RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

CONFIDENTIEL

Evaluation de l'organisation et du fonctionnement des secrétariats généraux communs départementaux (SGCD)

Tome 3 : Pièces jointes

INSPECTION GENERALE DE L'ADMINISTRATION	INSPECTION GENERALE DES AFFAIRES SOCIALES	INSPECTION GENERALE DE L'ENVIRONNEMENT ET DU DEVELOPPEMENT DURABLE	CONSEIL GENERAL DE L'ALIMENTATION, DE L'AGRICULTURE ET DES ESPACES RURAUX	INSPECTION GENERALE DES SERVICES DE LA CONSOMMATION, DE LA CONCURRENCE ET DE LA REPRESSION DES FRAUDES
N° 22076-R	N° M2022-080	N° 014681-01	N° 22095	N° IGS/2023/04/2392

– Mai 2023 –

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

INSPECTION GENERALE DE L'ADMINISTRATION	INSPECTION GENERALE DES AFFAIRES SOCIALES	INSPECTION GENERALE DE L'ENVIRONNEMENT ET DU DEVELOPPEMENT DURABLE	CONSEIL GENERAL DE L'ALIMENTATION, DE L'AGRICULTURE ET DES ESPACES RURAUX	INSPECTION GENERALE DES SERVICES DE LA CONSOMMATION, DE LA CONCURRENCE ET DE LA REPRESSION DES FRAUDES
N° 22076-R	N° M2022-080	N° 014681-01	N° 22095	N° IGS/2023/04/2392

CONFIDENTIEL

Evaluation de l'organisation et du fonctionnement des secrétariats généraux communs départementaux (SGCD)

Tome 3 : Pièces jointes

Éric DELZANT	Martial METTENDORFF	Marie BONNET-JACQUI	Anne CROZAT	Jean FOUCHÉ
Inspecteur général de l'administration	Inspecteur général des affaires sociales	Inspectrice générale de l'environnement	Inspectrice générale de l'agriculture	Inspecteur général des services CCRF
Baptiste MANDARD	Valentine FOURNIER	Vincent MOTYKA		Nicole NESPOULOUS
Inspecteur de l'administration	Inspectrice des affaires sociales	Ingénieur général des ponts, des eaux et des forêts		Inspectrice générale des services CCRF

– Mai 2023 –

SOMMAIRE

Pièce jointe n°1 : Note du groupement des SGCD 7

Pièce jointe n°2 : Résultats enquêtes SGCD auprès des DDTM dec2022 11

Pièce jointe n°3 : Documents remis par les OS des SGC outre-mer 29

Pièce jointe n°4 : Documents transmis par les OS des SGCD 39

Pièce jointe n°5 : Note de la DAC Guadeloupe 73

Pièce jointe n°1 : Note du groupement des SGCD

Groupement des directeurs de SGCD

Saint-Brieuc, le 04/04/2023

Le groupement des directeurs de SGCD
à
Monsieur le préfet
secrétaire général du ministère de l'intérieur

Monsieur le Préfet,

Les secrétariats généraux communs départementaux ont plus de deux ans d'existence. Nous sommes pleinement investis dans la réussite de nos services et croyons sincèrement au bien fondé de cette réforme, c'est d'ailleurs en ce sens que nous nous sommes exprimés auprès de la mission inter-inspections d'évaluation des SGCD.
Nous avons une vision globale de l'ATE, nous pouvons proposer des pistes de rationalisation, nous maîtrisons désormais notre environnement professionnel et sommes en capacité d'apporter une réelle plus-value pour aider les structures dans leur pilotage et leurs prises de décision.
Nos équipes sont agiles et réactives et capables de se mobiliser sur des chantiers emblématiques et à forts enjeux. Un seul exemple, l'organisation en une semaine du vote à l'urne pour toutes les DDI dans le cadre des élections professionnelles

Nous mesurons l'implication de vos services, en particulier de la DMATES, pour faciliter l'exercice de nos missions et soutenir nos services.

Cependant, comme évoqué lors de notre dernière rencontre avec votre prédécesseur, nos principales problématiques subsistent :

•**La cartographie des points NBI à attribuer aux SGCD :** Le fait nous n'ayons aujourd'hui aucune avancée sur ce dossier n'est pas un bon signe à donner à nos services en termes de valorisation et de reconnaissance du travail accompli depuis la création des SGCD. Il existe à ce titre des disparités entre SGCD, entre ceux qui ont pris la décision, dès le départ, d'utiliser les points à leur disposition et ceux qui ont attendu les instructions.

•**Les chantiers de convergence RH :** force est de constater que même si la volonté existe, que le MI est proactif sur ce dossier, nous nous heurtons à une inertie importante des autres ministères. La convergence des processus RH stagne pour ne pas dire régresse. En effet à chaque nouveau dispositif apparaissent de nouvelles modalités et de nouvelles divergences de procédures. Ce qui semble être calé en interministériel (forfait mobilité durable, CET, ...) se traduit finalement par des procédures différentes.
Nous ne sous-estimons pas la difficulté de modifier des modes de fonctionnement ancrés dans chacun des ministères de l'ATE, nous sommes conscients que nous sommes une petite partie de leur périmètre d'intervention, mais les annonces sur ces chantiers créent de l'espoir chez nos gestionnaires et leur motivation s'effrite.

•**La toujours difficile reconnaissance, voire difficile acceptation des SGCD :** notre inscription dans le paysage interministériel local n'est pas stabilisé et reste problématique, tant de la part de certains membres du corps préfectoral, que par certains directeurs de DDI, agents ou représentants des personnels. De nombreux collègues nous font remonter des prises à partie régulières allant jusqu'à

employer le terme de « SGCD bashing . Les SG de DDI et les DRHM étaient soutenues en interne dans leurs actions et leurs difficultés étaient appréhendées par la communauté de travail. Aujourd'hui perçu comme une « entreprise extérieure, » il n'y a plus de filtre et il est très aisé pour les structures et les agents que nous soutenons de pointer le SGCD comme responsable des dysfonctionnements, alors même que les sujets vont au-delà de nos compétences ou de nos périmètres d'intervention. Ceci entraîne parfois des exigences démesurées au regard de nos moyens.

•**Le pilotage local du SGCD :** il reste problématique malgré nos différentes alertes et malgré les consignes émanant du niveau national. Nous avions alerté sur le fait que dans de nombreux départements, le pilotage, pour ne pas dire le management des SGCD, était transféré au secrétaire général de préfecture, avec un regard du préfet, qui parfois le porte à considérer que le SGCD reste un service de la préfecture, voire à s'en désintéresser, ce qui n'est pas sans lien avec les relations parfois difficiles avec les entités bénéficiaires. Par ailleurs, la notion d'autorité fonctionnelle, partagée entre SG de préfecture et directeurs de DDI, nous met en réelle difficulté et nous place depuis le départ dans un rapport de subordination qui nous fragilise, nous laisse trop peu de marges de manœuvre et réduit nos capacités de décision, voire, parfois, a pour effet de remettre en question notre autorité, notre engagement, notre légitimité et notre bien être.

•**L'organisation du pilotage des DDI :** une bonne partie des DDI n'ont pas pris le virage SGCD et a tendance à se désengager de ce qui continue à relever de leur responsabilité : pilotage des instances de dialogue social, relation avec les organisations syndicales, prise de décisions sur le volet RH, stratégie RH, responsabilité de l'employeur en matière de santé et sécurité au travail…

Nous vous faisons également part d'un ressenti pouvant parfois relever de la souffrance de certains de nos collègues et services qui demanderait à être mesurée et traitée .

Afin d'aider nos jeunes structures, nous souhaitons nous engager et travailler avec vous pour faire des propositions sur les chantiers suivants.

•La reconnaissance de nos services comme service déconcentré de plein exercice : Nous ne sommes pas une DRHM bis et il est important de le réaffirmer au niveau national. Les agents des SGCD doivent être valorisés : CIA, avancements. Nous mesurons l'effort de CAIOMIsation de l'ensemble des directeurs de SGCD, mais quid des directeurs adjoints. Á notre question sur la généralisation des emplois DATE sur tous les postes de direction, il nous a été répondu que certains emplois sont plus à enjeux que d'autres. Est-ce à dire qu'être directeur adjoint d'une DDETS à 60 agents comporte plus d'enjeux qu'être directeur d'un SGCD de 80 agents ?

•Un travail de clarification de nos missions au niveau national : le partage clair des responsabilités entre structures soutenues et SGCD est indispensable, les contrats de service ne suffisent pas et une négociation en local nous place dans un rapport de force clairement défavorable. Pour cela nous souhaitons engager un travail avec les deux groupements de DDI et la MAVATE. Une attention particulière devra également être portée aux SGCD en chef lieu de région et leur articulation avec les missions des SGAR.

•En lien avec la proposition précédente, un questionnement sur l'adéquation missions-moyens nous paraît à ce stade plus qu'urgent. Les missions mal calibrées au moment des préfigurations, des sujets transversaux qui nous sont confiés, la montée en puissance de sujets prégnants comme l'immobilier, le transfert de charge des administrations régionales et centrales en matière RH et les sujets transversaux nous incombant, nécessitent un vrai débat avec l'ensemble des ministères de l'ATE.

•Il nous paraît également important de mener une réelle réflexion sur la notion de qualité de service, sur la mesure de la performance de notre structure. Et plus généralement, il conviendra de s'interroger sur la raison d'être des SGCD. Sommes nous un prestataire de service ou un service support travaillant de concert avec les structures métiers.

Nous restons mobilisés autour de la réforme OTE, nous croyons à sa réussite et constatons les progrès déjà réalisés. Nous sommes inquiets du turn-over dans nos services et sur l'attractivité de nos missions qui nous semblent ô combien importantes. Des signes forts sont attendus : clarification des missions, cartographie NBI, convergence et stabilité des procédures, notamment dans les domaines RH et numériques et valorisation des missions que nous portons. Il nous paraît important de consolider la place particulière et singulière des SGCD au sein de l'administration territoriale.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le préfet, l'expression de mon profond respect.

Pour groupement,
La présidente

Karen JOUAN

Pièce jointe n°2 : Résultats enquêtes SGCD auprès des DDTM dec2022

GROUPEMENT des DDT(M)

Atelier RH

Résultats de l'enquête sur la mise en place des SGCD

Document de travail V2 – 23 décembre 2022

Contexte :
Le groupement des directrices et directeurs de DDT(M) a été contacté pour participer à la mission interministérielle d'évaluation des SGCD (lettre de mission du 26 juillet 2022, rendu prévu pour la fin du 1er trimestre 2023).
Pour avoir une vision la plus large possible du dire des DDT(M) sur le sujet, l'atelier RH a proposé à l'ensemble des directions un questionnaire (ouvert du 13 novembre au 6 décembre 2022), dont voici les résultats exhaustifs, complétés de commentaires. Une synthèse est également proposée en introduction.
58 départements ont répondu, ce qui constitue un échantillon relativement représentatif.

Synthèse des résultats obtenus

L'exploitation du questionnaire amène au constat d'une très grande hétérogénéité des situations. Il y a d'une part des très mécontents et d'autre part des satisfaits / très satisfaits, et très peu de « ventre mou » classique dans une courbe de Gauss. Cela tient sans doute aux éléments qualitatifs demandés qui reflètent assurément des réalités locales mais qui, mis bout à bout, ne conduisent pas à de la nuance.

Globalement, il semble que les SGCD fonctionnent mieux :
- lorsque les collaborateurs "ex SG-DDT" ont rejoint le SGCD, en particulier pour les RH ;
- lorsque la direction du SGCD s'est "émancipée" de la préfecture (question de caractère et d'appui des DDI aussi) et joue son rôle de prestataire "tous clients" ;
- lorsque le préfet / le SG ont intégré ce positionnement ;
- lorsque l'antériorité de fonctionnement, quand elle était positive, a perduré ;
- lorsque la proximité géographique entre les structures le facilite.

La taille des SGCD crée aussi très certainement des différences sur l'état de la relation avec les DDI. Un SGCD à 140 agents, avec une bonne équipe de A+, ne fournit pas le même service qu'un SCGD à 40 agents. Cette analyse reste à creuser, il faudrait essayer de caractériser par des exemples les deux extrêmes.

Il est également à noter une grande hétérogénéité de l'organisation et des missions des référents SGCD ; un socle de missions, restant à définir, pourrait être utile. Cela suppose aussi un travail sur le profil du référent. Attention à traiter ce sujet avec souplesse : souvent ceux qui ne disposent pas de référent ont mis en place un cadre de travail adapté qui fonctionne bien, il n'est pas utile d'imposer ce poste dans ce cas.

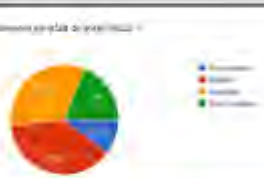
La nécessité de réaliser la convergence des procédures RH est primordiale : les SGCD ont sans doute été mis en place trop tôt, ce qui a rendu extrêmement complexe la mise en route et a fait qu'un grand nombre sont encore loin d'avoir atteint un mode de fonctionnement normal. Il est notamment extrêmement coûteux en temps et décourageant que certaines DDI reçoivent des tableaux (promotions, primes…) non vérifiés et préremplis par le SGCD.

Enfin, il ressort des réponses apportées que, sauf dans de très rares cas, le volet stratégique a été totalement perdu pour les DDT(M) : les capacités à anticiper, à conseiller, à appuyer le pilotage interne de la DDT(M) ne sont plus là, et constituent une charge de travail supplémentaire pour les équipes de direction.

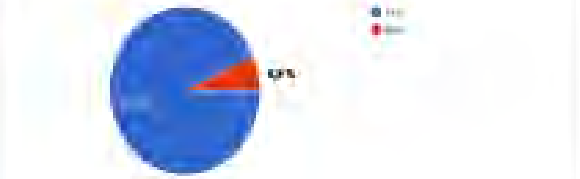
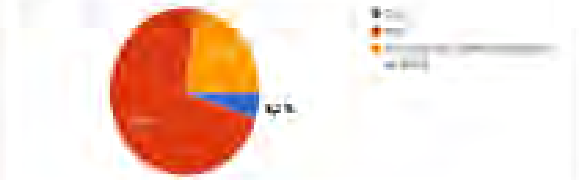
Sommaire des questions posées et réponses apportées

1. Évaluation générale....2
2. Gouvernance et fonctionnement général....3
3. Gouvernance et fonctionnement spécifique DDTM – SGCD....6
4. Niveau de service, facteurs de réussite et freins....10
5. Sujets RH....15
6. Gestion budgétaire - Comptabilité....20
7. Immobilier - logistique....24
8. Informatique et systèmes d'information (ex-SIDSIC)....27
9. Référents de proximité....31
10. Temps passés par l'équipe de direction....36

1. Évaluation générale

Résultats	Commentaires
	Quasi 50/50 entre satisfaits et insatisfaits. À noter cependant qu'un DDT(M) sur 5 est très insatisfait de son SGCD.

2. Gouvernance et fonctionnement général

Résultats	Commentaires
	Quand ce n'est pas le cas, le référent de proximité y est très souvent présent.
	
	Là aussi, c'est le référent de proximité qui souvent représente la DDT(M) au CODIR SGCD.
	Grande hétérogénéité sur cette question

Résultats	Commentaires
	Un DDT(M) sur 2 estime avoir besoin d'un nombre plus fréquent de COPIL
	

Commentaires libres : (35 réponses)
Les dates sont calées uniquement sur la base de l'agenda du préfet (ou du SG en son absence), ne permettant pas toujours la participation de la DDT. La plupart du temps l'ordre du jour se résume à un point. Il n'y a pas eu de compte rendu de ces réunions jusqu'à présent.
Passé le temps de la mise en place, le copil n'a plus été réuni. Il n'y a plus de gouvernance partagée avec les DDI, la préfecture - Secrétariat Général pilote le SGCD seul
Fonctionnement correct de la gouvernance qui est sous pilotage du dir du SGCD plus que du SG préfecture
La participation du SGCD au CODIR de la DDT est plus théorique que réelle : il n'y participe qu'une fois sur deux, et ne reste que la moitié du temps quand il y participe.
En plus des COPIL, réunions plus régulières d'un DDTECH sous la présidence du SG
La fréquence des COPIL a été validée dans le contrat de service avec le SGCD
La directrice du SGCD est sous l'eau. Elle a promis de venir en CODIR DDT mais ne le fait jamais. Les COPIL du contrat de service devrait être mensuel : il y en a au mieux un par semestre
C'est notre référent SGC qui participe au CODIR DDTM. Il se trouve que le référent était directeur adjoint du SGC mais ce n'est plus le cas depuis le mois de novembre
Une bilatérale DDT-SGCD est organisée tous les 15 jours, en présence de l'ensemble des chefs de service du SGCD.
Aucun échange stratégique avec le SGCD. La DDTM sollicite une réunion avec le SGCD lorsque les problèmes s'accumulent de trop (2 fois en 2022) et que le SGCD n'y répond pas.
Al participé à 1 ou 2 CODIR SGCD ; le référent de proximité participe à nos CODIR
Les COPIL sont complétés par des points RH mensuels. Les comptes-rendus des COPIL ne reflètent que partiellement les échanges.
on constate un décalage dans les moyens mis en oeuvre entre Pref et DDI
Les COPIL SGCD ne sont pas réellement efficaces pour régler les problèmes du SGCD et améliorer son

fonctionnement et sa performance. Augmenter leur fréquence ne ferait dans ce contexte que rajouter à tous inutilement de la charge.

COPIL purement descendant sans intérêt pratique en matière de gestion

Importance d'avoir des instances de pilotage régulière. Depuis peu, mise en place de bilatérale mensuelle direction SGCD/ direction DDT, retour très positif

Il y a un louable effort de pilotage partagé. Le SGC participe occasionnellement, et à la demande au Codir de la DDT, lorsque l'ordre du jour l'exige.

Le COPIL annuel ne sert à rien, le SGCD dresse le bilan du mobilier commandé, des ordinateurs achetés .... et ne s'interroge pas sur sa prestation.

Il n'y a pas de codir préfecture mais un codir Préfet avec services préfecture, DDI, UD Drieat, élargi une fois par mois à DSDEN, DDFIP, ARS et UDAP.

Quels que soient les échanges, une forme d'opacité perdure

Pas de pilotage partagé du SGCD, opacité la plus totale

Tenue régulière de bilatérale Direction de la DDT / Direction du SGCD (toutes les 6 semaines en moyenne) + points réguliers Direction de la DDT / Référent SGCD pour la DDT (en fonction de l'actualité) + bonne réactivité de la Direction du SGCD en fonction des besoins particuliers exprimés par la Direction de la DDT.

Le COPIL SGCD avec le préfet ou SG n'est pas très utile. Ce sont les réunions bilatérales DDT/SGCD ou les CODIR préfecture qui suffisent à la gouvernance du dispositif.

Le COPIL n'est pas présidé par la préfète, et montre les divergences de vues entre un service mutualisé au service des services et un souhait d'harmoniser les fonctionnements, sous couvert d'une facilité pour le SGC ou d'une vision théorique

Revue mensuelle direction DDT / direction sgcd - COPIL SGCD prévus mais non tenus

Les COPIL sont trop généralistes et ne traitent pas des fonctionnements internes des DDI, il s'agit surtout d'infos descendantes (gestion véhicules, budget, etc...)

La gouvernance mentionnée dans la convention (COPIL présidée par le préfet, comité technique avec le SGC et les directeurs ou directrices des DDI) ne sont pas mis en place

un seul en 20 mois d'existence du sgcd, pour enfin faire un bilan

Le SGCD est devenu un service de préfecture qui fait passer systématiquement la préfecture avant les DDI

J'ai répondu que j'étais satisfaite du SGCD car sur les volets logistique et informatique le service rendu est satisfaisant en revanche le compte n'y est pas sur le volet RH qui est un point majeur et de mon point de vue la principale perte par rapport à la situation antérieure avant réforme. Je pense qu'il y a un vrai problème de moyens (pas assez d'agents pour l'ensemble des structures) et peut être aussi de montée en compétence sur les différentes spécificités RH des différents ministèreds

c'est la référente de proximité qui participe au Codir DDT sur les parties intéressant le SGCD puis elle quitte pour les autres points à l'ordre du jour.

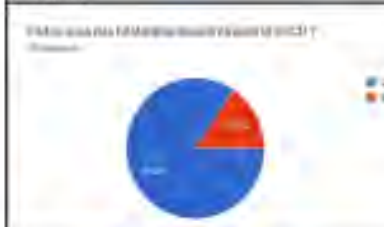
Dans cette période d'installation du SGCD, des COPIL plus fréquents auraient été utiles en particulier pour associer plus clairement les DDI au pilotage du SGCD, et à la mise en place d'une stratégie partagée (RH, budget...)

Il existe un lien direct entre l'équipe de direction de la préfecture (cad les sous-préfets / SGP) et les équipes du SGC qui n'existe pas entre l'équipe de direction de la DDT et les équipes du SGC.

La référente de proximité participe au CODIR de la DDT et au CODIR du SGCD ce qui permet de faire le lien.

Les COPIL sont des "chambres d'enregistrement" des décisions du Préfet. Il n'y a pas vraiment de discussion sur les sujets présentés, ni de préparation en amont, et parfois pas de concertation ou de recherche de consensus sur des décisions importantes.

3. Gouvernance et fonctionnement spécifique DDTM – SGCD

Résultats	Commentaires
	Les bilatérales sont globalement un outil de fonctionnement mis en place
	Ces bilatérales se tiennent majoritairement une à deux fois par mois
	
	

Résultats	Commentaires
	
	

Commentaires libres : (39 réponses)

Le modèle de contrat de service est globalement inadapté au besoin. Il paraît lourd et assez peu pertinent d'investir plus dans ce sujet.

Le contrat de service est issu du modèle type qui ne correspondant pas totalement au fonctionnement DDTM-SGCD. IL faut encore attendre de stabiliser complètement les relations avant de mettre à jour le contrat de service sur une base factuelle. Je vois 2 fois par semaine mon référent SGCD qui est la dir adj du SGCD.

Document établi pour "cocher une case" au démarrage, mais pas d'analyse au long cours de sa déclinaison.

Ne présente pas de problème de mise en œuvre coté DDT

Un peu éloigné du pilotage quotidien

Le contrat de service a été un "passage obligé" : la préfecture a coché la case mais rien n'est mis en œuvre. Indicateurs pas suivis, codil mensuel pas tenu, ...

Le contrat de service a été signé par la DDT sur la demande insistante et non négociable du préfet, sans possibilité de le faire évoluer, y compris sur des points très légiteur.

Le service est assuré de manière factuelle mais sans adosrt de pilotage à la direction : les initiatives sont à charge de la DDTM

C'est à la fois un texte touffu où il reste difficile de retrouver simplement le qui fait quoi, et qui peut souvent devenir un paravent. Sur certaines missions relevant clairement de la RH (ex. gestion du vivier de candidatures pour les vacations pac), fin de non-recevoir, car cette mission n'était pas inscrite au contrat de service ... NB - c'est bien le seul service de l'Etat qui contractualise à ce point avec ses bénéficiaires !

Le contrat de service a trouvé son utilité à la mise en place du SGCD. Deux années plus tard, les relations étroites entre les deux directions ne rendent plus nécessaires un quelconque suivi formel du contrat de service.

La DDTM est la seule DDI à avoir lu et demandé des modifications au contrat de service avant de le signer. J'ai dû demander 3 fois les mêmes modifications pour que le SGCD accepte de les prendre en compte (ex :

prise en charge des sites de la DDTM et pas seulement le siège, modifications des indicateurs de résultat). Mais, en fonctionnement, le SGCD travaille comme si ces ajustements n'existaient pas (ex : très peu de prise en charge des sites distants, pas de bilan annuel sur la base des indicateurs de résultat).

Le contrat de service devrait se résumer en une ligne: "Le niveau de service rendu par le SGCD doit être équivalent à celui que fournissait le SG de la DDT". Ce n'est pas le cas chez nous actuellement.

travail intéressant mais peu de temps pour le suivre

Le contrat de service est pertinent mais il n'est pas réellement suivi d'effet. De même, les points hebdomadaires sont pertinents et font l'objet d'un suivi, mais les choses n'avancent pas d'une semaine sur l'autre en raison des grandes difficultés du SGCD à produire (il est embolisé par le quotidien, qui sature sa capacité à faire).

de fait, il apparaît important de relire régulièrement ce contrat et de le partager avec les chefs de services de la ddi et du sgcd

Le principe d'un contrat signé par des DDI par délégation du préfet avec le préfet lui même est une aberration. Une note de service concertée serait bien plus utile qu'un contrat type imposé par l'administration centrale co-signé par pure forme.

Il reflète assez mal la réalité du quotidien avec deux écueils réguliers : soit le SGC cherche à se décharger sur les DDI, soit il cherche à harmoniser des sujets qui ne le nécessitent objectivement pas.

Il cale un bureau en quelque part. Je précise que je fait un point tous les 15 jours avec la référente de la DDT, qui elle même s'use un peu ensuite avec les différents pôle du SGCD à essayer de faire en sorte que mes demandes se concrétisent, car le directeur n'a qu'un chef : le préfet.

suivi en comité trimestriel, pas souvenir d'un suivi point par point

La question des BOP métier perdure. Dès que le mot métier apparaît, le SGCD ne se sent plus concerné. Un exemple: les assurances automobiles ou la vignette crit'air sur des véhicules autrefois achetés sur des crédits MASA. La DDTM réinvestit des sujets support, dont les effectifs sont partis au SGCD.

Le contrat de service pose un cadre qui permet de bien définir les termes du service offert et les limites de prestations. Pour autant, il est suffisamment souple pour permettre l'évolution du service et la réalisation de ce qui n'avait pas été prévu initialement.

Pour tout dire : je ne me souviens plus du contrat de service... Sic...

Le Contrat de service porte une injonction contradictoire puisqu'il fige les attendus alors qu'on attend une certaine "plasticité" du SG.

exercice contraint et qui n'a pas permis de reprendre l'exhaustivité des actions et missions du SG de la DDT: il reste des missions en suspension

Au quotidien, les échanges priment sur le contrat de service

Le contrat de service n'est pas appliqué. Les engagements du SGC ne sont pas tenus. Les indicateurs de suivi ne sont pas partagés avec les DDI. Les fiches de procédures prévues ne sont pas toutes réalisées, et celles rédigées n'ont pas été construites en partenariat avec les DDI

nouvellement arrivé en 85, je n'ai pas particulièrement examiné ce contrat de service, le modifier n'apportera pas beaucoup d'améliorations

C'est un document que je ne regarde jamais.

Les bilatérales SGCD DDT sautent systématiquement au profit de réunion en préfecture. Le SGCD n'a pas les moyens de respecter tous les contrats de service

pas grand chose car il y a la théorique et la pratique et ce qui compte c'est la pratique qui n'y est pas sur le volet RH

Il faut l'actualiser avec l'arrivée du nouveau directeur SGCD et des nouvelles directions DDT. DDESPP et SG

En cours de révision, mais avec l'obligation de priorisation des missions, tant les difficultés de fonctionnement sont fortes, sur des points essentiels (RH, finances, logistique).

De bonnes intentions non suivies dans les faits, indicateurs jamais renseignés.

Le contrat de service a été rédigé rapidement sans traduire un véritable projet de service

Il gagnerait à être moins général et avec des indicateurs plus concrets

Il est inadapté dès sa conception et ne prend pas en compte tout un tas de missions, telles que la prévention, qui revient exclusivement aux DDI alors qu'elles ne disposent plus des moyens humains pour s'en occuper.

