

COMITE SOCIAL TERRITORIAL

Réunion du 9 octobre 2023

RAPPORT POUR AVIS

POLE PROXIMITE, RAYONNEMENT, CULTURE ET SPORT TRANSFERT DE LA FONCTION ACCUEIL INSTITUTIONNEL

Le présent rapport vise à présenter les modalités d'organisation du transfert de la fonction accueil institutionnel de la DAGM à la DARRU. Ce transfert correspondant au secteur du même nom issu du service "accueil et réception", le secteur "réception" allant à la DMI. Les différentes fonctions du service "gestion des manifestations" rejoindront la DMI ou la DCRPNS suivant leurs activités.

1- Rappel du contexte

Une réflexion globale a été menée avec les équipes de la DAGM et la DARRU sur la mise en cohérence et la mutualisation des fonctions d'accueil.

En effet, les deux directions opèrent des missions d'accueil du public, qui peuvent trouver un sens dans une organisation unifiée.

La **DARRU** a été créée en 2016 pour répondre à la volonté politique de déployer des antennes dans une vingtaine de territoires régionaux afin d'apporter un service de proximité adapté aux besoins des usagers. A ce jour, 16 antennes ont été créées, dont la stratégie et le modèle sont en évolution pour répondre aux attentes nouvelles : toujours plus de proximité avec les usagers et un rôle d'interlocuteur privilégié pour les maires (assuré par les responsables d'antennes). Cette volonté de proximité est d'ailleurs un des premiers objectifs de la feuille de route de la direction générale. Dans cette lignée, l'évolution de l'organisation de la DARRU a été validée par le comité technique d'octobre 2022.

La DARRU est également garante, pour le compte de l'ensemble des directions opérationnelles, de la bonne information des usagers, quels qu'ils soient et quels que soient les dispositifs régionaux. La plateforme multicanale a ainsi géré en 2022 plus de 120 000 appels téléphoniques et 75 000 mails.

La **DAGM** assure, quant à elle, les missions d'accueil téléphonique et institutionnel, sur les sites de Lille et Amiens.

Au siège Lillois et à l'hôtel de Région amiénois, la fonction d'accueil institutionnel vise à orienter les partenaires, agents, participants aux réunions ou événements gérés par la Région, rendez-vous... En complément à cet accueil de premier niveau, le secteur accueil organise également, sur demande, les visites de l'Hôtel de Région.

A Amiens, du fait de la proximité de l'accueil de l'antenne régionale, une mutualisation naturelle s'opère, ce qui garantit l'ouverture de l'antenne en cas d'absence de la gestionnaire et du responsable, ou des agents de l'accueil institutionnel. Cependant cette double banque d'accueil nuit à la lisibilité des messages institutionnels.

De plus, la DAGM gère les 60 000 appels téléphoniques du standard.

2- Les étapes de la concertation

Des réunions de réflexion sur les mutualisations possibles ayant déjà eu lieu en 2022, il a été proposé de repartir des travaux menés pour fixer les contours des missions d'accueil.

Chaque temps a réuni le secteur accueil de la DAGM et le chef de service, ainsi que l'équipe de direction de la DARRU (département PTU). Le service information et accompagnement de la DARRU (gestion du numéro vert) et l'antenne d'Amiens ont été associés dans un second temps (principalement pour répondre aux questions des agents sur les missions et outils).

- **Temps 1 : début juin 2023**

- Reprise du tableau d'analyse des missions fait en 2022
- Elaboration des premières pistes d'organisation

Lors de cette première réunion, l'inquiétude majeure des agents concernait l'évolution des missions, notamment sur l'instruction de dossiers.

Le transfert de la fonction accueil institutionnel est proposé à périmètre constant, donc sans modification de la fiche de poste des agents. Cependant les améliorations seront possibles dans l'organisation et les outils construits collectivement (les agents de la DAGM évoquent la nécessité de moderniser l'accueil physique, les outils du standard et de diminuer les appels perdus).

Individuellement et dans un second temps, l'évolution des missions d'un agent volontaire sera possible, les métiers et perspectives étant nombreux à la DARRU. A court terme, et dans un souci de lisibilité pour les usagers, une mutualisation de l'accueil institutionnel et de l'accueil de l'antenne d'Amiens pourrait être étudié.

