

COMITE SOCIAL TERRITORIAL

Réunion du 28 avril 2025

RAPPORT POUR AVIS

POLE PROXIMITE, RAYONNEMENT, CULTURE ET SPORT

DIRECTION DES ANTENNES REGIONALES ET DE LA RELATION USAGERS

Le présent rapport vise à présenter le nouveau projet de la direction des antennes régionales et de la relation usagers. Il fait suite à une première évolution de la direction, qui a posé sa feuille de route et l'organisation qui en découle en 2022 ; puis à une proposition méthodologique en octobre 2023, suite au transfert des fonctions d'accueil institutionnel de la DAGM vers la DARRU.

Ce transfert a lancé une réécriture de la feuille de route, élargie à l'ensemble des fonctions d'accueil, et à une nouvelle phase de concertation avec les agents autour des nouveaux objectifs et actions à mettre en œuvre. Cette réflexion et cette concertation ont abouti à une nouvelle organisation, de nouvelles missions et de nouvelles compétences, présentées dans ce rapport.

1. Bilan des précédentes évolutions

En 2022, le projet de direction s'appuyait sur un plan d'action structuré en 8 actions, 1 projet et 3 expérimentations. Afin de veiller à leur mise en œuvre, un comité de suivi a été mis en place, avec un rôle de coordination et de priorisation des actions. A ce jour, le bilan est le suivant :

- ☐ **PROJET** : développer une **solution logicielle de gestion de la relation usagers**
 - ✓ Equipe dédiée au projet (cellule SI de la DARRU) et gouvernance composée d'un comité de pilotage, d'un groupe projet et d'un comité technique.
 - ✓ Travail de benchmarking, d'analyse de l'existant, de modélisation des parcours usagers, d'expression des besoins réalisé.
 - ✓ Rédaction du cahier des charges transmis à la DSI en décembre 2024.
 - ✓ Objectif de livraison du logiciel mi 2025.
- ☐ **Action 1** : Finaliser et actualiser en continu les **processus**
 - ✓ Travail réalisé pour une partie des dispositifs (BESS notamment).
 - ✓ A poursuivre sur les dispositifs en évolution.
- ☐ **Action 2** : Mettre en place une organisation qui facilite la **résolution de bugs techniques**
 - ✓ Organisation mise en place autour du gestionnaire d'études SI.
- ☐ **Action 3** : **Informier et accompagner les agents en continu**
 - ✓ Réunion hebdomadaire entre les instructeurs référents, les antennes et le service d'appui au développement des antennes mise en place tous les lundis matins.
 - ✓ Mise à jour du socle commun de connaissance des dispositifs en continu
 - ✓ Organisation de la circulation de l'information de la direction autour de 3 canaux majeurs : l'espace DARRU sur Léo, le mail du vendredi (repris dans l'espace DARRU), les groupes WEBEX par métier ou dispositif.

- ❑ **Action 4 : Former les agents de la direction** à la relation usagers et aux dispositifs
 - ✓ Transformation d'un poste de gestionnaire en référent accompagnement et formations métiers.
- ❑ **Action 5 : Créer une équipe mobile de renfort aux antennes**
 - ✓ Action à finaliser, en lien avec la nouvelle feuille de route du SIA.
- ❑ **Action 6 : Faire des antennes des lieux d'échange et de rencontre entre agents lycées et directions support**
 - ✓ Action en stand-by.
- ❑ **Action 7 : Faciliter la continuité de service** dans les antennes
 - ✓ Procédure pour les services, validée en FSC du 18/04/2024 et en CST du 10/06/2024
 - ✓ Mise en place de mesures d'alerte dans les antennes
- ❑ **Action 8 : Mettre en place un parcours d'intégration** des nouveaux arrivants à la DARRU
 - ✓ Action réalisée et en œuvre à chaque nouvel arrivant.

Le **plan d'action spécifique à l'information des usagers et l'animation des réseaux** a été mis en place. Ses mesures ont eu un impact positif sur les appels au numéro vert qui sont en légère baisse et désormais mieux anticipés.

Les **trois projets d'expérimentation** ont été menés. Leurs résultats ont bien entendu nourri les réflexions sur l'organisation proposée dans ce rapport.

