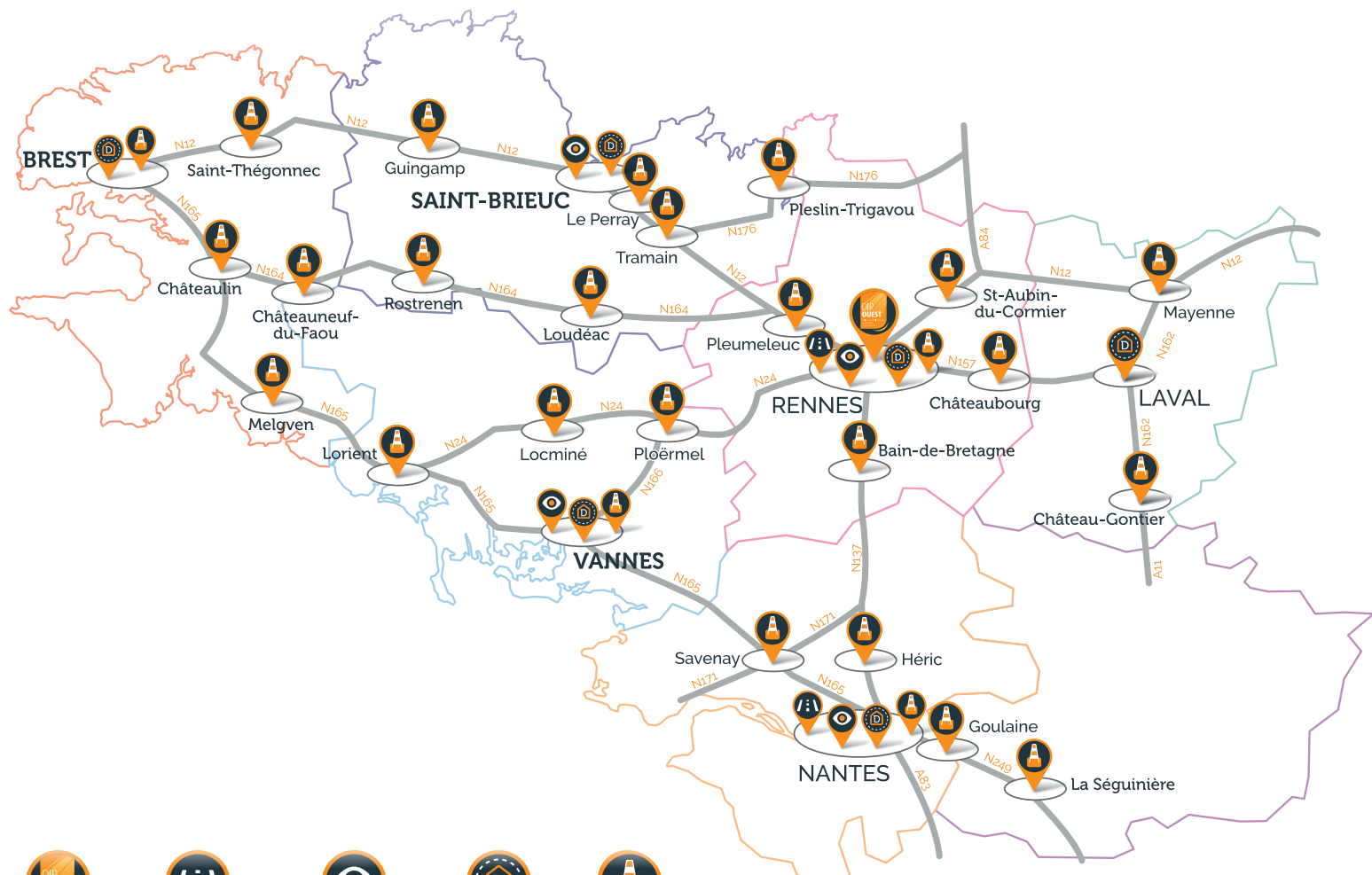


## AXE USAGERS

# DIR OUEST

Faciliter vos déplacements  
au quotidien  
et pour demain

## Un réseau structurant et implanté dans son territoire



Siège  
de la DIR



SIR : service  
d'ingénierie  
routière



CIGT : centre  
d'ingénierie  
et de gestion  
du trafic



District



CEI : centre  
d'entretien et  
d'intervention



## DIR OUEST

RENNES - Site Atalante Champeaux  
L'Armorique  
10 rue Maurice Fabre - CS 63108  
35031 RENNES CEDEX  
Tél. 02 99 33 45 55

[www.diro.fr](http://www.diro.fr)

  
**MINISTÈRE  
DE LA TRANSITION  
ÉCOLOGIQUE**

Liberté  
Égalité  
Fraternité

Direction Interdépartementale des Routes Ouest

[www.diro.fr](http://www.diro.fr)