

**COMITE TECHNIQUE
REUNION DU 03 OCTOBRE 2022**

**POLE PROXIMITE, RAYONNEMENT, CULTURE ET SPORT
AJUSTEMENT DE L'ORGANISATION LA DIRECTION DES ANTENNES
REGIONALES ET DE LA RELATION USAGERS**

RAPPORT POUR AVIS

Le présent rapport vise à présenter le projet d'évolution de la DARRU, construit pendant plusieurs mois avec l'ensemble des équipes, chaque agent ayant, en effet, été associé à toutes les étapes de construction.

Ce projet d'évolution était nécessaire à plusieurs titres :

- L'évolution du modèle des antennes régionales, et l'affirmation de leur rôle de proximité, notamment auprès des collectivités locales ;
- La recherche d'amélioration et de simplification des process d'instruction des aides ;
- Le souhait des agents de la direction de fluidifier le fonctionnement et l'organisation des services.

Ce projet s'est également structuré autour de la feuille de route de la direction générale qui conforte l'action de la DARRU et donne un cap : la proximité et la solidarité avec les usagers et les territoires, dans un environnement contraint qui appelle aux adaptations structurelles.

1. Un projet d'évolution construit par les agents

Construit dans un objectif de concertation globale, qui associait l'ensemble des agents, ce projet a suivi une méthode et un calendrier présenté et validé par l'ensemble de la direction dès le début de la démarche. Ils visaient à donner la parole à chaque agent, animer des collectifs de travail dans un souci de transversalité, responsabiliser les managers dans la démarche. 7 mois ont ainsi été nécessaires pour proposer une organisation partagée par tous.

Date	Action
2/2/2022	Réunion de direction : réflexion sur la méthode d'animation du projet d'évolution ; ainsi que sur les outils, supports, instances de reporting
22/2/2022	Séminaire des encadrants : offre de service de la DARRU, méthode d'animation et de constitution des groupes et de leur pilote ; calendrier du projet ; continuité de service pendant la durée des travaux
24/2/2022	Réunion de direction : présentation de l'offre de service, de la méthode et des groupes de travail du projet
15/3/2022	Réunion de direction : présentation de l'organisation et du calendrier du projet
21/3 au 13/5	Groupes de travail (3 réunions de 2h par groupe, 1 réunion toutes les 2 semaines)
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 pré -projet d'évolution
17/6/2022	Réunion de direction : • Présentation de la méthode d'expérimentation • Identification des pilotes de projet • Proposition d'organisation de temps d'échange par entité
Été 2022	Analyse des propositions et 1^{ères} expérimentations

- Échanges sur les retours d'agents ou d'équipes,
- Présentation finale du plan d'action et du projet d'évolution.

2. La feuille de route de la DARRU

En déclinaison de la feuille de route de la direction générale, la feuille de route de la direction des antennes régionales et de la relation aux usagers se résume autour de 5 objectifs majeurs, posés par les encadrants de la direction puis partagés à l'ensemble des agents :

- ❑ Accueillir, informer, conseiller, orienter les usagers en proximité sur l'ensemble des dispositifs régionaux
 - ✓ En veillant à la qualité, la fiabilité et la rapidité de la réponse
 - ✓ Dans une approche territorialisée et personnalisée (évolution de la plateforme multicanale)
 - ✓ En développant les permanences dans les territoires tout en assurant la continuité de service dans les antennes
- ❑ Alerter, relayer, faire remonter l'expression des acteurs rencontrés dans les territoires
 - ✓ Associer les antennes au pilotage des dispositifs
 - ✓ Remonter les besoins et expériences des territoires
- ❑ Animer, coordonner, mettre en relation
 - ✓ Développer une relation privilégiée et de proximité avec les collectivités locales
 - ✓ Organiser des revues de projet thématiques liées aux territoires
 - ✓ Organiser des instances d'expression des besoins et attentes des usagers
 - ✓ Ouvrir les antennes aux agents régionaux
- ❑ Instruire les aides individuelles
 - ✓ Associer la DARRU à l'élaboration des aides individuelles
 - ✓ Accompagner et alerter les directions dans le pilotage des dispositifs d'aides individuelles
 - ✓ Sécuriser l'instruction des aides individuelles et veiller à la satisfaction des usagers
 - ✓ Simplifier le dépôt des aides par les usagers, simplifier l'instruction des dispositifs et diminuer ainsi les coûts de gestion
- ❑ Faciliter l'accès aux dispositifs régionaux pour les usagers
 - ✓ Associer la DARRU au développement de dispositifs dans les territoires et à la mise en place de mesures d'urgence

Cette feuille de route a été le socle des réflexions des agents pour construire une nouvelle organisation de la DARRU, plus performante, répondant davantage aux objectifs fixés et aux attentes des usagers, plus fluide et transversale, permettant ainsi de développer la cohésion dans la direction.