- ❑ **EXPERIMENTATION 1 : Décloisonner l'organisation du service instruction**
 - ✓ Cette expérimentation fut la première aboutie. L'organisation du service instruction autour d'une ligne hiérarchique raccourcie et une approche transversale animée par les gestionnaires d'étude et de dispositifs porte ses fruits, que ce soit en matière de cohésion, d'efficacité et de qualité du service rendu à l'utilisateur.
 - ✓ L'approche territorialisée de l'instruction, quant à elle, est plus adaptative (selon les dispositifs), mais une logique de référent par territoire a été mise en place. Elle apporte, là aussi, beaucoup de transversalité.
- ❑ **EXPERIMENTATION 2 : Territorialiser la relation aux usagers**
 - ✓ Les appels sur le numéro vert sont désormais filtrés par territoire et non plus par dispositif.
 - ✓ Les objectifs managériaux ont été atteints : transversalité, ligne managériale unique, cohésion d'équipe.
 - ✓ L'objectif de permettre aux antennes de gérer un portefeuille complet d'utilisateurs et améliorer la connaissance des attentes des territoires est en partie atteint, puisqu'avec l'organisation actuelle les antennes ne peuvent prendre 100 % des appels du territoire. Une nouvelle étape sera franchie en 2025 avec 100 % des appels territorialisés gérés par l'antenne de référence, et un débord (lorsque trop d'appels sont en attente sur un territoire) géré par le service information et accompagnement.
- ❑ **EXPERIMENTATION 3 : Faire évoluer les métiers des antennes, dans une approche plus généraliste**

Pendant un peu plus de 6 mois, cette expérimentation a permis d'avoir une approche différenciée des métiers dans les antennes autour de 3 scénarii :

 1. Les antennes qui poursuivaient l'organisation classique avec un gestionnaire administratif (chargé de l'accueil en antenne et de la prise en charge des demandes) et un chargé d'information (connecté sur le numéro vert afin de répondre aux appels territorialisés).

2. Les antennes qui expérimentaient un poste mixte de gestionnaire de relation aux publics (chaque agent ayant en charge l'ensemble des missions, réparties sur un planning construit avec le responsable d'antenne).
3. Les nouvelles antennes qui recrutait uniquement sur le métier : gestionnaire de relation aux publics.

Au début, au milieu et en fin d'expérimentation, un questionnaire a été envoyé à chaque agent concerné, afin de mesurer le taux d'adhésion au projet de manière qualitative. Les résultats ont démontré l'importance du rôle des managers dans l'organisation des missions, d'autant plus sur un poste combinant les missions exercées par les deux métiers des antennes ; ainsi que l'attachement des agents à la transversalité, améliorée lorsque les missions sont diversifiées.

Puis, début avril 2024, tous les agents concernés ont été invités à choisir entre 2 options : maintenir l'organisation actuelle ou évoluer vers le métier de gestionnaire de relation aux publics,

47 agents sur 53 ont participé au vote (88 % de votants) avec le résultat suivant :

- Vers poste de GRP : 68 % (32 votes)
- Maintien de l'organisation actuelle : 32 % (15 votes)

Il est donc proposé de transformer l'ensemble des postes de catégorie B des antennes, en postes de **gestionnaires de relation aux publics (B2)** dont les missions sont ainsi rédigées dans la fiche de poste :

- A. **Assurer un accueil des usagers du territoire, en accueil physique et téléphonique via le numéro de l'antenne et le numéro vert** (80 % du temps de travail) :
 - Les renseigner sur l'action régionale et ses dispositifs,
 - Les accompagner dans la constitution et le dépôt de leur dossier,
 - Apporter une réponse adaptée à leurs besoins, les orienter vers les personnes et services compétents.
- B. **Instruire les demandes d'aides individuelles déposées en antenne et assurer le suivi des dossiers des usagers** (15 % du temps de travail)
- C. **Activités complémentaires** (5 % du temps de travail) :
 - Participer à l'animation de l'antenne et aux opérations mises en place lors des événements dans et hors des murs de l'antenne.
 - Participer à l'amélioration de la relation à l'utilisateur et des dispositifs d'aides individuelles.

2. L'ajustement de la feuille de route

Dans le contexte actuel, **il convient de prioriser et ajuster les 6 objectifs** posés en 2022, en déclinaison de la feuille de route de la direction générale :

- Développer l'offre de service de proximité et donner de la visibilité à l'action régionale, pour tous les publics, en développant aussi les services en interne
- Maîtriser et apporter plus de cohérence aux dispositifs d'aides régionales (pour l'utilisateur et pour la collectivité)
- Porter la stratégie et l'outil de gestion de la relation aux publics
- Piloter l'activité et les moyens alloués (efficience)
- Assurer, à travers les responsables d'antennes, la relation avec les collectivités territoriales
- Mettre en œuvre le projet de direction, élargi à l'ensemble des fonctions d'accueil.