La référence à un contrat n'est pas pertinente, ce qui compte ce sont les relations au jour le jour.

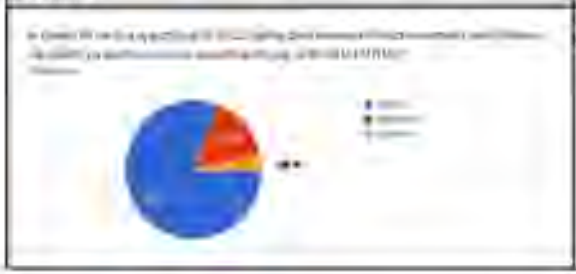
Document très formel.

Le SGCD est en cours de définition de son projet de service, Il devrait dans ce cadre faire un point sur le contrat de service.

En l'absence de contrat de service...

... sur quelles activités auriez-vous souhaité un appui ou une prise en charge du SGCD ? (4 réponses)
suivi des BOP métier, participation à la vie interne (séminaire, organisation AG, évolution du règlement intérieur, ajustement RIALTO, gestion ASP...)
Le partage du contrat de suivi et son actualisation annuelle
appui renforcé sur la logistique et la RH. Les aspects informatiques fonctionnent bien.
compta et stratégie de suivi ETP

4. Niveau de service, facteurs de réussite et freins

Résultats	Commentaires
	4 DDT sur 5 estiment avoir un service rendu inférieur

Quels facteurs de réussite identifiez-vous dans votre fonctionnement avec le SGCD ? (51 réponses)
Elargissement du circuit de l'information (à la préfecture, à la DDSETSPP) sur certains sujets permettant parfois de trouver des solutions qu'on n'aurait pas trouvées seul. Possibilités de mutualisation de certains contrats, de certaines dépenses.
Qualité de l'équipe de direction du SGCD, présence de personnels ex-DDT dans l'équipe RH
Les agents du SGCD sont à 80 % issus des Services et ont poursuivi leurs missions et y sont attachés
Effet de masse avec des gains d'échelle en particulier dans la logistique, entretien, immobilier, Spécialisation qui permet une réponse plus professionnelle
la bonne articulation
existence d'une référente de proximité / bonne volonté des agents du SGCD
Disponibilité du référent directeur
repyramidage interne SGCD, formalisation de procédure, outils de suivi des demandes, organisation de "SG relais" au sein des DDI
transversalité avec la DDETSPP plus facile
Directrice de bonne volonté
La mise en place depuis septembre d'une référente de proximité
bonne volonté des agents du SGCD et de la responsable du SGCD, bonne volonté de la direction DDTM, des cadres de la DDTM et des agents de la DDTM
La vitesse acquise et l'existence des agents qui soutient qui y ont été intégrés ... mais cette vitesse acquise tend à diminuer avec le temps ! Une plus grande harmonisation des référentiels / des pratiques entre les services bénéficiaires
Une grande proximité (en centre-ville de Belfort) entre les services, des relations de confiance et bienveillantes entre les deux directions.
* sens du service envers les DDI (aujourd'hui le SGCD fonctionne prioritairement pour ne pas dire quasi exclusivement pour la préfecture) : le SGCD a-t-il pour réel objectif d'assurer un service de qualité auprès des DDTM ? ex : le directeur du SGCD a été invité au dernier CT. Il n'a pas répondu à mon invitation et n'est pas venu. * partage d'une culture commune (collaboration, échanges, ...) : ex de SGCD fonctionne uniquement par tickets incidents pour lesquels la DDTM n'a pas de suivi, pas de réponse, ...* curiosité et adaptation (le SGCD ne cherche pas à connaître les missions de la DDTM et calque un fonctionnement prêt sans chercher à répondre aux spécificités) : ex : le SGCD estime que la DDTM a trop de véhicules (malgré la démonstration des nombreuses missions de terrain que nous menons) et a pris 1 voiture DDTM pour la donner au SIDSIC et a déjà sollicité le prêt d'une voiture DDTM pour le SIDPC (qui allait en formation à Paris mais ne souhaitait pas prendre le train !)
service SG DDT très dégradé avant la mise en place du SGCD ; proximité physique avec le SGCD ; bonne
entente entre les directeurs
La réactivité et l'appui du SIDSIC
une référente de proximité DDT très efficace et qui suit les dossiers DDT avec un fort engagement, comblant ainsi les manques du SGCD. Des anciens agents DDT encore présents au sein du SGCD
S'il faut vraiment indiquer quelque chose : peut simplifier la coordination avec les autres DDI lorsque sur le même site
très bonne maîtrise des techniques slc et budgétaires de la part du sgcd
Implication des agents
dialogue avec les DDI, posture de solution, réactivité et souplesse dans la mise en oeuvre
Une équipe professionnelle, à l'écoute de nos besoins, attentive à la qualité du service rendu
Le directeur du SGC et son adjointe cherchent à répondre aux besoins et à maintenir un bon niveau de dialogue.
le point avec la référente (à mi-temps) de la DDT
Référent de proximité. Le directeur du SGCD est l'ex-SG de la DDTaprès avoir été directeur -adjoint. Arrivée d'une nouvelle directrice-adjointe qui ouvre des perspectives intéressantes
Stabilité dans les effectifs du SGCD, état d'esprit différent, meilleure prise en compte dans nos attentes logistiques, de l'empathie, que le SGCD fasse preuve d'anticipation, pilotage du Sidsic enfin transparent
Plus grande rigueur dans la gestion budgétaire et comptable ; bonne réactivité sur le volet logistique
Qualité des relations avec la direction et "intelligence" locale pragmatique
Il y a une professionnalisation de certains process RH comme les harmonisations, les promotions, les primes
facilité d'échange avec le directeur, ancien SG de la DDT
Référente de proximité - Chef RH origine DDT - point mensuel structuré - informatique sur site
avoir un référent qui a du temps pour la DDTM et suit l'avancement des dossiers
La qualité du référent
Le numérique
les volets logistique et informatique sont satisfaisants
fluidité des relations et des travaux
La réactivité sur les sujets RH, l'organisation de l'accueil, gestion des BOP métiers (malgré des difficultés initiales)
Equipe stable et constituée de la somme des effectifs historiques
positionnement du SGC à équivalence de niveau de service pour tous les bénéficiaires
forte implication du nouveau directeur du SGCD et de plusieurs de ses agents et cadres, création au sein de la DDT d'un poste de chargée de mission en appui au pilotage
La mutualisation avec les autres DDI apporte une vision élargie des différentes pratiques ministérielles, même si la convergence vient lentement
L'engagement de la référente de proximité, les réunions régulières - même si on peut déplorer que les suites données ne soient que trop rarement au rendez-vous.
optimisation budgétaire indéniable. sinon pour le reste aucun progrès ex ante, au mieux maintien de la prestation par rapport à ce qui existait.
Nous n'avons pas pour le moment un sentiment de réussite
Un meilleur pilotage du SIDSIC
Le seul est la création d'un poste de référent de proximité bien que ce soit un poste "ambivalent" avec un agent du SGCD qui ne vient qu'à mi temps sur le site de la DDT et à qui on demande "d'être loyal" envers le

SGC....

Le bureau RH fonctionne maintenant correctement et a dû intégrer d'importantes réformes des différents ministères.

Présence de la référente de proximité qui assure la fluidité des échanges.

1. des points réguliers au niveau de la direction pour assurer un suivi précis des sujets 2. l'implication de la direction du SGCD (et au-delà du préfet, s'il souhaite faire vivre le collectif départemental "fonctions support)" 2. la mise en place d'un correspondant (parfois plusieurs) interne à la DDT, afin de traiter les sujets "orphelins", non pris en charge par le SGCD, mais qui relevait bien auparavant des SG (notamment toutes les petites tâches RH - tableau de bords de suivi, notification de décision, etc.)

Quels freins identifiez-vous dans votre fonctionnement avec le SGCD ? (52 réponses)

Multitudes de missions, de procédures différenciées par ministères (en particulier pour les RH) ; direction du SGCD concentrée sur les sujets préfecture plutôt que DDI.

Manque d'information sur le pilotage et aucune association aux décisions stratégiques, aucune visibilité budgétaire, des cadres RH ministériels hétérodoxes, sans cohérence, rendant l'exercice RH en sein des SGCD infernal, les fils de l'eau et l'ouverture au recrutement externe ayant considérablement compliqués l'exercice. Le pilotage Système d'Information est très faible, et marqué par la culture MI. Disparition de l'accompagnement/conseil stratégique de la Direction

Nécessité de maintenir le lien avec la dir DDTM et les agents très actif. Perte potentielle de levier (le budget tend à nous échapper)

Absence de référent, priorité aux demandes de la préfecture, insuffisance des équipes et de l'encadrement.

Pas de frein, c'est simplement que c'est moins efficace de mutualiser que d'avoir son SG à soi.

les fonctions de pilotage sont reprises intégralement par la direction de la DDT, avec l'appui de la référente du SGCD

pas assez d'effectifs, travail en "mode survie" qui ne permets pas de participer à la vie interne des DDI.

- pas de pilotage "stratégique" des sujets supports, pour lesquels nous sommes dans la situation d'un prestataire qu'il faut piloter, ce qui a reporté la charge de ce pilotage sur al direction, alors que le SG assurait cette fonction de pilotage stratégique ; - des difficultés de recrutement au SGCD, qui le met en difficulté pour répondre à la charge de travail, malgré un binôme de direction compétent et investi ;

SGCD sous dimensionné, notamment parce qu'il doit également suivre un important projet immobilier (800 agents) pour les services départementaux et régionaux.

Très grosses difficultés dans le domaine des RH, au détriment des agents qui finissent par se retourner vers leur direction qui est alors bien en peine d'apporter des éléments de réponse, si ce n'est les aides sociales. Sentiment de victimisation de la part du SGCD qui s'est solidarisé autour de l'idée que les autres entités (DDI, préfecture), lui en veulent. Absence de travail en bonne intelligence avec DREAL et DRAAF.

absence d'immersion dans la structure avec comme conséquence un manque d'initiative et de suivi charge réelle de pilotage reportée sur la DDTM pour les sujets les plus importants plus avec le temps un éloignement des agents plus des postes vacants au SGCD (comme dans les autres directions Etat ou de collectivité territoriale) sentiment que la préfecture est prioritaire

- des postes non attractifs => des recrutements par dépit => des gens moins motivés et moins impliqués - une complexité accrue des règles - notamment RH - sans aucune mise en cohérence interministérielle -

culture MI (fonctionnement à l'ordre, surestimation des priorités de la préfecture sur celles des autres services) inadaptée à un travail collaboratif

Peu de réactivité pour traiter les demandes. Des circuits de validation des parapheurs comptant parfois 4 niveaux et pourtant les documents arrivent avec des erreurs donc un manque de contrôle interne de base. Un manque de compétence sur les sujets RH de base (indemnitaire par exemple).

l'informatique et la confusion entre service rendu et pilotage de la structure

manque de collégialité dans le pilotage stratégique du SGCD, manque de convergence sur les RH qui rend complexe le suivi par les agents RH, éloignement physique entre SGCD et agents DDT (mauvaise connaissance des agents entre eux),...

Procédures trop disparates entre ministères. Culture (obligation de moyens) trop différente de celle des DDI (obligation de résultats) Absence d'interlocuteurs de proximité (SGCD pas sur le même site), perte de connaissance des agents et du contexte particulier de la DDT Turnover très important des équipes SGCD, qui les empêche de capitaliser Management SGCD en difficulté, perte de sens et épuisement, burn out

acculturation des agents du sgcd aux métiers des ddi, éloignement des missions rh, peu de réflexions stratégiques partagées dans le domaine des supports

Le principe même d'un éloignement des fonctions supports des fonctions métiers et d'une atomisation des responsabilités est à mon sens une erreur. Les économies d'échelle attendues relève du mythe ni démontré ni même mesuré. Les pratiques des différents clients du SGC étalent hétérogènes ce qui complique l'exercice des missions du SGC. La préfecture considère le SGC comme un de ses services et non comme une DDI. La transparence revendiquée entre missions métier et support n'existe pas en préfecture où le SGC est par exemple largement mobilisé à l'occasion des élections.

non priorisation des interventions vers les DDT, peu de vision programmatique (budget), réactivité variable selon les unités, vacance personnel

Les référents sur place sont inexistants, notamment en RH individuelle et en logistique, ce qui conduit à un report de charge sur le secrétariat, le cabinet ou la direction. La réactivité est faible, et on s'égare dans des tentatives d'harmonisation sans grande valeur ajoutée, au lieu de se recentrer sur l'offre de service.

L'absence de management des pôles par le directeur, le déni du rôle d'adjointe par certains chefs de pôle des 2 référentes DDI à mi-temps qui ne se considèrent pas sous leur autorité, l'absence de prise en compte des besoin des DDI, le fait que le directeur pense qu'il est prescripteur (il décide, fait valider par le préfet et les DDI se plient), l'épuisement des équipes RH, la localisation dans la préfecture, le fait que le chef du pôle NUM ne soit jamais allé voir ses équipes à la cité administrative, et se sente peu concerné par la cité administrative où se trouve l'essentiel des agents du périmètre ATE, ...

La greffe n'a pas pris, nombreux agents de la DDT ont fait valoir leur droit au retour. "Accaparement" par la préfecture. Le SGC oublie trop souvent qu'il est au service de la DDT qui n'a pas plus de moyens dédiés aux fonctions support.

l'humain

La mutualisation a généré plus de travail qu'auparavant (du fait notamment de la non convergence). L'absence physique de responsable du SGCD dans le bâtiment de DDTM contribue en outre à un éloignement du SGCD des problématiques quotidiennes des DDI

Il subsiste des difficultés en matière de RH : problèmes de réactivité, de connaissance des statuts et des procédures (mais c'est un dédale administratif !!! il faut accélérer la convergence !). Par ailleurs, la Direction de la DDT porte désormais les tâches stratégiques qui étaient assurées auparavant par nos SG. Le SGCD n'a pas encore cette capacité d'anticipation et de proposition, au regard des missions et besoins spécifiques de la DDT (mais cela progresse !).

Lourdeur du fonctionnement, dépossession des outils, de la décision et de la visibilité parfois, notamment sur le budget, nombreuses vacances de postes au SGCD, carence de titulaires, des contractuels, peu d'agents formés et compétents dans les domaines du SGCD, notamment RH, fuite des agents DDT transférés qui y reviennent dès que possible, méconnaissance des procédures RH MASA et MTECT, on est à 4 pour décider de ce qu'on décidait tout seul, on n'est plus que centre de coût et UO, harmonisation à la baisse du budget DDT On passe trop de temps sur de la gestion de boutique et on est moins sur les dossiers métiers de la DDT. On ne fait plus que de l'intendance.

La contribution du SG au pilotage stratégique de la DDT est perdue. Il faudrait intégrer un référent SGCD au sein de la DDT pour reconstituer ce qui a été perdu.

difficultés de communication des informations internes au SGC, pas de propositions pour la DDT (aucune analyse spécifique à la structure, pas de vision stratégique développée)

Gestion des priorités opaque. Turn over et congés maladie important. Chaine hiérarchique lourde. Hétérogénéité des règles ministérielles. Perte du pilotage comptable des bop métiers.

le positionnement en prestation de service et non plus en appui interne retire tout coté stratégique et prospectif au soutien apporté à la DDT

Compétences perdues, management, manque d'écoute et d'échanges avec les services clients Une

amélioration de la communication entre SGC et DDI est indispensable. Le qui fait quoi doit être précisé. Le SGC doit comprendre qu'il est prestataire et pas donneur d'ordres.

référent = directrice, donc pas de temps, et manque de circulation d'info en interne au sgcd

le caractère impersonnel du SGCD

Le SGCD est accaparé par la préfecture à laquelle il offre un niveau de service intégral. Les DDI ont le reste chacune sur un site distant.

le volet RH où le SGCD ne rend pas un service identique à un SG version avant réforme

clarification entre les domaines SGCD et ce qui reste au DDI par rapport à l'ancien SG. Difficulté interne DDI sur le reste à faire sans agent... pb de l'accueil

La faiblesse de la culture "ministères techniques", le manque d'appui au binôme de direction par un cadre, au quotidien (rôle de l'ancienne secrétaire générale)

Refus de dialogue

absence de convergence RH : vrai problème urgent

éloignement physique, manque de connaissance des spécificités de nos ministères

Un certain éloignement des agents et une dépersonnalisation du service

Absence de logique servicielle pour les DDI, chaîne managériale non opérante pour ce qui relève des DDI (l'encadrement est accaparé par les missions pour la préfecture).

aucun dialogue stratégique collectif . travail en mode silo sur périmètre ate.

Distance physique. Différence d'approche dans le fonctionnement au quotidien. Pas de prise de recul, pas d'analyse stratégique...

Lourdeurs des procédures (RH notamment)

Une moins bonne connaissance du fonctionnement de la DDT et des règles de gestion ministérielles

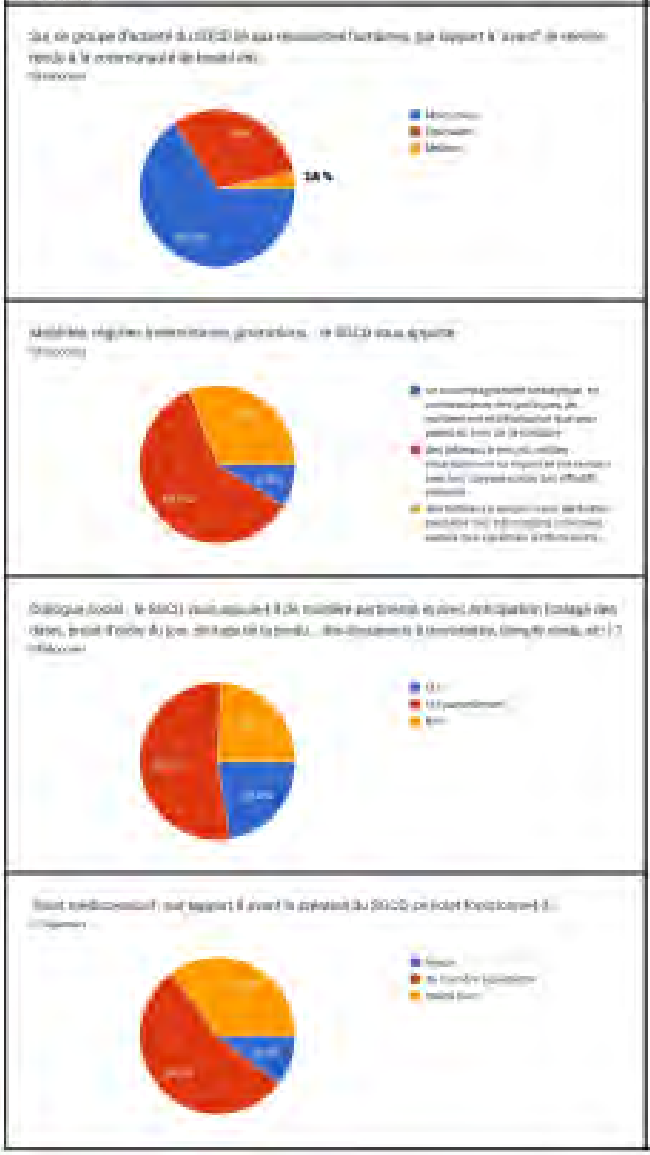
le principe même d'un SGCD et la tutelle exercée par la secrétaire générale de la préfecture qui en fait avant tout un service au bénéfice de la préfecture.

Lors de sa mise en place, le SGC a expliqué avant tout ce qu'il n'était pas. Pas de posture de recherche de solutions communes, traitement des sujets comme le ferait une plateforme externe. Absence du pilotage des RH de la structure. Lourdeur des procédures. La direction n'a pas d'échanges directs avec les équipes, comme c'est le cas avec les autres services de la DDT. Les commandes un peu complexes sont en général sans réponse. Côté sidsic, la priorité a été donnée aux préfecture et sous préfectures. On note à la DDT un sous équipement des outils de visio et une fragilité du déploiement de Noémie pour l'équipe des sigistes. Accueil : perte de souplesse par rapport aux attentes des services. La DDT n'est plus donneur d'ordre. Logistique : fonctionne correctement, même si peu d'échanges sur les prises de décision.

Non convergence des procédures RH et des outils de suivi. Gestion des budgets métiers restés en DDT.

Une complexité des procédures, en particulier l'absence de convergence des sujets RH, qui ne permet pas au SGCD de dégager du temps pour exercer son devoir de conseil auprès de la direction.

5. Sujets RH

Résultats	Commentaires
	

Commentaires libres : (44 réponses)

Bonne volonté manifeste des agents, et le BRH monte en compétence de mois en mois. Pas de pilotage stratégique des sujets RH (promotions, dialogue social, etc.) Peu ou pas d'appui apporté dans le cadre d'une démarche de projet de service. Le secrétariat médico-social est assuré par le secrétariat de direction de la DDT. Le médecin de prévention des agents MASA est parti à la retraite depuis des mois, sans solution trouvée par le SGCD à ce stade.

La mise en place du service RH a été percuté par le développement du fil de l'eau qui est sollicite plus les services RH

Le groupe RH qui assurait le suivi des situations difficiles n'est plus aussi fréquemment réuni, les RH étant très mobilisées au-delà de la DDT.

Bon suivi RH individuel, malgré les difficultés liées aux multiples procédures

Volet médico-social assuré en direct avec l'Assistant Social et l'Assistant de Prévention. Présence du médecin du travail très rare.

difficultés récurrentes, en lien avec le manque de moyens et de méthodes (lien avec les SG nationaux, règles trop disparates entre les populations d'agents de la DDT), pas de participation à la vie interne de la structure

le SGCD est prestataire, pas pilote

Les agents RH de la DDT ayant pour la plupart suivi, la connaissance des procédures MTECT/MASA est bonne mais absence de vision stratégique que pouvait apporter le chef du SG (sujet pas pris en main par le SGCD mais entièrement sous-traité au chef du service RH) et forte dégradation sur le suivi des cas difficiles dans le cadre du groupe RH (RH/Assistante sociale/médecin de prévention)

rejoint les observations déjà formulées : l'anticipation repose essentiellement sur la direction de la DDTM

De nombreuses réponses et actions (vision stratégique, vérification, arbitrage sur des questions anodines, etc) étaient portées par le secrétaire général en personne : cette fonction a purement et simplement disparu et repose désormais sur la direction DDT qui en étouffe.

Un service rendu de qualité et réactif.

Les sujets RH qui fonctionnent sont ceux portés par une ancienne collègue de la DDTM. Tous les sujets RH portés par d'autres agents dysfonctionnent (problème de paiement des primes, ...)

Sur le dialogue social, le SGCD ne fait rien. La DDT continue de gérer tout son dialogue social. Par contre, il répond parfois directement aux OS sans faire valider ses réponses par la direction. Sur le médico-social, il pâtit d'une situation qui ne s'est pas améliorée depuis sa création: difficultés à trouver des médecins.

volet médico social non pris en charge par SGCD

Une part importante du travail des anciens secrétaires généraux doit désormais être réalisée par le directeur de la DDT ou son adjoint. Beaucoup de difficultés rencontrées par le SGCD sur ce domaine, et absence totale d'accompagnement stratégique

de fait par départ d'agent rh de l'ex sg de la ddi, perte de compétences au niveau du sgcd, nécessité de formation, de compréhension des spécificités des corps des ministères autres que le MI, cela prend du temps et c'est normal

La fonction RH est la seule qui n'a pas été dégradée à l'occasion de la création des SGC. C'est le fruit de la stabilité des équipes et de leur qualité. Le SGC n'a apporté ni économie d'échelle ni plus value. La charge de travail de la direction de la DDTM a malgré tout dû augmenter sur ces fonctions depuis la création du SGC du fait d'une disponibilité moindre de ses anciens interlocuteurs.

sujet majeur pour les DDI

Sur le dialogue social, le travail est plutôt correct. L'accompagnement stratégique est absent, il a fallu confier le travail au contrôleur de gestion de la DDT. Sur la gestion collective (effectifs, promotions, recrutement, primes), les tableaux sont peu fiables.

La cheffe de pole est compétente, mais s'épuise et n'est pas soutenue par le directeur + turn over import des instructeurs. Il y a toujours des postes vacants et les gens qui prennent leur poste ne sont pas compétents a priori (ex postiers,...) Le médico-social marche car je fait un point tous les 2 mois avec l'assistante sociale et la référente de proximité et qu'elle gère ensuite les relations avec le médecin du travail.

Le secteur RH est le plus défaillant. La référente de proximité palie une partie des défaillances. La direction de la DDT doit beaucoup plus se mobiliser qu'avant pour établir sa stratégie et veiller simplement à ce que les prestations normales soient assurées (et elles ne le sont pas toujours).

La référente de proximité du SGCD est investie et excellente, mais on sent qu'elle s'use elle-aussi, faute de réponse suffisante du SGCD

voir commentaires en page 9.

Ce serait trop long : pas de mauvaise volonté de la direction ni des agents SGCD avec lesquels les relations sont plutôt bonnes, mais le SGCD souffre... et nous avec, parce que nous sommes obligés d'intervenir sans cesse à des niveaux qui ne le nécessiteraient pas avec une équipe rodée et connaissant bien les procédures. La complexité de l'interministérialité au niveau du SGCD rend la mission quasi impossible. Ils n'ont pas pu monter suffisamment en compétence pour rendre le service équivalent qui était assuré par l'ancien SG de DDT.

Le système a tendance à s'améliorer progressivement au fur et à mesure de la montée en compétence des agents SGCD

sujets DDT dilués dans les difficultés de fonctionnement interne au SGC. Pas de vision"agent" ni "structure" mais fonctionnement parcellisé.

gros dysfonctionnement et absence de coordination entre DAS SGCD et AP DDT,

Les retards, erreurs et non réponses aux sollicitations des agents ou de la direction sont réguliers et nécessitent un investissement important de la direction et des chefs de service de la DDT. Ces lacunes sont mises sur le dos de la non convergence des outils, sans remise en cause du mode de fonctionnement du SGC en interne et avec ses clients.

pas de médecin de prévention, et manque de pilotage avec l'assistante sociale

Il manque un SG qui savait nous conseiller, même si j'ai un très bon référent qui essaie de jouer ce rôle

La DDTva internationaliste ue partie des missions sur des postes de BOP métier pour garder la tête hors de l'eau.

Sur le premier item mon SGC ne m'apporte aucune des trois propositions et c'est bien ça le problème

calage du qui fait quoi et nouvelle équipe qui vient d'arriver

Très bonne implication des équipes mais défaut de culture ministérielle (MTE, MASA) qui peut induire un défaut d'appréhension de certains sujets, nécessitant une vigilance accrue de la direction.

Nous continuons à gérer en direct le volet médico social. Référente DDT du SGCD fait un travail remarquable et compense bon nombre de dysfonctionnements

L'accompagnement stratégique RH et l'organisation du dialogue social sont assurés par la chargée de mission de la DDT, qui travaille en pleine synergie avec les équipes RH très efficaces et impliquées du SGCD.