- **Temps 2 : fin juin 2023**

- Echange sur 1 première proposition d'organisation
- Echange sur les contours du rapport CST

Lors de cette seconde réunion, il a été proposé de transférer l'ensemble du secteur dans son organisation actuelle, avec un rattachement à la directrice de la DARRU (cf. organigramme cible).

L'appui à la DMI, sans lien hiérarchique, sur les missions d'intendance à Amiens sera maintenu (en accord avec les agents concernés).

Une mission de pilotage de projet sera confiée au chef de service et à son assistante (cf. contours du projet lié à l'organigramme cible).

- **Temps 3 : mi-septembre 2023**

- Validation de l'organisation retenue
- Relecture collective du rapport CST

3- L'organisation proposée

Direction des antennes régionales et de la relation aux usagers
Directrice Directrice adjointe Cadre administrative Conseillère technique

Secteur accueil / standard 1 Responsable de secteur 13 agents d'accueil et d'information	Service « services aux publics* » 1 Responsable de service 1 Assistante administrative	Département proximité avec les territoires et usagers	Département gestion des aides aux usagers
---	---	--	--

*Le responsable du service « services aux publics », secondé par son assistante, aura en charge le pilotage du projet de construction d'une offre complète et nouvelle d'accueil des publics à Lille et Amiens, dans une approche unifiée et globale.

4- Les évolutions à moyen terme

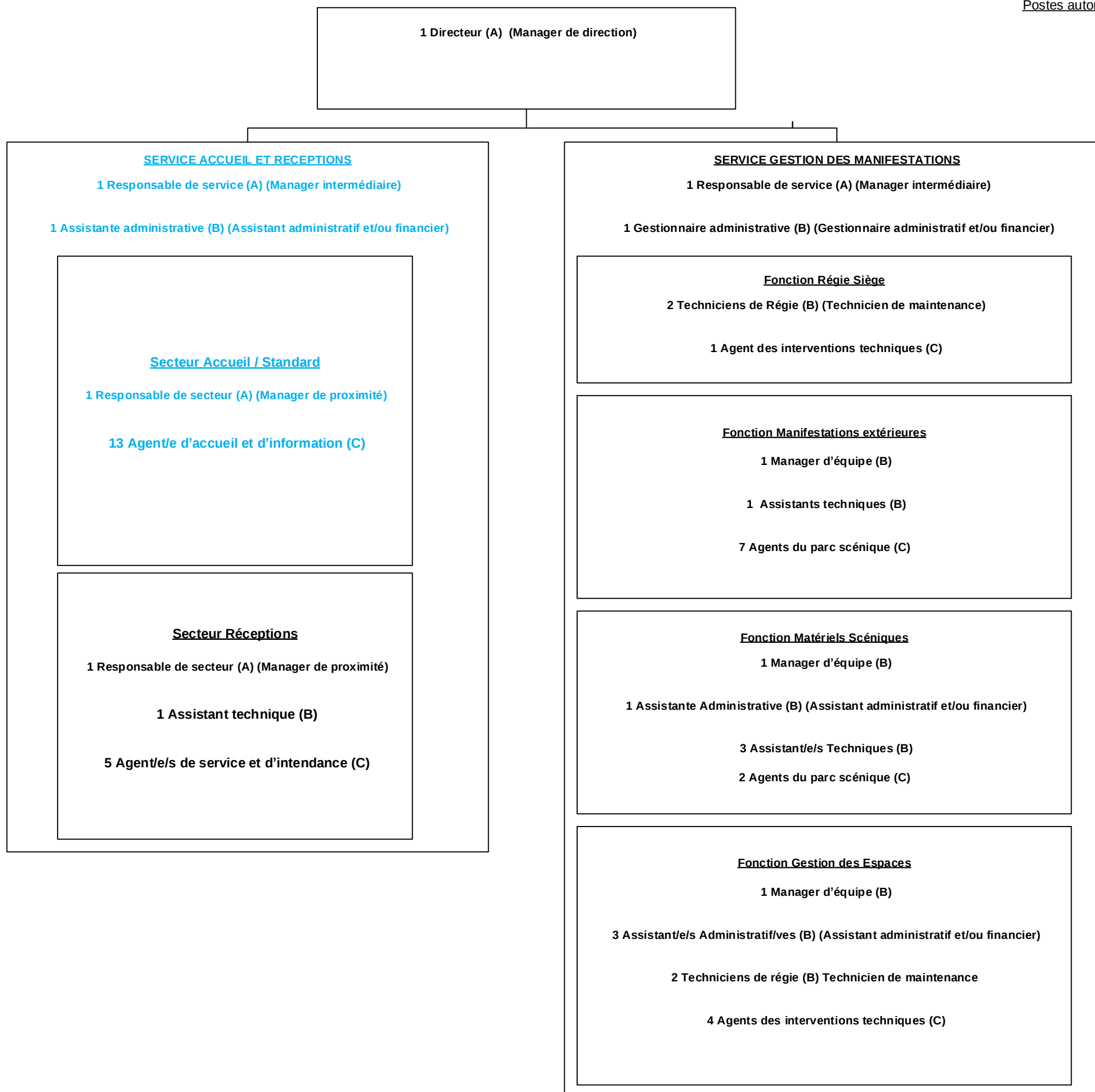
Dans une volonté d'intégration rapide des agents de la DAGM à la DARRU, il est proposé de :

