



Région  
Hauts-de-France

Pôle proximité, rayonnement, culture et sport

Direction des antennes régionales et de la relation aux usagers

**Note à l'attention de  
Monsieur Cyril AURAN  
Directeur Général Adjoint**

<b>Réf :</b>	<b>Objet : projet d'évolution de la DARRU – point d'étape</b>
<b>Affaire suivie par :</b> Elise Maillart-Choquet	
11/05/2022	<b>PJ :</b>
<b>Type de note</b>	<input type="checkbox"/> Arbitrage <input type="checkbox"/> Validation <input type="checkbox"/> Information/alerte <input type="checkbox"/> « normative »

**1. Rappel du calendrier**

2/2/2022	Réflexion sur la méthode d'animation du projet de direction avec les directions co-pilotes d'axe ; ainsi que sur les outils, supports, instances de reporting
22/2/2022	Séminaire des encadrants, en présence des directions animatrices, pour réfléchir à l'offre de service de la DARRU, poser la méthode d'animation, de constitution des groupes et de leur pilote ; le calendrier du projet ; le PCA de la direction pendant la durée des travaux.
24/2/2022	Présentation du projet en réunion de direction, validation des groupes de travail
15/3/2022	Séminaire de direction pour présentation de l'organisation et du calendrier du projet
21/3 au 13/5	Tenue des groupes de travail (3 réunions de 3h maxi par groupe, 1 réunion tous les 15j.) Séminaire de l'encadrement mi-mai
5/4 et 16/5	Séminaires des encadrants : 1/ la stratégie et les valeurs managériales 2/ l'analyse des propositions des groupes de travail
10/6/2022	Séminaire de restitution du projet de direction
Juillet 2022	Présentation du projet d'évolution de la direction en comité technique

**2. Rappel des objectifs des groupes de travail**

<b>Instruction</b> <i>Simplification, proximité et stabilité</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolution et simplification des processus d'instruction (à partir du circuit délibératif) dans leur ensemble, en lien avec tous les acteurs concernés (directions porteuses, SG, DAJ, DQP, SADA, antennes, SAF, SIA...)</li> <li>• Rédaction et MAJ d'un guide des procédures simplifié et unifié (en lien avec groupe SI)</li> <li>• Lien avec PAS (réfèrent interne à la DARRU)</li> <li>• Déconcentration de l'instruction en antennes (rôle de chacun, référents instructeurs, formation, accompagnement au changement et gestion de la transition...)</li> </ul>
<b>Mission des antennes (1)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des besoins des directions et des usagers pour lesquels la proximité a un sens Quel niveau d'intervention (accueil de 1<sup>er</sup> niveau, pré-instruction, instruction) et sur quels dispositifs ? Quel mode d'intervention (modalités de travail avec les directions, périmètre d'intervention de la DARRU) ?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre de service de proximité de la DARRU, y compris en interne à la collectivité (télétravailleurs, lycées, start'up internes...)</li> <li>• Maillage territorial (réflexion avec l'agence HDF et les DDTM)</li> <li>• Relation aux élus locaux</li> </ul>
<b>Fonctionnement des antennes (2)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socle commun</li> <li>• Travail sur « l'effet de levier » (conventionnement avec des référents dans les structures partenaires)</li> <li>• Spécificités et rôle de référent par thématique</li> <li>• Organisation des missions des agents, en lien avec l'offre de service globale de la DARRU (métiers et fiches de poste, cadre du travailleur isolé)</li> <li>• Animation et cohésion des équipes (risque d'isolement, management fonctionnel...)</li> <li>• Circulation de l'information et reporting en lien avec le groupe SI</li> </ul>
<b>Système d'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmission d'information dans la direction (outils – espace dédié intranet ? -, forme, périodicité, niveaux d'information...)</li> <li>• Reporting (process, outil, forme, périodicité...)</li> <li>• Travail sur l'information à l'utilisateur (en lien avec groupes instruction et plan de com)</li> <li>• Fonctionnement de la plateforme multicanale, du métier de chargé d'information et de son animation</li> <li>• <i>Pilotage du projet de GRU (méthodologie, benchmarking Nouvelle Aquitaine, recueil des besoins des directions...)</i></li> <li>• Guide des procédures (en lien avec groupe instruction) et d'accueil du nouvel arrivant (en lien avec groupe RH)</li> <li>• SI antennes pour sécuriser les réponses faites aux maires</li> </ul>
<b>Information, animation et développement des réseaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification de toutes nos cibles et interlocuteurs (cf. réunion avec C. Coulon)</li> <li>• Plan d'action information interne à la DARRU, interne à la collectivité, externe</li> <li>• Travail sur les supports d'information (dont newsletter)</li> <li>• Planning des opérations hors les murs</li> <li>• Relations presse, réseaux sociaux à anticiper avec la DCRP</li> <li>• Outils et matériels à mettre à disposition des antennes</li> <li>• Charte d'accueil et éléments de langage en réponse aux usagers</li> </ul>