Les SRH peine à s'approprier les particularités DDI - la localisation en préfecture génère une connaissance moindre de la communauté de travail DDT.

sgcd en mode réaction : pas d'anticipation ou de regard supra mais agit quand il est saisi. Il faut dire que le sgcd local a quasi perdu les repères historiques de la structure gérée car les effectifs rh mte/masa sont vite retournés au"bercail". Forte regression sur l'animation formation, quasi inexistante côté sgcd

Il faut encore aujourd'hui pallier aux fragilités du SGCD voire rattraper des actions déloyales vis à vis de la centrale.

L'expertise RH est à parfaire. Il y a encore trop souvent des réponses tardives aux sollicitations des agents

L'éloignement des gestionnaires RH des agents est regretté par ces derniers. La volonté d'avoir des gestionnaires compétents tous ministères s'est heurté à l'énormité du champ d'action et a entraîné une retour en arrière, avec spécialisation "ministérielle"

La thématique RH prend depuis la création des SGCD encore plus de temps qu'auparavant car nous ne bénéficions plus de la relation de proximité et du niveau de service qui existait avec un SG.

La DDT a du réinternaliser le pilotage RH en créant un poste d'adjoint aux directeurs, pris sur nos ETP.

Sans l'adjoint aux directeurs le système ne pourrait pas fonctionner.

Le SGCD reste débordé et est donc souvent dans une position "à l'arrache" sur le dialogue social ou dans une position de "sur-anticipation" sur les processus mobilité / avancement.

6. Gestion budgétaire - Comptabilité

Résultats	Commentaires
	
	
	
	

Résultats	Commentaires
	
	
	
	

Commentaires libres : (38 réponses)

Un ETP a été transféré au SGCD pour la compta des BOP métiers au moment de sa création. Pour autant, la pérennité de cette mission au sein du SGCD est fragile, compte tenu de la charge de travail des comptables.

Aucune lisibilité sur le cadre budgétaire annuel, aucune synthèse, incapacité de comprendre les évolutions inter-annuelles, sentiments de dépossession des décisions concernant le fonctionnement interne, schéma de décision sur les achats plus complexe et pas vraiment connu PS : certaine des réponses aux questionnaires sont d'abord difficiles dans cette incertitude de gestion

La compta métier a demandé une grosse organisation car le SGCD s'est totalement retiré.

comptabilité "métier" conforme à ce qu'elle était avant la création du SGCD

vrai difficulté et enjeux : il a été nécessaire de réinternaliser cette compétence sur les BOP métiers là ou auparavant c'était la même équipe SG DDT qui réalisait le suivi BOP fonctionnement et BOP métier. une vraie perte

La répartition des budgets est validée en COPIL SGCD

Antérieurement à la création du SGCD, le SG avait mutualisé la gestion de tous les BOP métiers sauf le BOP 135 suffisamment conséquent pour qu'il reste dans les services une compétence budgétaire. La prise en compte de cette optimisation a été très difficile par le SGCD qui n'en voulait pas.

Le fait que le SGCD ne reprenne pas la gestion des BOP métier alors que le SG de la DDT le faisait avant a généré de très grandes difficultés et la nécessité de créer une entité spéciale sur ce sujet, afin de ne pas perdre en technicité et en expérience. Ce choix se fait bien évidemment au détriment des fonctions métier.

compta métier effectuée sur moyen RH métiers j'ai répondu que la DDTM n'était pas centre de coût même si elle l'est mais cela ne concerne plus que les dépenses de représentations, déplacements et formations et management le sujet est le renvoi pour certaines dépenses sur des BOP métiers !

L'offre de service du SGCD permet une plus grande souplesse dans la gestion du budget de la DDT avec la recherche de financements complémentaires auxquels le SG de la DDT n'accédait pas.

"Le chef de bureau budgétaire est l'agent préfecture qui souhaite rendre un réel service aux DDI, les échanges sont très constructifs. "Pour 2023 il est envisagé de mutualiser les budgets au prétexte qu'un nouveau logiciel l'impose. J'ai demandé à ce que des budgets de gestion soient mis en place et on m'a répondu que ce serait impossible. "Un agent MTE s'est vu refuser la prise en charge de son congé formation au motif que la charte de gestion du 354 en Hauts de France ne prévoit pas cette dépense. Il a donc payé personnellement sa formation.

création d'un gestionnaire chorus par lettre de mission (agent volontaire ayant une autre mission à l'origine)

La compétence est nécessaire en DDT - Création d'un club budget Chorus pour se former en compagnonage et être solidaire pour fonctionner.

gestion très opaque des échanges entre le SGCD et le SGAR, pilotage par directrice SGCD et SG Préf sans information préalable des DDI

Gestion financière globalement réalisée correctement par le SGC, même si l'absence de proximité rend le fonctionnement moins fluide et moins réactif qu'avant

situation un peu complexe, car le site principal de la ddi est mutualisé avec les directions régionales d'une part, d'autre part, le sgcd avec l'accord des ddi a mutualisé certains opérations du coup la comparaison sur le niveau du budget est délicate

La direction de la la DDTM ne dispose plus de vision ou de suivi de la situation budgétaire de la DDTM depuis la création du SGC malgré un temps passé aux questions support qui a sensiblement augmenté. La situation actuelle est fragile. Par ailleurs nous nous épuisons en discussions stériles pour permettre de faire payer par le BOP 354 des dépenses auparavant payées par les BOP fusionnés dans le 333 devenu 354. Renvoyer des dépenses aux BOPs métiers qui n'existe pas localement pour le HT2 montre toute la fragilité de ce système. La centralisation d'un grand nombre de dépense au niveau du SGAR (véhicules, petit entretien immobilier) engendre des rigidités et des délais importants. En outre cela prive le niveau départemental de toute marge de manoeuvre en matière de gestion puisqu'il ne peut que constater les dépenses contraintes. Ce système est inefficace et déresponsabilisant.

Intérêt de construire un véritable dialogue programmatique sur la question budgétaire

Le fait de ne pas être centre de coût fragilise l'autonomie de la DDT dans sa gestion financière. Le centre de coût devrait être rendu obligatoire. La mutualisation est intéressante sur certains budgets (arbre de noël). Elle n'a aucun intérêt sur d'autres sujets : par exemple, il est intéressant de laisser la DDT choisir entre renouvellement de véhicules ou achat de matériel de visio, au lieu de chercher à harmoniser les taux d'équipement entre les DDI, celles-ci n'ayant pas les mêmes missions et donc pas les mêmes besoins. La gestion budgétaire est fastidieuse.

La plupart des lignes sont mutualisées et j'ai l'impression de devoir rendre des compte sur les frais de missions (la DDT se déplace + que la pref ou la DDEETPP), ou sur la ligne "représentation" qui finance les AG, le forum des cadre et qui fait ricaner le directeur du SGCD, qui a déjà dit devant le préfet qu'on n'avait pas besoin de dépenser de l'argent pour un forum des cadres qu'on pouvait prendre une salle de la cité adm.

Pour l'instant, même sur les dépenses mutualisées, les besoins de la DDT sont satisfaits. La DDT a apprécié que le SGC reprenne la comptabilité des BOP métiers assurée autrefois par le SG de la DDT, même si les débuts ont été chaotiques.

La DDTM n'a pas "gardé" de poste, tous les agents support ayant été transférés. Il a fallu piocher dans les effectifs métier pour recréer un support budgétaire

N'ayant pas gardé de poste pour la compta des BOP métiers, cela augmente substantiellement le travail des chefs de service

Bon fonctionnement avec le SGCD. Intérêt certain de mutualiser certaines dépenses.

Sur l'accompagnement du télétravail, le SGCD ne fournit pas des moyens à la hauteur des attentes (téléphonie mobile, écrans, casques...)

les choses s'aggravent avec une volonté nette d'une gestion unique du BOP 354, pour le moment avec une résistance forte des DDI. Le dernier sujet en date : les moments de convivialité ...

Si la DDT disposait jusqu'en septembre 2022 d'une autonomie budgétaire comparable à la situation antérieure au SGCD, les fortes tensions budgétaires de fin d'année ont remis ça en cause par une demande de la préfecture de regard en opportunité du SGCD sur les dépenses.

Complète absence d'information sur la préparation du budget (pas de dialogue de gestion), son suivi (pas possible de savoir combien on dépense en formation, en déplacements...)

la compta métier se retrouve répartie sur plusieurs postes et cela ne fonctionne pas bien

Le boulot que faisait le SG de préparation d'un budget prévisionnel n'est plus fait, même si là encore mon très bon référent essaie de le faire

Des missions ont été externalisees pour récupérer des ETP au sein du sgcd: cela a diminue d'autant la capacité budgétaire sur le 354(ex ménage +40k€)

Décisions sur le volet mutualisé du 354 prises collégialement depuis que le préfet a repris la main sur le fonctionnement du SGCD.

La comptabilité métier est organisée par la chargée de mission de la DDT, en s'appuyant sur les services concernés au sein de la DDT.

Pas de budget en propre sauf 5 lignes sur le 354 (action sociale, Equipement matériel et mobilier, arbre de Noël, Représentation et communication, entretien du locataire) mais sur lesquelles il faut justifier de l'opportunité des dépenses. On regrette de ne plus avoir à gérer un budget et de devoir justifier nos choix.

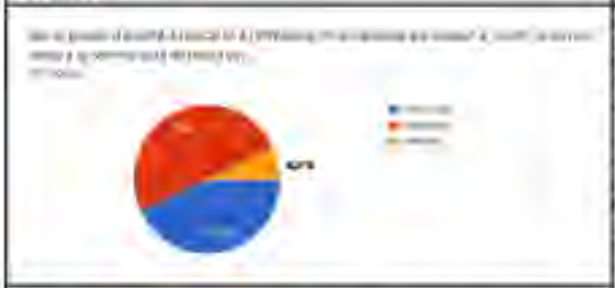
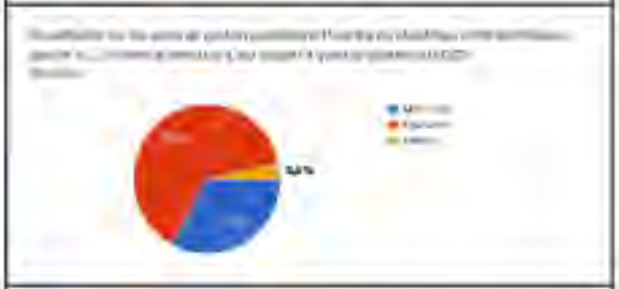
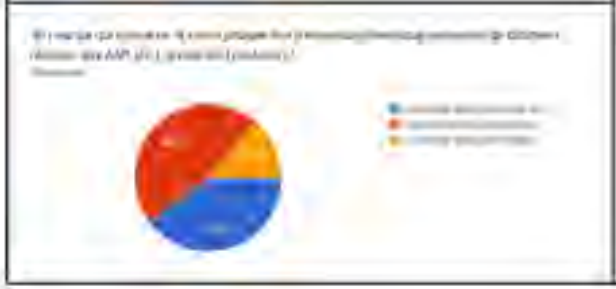
La réduction très sensible du budget nécessite un suivi plus fin tout au long de l'année.

LE SGCD ne veut en aucun cas se positionner sur la gestion des BOP métiers.

S'il y avait un domaine où la mutualisation aurait été pertinente, cela aurait été pour la gestion comptable. On a dû créer une compétence à la DDT alors que toutes les compétences existaient au SGC, multiplié les interlocuteurs auprès des fournisseurs et auprès des centres financiers (pour des marchés qui sont uniques : UGAP, ménage, Orange...).

Reprise des dépenses de ménage et informatique au sein d'un budget commun ATE.

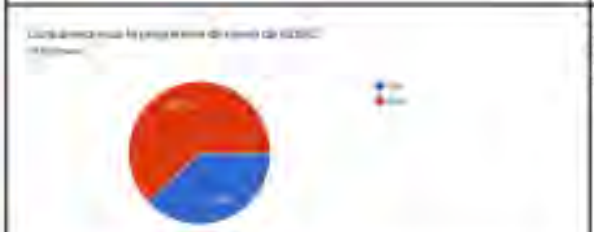
7. Immobilier - logistique

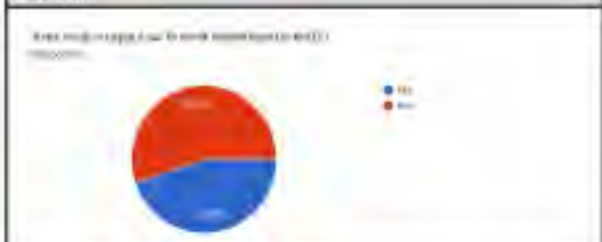
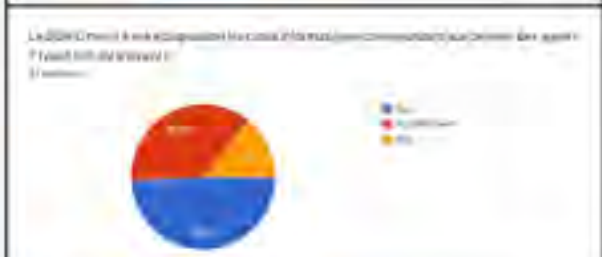
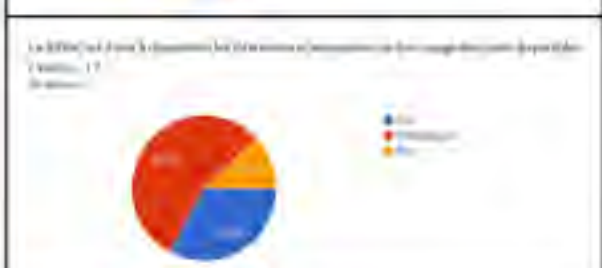
Résultats	Commentaires
  	Le sujet principal de mécontentement est celui de l'éloignement : ça marche mieux quand le service est sur place. Une priorisation des activités au bénéfice des préfectures est également remontée, comme source d'agacement. Enfin, des soucis de communication persistent.

Commentaires libres : (40 réponses)
Peu de vision prospective, mais un cadre de la DDT spécialisé en immobilier appuie le SGCD sur les dossiers immobiliers stratégiques (projets d'ombrières, projet de densification immobilière, plan de relance, etc.) Appui logistique apporté par le SGCD alors qu'il n'existait par avant Deux sujets dans la question : pour la logistique, le service est au rdv, pour l'immobilier la visibilité est moindre sur le plan stratégique Le service Logistique a rapidement fourni un très bon niveau de service. Normal, il est situé sur le même et dans le même bâtiment que la DDT(M) Le projet de rénovation de la Cité amenant la DDT a nécessité l'implication d'un agent de la DDT pour
soutenir l'activité du SGC, par ailleurs mobilisé sur de très nombreux projets immobiliers qui touchent également la préfecture de région. Déménagement en cours dans le cadre du plan cités La logistique/gestion immobilière est désormais éclatée entre un service qui gère le site principal mutualisé avec d'autres services déconcentrés régionaux et départementaux et les sites de la préfecture, des sous-préfectures et des sites distants de la DDT. Le SGCD a le plus grand mal à rendre un "service client" correct pour ces derniers. sur la logistique j'ai répondu équivalent mais ce serait moins bon (cf temps perdu sur des arbitrages) sur l'immobilier, depuis la création du SGCD, il y a un meilleur soutien "politique" du Préfet sur le poste immobilier Service minimum rendu : uniquement révision annuelle des voitures alors que j'ai demandé un protocole de gestion du parc, entreprises non accompagnées dans les locaux, ce sont donc les secrétaires des services ou les agents qui expliquent le problème et dirigent les ouvriers dans les locaux, ... mis en oeuvre opérationnelle par des agents ex DDT Sur l'immobilier, la DDT continue de gérer ses sites en direct. La difficulté réside d'ailleurs plus dans nos relations avec le RPIE que dans celles avec le SGCD. Absence de pilotage de l'occupation immobilière par le SGC (pas de connaissance réelle des locaux et de leur occupation, toute la planification d'occupation est gérée par la DDT, pas d'accompagnement de conception des projets d'amélioration des locaux, etc.) une partie des missions sont externalisées, fonctionnement campus sur le site principal La création du SGCD s'est traduite par une mise à disposition des moyens de la DDTM au profit des autres DDI qui étaient largement sous-dotées. La centralisation de la décision pour l'ensemble des dépenses d'entretien immobilier et des véhicules au niveau du SGAR est très pénalisante. En outre cette situation engendre pour les équipes du SGC de la souffrance. La vision "prospective " est assurée par les équipes de DDT compétente sur le bâtiment. Le bâtiment a été lauréat du plan de relance et bénéficie d'un programme ambitieux de rénovation thermique. Une convention d'appui de la DDT au SGCD sur ces missions est en cours d'écriture (démarche intéressante car permet une optimisation des compétences métier au service du périmètre ATE) Le bâtiment de la DDT est en location, des prestations relèvent donc du prestataire. Or, les liens sont très mal assurés entre le SGC et le prestataire. Il n'y a plus aucune présence du SGC sur place, donc aucune réactivité avec le prestataire sur les problèmes de chauffage très récurrents par exemple.Par ailleurs, la gestion du pôle automobile est source de dysfonctionnements importants (des véhicules en panne restent réservables alors qu'ils devraient être retirés du système de réservation). Sur le quotidien la réponse est moins bonne, car il n'y a plus de proximité et les délais sont parfois longs même pour des essuies-main. Sur des opérations plus lourdes (j'ai transféré les agents d'un pôle territorial dans un site plus petit), ils ont été au rdv. Sur ce sujet-là aussi le SGCD se fait prescripteur et lors du copil annuel a proposé que le pôle territorial de Mayenne aille dans les locaux de la sous-préfecture. le préfet était surpris et m'a demandé si j'étais au courant ce qui n'était pas le cas. La DDT est installée dans une cité administrative dont le SGC assure la gestion. La dégradation porte sur le suivi de proximité. Non seulement il y des pannes de climatisation ou de chauffage, mais l'absence de communication par le SGCD crée de l'exaspération chez les agents Beaucoup trop de sites à gérer pour le SGCD avec un périmètre élargi par rapport à celui des anciens SG de DDI pour une équipe limitée en effectifs. Bonne volonté des agents SGCD, mais ils se heurtent eux-même à la complexité et à la lourdeur du fonctionnement. on est logés à la préfecture depuis longtemps, la logistique immobilière était donc déjà partagée les sujets "préfecture" et "corps préfectoral" phagocytent les équipes du SGC Si les agents SGCD de proximité (3) restent précieux et disponibles au quotidien, toute action passant par la ligne hiérarchique SGCD est souvent retardée, compliquée voire oubliée. la DDT est un site distinct (et distant!) de la cité administrative et de la pref, de fait beaucoup repose sur le

référent SGCD qui n'a pas les compétences ni les moyens de tout suivre/piloter
Décisions souvent prises sans association des services clients.
manque flagrant de communication pour informer sur les travaux, la résolution des problèmes
Je suis en Cité administrative, non gérée par le SGCD.
La partie logistique est abandonnée. Régulièrement plus de papier ou de savons dans les toilettes,plus de nettoyage des véhicules direction, et en même temps système contraint sur les commandes. Plus d'accueil depuis la création du sgcd
mon SGCD n'assure pas la gestion des véhicules ce qui m'a obligé à externaliser cette prestation auprès d'un garage
necessiter de caler les procédures et le qui fait quoi entre DDT et SCGD
Service "équivalent" ne signifie pas à la hauteur des attentes (= simplement ni mieux ni moins bien que le SG de la DDT)
Tâches hélas secondaires par rapport à ce qui doit être amélioré en priorité
difficulté à mobiliser le SGCD sur un projet immobilier (compétences AMO/COP manquantes) : appui RPIE insuffisant sur l'immo
Les équipes mutualisées de logistique, créées dans le cadre du SGCD, ont un potentiel accru pour faire face aux événements majeurs (déménagement global de la DDT, etc). S'agissant de l'immobilier, la DDT s'organise pour suivre ses différents chantiers et bénéficie d'un appui important du SGAMI pour l'opération majeure d'isolation extérieure du bâtiment.
La logistique de proximité est rendue difficile.
une gestion assurée avec appui de la ddt sur les "coups" à faire type aap.
Sur le volet immobilier logistique nous souffrons de l'absence d'agent dédié affecté à la cité administrative pour gérer le quotidien.
Il y a eu une montée en puissance et une professionnalisation du SGCD mais les budgets travaux disponibles sont faibles
Concernant la vision prospective et la gestion bâtimentaire, rénovation thermique, la DDT a dû continuer à assurer ces missions et y consacrer 1/2 ETP.
Rénovation énergétique du bâtiment de la cité administrative où l'approche globale et interservices a été indéniablement un plus.

8. Informatique et syatèmes d'information (ex-SIDSIC)

Résultats	Commentairec
	
	C'est une des grosses lacunes techniques qui ne pourra être levée qu'une fois la convergence informatique totalement réalisée
	L'éloignement « stratégique » du SIDSIC des DDT(M) ne date pas de la création des SGCD.
	

Résultats	Commentaires
	
	A de rares exceptions près la bascule s'est plutôt bien passée.
	
	

Commentaires libres : (32 réponses)
Culture de concertation de l'encadrement du SIDSIC ancrée de longue date ; le service rendu est de qualité.
Nette remontée qualitative du SIC depuis un changement à sa tête

Aucune visio sur la stratégie SIC. Situation cependant antérieure et indépendante de la mise en place du SGCD. Niveau de service moyen à faible pour l'assistance quotidienne aux utilisateurs - Résilience des agents ... on fait avec. Basculement Noemi initié depuis + de 2 ans dans des conditions satisfaisantes avec un appui d'un des agents de la DDT

Le changement du chef de service SSIC à l'occasion de la mise en place du SGCD a permis d'améliorer le service et d'améliorer la concertation avec la DDTM.

Grosses difficultés sur l'adéquation entre Noemi et les besoins notamment SIG

Pb de fonctionnement du SIDSIC de façon générale

Le SIdSIc était défaillant, ne remplissant les plus élémentaires missions (inventaire du matériel). Le service SIC du SGCD n'est pas meilleur (mêmes personnes). La seule amélioration est le déploiement de NOEMIE.

Sur le pilotage informatique, les difficultés de visibilité remontent honnêtement plutôt à avant la création du SGCD (problème de pilote du SIDSIC)

Gestion encore plus dégradée depuis le SGCD car : * des agents ont fuit la structure pour aller en DREAL * le SGCD préempte des moyens DDTM au profit de la préfecture (historiquement 4 ETP fournis au SIDSIC par la DDTM mais aujourd'hui 2 agents uniquement et 2 apprentis qui se partagent la DDETS également) Passage sous Noémie pas encore finaliser. Pendant le covid, toutes les structures ont été dotées pour le télétravail (pref, DDPP et DDCS), la DDTM a été complètement dotée fin 2021.

C'est sans doute la partie du SGCD qui fonctionne le mieux en Corse du Sud. Mais nous avons un référent de proximité dans nos locaux qui connait bien la DDT et ses agents. Le système des tickets GLPI constitue une avancée.

Le service rendu est de piètre qualité. Des pertes de données au moment des bascule de serveur. Une ergonomie décalée de la question des usages. Pas de gestion des droits ou de plan de classement travaillé en co-construction. Cela semble lié à un vrai souci de compétence dans le domaine : technique, d'usage, de vision prospective... Il n'y a pas d'inventaire du parc, donc pas de vision sur sa gestion, donc pas de plan de travail partagé... et beaucoup d'irritants !

un fonctionnement au quotidien qui assure l'essentiel mais pas de partage sur la vision stratégique et prospective

Fonctionnement très difficile avec le SIDSIC, qui ne se positionne pas en service auprès de la DDT mais en déclinaison de consignes nationales

Le niveau de service du SIDSIC était assez faible (en regard de ce que j'ai connu dans mes affectations précédentes), la création du SGC n'a pas bouleversé cet état de fait

Le SIDSIC a maintenu une présence physique à la DDT ce qui facilite grandement la prise en charge des difficultés, pannes, conseils et autres.

En fait le SIDSIC n'était pas brillant et son changement de nom en Pole NUM n'a pas changé grand chose. L'assistance de premier niveau est effectué par des agents de la DDT identifiés. Il interviennent sur le dur, mais il faut les pister comme pour le changement de serveur où une fois la commande passé au SGMI, ils attendaient que ça passe et rien en venait. J'ai harcelé le chef du pôle NUM qui a fini par contacter le SGAMI e il a découvert que sa commande s'était perdue en cours. Entre-temps notre serveur est tombé en rade et il a fallu trouvé une solution en urgence et c'est le SG pref qui a obtenu d'un collègue le prêt d'un serveur.

Les réponses ne sont pas valables compte tenu du contexte francilien mais impossible de les passer. Jusqu'à juin, la DRIEAT assurait le soutien informatique de la DDT. Deux agents mis à disposition du SGC sur semestre en cours. Bascule au SGC début 2023. Bascule Noémi non faite.

La DDTM a exprimé des besoins, mais n'a pas de vision précise des besoins retenus ou rejetés, ni de calendrier de mise en oeuvre. Pour les outils visio, ils sont moins en pointe que dans mon poste précédent.

La prise en charge de la DDT par le SIDSIC est récente. le SIDSIC ne bénéficie pas de la capitalisation des problèmes rencontrés sur les autres départements pour la bascule sur NOEMI notamment

Service amélioré par le recrutement d'une excellente cheffe de SIDSIC

Aucune vision stratégique. On est exclusivement dans l'application stricte des consignes de la DNUM, sans concertation ni possibilité de discussion.

mise en place d'une bilatérale tous les 3 mois avec le sidsic pour suivre nos dossiers et connaître leurs

actions

Très bon Sidsic c'est que qui sauve la vision SGCD.

Avec le développement des outils de visio et autres nous sommes devenus encore plus dépendants des agents du SIDSIC mais il faut reconnaître qu'ils sont disponibles et répondent rapidement à nos demandes

Problème lié à l'encadrement du SIDSIC

Pas de réel changement depuis la création du SGCD : le SIDSIC fonctionnait déjà plutôt bien, et il est physiquement hébergé dans les locaux de la DDT.

demande expresse du préfet d'acheter des licences lifesize, sur proposition de la DDT. Après mise en oeuvre par le SIC, le service du SGCD sera bon en informatique

passage à 100% sur noemie bien réalisé. quelques agents sidsic en nos murs qui prouve encore que la proximité est un gain indéniable.

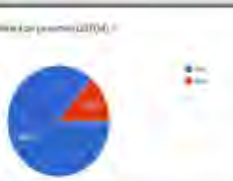
Un dialogue s'est construit avec nos correspondants locaux et facilite les choses par rapport au SGCD

La situation s'est plutôt améliorée, même si cela reste tendu.

Pas de solution adaptée à ce jour pour les sigistes.

Un sentiment de "grande rigueur" dans la sécurité numérique qui n'aide pas toujours à trouver des solutions pour les besoins identifiés nécessaires à l'exercice de nos missions

9. Référents de proximité

Résultats	Commentaires
	Il reste quelques DDT(M) sans référent mais c'est plutôt parce qu'elles se sont organisées, avec le SGCD, pour s'en passer.

Pour ceux qui ont répondu OUI :

Résultats	Commentaires
	Si la majorité des DDT(M) bénéficie d'un référent de proximité, seules 40 % en disposent à plein temps.
	
	Les activités d'appui au pilotage de la DDT(M) restent marginales

Résultats	Commentaires
  	On voit au travers des situations remontées (temps plein ou partiel, positionnement du bureau, partage avec d'autres missions...) que les activités des référents est extrêmement variable selon les départements. Pour certains c'est un poste clé, pour d'autres une position de « passe-plats » entre direction de DDT(M) et SGCD, voire de « pompier » pour gérer les seules difficultés... Il y a sans doute un besoin de définition d'un socle de missions ?

