

LA CULTURE DE TRAVAIL A L'ÉTAT



Crédit : Département de la cohésion sociale, République et canton de Genève, Magali Girardin©

INTRODUCTION

Pour renforcer la qualité du service public et garantir un environnement de travail attractif, l'État de Genève se forge une culture privilégiant les cinq principes suivants: responsabilisation, résultats, autonomie, confiance et collaboration.

Ces principes sont des repères qui guident les comportements et les actions des membres du personnel.

La **responsabilisation** renforce l'engagement en clarifiant l'impact des contributions et en valorisant l'expertise de chaque personne.

Les **résultats** mesurent la qualité des prestations à la population et permettent d'améliorer la performance des équipes via des indicateurs clairs.

L'**autonomie** crée un cadre propice à l'initiative en offrant notamment souplesse et droit à l'erreur.

La **confiance** remplace le contrôle par un dialogue ouvert, favorisant la motivation des membres du personnel.

La **collaboration** fédère autour d'objectifs partagés et stimule la créativité et l'innovation pour relever les défis collectifs.

L'État de Genève affirme ainsi sa volonté de bâtir une administration efficace, proche des besoins de la société et capable de soutenir ses équipes.




RESPONSABILISATION

De quoi s'agit-il ?

Atteindre les objectifs définis, garantir la qualité des prestations et assumer ses actions.

En tant que membre du personnel, qu'est-il attendu de ma part ?

- *J'organise mon travail pour délivrer les prestations attendues.*
 - *Je tiens mes engagements et respecte les délais convenus.*
 - *Je rends compte des résultats obtenus de manière transparente.*
 - *Je fais preuve de discernement dans l'utilisation des ressources à disposition.*
 - *Je contribue de manière proactive à la définition des processus et à l'organisation du travail.*
 - *Je reconnais mes erreurs et cherche à en tirer des apprentissages.*
- 




RÉSULTATS

De quoi s'agit-il ?

*Rechercher la performance,
en assurant un équilibre entre exigence,
sens du service public et efficience.*

En tant que membre du personnel, qu'est-il attendu de ma part ?

- *J'agis de manière cohérente avec les priorités du service.*
 - *J'évalue la qualité et l'efficacité de mon travail, en portant attention aux résultats produits et à leurs effets sur l'équipe, les usagères et usagers.*
 - *Je veille à l'avancement de mes activités et ajuste ma manière de faire si nécessaire.*
 - *Je m'assure de réunir les conditions de réussite : j'identifie mes besoins (outils, informations, soutien, coordination) et les remonte, si nécessaire, à ma hiérarchie dans les meilleurs délais.*
- 




AUTONOMIE

De quoi s'agit-il ?

Agir et décider dans son périmètre, en mobilisant ses compétences et connaissances.

En tant que membre du personnel, qu'est-il attendu de ma part ?

- *Je prends des initiatives sans attendre d'instruction systématique.*
 - *Je propose des solutions ou des améliorations concrètes face aux difficultés.*
 - *Je gère mes priorités et mon temps de manière efficace.*
 - *Je sollicite de l'aide ou un arbitrage lorsque cela est nécessaire.*
 - *Je partage régulièrement l'état d'avancement de mon travail.*
- 



CONFIANCE

De quoi s'agit-il ?

Se montrer digne de confiance et partir du principe que les autres le sont également.

En tant que membre du personnel, qu'est-il attendu de ma part ?

- *Je crois en la compétence, la bonne foi et la fiabilité des autres.*
- *Je fais preuve de cohérence entre ce que je dis et ce que je fais.*
- *Je partage les informations utiles de façon transparente et loyale.*
- *J'écoute sans juger la hiérarchie, ainsi que mes collègues, et j'exprime mes désaccords de manière constructive.*
- *J'accueille le feedback comme une opportunité d'apprentissage.*
- *Je fais preuve d'empathie et d'écoute dans mes relations avec les usagères et les usagers.*




COLLABORATION

De quoi s'agit-il ?

Construire ensemble des solutions adaptées, en valorisant la complémentarité et la diversité.

En tant que membre du personnel, qu'est-il attendu de ma part ?

- *J'implique les personnes concernées dans la réflexion et la mise en œuvre de solutions.*
 - *J'identifie les synergies possibles avec d'autres services, offices et/ou départements et développe mon réseau.*
 - *Je contribue activement aux échanges collectifs et à l'atteinte des objectifs de l'équipe (réunions, ateliers, etc.).*
 - *Je fais preuve de solidarité, valorise les contributions des autres et reconnais leurs réussites.*
 - *Je recherche le compromis lorsque les intérêts divergent.*
- 

5 PRINCIPES



RESPONSABILISATION



RÉSULTATS



AUTONOMIE



CONFIANCE



COLLABORATION