3. Le plan d'action de la DARRU pour améliorer son organisation et son fonctionnement

La méthode posée pour construire, dans une volonté de concertation totale, un plan d'action visant à améliorer le fonctionnement et l'organisation de la DARRU consistait en l'animation de groupes de travail, autour de thématiques en cohérence avec le projet. Chaque agent de la DARRU s'est impliqué dans un groupe de travail, dont les angles de réflexion avaient été posés avec les animateurs et partagés avec les membres du groupe. Ils sont repris dans le tableau ci-dessous.

Instruction <i>Simplification, proximité et stabilité</i>	• 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...) • Rédaction et mise à jour d'un guide des procédures simplifié et unifié • Lien avec PAS
---	--

	• Déconcentration de l'instruction en antennes (rôle de chacun, référents instructeurs, formation, accompagnement au changement et gestion de la transition...)
Mission des antennes (1)	• Identification des besoins des directions et des usagers pour lesquels la proximité a un sens Quel niveau d'intervention (accueil de 1^{er} niveau, pré-instruction, instruction) et sur quels dispositifs ? Quel mode d'intervention (modalités de travail avec les directions, périmètre d'intervention de la DARRU) ? • Offre de service de proximité de la DARRU, y compris en interne à la collectivité (télétravailleurs, lycées, start'up internes...) • Maillage territorial (réflexion avec l'agence HDF et les DDTM) • Relation aux élus locaux
Fonctionnement des antennes (2)	• Socle commun • Travail sur « l'effet de levier » (conventionnement avec des référents dans les structures partenaires) • Spécificités et rôle de référent par thématique • 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) • Animation et cohésion des équipes (risque d'isolement, management fonctionnel...) • Circulation de l'information et reporting en lien avec le groupe SI
Système d'information	• Transmission d'information dans la direction (outils – espace dédié intranet ? -, forme, périodicité, niveaux d'information...) • Reporting (process, outil, forme, périodicité...) • Travail sur l'information à l'utilisateur (en lien avec groupes instruction et plan de com) • Fonctionnement de la plateforme multicanale, du métier de chargé d'information et de son animation • Pilotage du projet de gestion de la relation usagers (méthodologie, benchmarking Nouvelle Aquitaine, recueil des besoins des directions...) • Guide des procédures (en lien avec groupe instruction) et d'accueil du nouvel arrivant (en lien avec groupe RH) • SI antennes pour sécuriser les réponses faites aux maires
Information, animation et développement des réseaux	• Identification de toutes nos cibles et interlocuteurs • Plan d'action information interne à la DARRU, interne à la collectivité, externe • Travail sur les supports d'information • Planning des opérations hors les murs • Relations presse, réseaux sociaux à anticiper avec la DCRP • Outils et matériels à mettre à disposition des antennes • Charte d'accueil et éléments de langage en réponse aux usagers

Les travaux des groupes ont permis la proposition d'un plan d'évolution de la DARRU construit autour d'1 projet transversal à la collectivité, 8 actions, un plan d'action spécifique à l'information des usagers et 3 expérimentations.