Commentaires libres : (36 réponses)

- L'organisation mise en place est tout à fait satisfaisante car bon accès aux chefs des services du SGCD
- Fonction un temps déficiente lors du lancement du SIGCD à lourdement pénaliser la direction. Poste pourvu depuis un an avec succès, mais relation parfois tendue entre la direction SGCD et la référente pouvant être parfois jugée semble t il par la direction SGCD trop proche de la DDT. Rôle cependant essentiel et reconnu par les agents de la DDT.
- Le référent pilote les services du SGCD au regard des demandes de la dir DDTM. Réunion deux fois par semaine plus contacts divers par ailleurs.
- Missions RH assurées : mobilités, primes, avancements, gestions bases RH, SALSA Organisation CT mais sera repris par l'assistante de prévention, qui est aussi assistante de direction et assure déjà le CHSCT.Les missions d'appui interne (séminaires, communication...) sont assurées par l'assistante de direction
- Vrai soulagement depuis la mise en place de ce référent (début d'année), mais positionnement hiérarchique du référent au sein du SGCD à parfaire
- Antérieurement chef du service RH à mi-temps et référent DDT à mi-temps, le poste est vacant depuis le

départ de son titulaire au 1er septembre dernier. Le COPIL SGCD ayant acté de la transformation du poste en référent à temps plein, à 50% pour la DDT et à 50% pour la DDETSPP, cette nouvelle fiche de poste a été publiée mais n'a pas encore trouvé preneur. La nouvelle organisation n'a pas encore été testée.

- j'ai répondu sur la base de ce qu'effectuait le précédent référent de la DDTM (c'est-à-dire jusqu'au mois d'octobre 2022 inclus), le temps consacré était même inférieur à 10 % (référent avec une fiche de poste "multipostes") les choses devraient évoluer favorablement avec l'arrivée d'un nouveau référent à temps dédié de 50 % pour la DDTM

- Moins de 25% pour la DDTM mais plutôt 5 à 10% La référente est un agent de liaison qui collecte les problèmes et essaye de suivre leur prise en charge (sans trop de succès)

- Le référent de proximité n'est pas au SGCD mais dans les effectifs de la DDT. Cela constitue une incongruité corse.

- Le référent est un agent de la DDT qui est positionné dans la mission d'appui au pilotage et assure la coordination avec le SGCD pour la direction et le CODIR DDT.

- C'est une des pièces maîtresses du SGCD pour la DDT, mais qui va probablement faire une prochaine mobilité (vers la DDT) et le remplacement sur ce poste stratégique va être une échéance fort sensible...

- L'appui au dialogue social et à la gestion RH est seulement partiel

- les missions de dialogue social sont bien partagées entre référente de proximité et direction ddl

- Cette fonction est assurée par un agent de grande qualité qui connaît parfaitement la DDTM. Sa charge de travail ne lui permet plus d'assumer les fonctions d'appui au pilotage dont il avait précédemment la charge.

- C'est la principale lacune de la réforme Id : le fait que les actions qui relèvent du pilotage stratégique de la structure doivent être intégralement assurées par la direction

- Le référent n'assure aucun relais RH individuel, ce qui est source de difficultés récurrentes. Le conseil stratégique est absent.

- Elle assure le suivi des demandes de la DDT vers les pôles du SGCD et le SPAT. Elle tient de manière partagée le tableau de suivi des effectifs avec notre bout de CGM resté caché en UTAH. C'est lui qui gère projet de service, aide au dialogue de gestion, salsa,.... Notre précédente référent de proximité était notre ex-SG qui a jeté l'éponge et depuis le 1er sept nous avons une ancienne cadre de la pref qui fait preuve de bonne volonté, mais découvre le métier de SG.

- Heureusement que la référente est là pour éviter la catastrophe.

- Personne investie et de qualité, mais qui fatigue à force de devoir pleurer pour avoir des réponses du SGCD

- Le référent manque encore d'expérience et de compréhension des enjeux métiers pour apporter un conseil éclairé et disposer d'une capacité d'anticipation. Il est le relai du SGCD sur le site de la DDT essentiellement dans des tâches d'exécution et en contact avec les agents. Pour le dialogue social, il assure des missions de secrétariat et d'appui simple. Il manque là aussi d'expérience pour permettre un appui de plus grande portée. Même avec l'aide des collaborateurs du SGCD, il n'assure pas complètement les missions qu'un SG assurait, spécifiquement sur les volets stratégiques (appui au pilotage, stratégie effectifs...). La DDT (en particulier le niveau Direction) internalise les fonctions de gestion et de management.

- La consolidation SALSA est réalisée par le pôle RH et non par le référent DDT. Il faudrait que le référent DDT soit consacré à 100% aux sujets DDT et présent au sein de la DDT.

- articulation difficile entre le référent et le service RH. Aucun appui apporté sur le reste des missions SGC

Le référent de proximité permet d'avoir un suivi fin de la DDT et compense partiellement les lacunes du SGC. C'est une mission indispensable, très bien remplie auprès de la DDT. Le 100% est nécessaire.

- référent = directrice, estimation temps passé inférieur à 10%, manque de présence et de suivi, flagrant

- Il est de très bonne qualité et essaye de jouer le rôle de SG, mais joue plus le rôle de pompier de service pour régler les difficultés avec le SGCD

- Le référent participe aux bilatérales hebdomadaires et fait le relai de nos différentes demandes et dossiers en lien avec le SGC

- poste nouveau en cours de calage

- Référent partagé entre les 2 DDI. Une référente à temps plein sera nommée en décembre 2023 (dédoublement du poste) ; sa contribution en matière d'appui au pilotage sera attendue. Elle sera basée à la DDT.

- Travail exceptionnel dans un environnement complexe

- nomination récente et rôle en cours de consolidation, potentiellement en amélioration

- agent relais, qui nous débrouille bien des sujets ardus en termes de fonctionnement et de gestion budgétaire (en tant qu' ex-responsable logistique maintenance de la ddt). N'a pas le temps ni le positionnement suffisant au sein du sgcd pour embrasser l'ensemble des champs d'intervention du sgcd. enfin position parfois inconfortable à assurer.

- On ne sait pas vraiment quelle est la part consacrée à la fonction de référent. Le référent actuel a pris son poste en janvier 2022 et a des difficultés à monter en puissance sur l'analyse qu'on attend de lui. Il est tiraillé entre directions SGCD et DDT.

- Il s'agit de référents de proximité à "double casquette" (fonction partagée entre le directeur du SGC, l'adjoint et la responsable du pilotage)

- La mission de référent de proximité était répartie à la création du SGC entre deux agents, dont le chef du SGC, ancien SG de la DDI, qui est parti. La mission a été reprise en totalité par le seul agent restant, moins habitué aux questions RH, mais efficace également.

- Notre référent ne nous est d'aucune utilité.

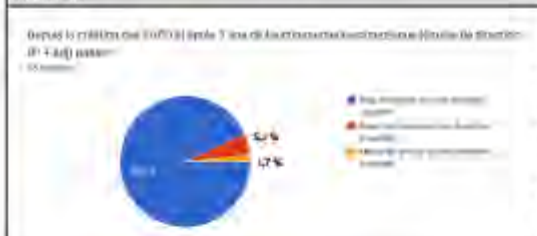
En l'absence de référent :

Vous n'avez pas de référent, quel mode de fonctionnement a été mis en place ? (6 réponses)
- La direction de la DDT discute directement avec la direction du SGCD ou le plus souvent avec les chefs d'unité du SGCD.
- La direction de la DDT paille, en lien avec la direction du SGCD.
- Bilatérale mensuelle avec la directrice du SGCD. Bilatérale bi-hebdomadaire avec le service RH
- le directeur SGCD assure le rôle de référent + le poste de CGM de l'ex DDE a été consolidé au ¾ du temps et assure "l'assistance à maîtrise d'ouvrage" côté direction DDT. Il est naturellement financé par le 135.
- Relations directes entre directions (bilatérales régulières) et sollicitations directes entre services.
- mise en place de bilatérale
- Chef de cabinet sur ETP MTECT en DDT qui représente la direction et interagit avec le SGCD, en plus des missions restées en DDT.
- Mise en place d'un cabinet de direction faisant le lien avec les services du SGC

Résultats	Commentaires
	Les DDT(M) sans référent se sont globalement rassérénées

Commentaires libres : (5 réponses)
- Il n'y a pas de besoin d'un référent de proximité. En revanche, un investissement supérieur de la direction du SGCD paraît nécessaire afin de soulager la direction de la DDT concernant le pilotage des différentes unités du SGCD.
- Réclamé à de multiples reprises. Réponse négative car il n'y a plus l'effectif pour le créer désormais
- Le référent de proximité, sous l'autorité fonctionnelle du directeur et hiérarchique du SGC est une chimère, une vue de l'esprit. Il devrait à la fois être impitoyable avec les manquements du SGC et surveiller étroitement son activité, tout en lui étant loyal ??? Seul un fonctionnement avec AMO in house (poste de CGM largement redimensionné) a du sens. L'évolution pour laquelle il faut se battre n'est pas de créer des référents partout mais de renvoyer 1 ETP support sur le 217 dans toutes les DDT pour cette fonction, ou dit autrement, restituer le poste de SG qui a été pris mais dont les fonctions n'ont pas été reprises par le SGC.
- L'absence de référent de proximité est liée à un congé maladie de longue durée de la directrice adjointe du SGCD. Après plusieurs de fonctionnement sans référent de proximité, ce mode de fonctionnement s'avère efficace.
- Le recrutement d'un référent de proximité mutualisé avec la DETSPP va être mis en place

10. Temps passés par l'équipe de direction

Résultats	Commentaires
 	On est loin de l'objectif initial affiché de faire gagner du temps aux équipes de direction des DDT(M). Les principales raisons invoquées sont : - l'absence de vision stratégique du SGCD, qui n'est plus qu'un prestataire de service ; - les besoins de mise en qualité des productions du SGCD ; - le SGCD n'est pas force de propositions (position plutôt d'attente), absence d'autonomie ; - le SGCD s'est éloigné physiquement. De nombreuses DDT(M) ont recréées (avec leurs moyens métiers propres) une structure (un ou plusieurs postes) d'appui au pilotage pour pallier ces défauts.

Commentaires libres : (31 réponses)
Pilotage assuré principalement par le directeur adjoint pour les processus promotions, régime indemnitaire, mobilités, dialogue social, projet de service, etc..
La dir DDTM fait plus appelle à la mission contrôle de gestion pour suivre l'action du SGCD.
Temps passé entre 0,1 et 0,2 ETP.
Assuré en grande partie par l'adjointe que je suis
très chronophage et se faisant au détriment d'autres missions, sans parvenir à faire réellement bien.
Estimation difficile car arrivée à la création du SGCD
et malgré le temps supplémentaire consacré par la direction, aussi une baisse de qualité dans la fonction de pilotage et suivi
Le dir adjt est en charge du suivi des questions liées au SGCD et se forme pour pouvoir être efficace (ex : il a acquis des compétences en informatique pour comprendre pourquoi le SIDSIC ne réalisait plus les sauvegardes et ne faisait pas la mise à jour des serveurs. Il aura fallu 2 ans pour résoudre partiellement ces problèmes)
Nous passons (directeur et adjoint) trop de temps sur les sujets SGCD. Même si cela fait partie du "boulot", nous y consacrons trop de temps, notamment à vérifier la qualité de la production du SGCD. Tous les parapheurs sont systématiquement décortiqués car il y a toujours des erreurs.
on doit passer du temps sur de nombreux sujets que suivait avant le SG, y compris sur des sujets qui ne sont pas du niveau direction, sentiment de perte de temps...
nous nous sommes organisés en directeur ou directeur adjoint référents par service du sgcd
La direction passe beaucoup plus de temps qu'avant sur les missions supports alors qu'elle a perdu

beaucoup de capacité de décision sur le sujet et ne dispose plus d'aucune vision sur l'exécution de son budget.

mobilisation très forte de la direction sur les aspects RH et le dialogue social

Difficile à estimer ; le secrétariat de direction assure également quelques tâches précédemment assurées par le SG

C'est un sujet quotidien de limiter le report de charge du SGC sur la DDT. A l'inverse, le SGC outrepasse parfois son rôle avec des messages directs aux agents qui n'ont pas lieu d'être. Le positionnement du SGC n'est pas complètement bien calé. Nous demandons que les prestations de service soient assurées, un appui au pilotage sans substitution. Ainsi, nous souhaitons être centre de coût sur le BOP354 mais que le travail sur chorus suive, et pas l'inverse. De même, nous souhaitons que la gestion RH soit efficace et des tableaux à jour, mais n'avons pas besoin que le SGC émette un avis sur nos choix de promotion ou d'attribution du CIA.

Il n'y a pas que du temps de directeur en +. Il y a du temps de secrétariat de fait de l'absence d'interopérabilité informatique et d'accès aux listes des agents DDT, tout doit transiter par l'assistante de direction; les chefs de service prennent leur part et on nous demande des référents pour tout qui avant aurait été au SG (sécurité informatique, correspondant RIA,...) et les DAC en rajoute (cf dernière circulaire Esteve ou j'ai nommé la référente en correspondante DDT)

Résultat inverse de l'objectif affiché : la direction doit consacrer beaucoup plus de temps aux sujets support (au lieu de le consacrer aux fonctions métiers) et ça marche beaucoup moins bien.

0,2 ETP est sous la réalité

Une partie de ce surcroît d'activité pour la direction est liée au fait que les managers sont désormais davantage impliqués dans les process de carrière des agents. Il y a donc du positif, en revanche, les managers sont encore trop directement sollicités par les administrations centrales et régionales sur les sujets RH. Les process ne sont pas encore calés avec l'existence du SGCD

près d'1/4 temps sur les sujets SGC pour direction + 1/4 cheffe de cabinet (financée sur le 135!) + 1/2 conseillère de gestion (idem)

Le SGCD répond au quotidien mais n'est pas en initiative ou en proposition comme pouvait l'être un SG de DDT. La charge mentale porté par le SG n'a pas été reprise par les cadres du SGCD mais par le binôme de direction. Il est souvent demandé à la DDT de désigner des référents sur des sujets supports alors que par le passé cette charge été portée par le SG.

Ce temps d'investissement est beaucoup plus important en période d'absence du référent de proximité. La direction est contrainte de s'investir dans le volet "modernisation" qui était auparavant portée sur par le SG de la DDT, elle doit être très attentive sur la qualité des documents fournis par le SGC, sur le respect des échéances, sur l'information des agents....

le temps en plus est important et on va devoir recréer un bout de poste de type cabinet

en complément du temps de l'adjoint nous avons créé une mission d'appui au pilotage qui fait le lien avec le SGC et sert de relais de proximité avec l'équivalent d'1 ETP sur cette mission

beaucoup de temps supplémentaires qui revient à la DDT pour comprendre, suivre et agir

Compensation sur beaucoup de points et vigilance sur tous les sujets

La création au sein de la DDT, d'un poste de chargée de mission "appui au pilotage" en contact permanent avec l'équipe de direction, a permis au directeur et à son adjoint de revenir à un temps passé plus raisonnable sur les fonctions supports; ce fonctionnement est également salué par les organisations syndicales.

en l'absence de SG dédié, tout revient sans filtre vers le binôme de direction, le référent de proximité ne pouvant jouer ce rôle. la ddt a du se doter d'une mini équipe d'appui pour gérer les interstices (type cabinet direction) et préparer les sujets structurants (stratégies managériales, dialogue social informel, animation du collectif, communication)

Nous avons constitué un cabinet auprès de la direction pour compenser la dégradation du service. Les dimensions stratégiques sur le dialogue de gestion, le dialogue social, les promotions, les rémunérations, sont totalement prises en charge par la direction de la DDT et son cabinet. Le SGCD n'a pas du tout investi ces sujets depuis sa création.

La situation précédente avec un secrétariat général qui préparait tout et laissait au directeur la seule responsabilité de la décision, était quasi idyllique, et la création du SGC a engendré une augmentation du temps passé par la direction sur les fonctions supports, qui reste limitée, notamment par la disponibilité.

Plus fatiguant qu'avant : on court après le SGC alors qu'avec nos anciens SG on arbitrait.

Pièce jointe n°3 : Documents remis par les OS des SGC outre-mer

FO de la Réunion

Force Ouvrière de la RÉUNION
81, rue Labourdonnais - 97400 Saint Denis
Tél. : 06 92 32 11 93 - Fax : 02 62 41 33 23
E-mail : fofp.974@gmail.com

Saint-Denis de La Réunion, le 3 avril 2023

Monsieur Eric DELZANT
Inspecteur Général
Mission inter-inspections / évaluation des SGC

Remarques des élus Force Ouvrière aux CSA des services OTE sur le SGC de La Réunion.

Monsieur l'Inspecteur, conformément à votre proposition faite lors de la réunion du 30 mars 2023 portant sur l'évaluation du SGC de La Réunion, vous trouverez ci-après les remarques des élus Force Ouvrière.

Rappel de la position de Force Ouvrière : dès l'annonce de la création des SGCD, par voie de circulaire du premier ministre au mois de juin 2019, Force Ouvrière avait attiré l'attention du Préfet de Région sur l'importance d'éviter la précipitation, et de se donner du temps pour la mise en place du SGC à La Réunion, en privilégiant le dialogue avec les agents du périmètre concerné. Cette demande n'a malheureusement pas été prise en compte. S'appuyant sur notre expérience dans les réorganisations des services de l'État, et au vu des missions transférées, nous avons alerté le Préfet sur les problèmes que cette réorganisation allait poser, tant pour le personnel transféré que sur les milliers d'agents en gestion par le SGC. Plusieurs raisons expliquent notre opposition à la création du SGC. Pour FO, le SGC était sous-dimensionné en termes d'effectifs, dès lors que les priorités s'appuyaient sur la mutualisation et l'optimisation des moyens. Le résultat ne pouvait correspondre aux attentes des agents du périmètre SGC, et de fait le service rendu est de bien moindre qualité que les SG d'origine. Alors que l'équipe de préfiguration et le Préfet avait promis le contraire.

A ce jour, ce problème d'effectif soulevé dès le début, affecte sérieusement le fonctionnement des services. L'administration a constitué son effectif cible en fonction du nombre d'agents présents en poste dans les services, sans se poser la question si ces derniers étaient en effectif suffisant individuellement. Pour FO certains étaient déjà en souffrance, ajouter des sous-effectifs ne fera jamais un service suffisamment calibré

Le fonctionnement du SGC est aussi entravé par sa gouvernance, où le Secrétariat Général de la Préfecture pèse sur les prises de décisions, ce qui génère des difficultés, des ordres et contre-ordres. Plusieurs agents sont perdus, ils ne savent plus à qui rendre compte. D'autres ont perdu des délégations qu'ils avaient auparavant en effectuant exactement les mêmes missions,

FO ne cesse de le répéter, le SGC est une direction du Ministère de l'Intérieur, et non un service de la Préfecture.

Il fut un temps, le SG Préfecture avait en charge le personnel et le budget. Ces deux postes majeurs ont été transférés intégralement au SGC,

Au mois de mars 2021, soit 3 mois après la création du SGC, le MI a réaffecté une partie du budget au SG la Préfecture par délégation du Préfet. Ce changement n'a pas été porté à la connaissance des collègues du service budgétaire, occasionnant des problèmes de fonctionnement, des

incompréhensions et une perte de motivation pour certains. Aujourd'hui, suite à une réorganisation du service, et une explication claire du « qui fait quoi », cela semble fonctionner de nouveau normalement.

La Création du SGC s'est faite dans la précipitation, brutalement en ne laissant pas le choix aux collègues, même si l'administration faisait miroiter le contraire.
Il y a bien un choc de cultures administratives, avec des fonctionnements différents d'une administration à l'autre.

Le départ des préfigurateurs, et de plusieurs cadres a généré des incompréhensions, voire des colères. Ils ont pu trouver un poste ailleurs facilement, contrairement a ceux et celles qui ne voulaient pas intégrer le SGC. Conséquence, certains collègues subissent cette injustice, et cela affecte le fonctionnement des services. A ce jour, pour une mobilité d'un agent du SGC, la direction pénalise certains avec un avis défavorable, évoquant que l'agent n'a pas fait un séjour minimum etc; alors qu'un retour a l'administration d'origine est bien garanti par les textes sans conditions préalables.

Il existe bien des tensions entre les services, le SGC est un prestataire de service. Le sentiment général est que c'était bien mieux avant. Depuis la mise en place du SGC de nombreux dysfonctionnements sont remontés par les agents : problèmes de communication, difficulté pour avoir des retours d'information sur leurs sollicitations et difficulté pour obtenir des documents (du type arrêtés) dans des délais raisonnables.
Le SGC ne connaît pas son personnel. Pour preuve, la difficulté d'avoir une liste électorale à jour, n'a pas permis à de nombreux collègues de voter, ils ne pouvaient pas se faire inscrire.

Certains services se retrouvent en difficulté par manque d'effectif, plusieurs postes vacants ont disparu ; n'ont pas été pourvus depuis plus d'un an, alors que les collègues présents pallient ces absences, parfois même au détriment de leur santé.
Les collègues ne se sentent pas soutenus par leur hiérarchie, ils sont livrés à eux-mêmes. FO l'a signalé à la Direction du SGC. Pas d'amélioration à constater.

- FO s'insurge contre le manque d'effectifs qui pénalise le fonctionnement optimal du SGC et pèse sur les collègues qui y sont affectés. Cette situation génère des RPS, du mal-être et de la souffrance au travail.
- On constate une perte d'efficience et de qualité de service. Ce qui impacte les services tributaires et leurs missions. Il y a un vrai problème de procédures, de définition claire du « qui fait quoi », et de gestion des bâtis ainsi que des moyens logistiques.

Il y a beaucoup de choses qui sont à revoir :

- Aucun moyen de joindre le SGC...plus de proximité avec les gestionnaires,
- Quel est le rôle du référent de proximité ?
- Difficulté dans la gestion des arrêtés et de tout acte administratif en général,
- Les agents ne reçoivent plus de notification de changement d'échelon,
- Il n'y a pas de notification concernant le refus suite à une demande de mobilité,
- Les fournitures arrivent au compte goutte et encore, quand elles arrivent.…
- Le suivi des formations reste flou,
- Gros manquements dans le suivi médical des agents (CLM - CLD – Accident de service) et les rendez-vous à organiser avec les médecins experts/agréés
- Il n'y a plus de contact direct avec les prestataires pour régler les problèmes : nettoyage des bâtiments, panne ascenseur/alarme, ravitaillement papier toilettes-essuie main…

Le SGC a détruit notre service RH d'origine, pourtant très compétent.

Les revendications des organisations syndicales ne sont pas entendues par le service RH, qui promet d'y pallier mais aujourd'hui rien n'est réglé et rien n'a avancé.

On peut également noter :

- impossibilité d'avoir CASPER à jour (*perte des récupérations*) ;
- Demande CET toujours pas à jour ;
- Aucune notification de résultat de concours ;
- Problème de paiement des indemnités et des frais de missions, d'astreintes, de télétravail, de remboursement des frais engagés, IFCR , PSC…
- De gros problèmes rencontrés dans la gestion des billets d'avion pour les formations et les oraux de concours. Ce qui n'a de cesse de stresser les candidats ;
- Manque d'anticipation dans l'information donnée aux agents quant aux documents manquants pour l'instruction des dossiers de remboursement de frais. Plusieurs mois sans réponse. **Les problèmes d'obtention de billets et de délais de remboursements commencent vraiment à générer des soucis.**

Les représentants FO ne culpabilisent, ne stigmatisent les agents, mais déplorent une Direction et des managers qui ne sont pas conscients des réalités et qui ne donnent pas de signaux forts aux agents dans leurs détresses.

FO réitère sa demande concernant un bilan d'étape et un audit sur le fonctionnement du SGC par rapport aux moyens humains alloués.
Pour FO ce bilan est utile, afin d'évaluer la qualité du service rendu par le SGC aux Administrations, et aussi aux personnels. C'est seulement après ce bilan que l'on pourra envisager une réorganisation sérieuse des services, arrêtons des réorganisations sans visibilité et efficacité réelles. Pour mémoire les services RH sont à leur 3ème réorganisation, alors que d'autres services qui sont en souffrance sont dans l'attente d'une prise en considération de leurs difficultés.

Pour les élus Force Ouvrière



Janick CIDNEY

Mission inspection SGC CFDT Réunion 2023

ENVIRONNEMENT
TERRITOIRES
AUTOROUTES
ET MER

À Saint-Denis, le 4 avril 2023

CFDT
SYNDICAT TRANSPORTS EQUIPEMENT
Section DEAL REUNION et de la DMSOI

Après deux années concrètes de fonctionnement du Secrétariat Général Commun (SGC), la situation logistique dégradée observées dans les Services et la déception généralisée des agents (du SGC et des Directions) depuis cette transformation/fusion brutale des services RH et logistiques des Directions au sein d'une structure unique amènent la CFDT à dénoncer les dysfonctionnements majeurs suivants :

Vision interne SGC
- Multiplicité des applications, des réglementations, des procédures
- Manque d'effectif au détriment des missions supportées par nos collègues
- Charges mentales énormes au regard des délais et compétences multiples demandés
- Démotivations généralisées, parfois colères
- Augmentation observée du burn out des agents du SGC
- Perte des connaissances (souhait de mobilité, CLM) → recrutement palliatif par des vacataires qu'il faut former (chronophage) présent sur courte durée
- Multiples réorganisations des services (nouvelle adaptation annoncée au 1 janvier 2024)

Vision externe SGC
- Difficultés à identifier ses interlocuteurs, à comprendre l'organisation
- Manque de visibilité sur les procédures objet de constants réadaptations
- Des délais FORTS de traitement (notamment en gestion comptable et RH)
- Perte des contacts et relation humaine face aux « balu »
- Charge mentale des agents qui doivent « rester vigilants, savoir suivre et s'adapter », partager leurs difficultés avec les SGC (ex : changement d'échelon, prise billet d'avion, demande de travaux, nos difficultés informatiques, la gestion compliquée des parcs des véhicules...)

Les ressentis depuis la mise en place du SGC :
- Peu de bénéfices, mais surtout une perte d'efficacité
- Création de mal-être autant dans le SGC que dans les Services
- Délais de réponse devenus excessivement rallongés
- Perte de proximité avec nos gestionnaires qui ne connaissent pas forcément les réglementations des Ministères à gérer

CFDT – SYNDICAT TRANSPORTS - Section DEAL de LA REUNION
2, rue Juliette Dodu 97743 Saint-Denis Messag cedex 9 :cfdt-974.syndicats.oh.deal-reunion@i-carre.net
http://intra.deal-reunion.e2.rie.gouv.fr/cfdt-r205.html

- Pas de vrai mutualisation, pas d'harmonisation, la gestion de chaque service exige et démultiplie ses propres outils et formulaires
- Le SGC ne ressort pas comme une propre entité mais comme un service de la préfecture (ressenti de l'application des règles du Ministère de l'Intérieur)
- Interrogation face aux préfectures qui ont conservé eux leur Secrétariat général

Grace aux bons contacts avec nos anciens collègues « transférés » au SGC ou présent au sein de la DEAL et de la DMSOI, nous avons un accès minimal nous permettant de « trouver des solutions aux dossiers»

Grace aux professionnalismes et compétences de nos collègues « transférés » en lien avec notre Ministère, certaines situations ont cependant fait l'objet d'avancées, hélas dans un contexte de surcharge, de démotivation et le risque de burn out possible

Nos collègues du SGC font « de leur mieux » (selon leurs paroles) et nous les remercions notamment pour :
- leurs échanges réguliers avec la Direction
- la présence d'un référent de proximité au sein des Directions (agents de transition avec le SGC, possédant globalement la connaissance des services, avec cependant le questionnement sur leurs pérennités)
- appréciation avec la mise en place de la lettre d'information mensuel.