Cette feuille de route se décline de la manière suivante dans les différentes entités de la direction :

	LES MISSIONS - LES OBJECTIFS
L'INSTRUCTION (Instruction et coordination des dispositifs d'aides régionales)	- Gérer les dispositifs - Instruire et suivre les dossiers d'aides individuelles - Prendre en charge les réclamations, recours, demandes de révision - Piloter, coordonner l'activité d'instruction - Assurer le premier et second niveau d'expertise sur les dispositifs instruits - Coordonner, animer et rythmer le cycle de vie des dispositifs - Animer et améliorer le parcours usager - Proposer des pistes d'amélioration - Identifier, qualifier et suivre les anomalies PAS
La CELLULE SI (apport des outils et méthodes)	- Piloter le projet GRU - SI hors PAS (développement et maintien en condition opérationnelle) - Appui au bon fonctionnement (processus) et méthodologique - Coordination de l'information (interne et usagers) - Coordination des sujets transversaux de la collectivité et interne à la direction (projets de direction et de département, égalité H/F , handicap...)
Le SAF (pilotage budgétaire et mise en paiement)	- Piloter et suivre les enveloppes budgétaires - Construire, gérer et suivre le calendrier des paiements - Mettre en paiement les aides individuelles - Gérer et émettre les titres de recette - Préparer les commissions de recouvrement - Gérer les RIB rejetés et la relation Paierie - Contribuer à la gestion des réclamations, recours, demande de révision
Les 17 ANTENNES (recentrées sur l'accueil et l'accompagnement des usagers)	- Accueillir, informer, conseiller, orienter les usagers en proximité - Instruire les aides individuelles dont les antennes ont la charge - Alerter, relayer, faire remonter l'expression des acteurs des territoires - Animer, coordonner, mettre en relation - Faciliter l'accès aux dispositifs régionaux pour les usagers - Accompagner les collectivités territoriales, centraliser les demandes des élus et assurer le relai auprès des directions opérationnelles <u>Objectifs :</u> - Poursuivre le maillage territorial avec la création de nouvelles antennes sœurs et d'antennes délocalisés - Faire évoluer le rôle et le fonctionnement des antennes (service à l'utilisateur interne et externe, approche qualitative d'accompagnement des usagers)
Le STANDARD TELEPHONIQUE (1er niveau d'information et transfert des appels)	- Recevoir et transmettre les appels téléphoniques - Selon l'appel et la demande, information de premier niveau <u>Objectifs :</u> - Gérer et traiter qualitativement tous les appels, en s'appuyant sur une base de connaissance performante et en assurant le suivi des demandes - Traiter les appels non aboutis par la possibilité de laisser un message sur boîte vocale, mail, message webex, transfert vers un autre collègue.
Le SIA	<u>Rôle de coordination :</u> - De la plateforme multicanale (appels, mails, courriers) - De l'information intra DARRU (éléments de langage)

(garant des outils de communication pour les usagers)

- Des volumes d'activité dans les antennes (contacts et prises de RDV)
- De la transmission de l'information aux publics

Objectifs :

- Appui aux antennes par la mise en place d'une antenne mobile
- Mise en œuvre et suivi du plan d'accompagnement des agents

3. L'ajustement du plan d'action et les priorités 2025

Comme cela avait été présenté en CST d'octobre 2023, l'intégration des fonctions d'accueil a été menée en 3 étapes de concertation :

- a) **Des entretiens individuels entre chaque agent et la directrice**, pour faire connaissance, échanger sur leurs attentes, répondre à leurs interrogations, identifier les perspectives individuelles.
- b) **Un projet collectif**, sous forme d'ateliers 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).

Au-delà de la volonté de co-construire ce projet commun en tenant compte des spécificités par métier, et pour que chaque agent puisse en être acteur, il y avait la volonté d'identifier les axes d'amélioration pour répondre aux besoins du public (rapidité, efficacité et fiabilité), d'harmoniser les pratiques pour aboutir à une organisation cohérente et soucieuse de la qualité de vie au travail.

Les ateliers ont réuni, début 2024, l'ensemble des agents de l'ex-DAGM, mais aussi des agents volontaires de la DARRU intéressés par la démarche lors de 3 séquences :

- une première dédiée à l'analyse des missions actuelles et l'identification des axes d'amélioration,
 - une seconde dédiée aux pistes d'évolutions et aux propositions fonctionnelles,
 - une dernière dédiée aux propositions opérationnelles et organisationnelles.
- c) **Des solutions organisationnelles** identifiées lors des ateliers, puis proposées par la sphère managériale.
 - d) Chaque agent impliqué dans les ateliers ou concerné par les évolutions a été de nouveau rencontré afin de recevoir son aval quant à la nouvelle organisation.