- ☐ **PROJET** : développer une **solution logicielle de gestion de la relation usagers (GRU)**
 - ✓ En lien avec le schéma directeur des systèmes d'information transversal
 - ✓ Afin d'assurer la traçabilité et l'unification des données de suivi des demandes des usagers, en veillant à l'interopérabilité des outils
 - ✓ Disposer d'un socle commun de connaissance des dispositifs, éléments de langage, infos antennes...
 - ✓ Fiabiliser et simplifier les données de reporting
- ☐ **Action 1** : Finaliser et actualiser en continu les **processus**
 - ✓ Poursuivre le travail sur le guide des procédures
 - ✓ Analyser chaque dispositif et modéliser son process avec :
 - > les pistes de simplification

> un process général de lancement d'un dispositif (direction porteuse, DARRU, SROD)

- ❑ **Action 2** : Mettre en place une organisation qui facilite la **résolution de bugs techniques**
 - ✓ Nommer un instructeur référent
 - ✓ Identifier et décliner un process et les acteurs concernés
- ❑ **Action 3** : **Informier et accompagner les agents en continu**
 - ✓ Organiser une réunion hebdomadaire entre les instructeurs référents, les antennes et le service d'appui au développement des antennes (SADA)
 - ✓ Mettre à jour le socle commun de connaissance des dispositifs
 - ✓ Anticiper la transmission d'informations sur les dispositifs au SADA pour mieux informer les usagers
- ❑ **Action 4** : **Former les agents de la direction** à la relation usagers et aux dispositifs
 - ✓ Mettre en place un plan de formation spécifique avec la DRH.
 - ✓ Les accompagner en continu.
- ❑ **Action 5** : **Créer une équipe mobile de renfort aux antennes**
 - ✓ A calibrer en lien avec l'expérimentation liée à la territorialisation du numéro vert
 - ✓ Equipe disponible et formée pour les événements, permettant d'assurer très ponctuellement l'ouverture des antennes et de proposer des animations pour les usagers
- ❑ **Action 6** : Faire des antennes des **lieux d'échange et de rencontre entre agents lycées et directions support**
 - ✓ RDV et formations en liens avec la DRH notamment
- ❑ **Action 7** : **faciliter la continuité de service** dans les antennes
Sécuriser avec la DRH, la DSSGR et les antennes les situations temporaires de travail isolé
- ❑ **Action 8** : **mettre en place un parcours d'intégration** des nouveaux arrivants à la DARRU

En complément à cela, **un plan d'action spécifique à l'information des usagers et l'animation des réseaux**, dont la qualité a un impact considérable sur l'activité des antennes et de la plateforme multicanale (n° vert, boîtes mails générique et dispositifs, courriers postaux), a été proposé et structuré en 5 objectifs :

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

Enfin, **trois projets d'expérimentation** ont été élaborés. L'expérimentation permet en effet de tester dans le temps la pertinence de l'organisation et des process, afin de choisir l'option la plus performante, dans laquelle les agents se sentent les plus sereins et efficaces, et qui apporte le meilleur service possible à l'utilisateur.

- ❑ **EXPERIMENTATION 1** : **Décloisonner l'organisation du service instruction**
 - ✓ Les agents ont exprimé la volonté d'un management transversal plutôt que vertical, intégrant le mode projet. L'objectif est d'apporter plus de souplesse et de réactivité dans l'instruction des aides. Il est aussi d'intégrer la dimension relation usagers à chaque étape du suivi des dossiers.
 - ✓ Une approche territorialisée sera également réfléchie en lien avec l'expérimentation sur la territorialisation de la plateforme multicanale. Cet enjeu de proximité apportera beaucoup de transversalité à la DARRU et créera un lien plus important entre les antennes et l'instruction, dans un souci de cohésion d'équipe et de qualité de service à l'utilisateur.
- ❑ **EXPERIMENTATION 2** : **Territorialiser la relation aux usagers**

- ✓ Filtrer les appels sur le numéro vert par territoire et non plus par dispositif
- ✓ Permettre aux antennes de gérer un portefeuille complet d'utilisateurs et améliorer la connaissance des attentes des territoires
- ✓ Développer la transversalité dans les antennes
- ✓ Stabiliser le management actuel qui oscille entre management hiérarchique et management fonctionnel
- ✓ Améliorer le partage d'information entre les équipes : celles des antennes et le collectif métier « chargé d'information »

❑ **EXPERIMENTATION 3 : Faire évoluer les métiers des antennes, dans une approche plus généraliste**

- ✓ Réfléchir à une évolution vers un poste hybride dans les antennes qui permettrait de diversifier les missions du chargé d'information et du gestionnaire
- ✓ Apporter des données et outils de pilotage de l'activité des antennes
- ✓ Calibrer les missions en lien avec la feuille de route et les moyens humains

4. Les évolutions organisationnelles

A. Dans le management de la direction :

- Transformation d'un poste de responsable de secteur en un poste de cadre administratif et financier auprès du manager de direction qui sera chargé de la mise en œuvre du projet d'évolution (suivi des plans d'action), du pilotage du travail de simplification et sécurisation des processus, du pilotage RH de la direction.
- Création d'un poste d'assistant de direction auprès de chaque responsable de département (par la transformation d'un poste de chargé d'information et d'un poste de gestionnaire administratif et financier) afin de les accompagner dans l'animation des équipes, le pilotage RH, la planification des agendas et actions, la partage d'information.