- A. **Organiser des entretiens individuels avec chaque agent**, pour faire connaissance, échanger sur leurs attentes, répondre à leurs interrogations, identifier les perspectives individuelles.
- B. **Mettre en place un projet collectif** (piloté par le responsable de service) autour de 3 thèmes :
 - l'accueil physique,
 - l'accueil téléphonique,
 - l'ouverture d'un service de proximité à Lille (unifié avec les services proposés par l'antenne d'Amiens).
- C. **Identifier, avec tout le collectif DARRU, les évolutions et améliorations organisationnelles possibles.**

5- Les suites du projet de direction

Comme présenté lors du CT d'octobre 2022, la mise en œuvre du projet de direction se poursuit, avec une expérimentation terminée (territorialisation du numéro vert), une expérimentation en cours (évolution des métiers des antennes) et une expérimentation en préparation (territorialisation de l'instruction).

Un retour sur celles-ci pourra être partagé lors du CST d'octobre 2023.



DIRECTION DES ANTENNES REGIONALES ET DE LA RELATION AUX USAGERS

HAUTS-DE-FRANCE
ORGANIGRAMME SOURCE CST DU 15/05/2023

Postes autorisés : 98

1 Directeur (A) (Manager de direction)
1 Directeur adjoint (A) (Manager de direction)
1 Conseiller technique information et animation
des réseaux (A) (Conseiller technique)
1 Cadre administratif et financier (A)
(Cadre administratif et financier)

DEPARTEMENT PROXIMITE AVEC LES TERRITOIRES ET USAGERS

1 Responsable de Département (A) (Manager de direction)
1 Assistant de direction (B) (Assistant de direction)

DEPARTEMENT GESTION DES AIDES AUX USAGERS

1 Responsable de Département (A) (Manager de direction)
1 Assistant de direction (B) (Assistant de direction)

SERVICE INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT

1 Responsable de service (A)
3 Gestionnaires administratifs (B)
(Gestionnaire administratif et/ou
financier)
7 Chargés d'information (B)

ANTENNES DE LA REGION

12 Responsables d'antennes (A)
17 Gestionnaires administratifs
(B)
11 Chargés d'information (B)
10 Gestionnaires de relations
publiques (B)
(Détails voir annexes pages
suivantes)

SERVICE INSTRUCTION

1 Responsable de service (A) (Manager
intermédiaire)
1 Responsable de service adjoint (A)
(Manager intermédiaire)
1 Gestionnaire d'études et de système
d'information (B)
4 Gestionnaires d'études et de
dispositifs (B) (Gestionnaire d'études et
de SI)
17 Gestionnaires Instructeurs (B)
(Gestionnaire administratif et/ou
financier)

CELLULE SYSTÈME D'INFORMATION DARRU

1 Conseiller technique SI (A)
(Conseiller technique)
1 Responsable de projet GRU (A)
(Responsable de projet)

SECTEUR ADMINISTRATIF ET FINANCIER

1 Responsable de secteur (A)
(Manager de proximité)
2 Gestionnaires administratifs et
financiers (B)
(Gestionnaire administratif et/ou
financier)

**DIRECTION DES ANTENNES REGIONALES
ET DE LA RELATION AUX USAGERS**

Annexe 1

**Répartition au sein des 19 Antennes Régionales
* Mutualisé**

ORGANIGRAMME Source

Antenne régionale d'Amiens

1 Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité) *
Mutualisé avec l'antenne de Montdidier