Les propositions issues des ateliers sont venues nourrir le plan d'actions, avec 3 ajouts :

- 1) **Améliorer le traitement et la gestion des appels téléphoniques (standard)**
 - > outil de suivi des demandes
 - > base de données sur les dispositifs régionaux et les interlocuteurs
 - > optimisation des outils de messagerie
- 2) **Accompagner les agents dans leurs missions**
 - > gestion de l'information intra-direction
 - > plan de formation et d'accompagnement intra-direction
 - > ergonomie des postes de travail
 - > procédure en cas d'agression

3) Créer des Maisons de la Région

Zoom sur les Maisons de la Région

La politique de proximité de la Région Hauts-de-France est organisée en 17 antennes (18 à terme), dont une à Amiens. Les antennes sont une porte d'entrée vers les services de la Région, un espace dans lequel, tous les usagers trouveront une réponse de premier niveau puis un transfert vers la réponse de 2^{ème} niveau.

La métropole lilloise est toujours en zone blanche (sans service d'accueil du grand public). Il est donc proposé de finaliser le maillage territorial en ouvrant la porte du siège de Région à tous les publics, c'est la Maison de la Région. Il en va de même pour Amiens, qui accueille les publics au sein de l'hôtel de Région. Il semble cohérent qu'Amiens devienne une Maison de la Région, qui offre davantage de services qu'une antenne.

Quels seront les services des Maisons de la Région ?

1. Un portail d'accès à l'ensemble des services régionaux pour tous les publics :
 - **Accueil de premier niveau**
 - des visiteurs attendus (agents, élus, partenaires, entreprises, formateurs...)
 - du grand public qui trouvera, en poussant la porte de la Région, une information sur l'action régionale et une orientation vers l'agent chargé de l'accompagner (2^{ème} niveau)
 - **Accompagnement de 2^{ème} niveau**
 - par les gestionnaires de relation aux publics pour le grand public
 - par les services régionaux préalablement identifiés pour les porteurs de projet
2. Une vitrine de l'action régionale :
 - Parcours de découverte de l'institution (visites et documentation)
 - Aménagement des espaces d'accueil (zones dédiées par public, expos...)
 - Evénements pour tous (journées du patrimoine, actions thématiques, forums...)
3. Un accueil adapté aux visiteurs plus institutionnels : accueil de groupes, conciergerie, vestiaire...

4. Les évolutions organisationnelles

A. Dans les grandes entités de la direction :

- Pour apporter davantage de cohérence avec la feuille de route de la direction et avec ses missions, il est proposé d'en faire évoluer le nom : **Direction de la proximité et des services aux publics – DPSP**.
L'intitulé du poste de « **conseiller technique information et animation des réseaux** » (**A2.2**) devient « Conseiller technique » pour traduire l'élargissement des missions à l'ensemble des thématiques de la direction. Ce poste fera l'objet d'un appel à candidature interne à la direction.
- Deux départements regroupent l'ensemble des activités :
 - 1) Le **département proximité** qui gère l'accueil et l'accompagnement des publics dans les Maisons de la Région et dans les territoires grâce aux antennes. > le front-office
Il assure également l'interface avec les autres directions opérationnelles, en fonction des demandes.
 - 2) Le **département services aux publics** qui administre les dispositifs grand public, apporte au département proximité les outils et supports de relation usagers, coordonne les différents canaux de contact avec les publics (téléphoniques, numériques, physiques), renseigne la base de connaissance et assure l'acquisition des connaissances métier des équipes. > le back-office

B. Au sein du Département proximité

Ce Département est donc dédié à l'accueil des publics, qui est pensé de manière globale. Plus de différenciation des publics, institutionnels, partenaires ou habitants, mais une logique d'accueil de 1^{er} niveau et d'accompagnement de 2^{ème} niveau.

Un poste de **Chargé de mission (A3)** est créé, à partir du poste de responsable de secteur de l'antenne d'Amiens (A2.2), pour assurer la coordination, en lien avec la responsable de département, des 17 antennes et 2 Maisons ; notamment pour centraliser l'ensemble des demandes des maires, les relayer auprès des directions opérationnelles et animer la base de connaissance sur les dispositifs à destination des communes. Ce poste fera l'objet d'un appel à candidature interne à la direction.