Le manque de moyen humain et d'harmonisation des procédures par service est à prendre en compte.

Nous demandons un travail autour de vrais indicateurs d'efficacité, par exemple sous forme de tableaux tels les délais de traitements par domaines (délai pour avancement d'échelon, CET, changement rib: Comptabilité CSPI/traitement état de frais, facture démat, délais Service fait...)

Les représentants de la CFDT de la DEAL de La Réunion et de la DMSOI qui siègent au CSA restent à votre écoute pour compléter nos revendications.

Sébastien HOARAU - CFDT DEAL Réunion & Jhonny RAMALINGOM – CFDT DMSOI

CFDT – SYNDICAT TRANSPORTS - Section DEAL de LA REUNION
2, rue Juliette Dodu 97743 Saint-Denis Messag cedex 9 ✉ :cfdt-974.syndicats.oh.deal-reunion@i-carre.net
http://intra.deal-reunion.e2.rie.gouv.fr/cfdt-r205.html

Relations SGC-UNDA DEAL Réunion

QUEL EST LE NIVEAU DE SERVICE RENDU PAR LE SGC A LA DEAL REUNION ?

Ce document a pour objet de dresser un bilan du fonctionnement du SGC au sein de la DEAL Réunion. L'UNSA a interrogé une centaine d'agents, ainsi que les chefs de service, en posant la question suivante : « **Dans le cadre de vos missions, ou bien à titre personnel, avez-vous eu des rapports avec le SGC, et comment cela s'est-il passé ?** ». Nous avons ainsi recueilli une soixantaine de témoignages qui illustrent, par des situations concrètes, les dysfonctionnements du SGC et ses conséquences pour les agents et le service.

Les agents nous ont fait part de leurs problèmes rencontrés, que nous avons classés par thèmes. L'UNSA tient à préciser que les agents du SGC font leur maximum, avec leurs moyens, et que malgré ce constat de dysfonctionnement, l'essentiel est réalisé.

Le sentiment général des agents à l'égard du SGC se traduit d'abord par un mal-être vis-à-vis de la distance qui a été mise entre les deux. Une distance physique d'abord puisque les SGC n'est pas dans les murs de la DEAL. Une distance de « prise en charge » ensuite avec la mise en œuvre des boites fonctionnelles et la limitation à l'extrême des rapports humains avec les agents du SGC.
« On se débrouille », « Je ne sais pas à qui m'adresser », « Lorsque j'appelle, on ne me répond jamais. » « C'est un combat pour obtenir une réponse, c'est long et usant », « Je me sens déconnecté du SGC », « J'ai l'impression d'être dans le désert », « C'est trop compliqué, je passe directement par le référent SGC », « C'est bien simple, je ne les sollicite plus, je me dépatouille autrement, sinon j'abandonne ».

C'est globalement un sentiment de déclassement et de non considération, qui implique souvent une baisse de motivation dans l'implication de chacun.

La communication agent/SGC

Le nouveau fonctionnement induit par cette fusion des SG a du mal à s'imbriquer dans le fonctionnement du service. Le fait de ne pouvoir être en contact direct avec la personne qui gère la demande, et ainsi être en mesure de disposer d'informations sur l'avancement de celle-ci, génère de l'angoisse. Cela est particulièrement inconfortable lorsque la demande nécessite un délai de réponse. Par exemple : *« Pour une inscription au concours, j'ai envoyé les pièces. La date butoir arrive et je n'ai toujours pas de réponse. Je relance mais cela me crée de la tension et de l'angoisse. Les documents sont arrivés juste à temps. C'est le circuit de signature qui freine. »*

Ou bien :
« *J'ai fait une demande de droits à la retraite, et qui nécessitait un délai. J'ai juste reçu un accusé de réception mais aucune info ensuite, ce qui provoque de l'angoisse. Pourtant l'action demandée avait été faite. On doit pouvoir identifier l'agent qui traite notre demande. Les mails doivent être signés.* »
Ces exemples ont eu une issue favorable, mais ce n'est pas toujours le cas, et l'agent se retrouve alors au final démuni, sans possibilité d'avoir pu intervenir.

Les billets d'avion

Que ce soit pour les congés bonifiés ou pour une formation en métropole, les demandes de billets d'avion ne sont pas traités correctement. Parfois l'agent doit se débrouiller tout seul :
« *J'ai fait une demande de congés bonifiés. Celle-ci est acceptée mais les billets d'avions tardent à être pris. Finalement, comme rien ne bougeait, j'ai contacté directement l'agence de voyage et ai reçu mes billets la semaine avant le départ.* »

Ou bien la demande est (mal) traitée in extremis :
« *J'ai une formation au mois de mai en métropole. Pas d'info de la part de la cellule formation et deux jours avant le départ je n'avais toujours pas le billet. Tout s'est fait à la dernière minute, sans pouvoir choisir son vol (vol de jour avec réunion le lendemain).* »

« *J'ai fait une demande sur le fonctionnement des Congés Bonifiés. Pas de réponse. Je ne suis pas partie. C'est un combat. L'année suivante, la demande de Congés Bonifiés a été faite un an avant la date. Les billets sont arrivés deux jours avant le départ. Les dates ne correspondaient pas à celles de l'arrêté.* »

« *J'ai fait une demande de billet d'avion pour une formation en métropole. Le billet est arrivé la veille du départ.* »

Voire, pas traitée du tout :
« *Sur le BOP 354, le paiement des frais de mission est en retard depuis plusieurs mois. Les billets d'avion des architectes conseil ne sont pas payés depuis 2021. Il y a également un billet d'avion pour le chef de service en 2021 qui n'est toujours pas payé. J'ai fait une demande d'information au SGC sur la procédure billet d'avion pour une formation en métropole. Je n'ai jamais eu de réponse.* »

Un chef de service précise : « *Les relations avec le SGC sont compliquées. Exemple : pour une demande d'un billet d'avion pour une formation, le circuit de signature remonte très haut. Il y a trop de strates.* »

Ces dysfonctionnements ont donc des conséquences sur les agents qui se retrouvent perdus dans le traitement de leur demande, quand celle-ci est traitée. Les relances par mail, souvent sans réponse, sont sources d'angoisse et de perte d'énergie pour l'agent et pour le service.
Tout agent doit pouvoir préparer son voyage pour une formation professionnelle dans de bonnes conditions.
Tout agent doit pouvoir profiter des congés auxquels il a droit pour service rendu, et là aussi dans de bonnes conditions.

L'accueil des nouveaux arrivants

Agents de l'État suite à une mobilité, VSC, vacataire, stagiaires... l'accueil des nouveaux arrivants dans le service est problématique. L'accueil matériel est très souvent tardif. Les témoignages des Chefs d'Unité sont édifiants :

« L'accueil des VSC, stagiaires, vacataire, désastreux. À leur arrivée ils n'ont pas de badge, pas de Boite aux lettres, pas d'ordinateur, bien que l'on soit directement en contact avec le SGC et que les demandes aient été faites largement en amont. »

« L'accueil de la stagiaire a été désastreux. Tout avait été demandé et rien n'était là le jour de son arrivée. Elle n'a même pas été payée le premier mois. L'assistante sociale est intervenue. »

« Pour le nouvel arrivant, j'ai demandé le matériel 15 jours avant. Pas de nouvelles alors je relance, et le jour J, rien (pas d'ordinateur, ni BAL, ni badge). Une semaine pour tout avoir. Une semaine de perdue. »

Un chef de service ajoute : *« L'accueil des nouveaux arrivants indigne. Pas de badge, de BAL, pas d'ordinateur, pas de compte. Une semaine à 15 jours pour tout avoir. Un stagiaire n'a pas de prise téléphonique. On lui prête un portable mais ce n'est pas le sien. En dessous de 3 mois, on ne crée pas de BAL, donc pas pour les stagiaires en dessous de master 1. Il n'y a pas de compte (réseau), on utilise le compte du supérieur hiérarchique. On se débrouille. Quand je délègue à mon assistante, le SGC n'agit pas. Il faut nécessairement que j'intervienne. »*

Encore une fois, ces dysfonctionnements entraînent de la perte de temps pour l'agent et pour le service. Il est particulièrement indispensable que les stagiaires/VSC/vacataires, qui n'ont aucune trésorerie, soient payés dès le premier mois.

La gestion de l'informatique et de la téléphonie

La DEAL a un avantage sur les autres directions dépendantes du SGC, les agents du service informatique sont des anciens collègues et sont restés dans nos murs. Cela facilite grandement la résolution de certains problèmes.

« J'ai fait une demande informatique : pas de réponse. Je vais voir directement l'agent, mais ce n'est pas facile et pas satisfaisant. On se débrouille. »

« Pour l'informatique on va voir directement les collègues, physiquement. On ne sait pas comment faire autrement. »

Cependant, sur ce domaine indispensable au bon fonctionnement du service, des dysfonctionnements sont régulièrement constatés, et impactant immédiatement :

« Pas de tel fixe, pas de tel portable pendant 6 mois. Aucun prêt de matériel proposé. On se débrouille. »

« Panne de téléphone au secrétariat. Le SGC a été prévenu, il a mis une semaine pour venir. J'ai directement contacté le prestataire. Si soucis informatiques, difficile de trouver le bon interlocuteur. Ex : nous devions changer le switch. Demande faite il y a 3 semaines. Toujours rien. Je me débrouille avec mes connaissances (ancien membre Unité informatique). » Un autre agent de la structure témoigne *: Si cet agent n'était pas là, ce serait intenable. »*

« On ne m'a pas transmis le code PIN de mon tel portable Télétravail. Je l'ai demandé plusieurs fois, mais je n'ai rien eu. Donc je ne l'utilise pas. Quelle est la situation de ma demande ? Où cela en est ? Rien, j'ai renoncé. On se débrouille, on développe des stratégies pour s'en sortir. J'évite de demander. Je ne sais pas à qui m'adresser. Je sollicite des anciens collègues mais cela me gêne. »

« Pour les demandes informatiques, cela prend trop de temps. On ne demande plus sauf obligation. »

« Je ne sais pas qui joindre, et quand je sais, c'est tout de même compliqué. J'ai récupéré un ultraportable pour une collègue. J'ai dû faire l'installation moi-même. La base en fonctionne pas. C'est signalé depuis un mois. Pas de nouvelles. »

Ce domaine, vital pour le fonctionnement du service, doit être amélioré, car son dysfonctionnement génère immédiatement des difficultés.

Nous vous avons cité ci-dessus les problèmes récurrents, qu'il est nécessaire de régler. Nous vous faisons part ci-dessous d'autres processus qui manquent de fluidité et qu'il conviendrait d'étudier avec plus de précision pour les améliorer :

Les relations financières

Que ce soit dans la gestion des BOP ou dans le paiement des frais, il semble que le SGC soit en difficulté pour traiter ces éléments avec des délais acceptables :

« Concernant la gestion du BOP 354, je dénonce la lenteur du SGC. La demande d'engagement pour les services est trop lente. Avant le SGC, une demande qui prenait 2 jours prend maintenant 2 mois. Trop d'intermédiaires. Exemple : demande du Service pour un abonnement : le circuit de validation passe par le Chef de service, puis le MIPIL, puis le SGC budget... et là ça coince. Et personne n'est informé. Du coup, vu la complexité du circuit, les services demandent moins, voire plus rien, c'est trop compliqué. »

« Sur le BOP 354, le paiement des frais de mission est en retard depuis plusieurs mois. »

« Problèmes avec le CSPI, problèmes de communication, problèmes de paiement (projet Providence) »

« Les bons de commande prennent plus de temps. (3 semaines au lieu d'1). Pénalise les fournisseurs et ternit l'image de la DEAL. »

« Il a fallu 6 mois pour me rembourser mes frais de mission de 800 euros, après avoir dû mobiliser d'anciennes collègues parties au SGC. Il n'y a pas de régie d'avance, c'est un problème. Pour les billets d'avions c'est fait par une agence métropolitaine, moins de choix et beaucoup moins efficace. En fait, si je n'ai besoin de rien, je peux les appeler. On dirait qu'on nous met des bâtons dans les roues pour que le service public fonctionne moins bien. »

« IFCR : l'ordonnateur ne peut pas payer tant que l'on n'a pas l'arrêté de mutation (qui doit mentionner le droit à l'IFCR). Le circuit de contrôle est long au SGC (plusieurs étapes de validation) »

La gestion des fournitures

Les gestionnaires des fournitures nous alertent sur des délais longs et le mutisme du SGC :

« Auparavant, on était doté d'un petit budget pour gérer les stocks de petites fournitures (ex : ampoules). Désormais, on doit passer par le SGC et les commandes prennent trop de temps. En rater une signifie être dans la panade. Exemples récents : Demande de cuvette de toilettes depuis 2 mois et toujours pas de réponse. Demande d'une armoire depuis 3 mois : toujours pas de réponse. »

« Demande de fournitures depuis 3 mois. Le délai de réponse est long. On ne sait pas à qui s'adresser. »

En conclusion

Cette enquête montre que le fonctionnement du SGC doit s'améliorer, car les conséquences de ce manque d'efficacité sont pénalisantes, à la fois pour les agents et pour le service public. Pour l'UNSA, ce déficit est principalement dû à un manque de moyens humains. Nous rappelons que lors de la préfiguration, aucune étude d'impact RH, ni de plan d'action RH, qui devaient en découler, n'ont été réalisés. Ces études étaient pourtant clairement mentionnées comme étape indispensable dans le « Guide du préfigurateur ».
Nous vous invitons, M. le préfet, à vous rapprocher de la médecine de prévention (Dr Roger) qui pourra vous éclairer sur les conséquences de ce manque de moyens humains au sein du SGC.

Enfin, ce constat de dysfonctionnement du SGC n'est malheureusement pas propre à la Réunion mais également dans nombre d'autres départements. Ainsi, dans le Doubs (DDT 10), la Préfecture a mis en place un groupe de travail commun avec les directions et les organisations syndicales de la Préfecture, de la DDT et de la DDETSPP pour contribuer au bilan annuel du contrat de service.

Peut-être qu'une démarche similaire pourrait être engagée à la Réunion.

Fait à St-Denis de la Réunion

le 07/11/2022

Le secrétaire départemental de l'UNSA DEAL Réunion
Délégué Fédéral UNSA DD pour les Outre-Mer.

Grégory Vigna.

Pièce jointe n°4 : Documents transmis par les OS des SGCD

Mission inter-inspections SGCD22-cr-CGT-DDI

Mission inter-inspections d'évaluation de la mise en place des secrétariats généraux communs

Audience du 11 janvier 2022 en Côtes d'Armor

Compte-rendu et contribution CGT DDETS et DDTM 22

La mission inter-inspections composée d'inspectrices des Affaires Sociales (IGAS), de la Concurrence et des Fraudes (IGCCRF) et de l'Ecologie (IGEDD), a reçu les représentants des personnels élus aux Comités Sociaux d'Administration (CSA) des DDETS, DDPP, DDTM et Préfecture des Côtes d'Armor, le 11 janvier 2022, afin de recueillir leurs remarques, conformément à la lettre de mission du Cabinet du Premier Ministre du 26 juillet 2022, relative à l'évaluation de la mise en place des SGCd.

Les représentants CGT de la DDETS et de la DDTM 22 ont rappelé les éléments ci-après.

I – Calendrier de mise en œuvre de la réforme

La mise en place des secrétariats généraux communs départementaux a été faite en pleine pandémie de Covid 19, dans la précipitation et sans une évaluation concrète (étude d'impact) de toutes les conséquences que cette réforme induirait et ce, malgré les mises en garde claires que contenait le rapport préalable de la mission inter-inspections et les alertes multiples des représentants des personnels, tant au niveau national que local.

Un rapport inter-inspections en 2019, préalable à la mise en place des SGCd avait apporté nombre d'analyses et de préconisations à mettre en œuvre, notamment :

- « *La création des SGCd s'inscrit dans une volonté politique de conforter le niveau départemental dans un souci de proximité* »
- « *Celle-ci ne réussira qu'à deux conditions : lui donner du sens* (c'est-à-dire renforcer la professionnalisation des équipes, réallouer du temps, voire des emplois, vers les fonctions métier) *et engager sans délai une transformation profonde de certaines modalités de fonctionnement* »
- « *Des moyens doivent cependant être maintenus auprès des secrétaires généraux de préfecture (SG) et des directeurs départementaux pour assurer les fonctions RH de proximité liées à leurs responsabilités, par une mise à disposition d'agents avec un effectif et des modalités à définir localement, dans le cadre d'une concertation départementale approfondie*
- « *il est nécessaire d'organiser auprès du SG de la préfecture et des directeurs départementaux un appui au pilotage et au management de leur service* » (La proposition des rapporteurs était alors de disposer d'un agent dans les structures de moins de 100 ETP et deux agents dans les structures de plus de 100 ETP).

Certaines craintes liées notablement au risque de préfectoralisation avaient également fait l'objet de recommandations d'organisations spécifiques.

➨ La CGT constate que la mise en place des SGCd a été réalisée sans tenir compte des préconisations ni des risques.

Le rapport d'information – enregistré à la Présidence du Sénat le 29 juin 2022 - fait au nom de la commission des finances sur les secrétariats généraux communs par Mme Isabelle Briquet, Sénatrice, en fait aussi largement état :

« Alors que la circulaire du 24 juillet 2018 prévoyait le principe d'une expérimentation, la mise en œuvre de la réforme n'a finalement pas été précédée de cette phase pourtant indispensable. La rapporteure spéciale considère que le recours à une expérimentation aurait pu permettre d'évaluer précisément les conséquences de la création des SGC pour les agents, mais également pour les préfectures et les DDI. Les difficultés, notamment RH, auraient pu être beaucoup mieux identifiées. » **Et voir pages 38 et 39**

Sa présentation des conclusions de son contrôle budgétaire sur la création des secrétariats généraux communs aux préfectures et aux directions départementales interministérielles est édifiante ! La situation du SGCd 22 est reflétée dans ce rapport : https://www.senat.fr/rap/r21-740/r21-7401.pdf

II – Conséquences de la mise en place des SGCd pour le service public et les agents

Après des débuts plus que chaotiques, période pendant laquelle la même réponse était invariablement donnée aux représentants des personnels qui dénonçaient les dysfonctionnements dans les SGCd : « il faut être indulgents, les SGCd sont en phase de rodage », les SGCd ont atteint péniblement leur vitesse de croisière.
Sans aucunement remettre en cause le travail individuel des agents en poste dans les SGCd, de nombreux dysfonctionnements perdurent et cela a un impact négatif fort, aussi bien pour les agents des DDI que pour les agents des SGCd.

De manière générale, nous avons donc constaté dans nos services les conséquences désastreuses de la mise en place des SGCd :

- **Perte de lien de proximité :** la distance physique et la méconnaissance réciproque génèrent une mauvaise compréhension des demandes, une incertitude sur le suivi, des sujets non traités (ex certains sujets logistiques et RH), des difficultés à prioriser... Pourtant il y a un réel besoin de lien. Les « référents de proximité » demeurent une fiction – un même référent, agent du SGCd 22, pour la DDPP et la DDTM 22, soit plus de 450 agents.
- **Perte de compétence** : les agents du SGCd 22 doivent gérer une grande diversité de sites, de régimes d'agents, de logiciels qui tous, ont leurs spécificités. Cela génère des casse-têtes insondables. Par ailleurs les départs des agents ne donnent plus lieu à tuilage du fait des nouvelles modalités de gestion des effectifs, ce qui entraîne une perte de nos compétences et nos services supports.
- **Retards et lenteurs** : des demandes traitées dans des délais aberrants (parfois plusieurs mois voire années pour un compte-rendu d'instance). Plus grave, de nombreux contractuels n'ont parfois pas été payés du fait de l'absence d'une transmission d'information dans les temps (trois cas à la DDETS 22 en janvier 2022).
- **Dégradation du service public** : sur la fonction d'accueil particulièrement, les services se retrouvent à positionner des agents (ou des salariés sous contrat avec l'UGAP pour la DDTM 22 !) qui ne connaissent pas l'administration qu'ils accueillent. Par ailleurs, en l'absence de l'agent positionné, l'accueil reste bien souvent vacant.

- **Dégradation des moyens matériels :** le manque de moyens des services logistiques empêche les services de fonctionner : trois véhicules inutilisables pendant un mois à la DDETS 22 par exemple.
- **Dégradation des conditions de travail des agents** : nous perdons notre temps à gérer des problèmes informatiques, rechercher des interlocuteurs, des réponses sur des questions RH ou logistique…
- **Maltraitance des agents SGCd 22** : avec cette réforme menée au pas de charge, on a pressé les agents de signer, on leur a promis un droit de remords mais aucune garantie réelle. Des erreurs ont été faites et jamais réparées, dans les changements de statut, sur des montants de primes par exemple. Les formations données ne sont pas suffisantes, les fiches de poste n'arrêtent pas de changer, et les pertes financières en matière de prestations sociales supprimées, se chiffrent en centaines d'euros pour certains collègues.
- **Démolition du dialogue social** : en mutualisant la gestion des « fonctions support », les directions des DDI se défaussent de leur responsabilité en la matière, et de leur capacité à en rendre compte dans les instances représentatives, et à prendre des décisions sur le sujet.

Nous ne sommes donc pas dupes des éventuelles conséquences de cette mission d'inspection, qui a aussi pour objectif d'identifier le degré d'accomplissement de la « rationalisation » prévue. Nous mettons d'ores et déjà nos collègues en garde contre le risque d'un nouveau coup de dégraissage !

Dans le détail, pour les Côtes d'Armor, nous avons identifié les dysfonctionnements suivants :

1 – <u>Organisation générale du SGCd 22</u>

- Contrats de services dans les DDI/SGCd/Préfecture 22

Ces contrats ne sont passés que « pour information » en comité technique local (et sur demande des représentants du personnel), et à aucun moment ils n'ont été discutés avec eux, en amont.
Les réunions de suivi ainsi que les bilans n'ont jamais été partagés avec les organisations syndicales, rien n'a été prévu dans ce sens. Aucune information donnée depuis le début.
Nous demandons que les contrats de service soient revus une fois par an avec les représentants du personnel, et examinés POUR AVIS au CSA de chaque DDI.

- Relations avec les Ministères

Nous avons tous constaté les difficultés de communication entre les ministères de rattachement des agents et le SGCd 22, que ce soit concernant les sujets informatiques, les ressources humaines, ou par exemple au moment des élections professionnelles. Les organisations syndicales ont signalé au SGCd 22 de nombreuses erreurs dans les listes électorales ministérielles et, apparemment, il n'existait pas de canal de communication clairement identifié, entre le SGCd 22 et les ministères pour signaler ces erreurs et surtout, avoir des réponses !!!
Pour autant, le SGCd 22 a tenté de faire remonter ces informations mais les demandes de modifications n'ont pas été prises en compte par le MTE : ce n'est pas acceptable !
De la même manière, le traitement des incompatibilités informatiques générées par le placement d'agents des Ministères sociaux en DDI n'est toujours pas réglé et il a fallu des mois avant d'avoir les premiers éléments de réponse.

2 - <u>Référent de proximité dans les DDI 22</u>

Des anciens agents des DDI transférés dans le SGCd 22 ont parfois pris une fonction d'agent référent en matière de ressources humaines. Par contre, pour la DDPP et la DDTM 22, une seule

personne , agent du SGCd, a été identifiée comme référente ; elle ne passe à la DDPP 22 qu'épisodiquement pour l'instant. Le lien de proximité est pourtant essentiel et son absence entraîne une multiplication des démarches, de l'incertitude et bien souvent un renoncement à leurs droits, pour beaucoup d'agents.

Les agents des DDI ont le sentiment d'être complètement abandonnés par leurs ministères d'origine. Certaines demandes adressées au SGCd 22 n'obtiennent jamais de réponse, faute de retour des DRH ministérielles ! Rien de plus énervant pour un agent que de devoir perdre du temps à relancer plusieurs fois pour espérer avoir une réponse à ses demandes…

La perte de proximité génère des tensions, des incompréhensions, des retards de prise en charge : alors qu'avant il suffisait bien souvent de traverser le couloir pour régler un problème, il faut maintenant envoyer des mails, relancer, sans savoir si la demande est bien prise en compte. Le recours au système de « tickets » ne remplace pas ce lien, au contraire il déshumanise la relation. Le lien direct doit être maintenu avec les gestionnaires.

Enfin, l'absence de référent de proximité génère également du travail inutile et des retrards : les agents du SGCd 22 sont parfois obligés de se déplacer, suite à des signalements incomplets, particulièrement sur des questions informatiques qui bien souvent, ne peuvent être comprises et réglées qu'en proximité. Ils sont également amenés à se déplacer pour venir faire un constat supplémentaire à celui fait par les agents du site, retardant l'intervention du professionnel extérieur : ce fut le cas, par exemple, pour la chaudière de la DDETS 22, en panne en décembre 2022.

Nous demandons :
- le positionnement physique d'au moins un référent par spécialité (ressources humaines, logistique, informatique) sur chaque site des sièges des DDI 22 ;
- a minima que soient mis en place, comme prévu dans le contrat-type, des permanences sur ces sites, si possible hebdomadaires.

3 – <u>Accueil du public sur les sites des DDI 22</u>

La mise en place des SGCd 22 a été concomitante à la fermeture assez large des services de l'État au public : fermeture des accueils à la préfecture 22, réduction des horaires d'ouverture à la DDETS 22. Or, cette fonction d'accueil relevait bien du SGCd 22 en constitution.
Il est donc clair qu'en mutualisant les effectifs d'accueil, le SGCd 22 a abouti à une réduction du service rendu en matière d'accueil du public par l'État, à l'inverse de tout ce qui a été annoncé sur l'accessibilité du service public (mise en place de France Services, etc ...).
La gestion mutualisée des services d'accueil pose par ailleurs d'autres difficultés :
- les personnes positionnées ne connaissent parfois pas les services des DDI, ce qui génère des malentendus et des mauvaises orientations
- en cas d'absence, bien souvent le SGCd 22 ne prévoit pas de remplacement de l'agent d'accueil et le service n'est pas rendu. Certains rendez-vous professionnels ont ainsi échoué faute d'avoir un agent pour ouvrir la porte !!! Les locaux n'étant pas toujours sécurisés, les agents de la DDETS 22 se sont ainsi retrouvés à devoir gérer un jeune qui cherchait un interlocuteur sur la main d'oeuvre étrangère et avait réussi à entrer dans les locaux ...
- pour pallier les manques, le SGCd 22 a recours aux CDD et à l'intérim. Ce sont donc des personnes au statut précaire qui se retrouvent à gérer des missions de service public importantes et des informations sensibles (tri du courrier).
Nous demandons que nos services publics soient ouverts au public, et qu'un personnel formé, titulaire et en nombre suffisant, soit positionné sur les fonctions d'accueil.