1 Gestionnaire administratif
(gestionnaire administratif et/ou financier)

1 chargé d'information (B)
(Conseiller téléphonique)

Antenne régionale de Montdidier
Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité) *
Mutualisé avec l'antenne de d'Amiens

2 Gestionnaires administratifs (B)
(gestionnaire administratif et/ou financier)

Antenne régionale d'Arras

1 Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)
Mutualisé avec l'antenne du bassin Minier

1 Gestionnaire administratif (B)
(gestionnaire administratif et/ou financier)

1 Chargé d'information (B)
(Conseiller téléphonique)

Antenne régionale du bassin Minier

Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)
Mutualisé avec l'antenne d'Arras

2 Gestionnaires de relations publiques (B)

Antenne régionale de Saint Quentin

1 Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)
Mutualisé avec l'antenne de Laon

1 Gestionnaire administratif (B)
(gestionnaire administratif et/ou financier)

1 Chargé d'information (B)
(Conseiller téléphonique)

Antenne régionale de Laon
Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)
Mutualisé avec l'antenne de St Quentin

2 Gestionnaires de relations publiques (B)

Antenne régionale de Cambrai

1 Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)
Mutualisé avec l'antenne du Valenciennois

1 Gestionnaire administratif (B)
(gestionnaire administratif et/ou financier)

1 Chargé d'information (B)
(Conseiller téléphonique)

Antenne régionale de Valenciennes

Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)
Mutualisé avec l'antenne de Cambrai

2 Gestionnaires de relations publiques (B)

Antenne régionale de Soissons

1 Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité) *
Mutualisé avec l'antenne de Château-Thierry

1 Gestionnaire administratif (B)
(gestionnaire administratif et/ou financier)

1 Chargé d'information (B)

**Antenne régionale de
Château Thierry**

Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité) *
Mutualisé avec l'antenne de Soissons

2 Gestionnaires administratifs (B)
(gestionnaire administratif et/ou financier)
* Dont 1 poste mutualisé avec l'antenne de Soissons

Antenne régionale de Saint-Pol-sur-Ternoise

1 Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)*
Mutualisé avec l'antenne Montreuil

1 Gestionnaire administratif (B)
(gestionnaire administratif et/ou financier)

1 Chargé d'information (B)

Antenne régionale de Montreuil sur Mer

Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)
Mutualisé avec l'antenne de Frévent

1 Gestionnaire administratif (B)
(gestionnaire administratif et/ou financier)

1 Chargé d'information (B)
(Conseiller téléphonique)

Antenne régionale de Clermont

1 Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)
Mutualisé avec l'antenne de Grandvilliers

1 Gestionnaire administratif (B)

1 Chargé d'information (B)

Antenne régionale de Grandvilliers

Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)*
Mutualisé avec l'antenne de Clermont

2 Gestionnaires administratifs (B)

Antenne régionale Vallée de l'Oise

1 Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)