Il est proposé de **créer un service Maisons de la Région** composé de :

- 1 poste de Responsable de service (A2.1)
- 1 poste de Responsable de service adjoint (A2.2), ancien Responsable du secteur accueil/standard
- 6 postes de Gestionnaire de relation aux publics (B2) issus de la transformation de :
 - o 2 postes d'Agent d'accueil et d'information (C2)
 - o 3 postes de Chargé d'information (Conseiller téléphonique) (B2)
 - o 1 poste de Gestionnaire administratif (Gestionnaire administratif et/ou financier) (B2)
- 6 postes d'Agent d'accueil et d'information (C2)

Dans ce service, en complément des accueils institutionnels, ouverts de 8h30 à 17h30, des gestionnaires de relation aux publics assurent l'accompagnement du grand public dans leurs demandes d'aides régionales ou de réorientation vers d'autres services publics. Ces derniers seront amenés, notamment à Amiens, à se déplacer dans les territoires plus difficiles d'accès. Un travail avec la DCRPNS sera mené pour animer les espaces d'accueil et tester des formats innovants de relation usagers (portes ouvertes, forums, rencontres...).

Le responsable de service aura également en charge la gestion de l'antenne d'Hazebrouck (dans une approche de grand territoire Lille – Flandres), il sera secondé par un adjoint qui managera plus particulièrement la Maison amiénoise.

Pour davantage d'efficience, de souplesse dans l'organisation de la continuité de service, de simplification de la relation aux élus locaux (avec moins d'interlocuteurs), ainsi que pour développer l'attractivité des postes de responsables d'antenne, il est proposé de réunir les 17 antennes en 9 grands territoires. Chaque grand territoire a été pensé de manière à équilibrer, autant que faire se peut, les volumes d'activités.

Outre les 9 responsables, les antennes sont composées de 35 postes de Gestionnaire de relation aux publics (B2). Pour ce faire, en plus des 9 postes existants, il est proposé de transformer :

- 2 postes de Responsable d'antenne (A2.2).
- 8 postes de Chargés d'information (Conseiller téléphonique) (B2)
- 16 postes de Gestionnaire administratif (Gestionnaire administratif et/ou financier) (B2)

C. Au sein du Département Services aux publics

Afin d'avoir une approche globale sur les dispositifs grand public, de la préparation au paiement de l'aide, en passant par l'instruction, et pour sécuriser les enveloppes budgétaires, il est proposé d'**intégrer le secteur administratif et financier au service pilotage des dispositifs grand public.**

De plus, pour accélérer le traitement des titres de recette et sécuriser les paiements, il est proposé de **transférer et renommer un poste de gestionnaire instructeur (gestionnaire administratif et/ou financier) (B2) en poste de gestionnaire administratif et financier rattaché (B2) au SAF.**

Par ailleurs, afin d'asseoir cette logique de front et de back-office, il est apparu plus cohérent et performant de **rattacher le service information en accompagnement au département services aux publics**.

Les 3 entités qui composent le département auront ainsi une vision à 360 degrés des demandes des usagers, seront en capacité de réagir rapidement aux principales demandes et permettront ainsi d'améliorer la qualité de service. Le département proximité aura, quant à lui, une interface unique, pour simplifier et accélérer la réponse donnée.

Le SIA assurera également la mise en œuvre du plan de formation et d'accompagnement intra DPSP, autour, notamment d'un **référént interne accompagnement et développement des compétences, rattaché au métier de gestionnaire d'études et systèmes d'information (B1), qui assurera l'ensemble des formations métier. Ce poste est créé par transformation d'un poste de Chargé d'information (Conseiller téléphonique) (B2).**

Un **référént information des usagers rattaché à la fiche métier de gestionnaire d'études et systèmes d'information** assurera la gestion de l'information interne à la direction et la mise à jour de la base de connaissance. **Ce poste est créé par transformation d'un poste de Gestionnaire administratif (Gestionnaire administratif et/ou financier) (B2).**

Ce service sera également composé de **9 postes de Gestionnaire de relation aux publics (B2)**, 1 existant et 8 issus de la transformation de :

- 1 poste d'Agent d'accueil et d'information (C2)
- 1 poste d'Assistant administratif (Assistant administratif et/ou financier) (B3)
- 6 postes de Chargés d'information (Conseiller téléphonique) (B2)

Enfin, pour garder cette approche globale et par mission, **le standard téléphonique sera rattaché au SIA**. Même si les missions et outils sont différents, les besoins (notamment la base de connaissance) et le fonctionnement sont les mêmes. Ensemble, les équipes pourront ainsi partager leur connaissance de l'institution, améliorer l'ergonomie de leurs postes de travail, assurer un meilleur suivi des demandes (en utilisant les mêmes méthodes de qualification et de reporting). Le standard est composé de **5 postes d'Agent d'accueil et d'information (C2) dont 1 issu de la transformation d'un poste de Responsable d'antenne (A2.2).**

D. La mise en œuvre de la nouvelle organisation

Tous ces ajustements de l'organisation font l'objet d'une présentation en séminaire conclusif le 24 mars 2025 en présence des organisations syndicales.