L'accueil du public est également dégradé du fait du mauvais entretien du parc immobilier de l'État par le SGCd 22. Les agents du SGCd 22 ne peuvent pas être sur tous les sites en permanence, les moyens humains et financiers manquent. Par conséquent, les locaux se dégradent aussi bien en intérieur qu'en extérieur, détériorant le cadre de vie au travail des agents. La moindre demande d'intervention prend plusieurs jours voire semaines, pour être traitée.
Plusieurs exemples :
- à la DDTM 22, les espaces collectifs ne sont plus nettoyés depuis plusieurs mois sur certains sites, et ce sont les agents qui nettoient eux-mêmes leurs bureaux
- à la DDETS 22, les pannes de chaudière font que le public est accueilli dans des bureaux glacés, dans lesquels il est bien sûr, interdit pour les agents, de placer des chauffages d'appoint !!!...

Nous demandons que des moyens humains suffisants soient mis en place dans les services logistiques du SGCd 22 pour permettre un bon suivi de l'état des locaux et un accueil du public dans de bonnes conditions.

4 – <u>Logistique et immobilier des DDI 22</u>

La mise en place du SGCd 22 a eu pour conséquence de confier aux anciens membres du service logistique de la préfecture, le suivi de 14 nouveaux sites, avec seulement 1 ETP supplémentaire, alors que le nombre de sites suivis était multiplié par 2,4. Ce service ne comprend pourtant que trois agents disposant d'une véritable compétence technique. Il en résulte un encombrement des demandes et des lenteurs de traitement, y compris sur des sujets avec des enjeux de sécurité forts.

Ainsi l'inspectrice en santé et sécurité au travail, Mme LALLIER, a effectué une visite des locaux de la DDETS 22 situés à Saint-Brieuc, 1 boulevard Edouard Prigent et 1, rue du Parc en mai 2022. Elle a pu constater de nombreux problèmes en matière de sécurité incendie, de risque électrique, de prise en compte du risque amiante, de signalétique et d'information sur l'évacuation et les premiers secours…
Or en décembre 2022, malgré plusieurs interventions de professionnels entre-temps, une part importante de ces sujets figuraient encore comme non traités sur le tableau des suites du CHSCT de la DDETS 22, et notamment :
- remplacement de 30 BAES (signalétique lumineuse des issues de secours) hors service
- mise à jour des consignes de sécurité et du plan d'évacuation
- signalisation des locaux où est présente de l'amiante
- signalisation du positionnement du matériel de premiers secours
- faire venir un diagnostiqueur pour mettre à jour le DTA (dossier technique amiante)

Le manque de moyens du service logistique a également des conséquences sur l'accomplissement des missions des agents : ainsi trois véhicules ont été immobilisés pendant plusieurs semaines à la DDETS 22 pour défaut d'entretien, tandis que le nouveau véhicule électrique arrivé en juin, n'a toujours pas été mis en service faute d'installation d'une borne de rechargement !!!

La mise en place du SGCd 22 a également dissous les responsabilités sur le plan logistique : le pilotage de certaines relations avec les prestataires est incertain, et les services départementaux sont en difficulté pour obtenir des réponses. C'est le cas par exemple pour le marché avec KYOCERA sur le suivi des imprimantes pour la DDETS 22.

Nous demandons la mise en place de moyens humains suffisants pour le service logistique du SGCd 22, et particulièrement de techniciens avec des sites attitrés qu'ils connaissent.

5 – <u>Moyens informatiques en DDI 22</u>

La mise en place du SGCd 22 a centralisé au sein des services informatiques de la préfecture (le SIDSIC 22), la gestion de l'ensemble du parc informatique des DDI 22. Or, cela correspond à plusieurs ministères disposant chacun de leurs réseaux, leurs logiciels, leurs procédures de sécurité. Cette mutualisation sans aucune anticipation, menée au pas de charge sous la contrainte de l'agenda politique, a engendré de très nombreux dysfonctionnements qui ont très largement impacté les agents et l'efficacité de leur travail.
Le placement des DDI sous la responsabilité du SIDSIC 22 a donné lieu à une série de migrations informatiques qui n'ont pas fonctionné. A la DDETS 22, en raison de très nombreux dysfonctionnements que les informaticiens n'étaient pas en mesure d'expliquer, la migration a été interrompue au printemps avant de reprendre en décembre, laissant plusieurs agents dans des situations extrêmement compliquées : certains avaient accès aux logiciels métier par intermittence, sans comprendre pourquoi, et ne pouvaient plus travailler. Il en était de même pour les ressources réseau.
Les services régionaux et nationaux ont dû être saisis concernant un certain nombre de difficultés, du fait de ce défaut d'anticipation. Les réponses ont été très longues à venir concernant une harmonisation entre les réseaux du Ministère de l'Intérieur et des Ministères Sociaux notamment, alors que ces sujets auraient dû être traités en amont.
Cette situation a été un irritant très important pour les collègues concernés, qui ont perdu des journées entières de travail à tenter de régler ces problèmes. Cela a clairement constitué un facteur de risques psychosociaux pour les agents des DDI et du SGCd 22.

L'absence d'interlocuteur sur site, à même de régler les situations, a augmenté encore ces risques : l'émission d'un ticket par envoi d'un mail ne remplace pas un contact humain avec un agent qui maîtrise un logiciel et est à même de conseiller.

Or le manque d'ergonomie et les bugs récurrents des outils informatiques des Ministères, par exemple Chorus DT, WikiT, APART, rend nécessaire cet appui. Dans les faits, les collègues renoncent souvent à utiliser les logiciels ou moyens informatiques, ou attendent plusieurs semaines la validation d'un trajet, d'un remboursement, ce qui génère parfois des difficultés : délais dépassés obligeant une réservation de dernière minute coûteuse, par exemple.

Nous demandons :
- que les différents services informatiques des Ministères concernés règlent ensemble tous les problèmes de compatibilité posés par la centralisation de la gestion du parc informatique des DDI au sein du SIDSIC 22,
- que l'ensemble des logiciels soient harmonisés et compatibles,
- et qu'il y ait au moins un technicien identifié et compétent pouvant intervenir rapidement pour chaque site, disposant de tous les droits et accès requis pour le faire.

6 – <u>Ressources humaines en DDI 22</u>

Les services des ressources humaines ont été lourdement mis en difficulté par la mise en place des SGCd. Des services qui fonctionnaient, gérés à l'échelle départementale ou régionale, ont été brutalement mutualisés sans tenir compte de la diversité des statuts et des cultures professionnelles. Cette situation a été un véritable casse-tête à gérer pour les agents du SGCd 22, qui ont dû tenter d'apprendre au pas de charge et sans formation adaptée, les spécificités des différents Ministères. Alors que des automatismes professionnels efficaces s'étaient construits, désormais à la moindre demande il faut vérifier le statut, le Ministère, la position d'activité, les textes applicables, quel partage des rôles avec l'administration centrale, le niveau de délégation de signature pertinent qui varie… Cela génère logiquement des lenteurs de traitement importantes et des erreurs de traitement, car les agents ne sont pas en capacité de maîtriser l'ensemble de ces réglementations.

Les difficultés de travail avec les DRH ministérielles ont été et sont toujours, importantes. Le traitement des dossiers individuels des agents des DDI gérés en DRH ministérielles est extrêmement long et le SGCd 22 peine à obtenir les informations concernant l'avancement de l'instruction de ces dossiers. Cela génère beaucoup d'énervement, de perte de temps et d'énergie pour les agents concernés (agents DDI et SGCd). C'est d'autant plus dramatique qu'il s'agit bien souvent du traitement de dossiers ayant un impact financier : les agents ne peuvent pas, particulièrement en cette période de forte inflation, se permettre d'attendre des mois que leur dossier soit traité par les DRH ministérielles !

Le traitement des dossiers des agents est aussi extrêmement long au niveau local : un exemple : un agent gravement malade a demandé début 2022 le paiement de jours épargnés sur son CET. Sa demande a tellement traîné qu'il a demandé en septembre 2022 si l'administration attendait qu'il soit mort pour lui payer ces jours. C'est malheureusement ce qui est arrivé, cet agent est décédé en octobre sans que sa demande de paiement des jours CET ait abouti !
Les retards de traitement ont également eu des conséquences inacceptables : ainsi le défaut de transmission dans les temps de nouveaux contrats de certains agents aux services de paie, par exemple à la DDETS en janvier 2022, a généré **une absence totale de paie pour le mois concerné !** Cette situation inacceptable a des conséquences dramatiques pour les agents concernés, mais également sur l'image de l'État auprès des citoyens.

Les difficultés en matière de ressources humaines risquent d'augmenter de plus en plus avec les années. Actuellement les agents en place ont une expérience des DDI et maîtrisent chacun une partie des sujets ; ils arrivent ainsi à régler certaines situations. Mais avec la multiplication des départs en retraite et l'absence d'arrivée de nouveaux agents dans les temps pour un tuilage, la compétence et la connaissance des textes va probablement disparaître sur certains sujets. Cela risque de créer de nombreuses erreurs et de multiplier le contentieux pour l'administration.

Enfin, la mise en place du SGCd 22 a amené à la disparition ou au sous-investissement de certains sujets RH. Ainsi, les organisations syndicales de la DDTM 22 ont dû réclamer la présentation du bilan social 2021 de la DDTM à plusieurs reprises avant de pouvoir en disposer seulement fin 2022, sans avoir encore eu celui de 2020 !!!

Nous demandons :
- le paiement des salaires et des primes (et les notifications qui vont avec ...) et l'attribution des congés, en temps et en heure !
- le maintien d'un référent RH par ministère d'origine, formé, identifié par les agents et présent sur site
- la mise en place d'une véritable GPEC, en recrutant les nouveaux agents avant les départs en retraite et en anticipant la mise en oeuvre des CET

7 – <u>Pilotage des DDI 22 et dialogue social</u>

En confiant au SGCd 22 la gestion de leurs moyens et de leurs ressources humaines, les DDI 22 se sont véritablement dessaisies de leur capacité à piloter leur administration. L'impression générale qui prime est désormais celle de voguer dans des bateaux sans capitaine, qui ne décideraient de rien et se contenteraient de faire tourner la machine administrative jusqu'à l'absurde. Pourtant ce sont bien ces directeurs qui sont responsables de la bonne marche de leur administration !
Cette déresponsabilisation des administrations locales a logiquement transformé le dialogue social en un jeu de dupes hypocrite : à chaque demande des agents, l'administration se défausse de sa responsabilité en la matière et renvoie les organisations syndicales vers le SGCd 22 ou vers une autre administration. Il s'agit là d'un constat quasi systématique à la DDETS 22, par exemple.

Lorsqu'on l'interpelle, le SGCd 22 pourra également être amené à se défausser, et indiquer qu'il n'a pas été sollicité sur tel sujet ou que cela n'est pas spécifié dans le contrat de service.

Ce fonctionnement est extrêmement toxique et dangereux pour l'avenir de nos services publics : si plus personne n'est en mesure de régler les difficultés, alors les DDI courent au devant de graves problèmes. Qu'arrivera-t-il le jour où le responsable du suivi des carrières de tel ou tel ministère partira en retraite, et que malgré les sollicitations des OS, le SGCd 22 ne répondra pas à l'appel ?

Le SGCd 22 est normalement présent – mais pas tout le temps – au sein des instances de dialogue social. Cependant, lui aussi botte en touche face aux demandes, faute d'avoir pu préparer la réunion et de maîtriser les sujets DDI notamment liés aux missions « métiers » techniques.

Par ailleurs, les rôles de chacun doivent être strictement respectés : une décision formelle, prise dans une instance représentative dans une DDI 22, **doit** être mise en œuvre par le SGCd 22 qui est prestataire pour les DDI ! Les directeurs doivent rester les décisionnaires au sein de leur service (ex : décision ISH en DDTM 22).

Nous demandons que les DDI 22 puissent retrouver la gestion de leurs moyens matériels et humains, et être pleinement en responsabilité sur ces sujets.

8 – <u>Maltraitance des agents positionnés au SGCd 22 et souffrance au travail</u>

La mise en place des SGCd s'est faite dans la précipitation et l'urgence. Malgré des efforts de communication du national sur le statut de ces agents repositionnés, il apparaît que bien souvent les informations transmises étaient lacunaires : les fiches financières étaient rarement fournies, et certains agents ont tenté de revenir sur leur décision de positionnement a posteriori.

Le transfert des personnels au SGCd 22 a par ailleurs engendré des erreurs : ainsi le maintien à l'identique des primes de CIA pour 2020, a abouti à sous-rémunérer certains agents dont le CIA 2019 était réduit du fait d'une durée de présence moindre. Les personnes concernées ont sollicité à de nombreuses reprises le SGCd 22, les directeurs des DDI et les DRH ministérielles, mais elles n'ont jamais été rétablies dans leurs droits ! Cette situation est totalement anormale, et témoigne d'un manque de suivi des sujets RH au moment du transfert des agents au SGCd 22. Le droit de remords, longtemps évoqué, n'a pas fait l'objet d'entretiens a posteriori pour permettre un retour des agents dans leur Ministère ; pour beaucoup, c'est devenu une illusion.

Les agents transférés au SGCd 22 ont également constaté les conditions souvent bien moins avantageuses offertes par le Ministère de l'intérieur, notamment en termes d'action sociale. Ils ont clairement été lésés sur ce point. Sur ce sujet comme sur d'autres, ceux qui sont positionnés au SGCd 22, y compris en PNA, se retrouvent de fait placés dans une situation d'inégalité de traitement et d'injustice, face à leurs collègues restés en DDI 22.

Face à des effectifs bien insuffisants, les fiches de poste ont également été très mouvantes dans la phase de mise en place du SGCd 22, aboutissant logiquement à une insécurisation des agents et à des situations de surcharge de travail, souvent sans rapport avec la rémunération et les qualifications. Le recours à l'intérim et aux contractuels a encore augmenté cette précarité structurelle. Les agents ont confirmé ne disposer que de très peu d'informations sur leur situation ; à ce stade, ils ne disposent même pas d'un intranet SGCd 22 fonctionnel.
Les agents interrogés ont pu témoigner de leur épuisement, de leur sensation d'être « sur le fil ». Les situations d'arrêt maladie et les souhaits de départ du SGCd 22 commencent à se multiplier. Nous sommes face à une situation de souffrance au travail qui risque de s'amplifier encore avec les départs en retraite. C'est pourquoi la CGT tient à lancer l'alerte sur les difficultés de ces collègues.

Nous demandons :
- que les agents du SGCd 22 soient respectés dans leurs droits et aient des interlocuteurs compétents sur leur situation
- que le droit de remords puisse être appliqué à tous ceux qui en expriment le souhait
- que l'organisation du SGCd 22 soit stabilisée pour permettre aux agents de s'y retrouver
- que le SGCd 22 cesse de recourir à l'intérim et aux contractuels, et qu'il dispose d'agents titulaires en nombre suffisant pour accomplir ses missions et faire reculer la souffrance au travail de nos collègues !

DERNIERE MINUTE *:*

La température dans les bureaux de plusieurs sites (ex : site de Vallès à la DDTM 22 à St-Brieuc) est plus proche de 15° que des 19° prévus, et pas seulement le lundi matin !!!
La CGT rappelle la responsabilité de l'employeur pour que le réglage et la mise en route des chaudières permettent aux agents de travailler dans des conditions normales dès le lundi matin ...
Le recours au télé-travail est très perturbé depuis plusieurs semaines car le VPN dysfonctionne tout au long de la journée, en relation avec les nouveaux terminaux NOEMI ne permettant pas aux collègues de travailler !!! Quand le MI et ses services centraux, notamment la DNUM, s'assurera-t-il auprès des utilisateurs de terrain (agents et SIDSIC) de la fiabilité de ses dispositifs et autres outils et logiciels, avant de les installer sur tout le territoire ???

Les membres de la mission inter-inspections ont pris note de nos remarques et devaient rencontrer un « panel » d'agents vendredi 13 janvier à la préfecture 22, mais nous avons dénoncé le fait que les collègues des 3 DDI et du SGCd 22, n'avaient pas tous été informés de cette possibilité de les rencontrer, par leurs chefs de services.

III - Conclusion

La réforme pour l'heure ne se traduit que par des désorganisations supplémentaires et une maltraitance accrue des agents. Pour la CGT, il est urgent de redonner aux services ministériels déconcentrés, les moyens d'assurer en direct et au plus près des agents, les services support dont ils ont besoin pour assurer leurs missions de service public. Le pilotage MI ne fonctionne pas. C'est un ministère qui ne semble pas savoir ce qu'est l'inter ministérialité.

Dès lors il faut revenir à la situation antérieure de services déconcentrés DE PLEIN EXERCICE et trouver des voies d'amélioration pour les agents.

Au-delà de la contestation même du système des DDI et des SGCd qui n'ont pas prouvé leur efficacité, ont affaibli le service public de l'État dans les territoires et ont servi de variable d'ajustement des effectifs dans une logique purement financière, il apparaît une nécessité immédiate, urgente qui consiste à :

- Redonner des moyens humains aux SGCd et aux DDI, les outiller et les former
- Remettre ces moyens dans les services en relation directe avec les agents qui les utilisent, et redonner une place prioritaire aux ministères qui définissent les politiques mises en place
- Remettre une médecine du travail dans toutes les DDI et SGCd
- Mettre en place d'urgence des indicateurs de suivi des taux de rotation / taux d'accidents / de suivi étroit des TS et des suicides, ainsi que des démissions
- Mettre en œuvre d'urgence une politique de prévention et de sensibilisation des directions
- Former les agents et les directions
- Entamer de vraies négociations avec les représentants du personnel des DDI (au niveau national et local)

- Ne mener aucun chantier de convergence qui se fasse au détriment des conditions indemnitaires ou des acquis en termes de prestations sociales ministérielles des agents, mais harmoniser les indemnités par le haut et faire bénéficier les agents des SGCd et des DDI, des prestations d'action sociale les mieux disantes des ministères.

La CGT approuve, entres autres, dans la communication de Mme Isabelle Briquet, rapporteure spéciale des crédits de la mission « Administration générale et territoriale de l'État » du Sénat, p.ages 55 et 56 du compte-rendu de l'« Examen en commission » (page 53 à 57 du Rapport d'information pré-cité - le 29 juin 2022), les propos suivants :

- *« (…) Je considère surtout qu'il faut absolument intégrer une dimension plus qualitative à la gestion des ressources humaines. (…) Cela suppose de sanctuariser les effectifs des services de ressources humaines et de changer de regard sur la réforme. Loin d'être un vivier pour les économies d'emploi, les SGC doivent être regardés comme une occasion de développer une fonction RH de qualité appuyée sur une gestion proactive des carrières, et sur un vrai accompagnement des personnes ;*
- *« (…) alors que l'on assiste à un renforcement du rôle du préfet dans la gestion des ressources humaines du périmètre de l'administration territoriale de l'État, il me semble indispensable de renforcer le dialogue social sur ce dernier. Je propose d'organiser à un rythme au moins annuel la réunion des différents comités techniques de la préfecture et des DDI. (...) »*

Les représentants CGT des DDETS et DDTM 22 demandent que le présent document soit joint au rapport établi par les inspectrices de la mission qui les ont auditionnés le 11 janvier 2023, et qu'ils soient tenus informés des suites qui seront données à cette inspection, que ce soit au niveau national ou pour le fonctionnement des DDI/SGCd/Préfecture 22.

fait à Saint-Brieuc, le 30 janvier 2023

diffusion :
- inspectrices de la mission
- Cabinet du Premier Ministre
- Secrétaires Généraux des MI, Ministères Sociaux, MASA, Finances et MTE
- tous agents directions et syndicats des DDETS, DDPP, DDTM et SGCd 22
- syndicats CGT des Ministères Sociaux, du MASA, du MTE, des Finances et du MI
- syndicat CGT UFSE pour DGAFP et CSA central des DDI

contacts :
- *CGT DDTM 22, 1, rue du parc 22000 Saint-Brieuc Cedex, cgt22.syndicats.oh.ddtm-22@cotes-darmor.gouv.fr*
- *CGT DDETS 22,1, rue du parc 22000 Saint-Brieuc Cedex, ddets-syndicat-cgt@cotes-darmor.gouv.fr*
- *CGT DDPP 22, 9, rue du sabot 22440 Ploufragan ddpp-cgt.oh.ddpp-22@sante.melanie2.i2*

Contribution mission FO DDI SGCD

Contribution de FO-DDI aux travaux de la mission d'Inspection relative aux SGCD
Mars 2023

Par lettre de mission en date de juillet 2022, L'IGA (Inspection Générale de l'Administration) a été chargée de coordonner une mission d'évaluation des secrétariats généraux communs départementaux, à laquelle participent l'ensemble des inspections générales des ministères de l'Administration Territoriale de l'État. Après avoir conduit plus d'une vingtaine de déplacements dans les services en hexagone et outre-mer, la mission a souhaité recueillir le point de vue des représentants des personnels sur l'organisation et le fonctionnement des SGCD, tant pour les personnels qui y travaillent que pour ceux qui sont soutenus par ces services en matière de support (en particulier en DDI).

A ce titre, FO-DDI a participé à une audition organisée par la mission le 21 mars 2023, pour témoigner de la situation :
- des 1500 agents des DDI qui ont rejoint les SGCD le 1er janvier 2021 (dont les positions administratives ne sont parfois pas conformes aux engagements initiaux, comme la mise en PNA à durée limitée, et qui souffrent des conditions d'exécution de leurs missions et de la perte de leur intérêt)
- des 600 agents qui ont refusé de le faire par anticipation
- du nombre non-mesuré mais non négligeable d'agents qui ont décidé de revenir en DDI (souvent punis en étant privés de CIA en 2022)
- des 27 000 agents des DDI bénéficiaires des missions support des SGCD (qui souffrent de l'éloignement et de la déshumanisation du service, ainsi que de l'alourdissement des procédures)

FO a transmis à la mission en synthèse le bilan dressé après 15 mois de dysfonctionnements, toujours d'actualité, dont les agents ne sont nullement à à l'origine mais bien les victimes.

Les problématiques soulevées dès l'origine :
- le principe de la mutualisation qui éloigne les bénéficiaires du service et appauvrit l'intérêt et l'attractivité des postes
- des objectifs sous-tendus explicites : faire des économies de moyens, transformer un peu plus les DDI en services de prioritairement dédiés aux besoins direct du Préfet, affaiblir voire supprimer les chaînes ministérielles
- des modalités de mise en place totalement précipitées, en pleine crise sanitaire et restructuration globale des services de l'État (création des DDETS/PP notamment), sans même respecter les engagements pris (référents de proximité dans chaque DDI par exemple)

Les constats après 2 ans d'exercice :
- le ministère de l'Intérieur amené à reconnaître l'existence de 10 « irritants » (c'est tout dire!!!)
- un jeu perdant/perdant
- une complexification des procédures sans accompagnement, qui font parfois « oublier les droits » ou renoncer à leur usage (formation par exemple en lien avec la lourdeur pour les frais de déplacement)
- la disparition de contacts humains
- une désorganisation globale y compris en matière de RH
- plus de réponses directes, juste des tickets ou des renvois vers « google » pour trouver des réponses
- des dysfonctionnements bureautiques qui perdurent
- des DDI qui passent souvent au second plan des priorités des SGCD, dans l'incapacité parfois à organiser leurs instances de dialogue social puisque le SGCD n'est pas en mesure de les organiser

- une méconnaissance des particularités ministérielles
- des mesures d'harmonisation plutôt vers le bas et sur le niveau de référence du seul ministère de l'Intérieur
- de la souffrance au travail à la fois en SGCD et en DDI
A 2 ans en général on marche déjà...pour les SGCD on en est très loin !

Alors comment « remettre les bœufs avant la charrue »?
Si le ministère de l'Intérieur a été amené à établir une charte pour les SGCD, il est clair que la pommade ne viendra pas calmer l'ensemble des irritants.
A défaut d'avoir écouté et entendu nos alertes préalables à la mise en place des SGCD, les décideurs et responsables doivent désormais tout mettre en œuvre pour éviter le pire :

- donner aux agents des SGCD les moyens d'assurer leurs missions (effectifs, financiers, matériels, formation) et redonner du sens à leurs missions en remettant « de l'humain »

- établir la collégialité du pilotage des SGCD, mettre en place des référents par ministère en matière de RH à proximité des agents concernés (remettre en place des services RH de proximité en DDI...les élections professionnelles se seraient passées autrement!), et les ouvrir aux agents des DDI sans chantage à l'obligation d'intégration aux corps du MI

- Donner des gages en matière d'harmonisation vers le haut et non vers le bas (remettre 2 cycles de mobilité annuels par exemple)

- Ne pas étendre la tache d'huile SGCD au niveau régional !

FO DDI



Paris le 6 mai 2022

BILAN SPÉCIAL SGCD « vu des DDI »
après 15 mois de fonctionnement !



SGCD : nous présenter un projet d'avenir c'est bien (mais qui y croit vraiment?), déjà dresser un bilan de 15 mois de fonctionnement ce serait mieux !

Fédération de l'Administration Générale de l'État – contact@fagefo.fr
Fédération de l'Équipement de l'Environnement des Transports et des Services – contact@feets-fo.fr
Fédération des Finances – fo.finances@wanadoo.fr
46 rue des Petites Écuries – 75010 Paris

En marge d'un groupe de travail programmé par le ministère de l'Intérieur sur le sujet des chantiers de convergence, FO a décidé de mettre sur la table le bilan de la mise en place des SGCD « vu des DDI » :

Voilà maintenant 15 mois qu'ont été mis en place les S.G.C.D. au sein de chaque préfecture. Ces services à caractère interministériel rappelons-le avaient pour objectifs affichés de simplifier, de moderniser les procédures et de rationaliser les coûts....et de supprimer des effectifs.

*A ce jour, **FO DDI** n'a reçu aucun avis positif concernant la mise en place de cette réforme, bien au contraire.*

Les agents, en poste dans ce nouveau dispositif issus des DDI notamment, sont dépités par l'absence totale d'anticipation, d'outils de travail pas ou très peu adaptés , par les innombrables requêtes demandées dans des délais tronqués et par le transfert de charges du niveau national, régional vers le niveau départemental des SGCD, mais tout ceci sans augmentation des effectifs et sans formations spécifiques pour la plupart des agents en place. Le tout aggravé souvent au niveau local par des difficultés de pilotage et d'encadrement, ainsi que par l'ampleur des postes vacants. En nous opposant à son lancement et à ses modalités de mise en œuvre, nous avions une nouvelle fois raison : les agents des SGCD malgré leurs efforts soutenus depuis plus d'un an et leur volonté de bien faire, sont épuisés et ont l'impression de n'être ni entendus ni même soutenus par le Ministère de l'Intérieur et nos ministères, et ce malgré les alertes envoyées à maintes reprises par notre syndicat et par certains directeurs de SGCD. Faut-il attendre une implosion du système, l'épuisement total des agents, pour que les ministères daignent s'attarder sur les conditions de travail des agents en SGCD ?

Quant à l'ensemble des collègues en poste dans les DDI, difficile d'avoir un avis positif sur le fonctionnement de cette nouvelle structure. Il est d'ailleurs assez rare de constater une telle unanimité dans la critique. Les agents des DDI mesurent que, la qualité du service rendu entre DDI et préfecture n'est souvent pas équitable, faisant passer en priorité les besoins du corps préfectoral devant celui des DDI et surtout la perte de proximité avec la mise en place des SGCD ! Avec à la clé une certain nombre d'agents issus des DDI initialement « partants » pour construire les SGCD qui souhaitent désormais les quitter ou qui les ont quittés très rapidement. Au final, une perte radicale des connaissances des agents et de leurs parcours, de leurs droits,...