### 3. Proposition de plan d'action

#### Instruction des aides individuelles :

1. *Organiser une réunion hebdomadaire entre les instructeurs référents, les antennes et le SADA*
2. *Décloisonner l'organisation du service instruction : management transversal plutôt que vertical, mode projet*
3. *Améliorer la gestion des bugs de PAS*
4. *Définir et écrire un process général de lancement d'un dispositif (direction porteuse, DARRU, SROD)*

#### Mission des antennes :

1. *Créer une équipe mobile de renfort aux antennes*
2. *Permettre l'instruction des dossiers pendant les opérations HLM et permanences*
3. *Faire des antennes des lieux d'échange et de rencontre entre agents lycées et directions support*
4. *Territorialiser les appels du numéro vert*
5. *Présenter les missions des antennes et les aides lors des CODIR ou séminaires*

#### Fonctionnement des antennes :

1. *Partage de l'information : systématiser les réunions d'équipe antennes avec et entre les chargés d'information*
2. *Management : réinterroger le management fonctionnel / hiérarchique des chargés d'information*
3. *Continuité de service : revoir avec la DRH et la DSSGR le cadre du travailleur isolé*
4. *Métiers : lancer une réflexion et une expérimentation sur l'hybridation des métiers antennes (gestionnaire et chargé d'information)*

Systeme d'information :

1. *Mettre en place le projet GRU*
2. *Créer une base de connaissance DARRU avec des éléments de langage pour les usagers*
3. *Former les agents de la direction à la RU et aux dispositifs. Les accompagner en continu.*
4. *Finaliser et actualiser en continu les process et le guide des procédures*

Information, animation, développement des réseaux : 5 objectifs déclinés en un plan d'action spécifique

1. *Améliorer l'information aux usagers pour faciliter l'accès aux services régionaux et simplifier les dispositifs*
2. *Anticiper les messages aux usagers en lien avec les directions pilotes*
3. *Valoriser l'accessibilité et la visibilité des antennes*
4. *Développer les actions de proximité dans les territoires*
5. *Améliorer la circulation de l'information en interne DARRU et développer la cohésion des équipes*

#### **4. Prochaines étapes**

16 mai 2022 – 3<sup>ème</sup> séminaire des encadrants :

1. Présentation et échange sur la feuille de route de la DARRU
2. Présentation des plans d'action
3. Analyse de l'impact organisationnel des actions
  - > Priorisation
  - > Identification des actions qui permettront d'améliorer rapidement le fonctionnement de la direction
  - > Identification des actions qui nécessitent une évolution du fonctionnement et de l'organisation
4. Formalisation des ajustements organisationnels (fonctionnement, organigramme, métiers, management...) nécessaires à la mise en œuvre du plan d'action, voire d'autres ajustements nécessaires
5. Synthèse des ajustements à proposer aux agents lors du séminaire de direction
  - > Plan d'action stabilisé
  - > Ajustements de l'organigramme et de certaines fonctions
  - > Transversalité

10 juin 2022 – séminaire de direction :

1. Présentation et échange sur la feuille de route et les plans d'action
  2. Présentation et échange sur les ajustements organisationnels
  3. Temps de cohésion
- *A l'attention de la DRH : quelle modalités d'association des organisations syndicales à ce séminaire de clôture ?*

#### **Présentation du projet d'évolution de la DARRU lors du CT de juillet 2022**