Ses modalités respecteront les positionnements géographiques et suivront les 3 principes réaffirmés dans la méthodologie relative aux changements organisationnel (Comité Social Territorial du 7 octobre 2024) :

- Principe de sécurité : tout agent est affecté sur un poste correspondant à tout ou partie des missions qu'il exerçait, sans exclure la possibilité de mobilités choisies et négociées avec l'administration.
- Principe d'opportunité : tout agent peut candidater sur un poste vacant ou potentiellement vacant dans le cadre de la réorganisation ou faire acte de mobilité au sein de l'Institution, notamment dans le cadre d'une bourse à l'emploi interne.
- Principe de transparence : l'ensemble des conséquences de la réorganisation seront évaluées avec les agents et présentées aux équipes de l'entité considérée. Les organigrammes préciseront le nombre de postes par entité aux différentes étapes de la réorganisation.

Il ne pourra être imposé à un agent une mobilité géographique.

En ce qui concerne les postes de managers intermédiaire (responsable de service) et de proximité (responsable de secteur) transformés, en vertu des principes de transparence et d'opportunité, un appel à candidature interne à la direction sera mis en place. Si un poste restait vacant à l'issue du process de sélection, un appel à candidature interne à la collectivité serait opéré.

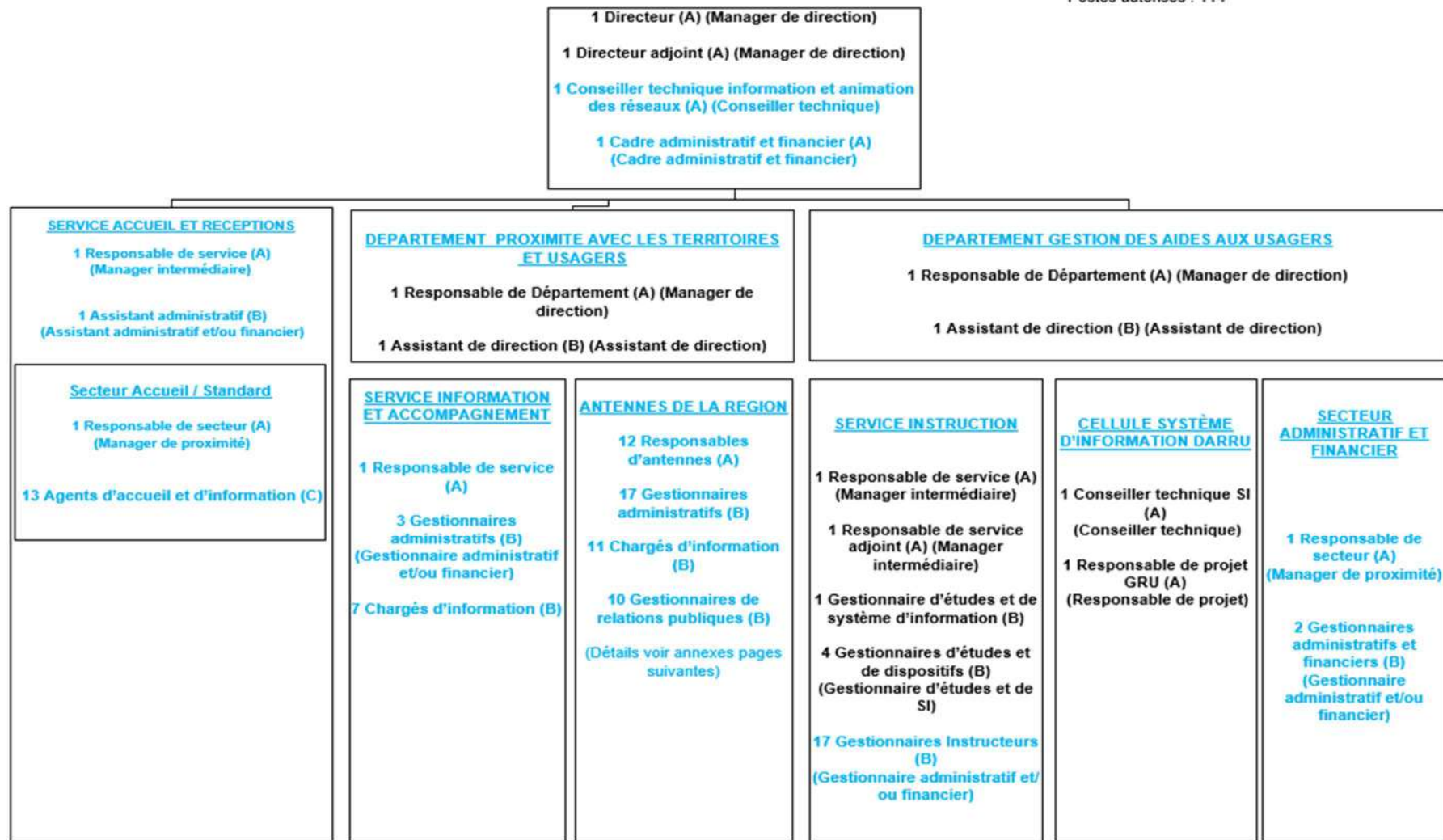
En vertu du principe de sécurité, les agents non retenus sur les postes diffusés seraient accompagnés à des postes correspondant à leur grade et leur groupe fonctionnel au sein de la direction.