*Au niveau de **FO-DDI,** c'était notre interrogation dès le départ, **nous dénoncions la précipitation et le manque de proximité.** 15 mois seulement après la mise en place de ces services le constat est alarmant !*

De notre côté, nous sommes amenés à intervenir très régulièrement pour régler des situations souvent liées à la situation financière des collègues et notamment des problèmes concernant les primes auxquelles les SGC ne savent pas répondre ! Est-ce normal ?

Une lueur positive : *Le Ministère de l'Intérieur semble enfin avoir pris conscience des problèmes, et certains ministères semblent eux découvrir qu'ils ont un rôle de co-pilotage des SGCD (FO leur signalant régulièrement qu'ils ne peuvent se décharger de leurs responsabilités). Nous craignons néanmoins qu'ils les sous estiment et ce n'est pas la mise en place des chantiers de convergence qui résoudront les difficultés actuelles, l'objectif affiché par le gouvernement actuel et sans doute futur (Circulaires PHILIPPE et CASTEX), étant la suppression d'un maximum d'ETP dans les SGC, la privatisation de certaines missions… et la préparation du monde de l'ATE d'après ».*

Pour ***FO DDI****, au vu du tableau qui nous est présenté ce jour, avant de mettre des croix dans ce qui est fait, il faudrait d'abord s'assurer que cela fonctionne, et que les actions engagées visent aussi à améliorer le service au bénéfice des agents des DDI.*

Si l'on en croit les retours du terrain, nous avons du mal à admettre le relevé du bilan COPIL relatif aux chantiers de convergence (en savoir plus ICI et ICI). Comme exemple : l'objectif d'harmonisation des procédures de mobilités qui vient avant le mise en place d'un outil dédié, on voit ce que ça donne actuellement en DDI (comme ailleurs dans les ministères) pour les procédures dites « au fil de l'eau ». L'absence d'outil favorise l'opacité totale et les collègues sont perdus devant des demandes sans suites, ou des annonces locales de mobilité acceptée alors que le ministère concerné refuse de la valider, sans capacité de défendre les priorités légales... Sans compter que ce dispositif de mobilité « fil de l'eau » est un jeu perdant-perdant : les agents qui ne disposent plus d'un catalogue global périodique de postes pouvant répondre à leur projet de mobilité (et en couple, c'est encore plus la galère!), l'administration s'épuise à organiser des processus de publication tous les mois et constate que le panel de candidats se réduit. FO revendique la remise en place a minima de 2 cycles de mobilités annuels pour les ministères ATE qui n'en ont plus qu'un actuellement.

Dans ce qui est considéré comme fait, il est tout de même agaçant aussi de lire que les procédures d'harmonisation de rémunération sont garanties alors que les retards et erreurs de traitement des dossiers se multiplient. Sans parler du grand désordre impliqué par la bascule des agents des corps techniques du MTE au RIFSEEP (ce sont les services juridiques qu'il va falloir renforcer!).

Nous ne voulons pas dire que rien n'est fait, mais ce satisfecit est un peu déplacé. Ce ne sont que deux exemples, mais il y a beaucoup à dire...

Pour ***FO DDI****, nous considérons qu'il est important avant toute chose de régler les problématiques en cours et de répondre aux préoccupations actuelles et qu'un bilan de fonctionnement des SGCD nous soit présenté.*

Nous avons donc repris tous nos compte-rendus, interpellations, remontées de terrain et les avons formulées sous forme de questions auxquelles nous demandons des réponses qui nous permettrons d'avancer peut-être sereinement sur ce dossier important, car il concerne à la fois la carrière des agents, leurs rémunérations, leurs conditions de travail, leur bien-être au travail, leur quotidien.

Un témoignage « terrain » parmi beaucoup d'autres pour planter le décor :

« Nous avons eu une réorganisation (un bureau de gestion pour les DDI et un bureau pour les agents Préfecture) suite au départ de notre cheffe de service en décembre, remplacée depuis 2 mois, mais pas de renfort au sein des bureaux.
1 référent par structure (DDT + DDETS-PP) mais ce ne sont pas des gestionnaires RH, c'est ce dont nous avons le plus besoin devant l'ampleur de la tâche. Surtout que les arrêts maladie et les dossiers longue maladie ou maladie professionnelles se multiplient.
Par conséquent nous sommes en retard sur tout, tout le monde est stressé et fatigué.
Au niveau informatique, nous ne sommes pas aidés non plus, les agents du SIDSIC préfecture ne répondent pas à nos sollicitations concernant les applications hors MI ! »

• Quelques souvenirs et interventions en amont de la mise en place des SGCD !

Côté Administration :

"il a été arbitré que cette opération se fera par transfert des agents en même temps que celui des emplois qu'ils occupent et qu'un strict compte d'une part du nombre d'emplois à transférer et d'autre part des économies d'emplois à réaliser ainsi transférées serait effectué", indique le courrier de Benoît Ribadeau-Dumas directeur de cabinet du premier ministre.

*Les travaux du comité de pilotage inter-inspections missionné sur ces secrétariats généraux communs devront permettre à la fois de "faire toute proposition utile tendant à réaliser des **gains d'emplois** grâce" à leur mise en place et de "proposer une règle de répartition de ces gains entre restitution d'emplois au budget général et redéploiement au bénéfice des activités métier". Comme le précise la lettre de mission de Matignon*

Côté FO-DDI :

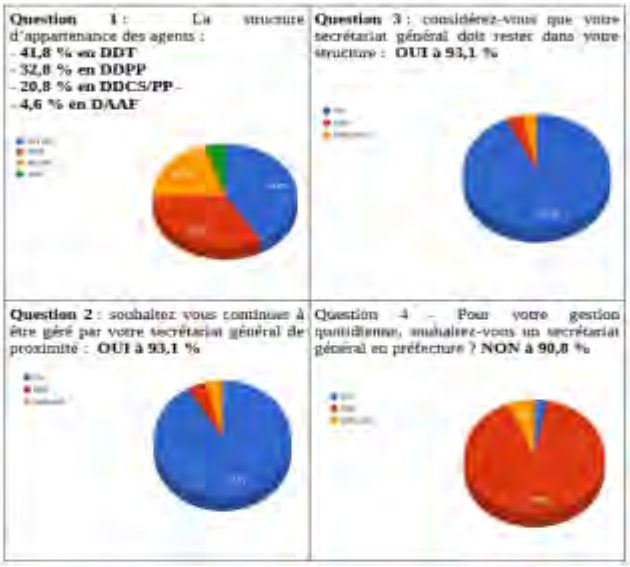
*"Nous ne sommes pas dupes quant à la volonté du ministère de l'Intérieur de prendre la main sur l'ensemble de l'État territorial", regrette Force ouvrière, première organisation syndicale à être représentée dans les DDI. "Les DDI et les directions régionales perdent leur secrétariat général et leur service du personnel, devenant dans les faits l'équivalent d'une direction de préfecture [...] Des secrétariats généraux communs, c'est la **préfectoralisation** et la départementalisation annoncée des directions régionales".*

*La lettre de mission du cabinet du Premier ministre est "très explicite sur le **plan social qui se prépare**". Celle-ci, "assure que l'on pourra capter un maximum*

d'effectifs des ministères pour les leur retirer". Sur le périmètre de la mutualisation envisagée, « On ne fait franchement pas dans la dentelle puisque l'on y parle globalement des moyens supports, sans distinction de la RH par exemple".

"Pour ce qui est de la relation avec les ministères, on voit bien que ce ne sera pas la politique de la « main tendue », mais bien celle du « bras tordu »"

Un sondage FO secteur agriculture de l'époque :



- **Les débats du jour : Un bilan non ! Des objectifs à réaliser oui ! Pour résoudre des problèmes qui n'auraient pas existé sans les SGCD…**

Le document présenté par l'administration ne permet pas de faire le point sur nos SGCD après 15 mois d'existence et avant même de régler les problèmes existants, les futures restructurations de ces directions sont « en marche », mais ne solutionnent en aucun cas les problèmes actuels des SGC, des agents qui les composent et des agents qui les utilisent au quotidien ! C'est même une fuite en avant qui est programmée !!

Documents produits par l'administration. (en savoir plus **ICI** et **ICI**)

45 % des chantiers réalisés et achevés : Mais cela ne veut pas dire que c'est opérationnel, ni que ce soit positif pour les agents des SGCD ni des DDI !

- **Chantier RH « Mobilité et indemnitaire » : circulaire du 20 septembre 2021 – Questions FO DDI**

  - **Mobilité :**
    - **Harmonisation des procédures mobilités :** Comme rappelé dans notre préambule, l'objectif d'harmonisation des procédures de mobilités qui vient avant la mise en place d'un outil dédié, on voit ce que ça donne actuellement en DDI (comme ailleurs au MAA ? et d'autres ministères) pour les procédures dites au fil de l'eau. L'absence d'outil favorise l'opacité totale et les collègues sont perdus devant des demandes sans suites, ou aussi des annonces locales de mobilité acceptée alors que le ministère refuse de la valider…
    - **Calendrier commun mobilités :** Par le passé (pas si loin que cela), les agents disposaient de 2 voire 3 cycles de mobilités annuels, ce qui permettait notamment de s'ajuster rapidement à la mobilité de son conjoint. Ce n'est plus systématiquement le cas aujourd'hui et c'est un réel problème. Y a-t-il une solution à proposer ? L'harmonisation de la procédure de mobilité va-t-elle restreindre les possibilités de mobilité dans l'année ? Pour FO, oui : rétablir a minima 2 cycles de mobilité collectifs annuels.

  - **indemnitaire – Paie :**
    - Questions générales :
      - **Garantir l'indemnitaire** c'est bien en cas de mobilité, mais dans les méandres de l'interministériel, les gestionnaires ont bien du mal à comprendre toutes les subtilités des différentes notes de services propres à chaque ministère et qu'il faut adapter à chaque agent, ce qui entraîne des dysfonctionnements majeurs lors des mobilités qui mettent des mois, parfois des années à se résoudre. C'est donc aujourd'hui à l'agent de suivre son dossier et d'en informer sa hiérarchie au risque que cela passe aux oubliettes… C'est grave ! Pour FO, ce n'est pas un motif pour supprimer les règles de gestion ministérielles (qui rappelons-le dépassent le seul niveau départemental), mais de garantir qu'au sein des SGC soient maintenus et renforcés les correspondants RH compétents par ministère.
      - **De nombreux dysfonctionnements** sont également constatés au quotidien et impactent tous les agents : (retards – oublis – pertes – non traitement avec des conséquences financières non négligeables dues à un défaut de suivi de la situation des agents, d'anticipation, voire de négligences). Les contractuels de plus en plus nombreux dans les structures sont les principaux impactés par ces dysfonctionnements.

- **Un constat :** les agents s'interrogent fortement sur la connaissance par les SGCD de leurs spécificités de leurs règles en matière de ressources humaines selon leur appartenance ministérielle. Cette dégradation inacceptable engendre de la méfiance vis-à-vis de ces services, les agents devant suivre et vérifier systématiquement ce qui est réalisé. Ce n'était pas le cas auparavant et ce n'est pas ce qui nous avait été présenté.

- **Questions concernant les agents exerçant en SGCD issus des DDI :**
  - **Le transfert des agents** en SGCD a-t-il impliqué des missions supplémentaires pour ces derniers donc une évolution vers un groupe ascendant ? Quel bilan peut-on en tirer aujourd'hui ?
  - **RIFSEEP** : Gestion du RIFSEEP au MI pour les agents en PNA. N'y en a-t-il pas ? Si oui, où les trouve-t-on ? Que garantit le MI ? Où se situe l'agent en PNA ? Classement des agents en PNA ? Comment s'applique la perte indemnitaire (CIA… Complément indemnitaire d'accompagnement?)
  - **NBI :** où est le respect des engagements initiaux ? Des agents ont perdu leur NBI sans préavis.
  - **Notifications RIFSEEP** – CIA pour les agents en PNA au MI ? Notification des coefficients individuels 2020 des agents de la filière technique du MTE ?
  - **Notification des groupes** de fonction des agents en PNA au MI et sous RIFSEEP ?
  - **Changement indiciaire** : Pourquoi le délai des agents en PNA au SGC changeant d'indice est-il long à être régularisé ?

- **Chantier RH : Action sociale : Questions FO DDI**
  - **Harmonisation des subventions de restauration** pour les agents des préfectures sur celles des DDI et SGCD : Oui les agents des DDI ont bénéficié d'un chantier d'harmonisation « vers le haut » (le seul depuis 2010). Mais c'est une mesure obtenue avant la mise en place des SGCD et sous la gouvernance du SGG. Inscrire cette mesure dans le bilan des chantiers d'harmonisation du MI est un peu provocante… d'autant que depuis début 2022, les agents CCRF constatent plutôt que l'harmonisation va clairement vers le bas (suppression brutale des tickets restaurant). Et sur le reste de l'action sociale, la menace de restriction/suppression de l'action sociale ministérielle se prolonge (nous avons dû intervenir lourdement pour sauvegarder la possibilité d'organiser des arbres de noël dans chaque direction). Réserve : lors d'une réunion du CHSCT des DDI, le représentant de l'administration a

indiqué que pour le ministère du travail, ce chantier impliquait un alignement par le bas...

- **Chantier RH : « SIRH » : Les questions FO DDI :**
  - **Le constat actuel** : Avant la mise en place des SGCD, seuls les gestionnaires intervenaient sur les dossiers agents : Ministère et Gestionnaire local. Aujourd'hui, les SGAR, les ministères, les SGCD... interviennent sur des dossiers sans suivi... ce qui entraîne des dysfonctionnements sur les rémunérations des agents. Exemple : Case IFSE décochée sur RENOIRH par inadvertance entraîne une perte de 1200 euros sur la paye de l'agent qui ne peut se résoudre que 3 mois après ? Est-ce normal ?
  -
  - **Permanence des SGCD au sein des DDI : Une proximité disparue !** Cette perte de proximité est ressentie par 80 % des agents en DDI et notamment au niveau du suivi des carrières, des formations, des droits à la retraite et des promotions. Elle est également ressentie dans la gestion des fournitures et de la logistique (surtout au niveau des DDPP, DDETS, DEETSPP) Une alerte faite par FO où l'on vous signalait une ambiance explosive liée à la mise en place précipitée de ces services. Le plan d'action et de soutien des SGC prévoit l'organisation de permanences RH sur les sites des DDI. On ne voit rien venir pourtant cela serait nécessaire pour rompre l'anonymat et faciliter les démarches. Les agents en DDI ont un besoin de proximité avec leur service RH et celui-ci n'est pas satisfaisant aujourd'hui voire inexistant. Où en-est-on ?
  - **Ticketing** : Nous vous avions signalé que les demandes par ticketing n'était pas la solution de réponse au questionnement des agents. Des lignes d'appel téléphoniques étaient à l'étude. Ce service est-il mis en place ?
  - **Questions concernant les agents en SGCD** :
    - **Quel est l'effectif actuel des SGC**, est-il identique au départ, est-il supérieur, le nombre de contractuels a-t-il augmenté ?
    - **Référents de proximité :** 43 % des structures bénéficiaient d'un référent de proximité conformément à l'instruction Premier ministre. 100 % des structures en bénéficient-elles aujourd'hui ?
    - **Droit de retour :**
      - Le bilan ?
      - Les agents s'y retrouvent-ils au niveau indemnitaire ? Tous les dossiers sont-ils réglés ?
      - Le nombre d'agents ayant quitté ou exprimé un droit de retour depuis la mise en place des SGC ? L'engagement du droit de retour est-il tenu ?
      - Les agents ayant exprimé un droit de retour avant la mise en place des SGCD bénéficient-ils de la restructuration et de ce fait d'une garantie de leur rémunération. Si oui au bout de combien de mois,

d'année, cela est-il mis en place ? (Pour certains agents le dossier n'est pas réglé !)
- Quel est le bilan de l'enquête de terrain effectuée concernant le droit de retour des agents ?
- Un constat : Méconnaissance du traitement des dossiers des agents ayant exprimé un droit de retour sans doute dû au nombre multiple de notes ministérielles sur le sujet, le gestionnaire ne s'y retrouvant pas. Une note explicative globale serait la bienvenue ?
- Le projet est-il d'enfermer les agents dans une filière «support» étanche dont ils ne pourront plus sortir, au détriment de l'enrichissement de leurs compétences ? Question posée lors de la mise en place des SGCD et restée sans réponse à ce jour. Qu'est-ce qui justifie que les agents candidatant sur des postes vacants en SGC se voient obligés de quitter leur corps ministériel alors que leur statut particulier leur permet d'exercer en PNA ? En quoi serait-il interdit pour un agent de la filière technique d'exercer sur son corps d'origine ? Quelle levée des freins à la mobilité vers les SGCD notamment pour les corps disposant d'emplois fonctionnels dédiés (ICTPE notamment) ?
- Avancements – promotions : Les engagements à ce que rien ne change pour ces agents ont-il été tenus ? Un bilan ?
- Nous vous avions interpellé concernant la promotion des agents affectés en SGC : Dans certains ministères, des concours avaient lieu au moment de la bascule La promotion des agents intégrant les SGC a-t-elle été prise en compte ?

- **Vieillissement des services SGC :**
  - Lors de la mise en place des SGC, FO avait alerté sur l'âge moyen des SGC : 55 ans et qu'il fallait anticiper les futurs départs à la retraite. Quelles mesures ont été » prises après 15 mois d'existence de ces services ?
  - **Changement de corps promotion des agents en SGC et e PNA** : Pourquoi le MI ne sait-il pas traiter le changement de corps d'un agent en PNA ? Presque un an après leur promotion certains agents ne voient pas leur situation se régulariser à cause de ce problème. Exemple agent promu en septembre 2021. Le MI ne sait pas comment appliquer les règles de gestion à cet agent pour le faire basculer !
- **Postes vacants en SGC :**
  - À la mise en place des SGC 480 postes étaient vacants sur les 6413 prévus. Qu'en est il aujourd'hui ?
- **Bilan sur les postes de directeurs SGCD :**
  - Où en est-on : tous les postes sont-ils pourvus ? Le pourcentage des postes de directeurs SGCD issus du MI et des ministères ?
  - Combien de directeurs ont démissionné ?
- **Transfert des BOP métiers au SGC :**
  - Pourcentage du nombre de BOP métiers transférés au SGC alors qu'ils ne devaient pas l'être ?

- **Chantier RH – Filière numérique :**
  - **N'y aurait-il que des ingénieurs SIC en SIDSIC** ? Où en sont les promesses faites en 2011 concernant la revalorisation de l'ensemble de la filière SIC ? Et les techniciens et catégories C exerçant dans les SIDSIC, ils n'ont pas d'avenir au sein des SGCD ou est-ce un oubli ?
  - **Recrutement des contractuels** : Nous constatons au regard du document présenté que le renforcement du recrutement de contractuels en informatique semble acté ! Les SIDSIC ont besoin de titulaires en priorité. Les postes de contractuels ne peuvent être que liés à des besoins ponctuels.
  - **Revalorisation ou harmonisation** ? l'affichage est la revalorisation. La réalité est l'harmonisation et pas forcément vers le haut. Les promesses initiales ne sont donc pas tenues.
  - **SIDSIC :**
    - Nous vous avions interpellés sur la situation de surcharge de travail des SIDSIC (Pandémie – restructuration du SI) – Quelles mesures ont été prises pour palier ce problème ?

- **Chantier RH : Évaluation :**
  - **Dématérialisation des entretiens professionnels** : Visiblement d'après certains ministères cela est abandonné pour cette année car cela ne fonctionne mal ! Des dysfonctionnements sont constatés dans les services où cette procédure est mise en place,
  - **Conduite des entretiens individuels** : Des dysfonctionnements quant aux entretiens individuels sont constatés : non respect des délais, demande de certains directeurs de SGD qu'un agent intègre le MI pour espérer une promotion ! Est-ce une volonté du MI de décourager les agents à rester en PNA. Quelle mesure comptez-vous prendre pour éviter ce type de dérives ? L'agent ne doit pas être pénalisé quand il est en PNA et s'il répond aux critères lui permettant de bénéficier une promotion. Quant aux délais, ils doivent être respectés afin de permettre à l'agent de préparer cet entretien annuel important.

- **Harmonisation des procédures :**
  - **Avancements :** L'harmonisation des procédures au niveau des avancements entraîne des retards dans la publication des avancements pour certains corps, les résultats n'étant toujours pas publiés pour cette année dans certains ministères..

- **Chantier du numérique SI :**
  - **La modernisation des infrastructures locales** se poursuit selon les prévisions. Un peu plus de précisions sur ce point, car pour l'instant au niveau du Réseau Interministériel de l'État, il n'y a aucune évolution de constatée en local, bien au contraire, depuis la mise en place de NOEMIE, des lenteurs plus importantes sont constatées.

- **Les questions diverses :**
  - **Frais de déplacements :** nous constatons une vision Ministère de l'Intérieur des règles appliquées aux agents des DDI. Ceci perturbe fortement la gestion des frais de missions de certains agents qui ne font qu'appliquer ce qui se faisait auparavant. Pourquoi ces règles changent-elles alors que les notes restent les mêmes ?
  - **Formations :** Un plan de formations et le budget spécifique étaient prévus en 2021 afin que les agents basculant dans les SGC disposent de suffisamment de connaissances sur le futur poste interministériel occupé. Qu'en est-il ?
    La formation de responsable de SGC est-elle en place ?
  - **RPS :** Le plan de prévention spécifique a-t-il été mis en place ? Quel est le bilan en matière de RPS au niveau des SGC ?
  - **Immobilier - Déménagements :**
    - Combien de SGC à ce jour disposent de leurs propres locaux ?
    - Quel est le pourcentage d'Open Space mis en place, alors que le privé abandonne ce type de bureaux. Un sujet déjà évoqué mais pas de réponse alors que nous sommes toujours en période de pandémie et qu'il vous faut garantir la sécurité et la santé des agents ?
    - Comment ont été gérés et sont gérés les OPEN SPACE en période de pandémie ?
    - L'aspect immobilier du chantier de convergence doit être présenté au CHSCT des DDI (politique immobilière sur tous les volets intéressant les conditions de travail des agents) et dans les CHSCT locaux.
    - En règle générale : on constate ici ou là une dégradation des conditions de travail à l'occasion de déménagements-regroupements de services alors que nous aurions pu espérer le contraire.
    - La gestion des déménagements en période de crise sanitaire et dans la précipitation a-t-elle posé problème. Si oui, lesquels ont été identifiés et quelles sont les mesures qui ont été prises ?
  - **Contrats de service :**
    - Y a-t-il toujours des contrats de service non signés ?

Plus globalement, il apparaît nécessaire qu'un recensement des besoins et des problèmes que rencontrent les agents soit réalisé au plus près du terrain, afin que le plan d'action et de soutien des SGC prenne en compte touts les dysfonctionnements, en vue de leur résolution. Le rétablissement de postes de proximité, comme celui de secrétaire général dans les plus grosses DDI, apparaît incontournable.

- Questions spéciales Outre Mer
  - Mayotte, Réunion (la Martinique doit également être dans le même cas) :
    - les procédures sont allongées, les dossiers avancent au ralenti.
    - Les remboursements de frais de déplacement ou simplement la validation des pointages, des congés ou autres prend désormais 2 à 4 mois…
    - Les agents ne peuvent pas poser de régulation du fait de cette lenteur.
    - Prendre un billet d'avion devient également très compliqué en passant par le SGC.
    - Formation continue, le budget n'en est plus un, les DAAF ne savent même plus quel est le budget alloué à la structure.

- **Pour terminer : Les échos du terrain**
  - Des SGCD non stabilisés,
  - Des notes de services inexistantes permettant d'accompagner les agents et de bénéficier d'une véritable visibilité de ces services.
  - La vision interministérielle des SGCD n'est pas encore visible, où en est vraiment la construction de leur « collégialité » ?.
  - Si des règles sont édictées, elles le sont souvent au détriment des agents, quitte à affirmer devoir appliquer aux agents des DDI les règles du seul MI (gestion des CET par exemple).

Les représentants FO-DDI



Note SAPACMI



Paris, le 21 mars 2023

Monsieur l'Inspecteur général de l'administration,

Les représentants du SAPACMI, membres du CSA de réseau des préfectures, Mme Françoise FORNASARI et M. Farid BAHO, n'ayant pu prendre part à la réunion de ce jour à la suite de problèmes techniques, nous vous prions de bien vouloir trouver ci-après nos observations sur les SGC-D :

En préambule, je tiens à signaler que le SAPACMI a alerté à plusieurs reprises, dans les instances de dialogue social comme lors des entretiens avec le ministre de l'intérieur, sur les nombreuses difficultés de fonctionnement des SGCD, liées à l'absence d'études d'impact sur les effets de cette réforme avant son déploiement.

A ce jour, après deux ans de fonctionnement et malgré les efforts déployés par la DMATES pour tenter de mettre fin aux irritants (chantiers de convergence – charte nationale des SGC-D), les problèmes restent nombreux à tout niveau (immobilier, harmonisation des formulaires et procédures, des aspects RH et des outils numériques,…) rendant bien peu attractifs les postes comme les missions dans ces services.

Les difficultés toujours existantes à ce stade :

Problématiques RH :

- les services RH sont en souffrance avec une augmentation significative de personnels à gérer (parfois le double d'agents à gérer sans effectifs supplémentaires),
- le management des équipes n'est pas adapté, entrainant un mal être au travail et des « burn-out », sans réactivité de la part de l'administration,
- les agents de DDI sont très souvent repartis dans leur ministère d'origine quand ils ont pu le faire et sont déçus par leur affectation en SGC-D qui n'a pas tenu ses promesses.
- les process de travail ne sont pas harmonisés, les modalités et les formulaires divergent selon le ministère d'appartenance (PSC ou imprimé d'entretien professionnel par exemple).
- les autorisations de recrutement ne sont pas décidées au même échelon : pour le MTECT le MASA, les ministères sociaux, les décisions émanent du niveau régional alors qu'elles émanent du niveau national pour le MEFSIN,
- Les agents gérés par les SGC-D ne savent à qui s'adresser et ce ne sont pas les boîtes fonctionnelles (la plupart du temps saturées), ni les CHATBOT, qui peuvent leur apporter une réponse satisfaisante,
- Les dysfonctionnements des SGC-D ont des impacts non négligeables sur les payes des agents (non prise en compte des revalorisations indemnitaires, des HS, du forfait télétravail, etc...).

Problématiques dans le domaine informatique et numérique :

- les équipes informatiques sont sous-dimensionnées pour gérer le parc informatique des préfectures, des sous-préfectures et DDI (beaucoup de problèmes techniques avec les postes NOEMI dont les mises à jour nationales ne prennent pas en compte les mises à jour locales ce qui génère des bugs à répétition).
- pas de convergence dans les applications métiers et des procédures multiples,

- pour une même application, (RENOIR-rh par exemple), un même gestionnaire RH n'a pas les mêmes accès ou habilitations selon le ministère.

Manque d'informations :

Les SGCD ne sont pas systématiquement intégrés dans les destinataires des messages à destination des DDI, ni même parfois en direction des préfets. De ce fait, des crispations sont générées dans les relations avec le co-contractants du contrat de service.