1 Gestionnaire de relations publiques (B)

Annexe 2

**Répartition au sein des 19 Antennes Régionales
* Mutualisé**

**Antenne régionale de Fourmies
Sambre – Avsinois - Thiérache**

**1 Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)**

**1 Gestionnaire administratif (B)
(gestionnaire administratif et/ou financier)**

**1 chargé d'information (B)
(Conseiller téléphonique)**

1 Gestionnaire de relations publiques (B)

Antenne régionale d'Abbeville

**1 Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)**

**1 Gestionnaire administratif (B)
(gestionnaire administratif et/ou financier)**

**1 Chargé d'information (B)
(Conseiller téléphonique)**

Antenne régionale d'Hazebrouck

**1 Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)**

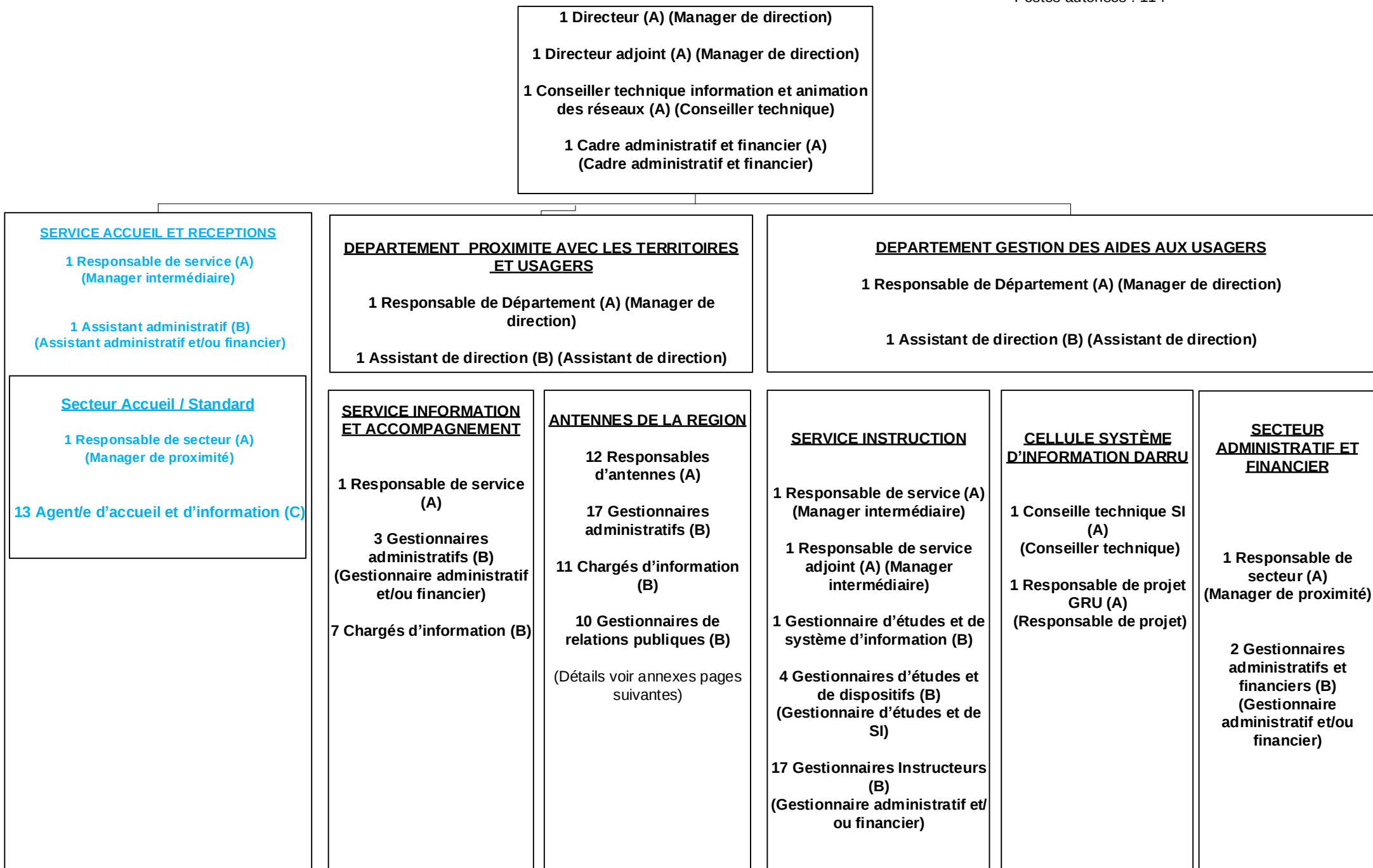
**1 Gestionnaire administratif (B)
(gestionnaire administratif et/ou financier)**

**1 Chargé d'information (B)
(Conseiller téléphonique)**

Antenne régionale de Calais

**1 Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)**

2 Gestionnaires de relations publiques (B)



**DIRECTION DES ANTENNES REGIONALES
ET DE LA RELATION AUX USAGERS**

Annexe 1

**Répartition au sein des 19 Antennes Régionales
* Mutualisé**

ORGANIGRAMME cible

<u>Antenne régionale d'Amiens</u> 1 Responsable d'antenne (A) (manager de proximité) * <i>Mutualisé avec l'antenne de Montdidier</i> 1 Gestionnaire administratif (gestionnaire administratif et/ou financier) 1 chargé d'information (B) (Conseiller téléphonique)	<u>Antenne régionale de Montdidier</u> Responsable d'antenne (A) (manager de proximité) * <i>Mutualisé avec l'antenne de d'Amiens</i> 2 Gestionnaires administratifs (B) (gestionnaire administratif et/ou financier)
--	---