Ces principes fondamentaux étant rappelés, il convient également de rappeler que cette évolution a été pensée collectivement et que, individuellement, chaque agent concerné par une transformation de son poste a bénéficié d'un entretien avec sa hiérarchie, lors duquel les besoins en accompagnement et formations, ainsi que les perspectives de carrière, ont été abordés. Tous ont donné leur accord pour l'évolution qui les concerne.

DIRECTION DES ANTENNES REGIONALES ET DE LA RELATION AUX USAGERS

HAUTS-DE-FRANCE
ORGANIGRAMME SOURCE CST DU 04/12/2023

Postes autorisés : 114



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

Annexe 1

Répartition au sein des 19 Antennes Régionales
* Mutualisé

ORGANIGRAMME SOURCE

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

1 Responsable d'antenne (A) <u>ARRAS – SALLAUMINES - BASSIN MINIER</u> (manager de proximité) *	
<u>Antenne régionale d'Arras</u> 1 Gestionnaire administratif (B) (gestionnaire administratif et/ou financier) 1 Chargé d'information (B) (Conseiller téléphonique)	<u>Antenne régionale de Sallaumines - bassin minier</u> 2 Gestionnaires de relations publiques (B)

1 Responsable d'antenne (A) <u>LAON – SAINT QUENTIN</u> (manager de proximité) *	
<u>Antenne régionale de Saint Quentin</u> 1 Gestionnaire administratif (B) (gestionnaire administratif et/ou financier) 1 Chargé d'information (B) (Conseiller téléphonique)	<u>Antenne régionale de Laon</u> 2 Gestionnaires de relations publiques (B)

1 Responsable d'antenne (A) <u>CAMBRAI – WALLERS-AREMBERG - VALENCIENNOIS</u> (manager de proximité) *	
<u>Antenne régionale de Cambrai</u> 1 Gestionnaire administratif (B) (gestionnaire administratif et/ou financier) 1 Chargé d'information (B) (Conseiller téléphonique)	<u>Antenne régionale de Wallers-Aremberg - Valenciennois</u> 2 Gestionnaires de relations publiques (B)

1 Responsable d'antenne (A) <u>SOISSONS – CHATEAU THIERRY</u> (manager de proximité) *	
<u>Antenne régionale de Soissons</u> 1 Gestionnaire administratif (B) (gestionnaire administratif et/ou financier) 1 Chargé d'information (B)	<u>Antenne régionale de Château Thierry</u> 2 Gestionnaires administratifs (B) (gestionnaire administratif et/ou financier)

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

1 Responsable d'antenne (A) <u>CLERMONT - GRANDVILLIERS</u> (manager de proximité) *	
<u>Antenne régionale de Clermont</u> 1 Gestionnaire administratif (B) 1 Chargé d'information (B)	<u>Antenne régionale de Grandvilliers</u> 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 – Avesnois - 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 Marck-Calais

- 1 Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)
- 2 Gestionnaires de relations publiques (B)

DIRECTION DE LA PROXIMITE ET DES SERVICES AUX PUBLICS

HAUTS-DE-FRANCE
ORGANIGRAMME CIBLE C ST DU 28/04/2025

Postes autorisés : 114

1 Directeur (A) (Manager de direction)

1 Directeur adjoint (A) (Manager de direction)

1 Conseiller technique (A) (Conseiller technique)

1 Cadre administratif et financier (A) (Cadre administratif et financier)

DEPARTEMENT PROXIMITE

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

1 Chargé de mission (A)

1 Assistant de direction (B) (Assistant de direction)

Maisons de la Région

1 Responsable de service (A)

1 Responsable de service adjoint (A)

Métropole illoise

3 Gestionnaires de relation aux publics (Gestionnaire de relations publiques) (B)

3 Agents d'Accueil et d'information (C)

Grand amiénois

3 Gestionnaires de relation aux publics (Gestionnaire de relations publiques) (B)

3 Agents d'Accueil et d'information (C)

ANTENNES DE REGIONS

VOIR ANNEXE

9 Responsables d'antenne (A)

35 Gestionnaires de relation aux publics (Gestionnaire de relations publiques) (B)

DEPARTEMENT SERVICES AUX PUBLICS

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

1 Assistant de direction (B) (Assistant de direction)

SERVICE PILOTAGE DES DISPOSITIFS GRAND PUBLIC

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)