Positionnement des SGC-D :

Sauf quelques exceptions, les SGC-D sont placés sous l'autorité du préfet et les rapports entre SGC et SG de la préfecture sont dès lors très compliqués. Les SG sont à la fois à la tête d'une entité soutenue par le SGC et les bras droit des préfets. Ils sont donc juge et partie en prenant part, plus ou moins en fonction du SG considéré, au pilotage des missions du SGCD.

De même, on peut s'interroger sur le positionnement des référents de proximité qui sont rattachés au SGC et non à l'entité où ils sont affectés.

Face à tous ces problèmes, le SAPACMI préconise bien évidemment de donner un coup d'accélérateur aux chantiers de convergence pour simplifier et harmoniser les procédures et les applications. Mais aussi :

- D'augmenter les E.T.P car on peut bien organiser tous les groupes de travail, tous les séminaires, toutes les réunions possibles, la charge de travail a été sous évaluée ; sans moyens supplémentaires, on ne pourra pas fidéliser les agents qui désertent dès qu'ils le peuvent les SGC qui se retrouvent alors sans "mémoire" et sans "expert ",

- De rendre plus attractifs ces services en instaurant une reconnaissance du travail en SGC (cartographie NBI ? Régime indemnitaire ? Valorisation du parcours ?...),

- De mettre fin à la déshumanisation en abandonnant le système de ticketing et les CHATBOT et en mettant en place une stratégie d'acculturation entre les agents et les services ; cette stratégie permettra en outre de lutter contre le bashing anti SGC-D.

Voilà quelques éléments qui nous semblent importants à ce stade et que je voulais porter à votre connaissance.

Le SAPACMI reste à votre disposition pour tout échange complémentaire et souhaite être rendu destinataire du rapport que vous remettrez prochainement au ministre.

Je vous prie d'agréer, Monsieur l'Inspecteur général, l'assurance de mes salutations distinguées.

Richard RIBES

Secrétaire Général

Monsieur Eric DELZANT
Inspecteur général de l'administration en service extraordinaire
Inspection générale de l'administration

UNSA Contributions mission SGCD IGA

OBSERVATIONS UNSA FONCTION PUBLIQUE
INSPECTION SUR LE FONCTIONNEMENTS DES SGCD LE 21 MARS 2023

La mise en place des SGCD est entrée en vigueur au 1er janvier 2021 dans un contexte de crise sanitaire et de réorganisation structurelle (création des DDETSP/PP), aujourd'hui les difficultés de leur fonctionnement impacte fortement celui des DDI et leurs agents.
Pour les DDI , l'UNSA, opposée à ces réorganisations, a dénoncé une étude d'impact parcellaire et insuffisante, un manque d'association des organisations syndicales plus en amont, l'absence d'expérimentations par certains départements notamment dans le domaine des RH, un calendrier contraint.

La création des SGCD avait pour principaux objectifs :
- d'optimiser les fonctions supports
- de développer une plus grande expertise sur des sujets propres
- de réaffecter les marges d'emploi sur les fonctions métiers.

Deux ans après leur mise en place, l'UNSA constate que ces objectifs sont loin d'être atteints :
- ces réorganisations ont fait naître localement un mal-être, une souffrance des agents dans les SGCD, un sentiment d'abandon et d'insatisfaction des agents des DDI
- l'efficacité, l'optimisation prônées ont échoué, conduisant à « plomber » le fonctionnement des services.

Souffrance des agents

- **Des agents du SGCD en souffrance :**

À l'origine, le mauvais dimensionnement en ETP et la crainte de certains agents des DDI de les rejoindre ont exacerbé le manque d'effectif pour exercer les missions incombant aux SGCD et généré :
- une surcharge de travail,
- des vacances de postes palliées parfois par des recrutements de contractuels,
- des pertes de compétence certaines (connaissances réglementaires ministérielles, connaissance du milieu et de l'environnement professionnels..

De plus, en raison de la crise sanitaire, le déploiement du télétravail en urgence par les SIDSIC et les RH ont aussi fortement accru leur charge de travail.

Enfin, un nouveau périmètre de travail plus important, différent et plus complexe, a nécessité la construction d'un collectif de travail plus large. Les agents des SGCD ont été contraints d'assimiler de nouvelles règles de gestion et réglementations, de déployer d'autres méthodes de travail, d'utiliser de nouvelles applications informatiques/logiciels dont la multitude notamment en matière de RH ne peut être niée. Tout cela a pesé sur les agents puisque tout devenait prioritaire.

L'UNSA a demandé la création d'un référent de proximité dans chaque département, chargé d'assurer une fonction d'appui au pilotage et au management de ces services, ainsi qu'une fonction de contact de proximité pour les agents. Or cela n'a été ni systématique ni généralisé. Finalement lorsque cela s'est fait, leur niveau de compétences ainsi que le temps de travail consacré à cette mission divergent d'un département à l'autre. En conséquence, cela suscite un cumul de tâches complexes à accomplir, une posture difficile à asseoir et parfois un mal-être lié à une question de loyauté à l'égard de leurs

1

hiérarchies. Verbatim « Je suis rattachée au SGCD et employée à 50 % pour la DDTM, j'entends parfois des choses et je ne sais pas si je dois les remonter et à qui. »

- **Des agents des DDI qui se sentent isolés, abandonnés en raison :**

- de la perte de proximité avec les bureaux RH, logistiques, comptabilité….de leur service. L'éloignement des bureaux du SGCD, la méconnaissance des nouveaux interlocuteurs et gestionnaires, la mise en œuvre du ticketing ont « déshumanisé » les services, agacé les agents amenés à exercer parfois des fonctions supports autrefois assurées par leur SG en plus ou au détriment de leurs missions métiers. (ex : circuit comptable concernant les remboursements des frais de missions).

- voire, et c'est plus grave, de la crédibilité de la direction du service. Il n'est pas rare que la direction et/ou le SGCD se renvoient la balle lorsque « rien ne bouge » ou lorsque la responsabilité de la décision est difficile à assumer.

Verbatim : DDTM 83 « j'ai pris la décision d'équiper les agents en portables de 13 pouces et le SGCD n'a pas les crédits pour acheter le matériel ».
DDTM 83 : « Je viens d'apprendre par "radio couloir" et pas par le SGC ce que la direction du SGC vient de décider concernant les conditions de travail des agents.
Alors qu'une équipe commençait à intervenir pour réparer le chauffage du bâtiment Est, l'entreprise a du arrêter les travaux car le SGC a considéré que le devis était trop élevé (10 000 €) et l'a refusé.
Je demande donc à la direction de la DDTM du VAR d'intervenir auprès de la direction du SGC afin que les travaux reprennent sans délai quelque soit le montant des travaux ».

Cette notion de crédibilité de la direction des services est primordiale et interroge fortement. Ainsi, certains SGCD sont chargés de la mise en place d'un plan de sobriété énergétique pour les DDI, alors que chaque ministère a demandé à ses chefs de service de s'impliquer activement et concrètement sur ce sujet. Est-ce dans le but d'optimiser les moyens ? Pourquoi, le MTE dont c'est un champ de compétences est-il écarté de ce process et n'est-il pas pilote ? Tout cela ressemble à une négation des DDI et des périmètres ministériels.

Exemple d'incompréhensions : dans le département de la Meuse (DDETSPP) :
- un ambassadeur sobriété a été nommé, alors que le SGCD refuse la désignation d'un référent télétravail.
- Frais et dépenses aides sociales : Décision unilatérale pour l'action sociale, notamment sur la décision des restaurants agréés en l'absence de RIA.

De même, les SGCD, pour améliorer ou optimiser certains process ou fonctions transversales sont amenés à les modifier sans y associer les DDI et leurs représentants du personnel, or leur mise en œuvre peut avoir un impact direct sur les agents (ex : fonctions accueil assurées par les secrétariats en l'absence d'un accueil).

L'efficacité, l'optimisation prônées pour justifier de la création des SGCD sont loin d'être atteintes et « plombent » le fonctionnement des services.

Les principaux manques par domaines, outre les témoignages d'un certain nombre de DDI en annexe :

En matière de RH, sécurité - prévention - médecine du travail, dialogue social :

Il n'y a plus de véritable gestion RH au sein du périmètre ATE (GPEEC) et dans les DDI, les agents ne sont pas accompagnés individuellement par les SGCD/RH qui assurent une simple instruction de leur dossier quand ils en ont la compétence ou le temps. Les SGCD n'élaborent plus de GPEEC pour les DDI.

Des sujets primordiaux tels que l'égalité professionnelle ou la lutte contre les discriminations sont laissés de côté.

Dans le domaine de la prévention et de la médecine du travail, un manque flagrant d'implication des SGCD est à noter. Certains conseillers de prévention sont rattachés au SGCD et en l'absence d'assistants de prévention dans les services, ne peuvent pas assurer pleinement leurs missions auprès des DDI. La médecine de prévention reste le parent pauvre et ne constitue pas la priorité des SGCD.

En matière d'informatique :
Dans ce domaine, les agents ont un sentiment d'aliénation. la DNUM décide unilatéralement ce qui est bon ou non pour eux. Le dernier exemple réside dans le changement des VPN sans que les agents en aient été informés. Or il s'agit de leur outil de travail + témoignages infra.

CONCLUSIONS :

L'UNSA ne peut que constater le recul d'efficacité dans les missions exercées par le SGCD par rapport à la période où ces missions n'étaient pas mutualisées au sein du SGCD et étaient assurés dans des DDI de plein exercice.

Les bilans de fonctionnement des SGCD ne sont pas présentés aux OS locales dans le cadre d'instances officielles de concertation. Les indicateurs définis dans les contrats de service ne sont que des indicateurs quantitatifs, il n'y a pas d'indicateurs qualitatifs ou de satisfaction des services et des agents bénéficiaires des prestations assurées par le SGCD. Lancer des enquêtes de satisfaction, organiser des permanences régulières et thématiques pour les agents s'avère nécessaire et indispensable. Elles permettraient « d'humaniser » les bureaux des SGCD.

Les OS, en instances de dialogue social, ont demandé la réactualisation des contrats de service. Or les directeurs s'y refusent . Sûrement lié aux positionnements hiérarchiques infra structures.

Cette organisation fait apparaître une réelle faiblesse dans les fonctions de conseil, de prospective et d'appui au pilotage, à la stratégie et au management dans les services. Ces missions étaient auparavant assurées par les secrétaires généraux de DDI. Si la charte nationale des SGCD du 15 mars 2022, précise : « Le SGC-D assure au titre de l'ensemble de ses missions une fonction de conseil, de prospective et d'appui au pilotage, à la stratégie et au management au profit du préfet et des chefs des services soutenus », ce volet primordial est totalement occulté dans le contrat de service. Localement le SGC exerce parfois ces fonctions au seul profit des services de la préfecture et du préfet selon le contrat de service.

Pour pallier ces dysfonctionnements et certains irritants, le MIOM/SG/DMAT en lien avec les ministères a mis en place les chantiers de convergence dans l'ATE. 66 % d'entre eux ont été réalisés, 34% sont en cours de réalisation (données issues du 4ème COPIL convergence dans l'ATE du 22 novembre 2022). À l'occasion de cette réunion, il a été convenu de l'ouverture de plusieurs chantiers nouveaux. Tout cela vient s'ajouter à la charge de travail quotidienne des agents du SGCD au détriment de la qualité du service rendu aux DDI =) augmentation des RPS.

Quelques témoignages de DDI :

Verbatim de très nombreuses DDI : *« On se débrouille ». « Je ne sais pas à qui m'adresser ». « Lorsque j'appelle, on ne me répond jamais. » « C'est un combat pour obtenir une réponse, c'est long et usant ». « Je me sens déconnecté du SGC ». « J'ai l'impression d'être dans le désert ». « C'est trop compliqué, je passe directement par le référent SGC ». « C'est bien simple, je ne les sollicite plus, je me débrouille autrement, sinon j'abandonne ».*

DDT 37

Pour la partie RH :

- Retards inacceptables dans le paiement des rémunérations mettant en difficulté financière les agents :

Plusieurs agents, soit de retour après un congé longue maladie, voire une mise en disponibilité pour raison de santé, ou dans le cadre d'une mobilité ordinaire, se retrouvent plusieurs mois sans rémunérations (ni salaire, ni acompte...)

- Les agents ont de grandes difficultés à obtenir les remboursements auxquels ils ont légitimement droit :

- participation aux frais de transport en commun
- PSC
- indemnités télétravail
- indemnités pour séjour d'enfants sans hébergement

- Impossibilité pour les agents d'obtenir des réponses à leurs questions ou demandes :

- impossibilité pour les candidats à une mobilité entrante, d'obtenir une fiche financière
- impossibilité pour les agents qui veulent s'inscrire à un examen pro ou un concours interne, d'obtenir un état des services. Le SGCD leur communique un modèle qu'ils doivent remplir eux-mêmes et envoyer à la signature du SGCD
- les fiches de poste publiées au cycle de mobilités sont erronées pour au moins 90%
- retard sur la mise à jour des CET, de l'outil de pointage... qui entraînent des difficultés pour la prise de congés ou de récupération

Pour la partie action sociale :

- Quand une aide matérielle est décidée et signée par le directeur de la DDT (action sociale MTE), le SGCD doit présenter la décision au service action sociale de la Préfecture et la faire contresigner. Ce qui a pour conséquence un retard pouvant aller jusqu'à trois semaines pour que le bénéficiaire puisse obtenir cette d'aide "d'urgence".

- Plusieurs agents ont essuyé un refus de prise en charge pour des prothèses auditives faute de budget, alors que leur affection est reconnue en maladie professionnelles (crédits non contingentés) ou qu'ils relèvent des financement FIPHFP (et ce dès le tout début d'année)

- certaines factures sont remises en cause pour des dépenses de la DDT (cérémonie des vœux par exemple) ou de l'action sociale DDT

- la directrice du SGCD 18 a interprété une note du ministère sur l'installation des CLAS en DDT (action sociale MTE), et a demandé la création d'un CLAS inter-service DDT et DDETSPP.

Cette disposition de CLAS inter-services existe bien mais uniquement entre services du MTE et surtout avec l'accord des organisations syndicales (1 seule liste dans ce département aux dernières élections : UNSA) et ce malgré mes explications en qualité de président de la CRCAS, de celles du DREAL adjoint conformes aux miennes et celles de la cheffe du bureau action sociale au MTE .

La liste pourrait être beaucoup plus longue, notre conclusion est que les SGCD sont souvent très sous-dimensionnés, que les agents qui y travaillent sont sous pression permanente.
Cela entraîne des demandes de mobilités très nombreuses (certains postes en RH ont eu trois voire quatre titulaires depuis la création des SGCD), des arrêts maladie très fréquents.
La mise en place de groupes de travail pour tenter d'améliorer les conditions de travail des agents du SGCD et par voie de conséquence faire diminuer les litiges qui génèrent des réclamations à répétition peut être un levier d'amélioration.

DDETSPP 11 :
Domaine RH
Depuis la création des SGCD, les agents constatent :
- le manque de réponses à leurs questions...
-l'absence de retour sur les demandes de changement de groupe RIFSEEP.
- L'indemnité télétravail 2021 n'a toujours pas été versée idem pour le 3ème trimestre 2022.

DDT 61 :
Domaine RH
- un management inadapté depuis le 1er jour, après un montage à marche forcée.
Par ailleurs, malgré nos demandes multiples, nous n'avons jamais eu de présentation des agents, donc un service qui ne connaît pas les agents et qui n'est pas connu.
Enfin le bureau RH s'est éloigné des agents de la cité administrative depuis son implantation à la préfecture.

Ce qu'il faut globalement retenir :
Le SGCD est devenu le SG de la préfecture (l'intérim du directeur de SGCD est d'ailleurs actuellement réalisé par la SG de la préfecture).
Une impréparation , une défaillance managériale de l'encadrement, des missions qui tiennent tant bien que mal grâce à la compétence des agents de base. Les budgets des services support ont été absorbés par la préfecture et les budgets fonctionnement des DDI avec.

DDT 48 :
Depuis que nous avons le secrétariat commun nous avons beaucoup perdu en proximité avec notre gestionnaire RH.
Nous devons passer par la hiérarchie pour nos demandes et par mails alors qu'ils sont dans le bâtiment d'à côté.
Par exemple, nous n'avons plus d'aide au niveau de la constitution de notre dossier retraite on nous dit que cela ne fait plus partie de leurs attributions on doit se débrouiller seul.
Nous regrettons beaucoup l'ancien fonctionnement.

Extrait du bilan activités 2021/2022 SGCD 10 prochainement présenté au CSA local :Les principales difficultés rencontrées au cours de l'année 2021 et 2022 résultent de la multiplicité des procédures et des outils gérés par le pôle RH, et de l'absence d'harmonisations au niveau national.

5

Outre le fait d'appréhender de nouvelles procédures et de nouveaux circuits depuis la création du SGCD, les principales difficultés rencontrées sont d'ordre technique. En effet, compte tenu des origines diverses des agents (DDI, préfecture ou autre), les accès / habilitations aux applications RH ont souvent posé problème et, pour certains, ont mis beaucoup de temps à être donnés aux agents.
Parallèlement à ces difficultés d'ordre technique, la multiplicité des procédures et des circuits à appréhender a été un « fil conducteur » tout au long de l'année. Quelle que soit la thématique RH, les procédures, les circuits, les formulaires et les outils diffèrent en effet pour chaque ministère. Parfois même, cette situation est majorée par le fait que dans certains ministères, les procédures et les circuits sont différents selon le corps des agents.
Si certaines harmonisations locales peuvent être mises en place à l'initiative du service RH du SGCD (comme l'harmonisation de certains formulaires de gestion statutaire et de rémunération), il existe encore de nombreux freins, beaucoup d'éléments dépendant du niveau national.

DDPP 22 :

Depuis la création du SGCD les dysfonctionnements persistent voire se sont amplifiés :

Domaine logistique / accueil

- Plus de standard à temps plein à la DDPP des Côtes d'Armor depuis longtemps, (un mi-temps le matin, ensuite ce sont les secrétaires de service (et/ou les autres administratifs) qui font office de standardiste), d'où une augmentation de la charge de travail
- Pour l'accueil physique il y a une petite porte avec un digicode et la liste des services à contacter. La personne doit donc chercher dans cette liste quel est le service qu'elle souhaite et taper un code, l'appel bascule comme indiqué précédemment et quelqu'un va ouvrir à la personne.....!

Domaine RH :

- Il n'y a plus d'information sur les changements d'échelon des agents (auparavant nous avions copie des notifications),
- Pour rechercher une information sur ma carrière (et ma future retraite), je "jongle" avec difficulté entre "**mon self mobile**" (qui ne permet pas de notifier des erreurs), "**ensap**" , "**rafp**" et autres sites nationaux concernant ma carrière.
- Pour la rectification des badgeages et/ou des différents types d'absences, c'est un peu le compliqué aussi. Les jours de grèves et ou absences particulières sont gérées par le SGC mais d'autres manipulations sont gérées par le responsable hiérarchique direct ou parfois l'informaticien (Ex : Compte Epargne Temps)....!

DDT 32 :

Domaine RH :

- Les arrêtés de nomination promotion divers et en tous genres mettent parfois un an à nous parvenir
- L'intégration des jours ARTT en début d'année prend plus d'un mois et la réglementation avisant les agents de leurs droits en termes de report de congés parvient tardivement.

Mis à part le fait que les agents nouvellement affectés au SGCD ne se soient présentés à nous qu'au bout d'un an et demi et que, pour le GERS, le reste du personnel fait de son mieux (même si débordés des pratiques très hiérarchisées - induisant notamment des retards pour les règlements de factures aux prestataires des DDT -)
La pratique qui consiste à informer le chef N+1 qui informe le chef N+2 qui informe le chef N+3 , la réponse attendue redescendant dans l'ordre inverse fait que ... « rien à voir avec notre culture MASA autonome et réactive ».

Ajouté à cela le désir de certains cadres locaux de supprimer les avantages acquis par chaque ministère tels que crédit d'heures , règlement intérieur estimé trop cool, etc fait que de profondes inquiétudes s'expriment sur les risques de détérioration.

DDTM 83 :

- Promotions : des tableaux erronés, non actualisés ce qui pénalise fortement les agents (non prise en compte de l'ensemble de la carrière de l'agent, des erreurs de date de naissance/ancienneté, échelons…). Impossibilité pour les agents de faire corriger ces anomalies et d'actualiser leur dossier

- Depuis sa création, seulement deux permanences SGCD en service assurées qui permettent aux agents de la DDTM et à ceux du SGCD de se rencontrer et de faire connaissance (communication des identifiants pour les élections professionnelles de décembre 2022 et CET). C'est insuffisant alors que la demande existe et que cette piste est évoquée dans le rapport de la sénatrice Isabelle Briquet.

- Communication au fil de l'eau des formations à l'ensemble des agents sans ciblage spécifique. Pas de stratégie locale de formation ; cela tend à affaiblir les compétences et réseaux métiers. Plus personne ne porte l'AMF (adéquation missions formations) ! AMF qui s'étend aux écoles et réseaux de formation/club.

- Dialogue social : organisation, participation du SGCD aux instances de dialogue social, or les anomalies et dysfonctionnements sont très nombreux : non respect des délais de « re-convocation », de transmission des PJ, de rédaction et transmission des PV de réunions (jusqu'à un an de retard…).

- Refus du SGCD de suivre les prescriptions du médecin de prévention pour l'achat de matériel adapté malgré l'avis favorable du chef de service.

- le choix des ministères de développer des systèmes informatiques de gestion RH étanches entre eux a conduit, et les élections professionnelles de décembre 2022 en sont l'illustration, à des demandes du SGCD intrusives dans la vie privée des agents (exemple du questionnaire en préparation des élections professionnelles: adresse de messagerie personnelle, numéro de téléphone personnel, …) au mépris des règles imposées par le RGPD.

<u>En matière de logistiques, entretien immobilier , informatique… :</u>

Problèmes de chauffage et climatisation récurrents. Un ascenseur sur deux en panne au bâtiment ouest depuis plusieurs mois. Sollicitation excessive du second qui augmente donc le risque de panne de ce dernier.

Manque de réactivité pour garantir la sécurité des agents face à un danger grave et imminent (arbre menaçant de chuter)

Commande de logiciels indispensables au service métier non effectuée par le SGCD alors que la décision a été prise depuis longtemps par la direction.

Externalisation de l'accueil suite à non remplacement des agents partis à la retraite, qu'en sera-t'il du service courrier très prochainement ?

Pièce jointe n°5 : Note de la DAC Guadeloupe

Note

à

Monsieur l'inspecteur général Eric DELZANT

30 mars 2023

La direction des affaires culturelles de la Guadeloupe et des Îles du Nord est organisée sur un site se trouvant depuis le 1er août 2022 dans la commune de Baillif au premier étage d'un bâtiment neuf répondant à toutes les normes, un plateau de presque 800 m² accueille 26 bureaux et a bénéficié d'un appui logistique du SGC pour son déménagement. Doté d'une salle de réunion modulable, d'espaces d'archives, d'un centre de documentation et d'une cafétéria, ce nouvel espace de travail répond à un besoin de regroupement des services et d'amélioration de l'accueil des usagers et des partenaires. Le bâtiment permet également le regroupement des collections archéologiques sur un même site et le développement d'un projet renouvelé de valorisation des collections. Le nouveau dépôt se déploie sur 185m² au rez-de-chaussée du bâtiment et accueille les collections précédemment situées au Moule. Une salle d'étude des collections archéologiques au sein de la DAC à l'étage permet de plus une facilité tant pour les agents que pour les chercheurs qui disposent au même endroit des collections et de l'espace pour les étudier.

Effectifs : le plafond d'emplois est fixé à 27.5 ETP. La DAC compte actuellement 2 postes vacants, 4 ETP transférés au SGC.

Trois services métiers représentant 85 % des effectifs : Création et Transmission, Service régionale de l'archéologie, Service des Monuments Historiques et de l'Architecture.

_-_

Signalement formulé de manière régulière en copil Sgc dans l'attente du niveau indiqué de « service soutenu » :

L'absence de réfèrent de proximité de plein exercice, en présentiel, ce poste placé en interface avec les directions du SGC. Au jour d'aujourd'hui, la Dac estime bénéficier d'une heure par semaine sans pilotage et ni outil de suivi des dossiers. Le besoin formulé est évalué à 2,5 jours / semaine ;

Une clarification attendue sur le poste de responsable de site, orienté sur des fonctions « d'agents d'accueil », sans possibilité d'initiative et de gestion du quotidien.

Exemple d'irritants : RH

Une confusion sur le périmètre ATE, la Dac n'étant pas une DDI ;

Des notifications directes aux agents sans concordances avec les directives du ministère de la culture (ex. report des congés) ;

Absence de validation des formations par le Sgc qui conduisent à l'annulation de celle-ci pour es agents ;

Une démultiplication du nombres d'interlocuteurs, de réunions, etc. qui mobilise l'encadrement de la Dac et impacte leur fonction initiale. Ainsi l'Etp secrétaire général comme celui de RH de proximité continuent d'être porté majoritairement en interne. Le temps consacré se subsiste à nos missions métiers ;

Une faible appropriation des instructions et de l'animation RH du réseau déployé par le ministère la culture (Instructions, correspondants, etc.). Pas de mise en relation directe entre DRH du Sgc et DRH du MC, l'ensemble des communications sont traités et retransmises directement de la Dac ;

Compatibilité de l'outil Renoir RH qui n'est pas maitrisé et ses fonctions sont reparties sur plusieurs agents du Sgc (formation, congé, maladie, télétravail, etc.) ce qui entraine du retard dans le traitement des situations (ex. retour aux formulaires papiers) ;

L'évolution des instances de dialogue social est source de tension social vis à vis des syndicats en l'absence de prise en main du dossier (pas d'arrêté de nomination depuis les élections professionnelles) ;

Des permanence RH trop peu en pointillée : 1h puis 3h quatre fois par an ;

La triangulation des relations SG /DAT/DAC/Sgc/Services du SGC du ministère de la culture peine à se mettre en place et à produire du résultat – y compris en terme de perception d'amélioration par les agents ;

La modification des circuits courriers sans plus-value, le respect des délais (traitement des procédures MC archéologie, permis de construire, MH, etc.) n'est plus tenu et impacte sur les responsabilités métiers ;

Des outils numériques métiers spécifiques au ministère de la culture (Patronum, Patriarche, Agrégée, Arpège, etc.) qui a nécessité la réintégration de la fonction de chargé de mission informatique partagée avec la Dac Martinique (ex. Rgpd, sécurité numérique, etc.) ;

Un système de ticket très aléatoire dans la résolution des problèmes informatiques (Dinum chargée du déploiement du matériel informatique - Dilog chargée installation des câbles). Aucune réactivité en cas d'urgence ;

Un allongement des procédures dans le traitement des opérations rattachées à l'UO 354. Circuit pue clair des bons de commandes à valider selon l'imputation budgétaire (pour avis, pour information, pour validation, etc.).

_-_

La création d'un service de 150 agents modifie en profondeur le fonctionnement de la Dac et pour partie a substitué la proximité par « l'éloignement ».

Le nombre considérable de procédures (dont la plupart sont en chantiers) et le niveau de traitement sont pas opérant (qui est l'interlocuteur de qui ?).

Une interface intégrée connaissant les missions de notre administration serait la bienvenue. Le rappel de nos spécificités est source de tension dans l'exécution et le respect des commandes.

Francois Derudder

Dac de Guadeloupe

Copie : Sylviane TARSOT-GILLERY - Inspectrice générale des affaires culturelles