<u>Antenne régionale d'Arras</u> 1 Responsable d'antenne (A) (manager de proximité) Mutualisé avec l'antenne du bassin Minier 1 Gestionnaire administratif (B) (gestionnaire administratif et/ou financier) 1 Chargé d'information (B) (Conseiller téléphonique)	<u>Antenne régionale du bassin Minier</u> Responsable d'antenne (A) (manager de proximité) Mutualisé avec l'antenne d'Arras 2 Gestionnaires de relations publiques (B)
---	--

<u>Antenne régionale de Saint Quentin</u> 1 Responsable d'antenne (A) (manager de proximité) Mutualisé avec l'antenne de Laon 1 Gestionnaire administratif (B) (gestionnaire administratif et/ou financier) 1 Chargé d'information (B) (Conseiller téléphonique)	<u>Antenne régionale de Laon</u> Responsable d'antenne (A) (manager de proximité) Mutualisé avec l'antenne de St Quentin 2 Gestionnaires de relations publiques (B)
---	---

<u>Antenne régionale de Cambrai</u> 1 Responsable d'antenne (A) (manager de proximité) Mutualisé avec l'antenne du Valenciennois 1 Gestionnaire administratif (B) (gestionnaire administratif et/ou financier) 1 Chargé d'information (B) (Conseiller téléphonique)	<u>Antenne régionale de Valenciennes</u> Responsable d'antenne (A) (manager de proximité) Mutualisé avec l'antenne de Cambrai 2 Gestionnaires de relations publiques (B)
--	--

<u>Antenne régionale de Soissons</u> 1 Responsable d'antenne (A) (manager de proximité) * <i>Mutualisé avec l'antenne de Château-Thierry</i> 1 Gestionnaire administratif (B) (gestionnaire administratif et/ou financier) 1 Chargé d'information (B)	<u>Antenne régionale de Château Thierry</u> Responsable d'antenne (A) (manager de proximité) * <i>Mutualisé avec l'antenne de Soissons</i> 2 Gestionnaires administratifs (B) (gestionnaire administratif et/ou financier) * Dont 1 poste mutualisé avec l'antenne de Soissons
--	--

<u>Antenne régionale de Saint-Pol-sur-Ternoise</u> 1 Responsable d'antenne (A) (manager de proximité)* Mutualisé avec l'antenne Montreuil 1 Gestionnaire administratif (B) (gestionnaire administratif et/ou financier) 1 Chargé d'information (B)	<u>Antenne régionale de Montreuil sur Mer</u> Responsable d'antenne (A) (manager de proximité) Mutualisé avec l'antenne de Frévent 1 Gestionnaire administratif (B) (gestionnaire administratif et/ou financier) 1 Chargé d'information (B) (Conseiller téléphonique)
---	--

<u>Antenne régionale de Clermont</u> 1 Responsable d'antenne (A) (manager de proximité) Mutualisé avec l'antenne de Grandvilliers 1 Gestionnaire administratif (B) 1 Chargé d'information (B)	<u>Antenne régionale de Grandvilliers</u> Responsable d'antenne (A) (manager de proximité)* Mutualisé avec l'antenne de Clermont 2 Gestionnaires administratifs (B)
--	---

<u>Antenne régionale Vallée de l'Oise</u> 1 Responsable d'antenne (A) (manager de proximité) 1 Gestionnaire de relations publiques (B)
--

Annexe 2

**Répartition au sein des 19 Antennes Régionales
* Mutualisé**

**Antenne régionale de Fourmies
Sambre – Avsinois - Thiérache**

**1 Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)**

**1 Gestionnaire administratif (B)
(gestionnaire administratif et/ou financier)**

**1 chargé d'information (B)
(Conseiller téléphonique)**

1 Gestionnaire de relations publiques (B)

Antenne régionale d'Abbeville

**1 Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)**

**1 Gestionnaire administratif (B)
(gestionnaire administratif et/ou financier)**

**1 Chargé d'information (B)
(Conseiller téléphonique)**

Antenne régionale d'Hazebrouck

**1 Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)**

**1 Gestionnaire administratif (B)
(gestionnaire administratif et/ou financier)**

**1 Chargé d'information (B)
(Conseiller téléphonique)**

Antenne régionale de Calais

**1 Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)**

2 Gestionnaires de relations publiques (B)