16 Gestionnaires instructeurs (B) (Gestionnaire administratif et/ou financier)

SECTEUR ADMINISTRATIF ET FINANCIER

1 Responsable de secteur (A) (Manager de proximité)

3 Gestionnaires administratifs et financiers (B)

SERVICE INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT

1 Responsable de service (A) (Manager intermédiaire)

1 Référent accompagnement et développement des compétences (B) (Gestionnaire d'études et de SI)

1 Gestionnaire de l'information usagers (B) (Gestionnaire études et de SI)

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

9 Gestionnaires de relation aux publics (Gestionnaire de relations publiques) (B)

4 Agents d'Accueil téléphonique (C)

CELLULE SI ET METHODES

1 Responsable de projet SI (A)

1 Conseiller technique (A)

Antenne de la Région Oise 1 Responsable d'antenne (A) (Manager de proximité)*		
Antenne de Clermont 2 Gestionnaires de relation aux publics (Gestionnaire de relations publiques) (B)	Antenne de Grandvilliers 2 Gestionnaires de relation aux publics (Gestionnaire de relations publiques) (B)	Antenne de Vallée de l'Oise 1 Gestionnaire de relation aux publics (Gestionnaire de relations publiques) (B)

Antenne de la Région Somme 1 Responsable d'antenne (A) (Manager de proximité)*	
Antenne d'Abbeville 2 Gestionnaires de relation aux publics (Gestionnaire de relations publiques) (B)	Antenne de Montdidier 2 Gestionnaires de relation aux publics (Gestionnaire de relations publiques) (B)

Antenne de la Région Laonnois et Sud de l'Aisne 1 Responsable d'antenne (A) (Manager de proximité) *	
Antenne de Soissons 2 Gestionnaires de relation aux publics (Gestionnaire de relations publiques) (B)	Antenne de Château-Thierry 2 Gestionnaires de la relation aux publics (Gestionnaire de relations publiques) (B)

Antenne de la Région Cambrésis et Saint-Quentinois 1 Responsable d'antenne (A) (Manager de proximité)*	
Antenne de Cambrai 2 Gestionnaires de relation aux publics (B) (Gestionnaire de relations publiques)	Antenne de Saint-Quentin 2 Gestionnaires de relation aux publics (Gestionnaire de relations publiques) (B)

**DIRECTION DE LA PROXIMITE ET DES SERVICES
AUX PUBLICS**

Annexe
Répartition au sein des 17 Antennes de proximité
* Mutualisé

HAUTS-DE-FRANCE
ORGANIGRAMME CIBLE C ST DU 28/04/2025

<u>Antenne de la Région Arrageois et Bassin Minnier</u> 1 Responsable d'antenne (A) (Manager de proximité) *	
Antenne d'Arras 2 Gestionnaires de relation aux publics (Gestionnaire de relations publiques) (B)	Antenne de Sallaumines 2 Gestionnaires de relation aux publics (Gestionnaire de relations publiques) (B)

<u>Antenne de la Région Sambres-Avesnois-Thiérache et Valenciennois</u> 1 Responsable d'antenne (A) (Manager de proximité) *	
Antenne de Fourmies 2 Gestionnaires de relation aux publics (Gestionnaire de relations publiques) (B)	Antenne de Wallers-Arenberg 3 Gestionnaires de relation aux publics (Gestionnaire de relations publiques) (B)

<u>Antenne de la Région Ternois et Côte d'Opale</u> 1 Responsable d'antenne (A) (Manager de proximité) *	
Antenne de Saint-Pol-sur-Ternoise 2 Gestionnaires de relation aux publics (B) (Gestionnaire de relations publiques)	Antenne de Montreuil-sur-Mer 2 Gestionnaires de relation aux publics (B) (Gestionnaire de relations publiques)

<u>Antenne de la Région Littoral et de l'Audomarois</u> 1 Responsable d'antenne (A) (Manager de proximité) 3 Gestionnaires de relation aux publics (B) (Gestionnaire de relations publiques)
--

<u>Antenne de la Région Flandres</u> 1 Responsable d'antenne (A) (Manager de proximité) 2 Gestionnaires de relation aux publics (B) (Gestionnaire de relations publiques)