B. Dans la gestion des aides

Nom des entités :

Pour plus de lisibilité et de précision, il est proposé de renommer le département gestion des aides individuelles en département « Gestion des aides aux usagers » ; et de nommer simplement le service instruction des aides individuelles : service « instruction ».

L'été 2022 a permis aux équipes d'instruction de proposer, après les premières réflexions liées à l'expérimentation, une évolution d'organisation.

Il s'agit de proposer un service plus personnalisé et simplifié pour les usagers qui prétendent aux dispositifs d'aide régionale gérés par la DARRU. Il est donc nécessaire de renforcer l'expertise du service tout en garantissant l'instruction des dossiers des usagers.

Pour ce faire, et afin d'imbriquer le travail sur le terrain mené notamment par les antennes avec le travail d'instruction et d'accompagnement sur les aides individuelles, de nouveaux postes de gestionnaires d'études (B) sont créés, par la transformation de 3 postes de gestionnaires instructeurs, tout en maintenant une capacité d'instruction constante, dans un contexte d'augmentation de la volumétrie des dossiers déposés. Dans la même logique, un 4^{ème} poste de gestionnaire d'étude dédié au système d'information est proposé. Il aura pour mission d'assurer, en lien avec la cellule SI (cf. point ci-dessous), l'interface métier et fonctionnel sur la plateforme aides et subventions avec les directions qui en assurent l'administration fonctionnelle et technique.

La création de ces 4 nouveaux postes de gestionnaires d'études (B) répondra à un besoin d'expertise en vue notamment d'améliorer les process et de simplifier les dispositifs. Cela permettra également une gestion partagée et plus proactive des dispositifs par thématiques : systèmes d'information, mobilité et accès à l'emploi, énergie, et enfin bourses pour les étudiants.

In fine, ces postes vont renforcer l'outillage et l'expertise des gestionnaires instructeurs du service, des agents de la DARRU, mais aussi des directions partenaires, et concourront à sécuriser, et améliorer la performance de l'instruction, dans le souci toujours de répondre au mieux aux attentes des usagers.

Il est également proposé la création d'un poste d'adjoint au chef de service (A) compte-tenu de la forte activité et de la complexité juridico financière des dossiers et des dispositifs. Ce poste viendra donc alimenter le besoin en expertise du service et le sécuriser.

Enfin, il est proposé de supprimer les secteurs pour raccourcir la chaîne hiérarchique, apporter de la souplesse, de la transversalité et de la réactivité. L'augmentation massive des demandes d'aides par les usagers imposant en effet une organisation la plus agile possible.

L'organisation suivante est donc proposée :

- 1 responsable de service (A)
- 1 responsable de Service adjoint (A)
- 1 gestionnaire d'études et de système d'information (B) qui sera l'interface avec la cellule SI, la DQP et la DSI sur le fonctionnement de la plateforme aide et subvention, qui assurera les lancements techniques de dispositifs et conservera une part d'instruction pour garder le lien avec les instructeurs et usagers.
- 3 gestionnaires d'études sur les dispositifs et process (B), qui coordonneront le suivi des processus des dispositifs dont ils auront la charge et conserveront une part d'instruction pour garder le lien avec les instructeurs et usagers.
- 17 gestionnaires instructeurs (B)

L'organisation du secteur administratif et financier est inchangée.

Le système d'information de la DARRU :

Elément fondamental dans le fonctionnement de la direction, l'instruction des aides, le suivi de la relation usager et la gestion de l'information sur les dispositifs, le pilotage du système d'information et de la GRU a été identifié par les groupes de travail comme un enjeu nécessitant la mise en œuvre d'un projet transversal à la collectivité.

Afin de conférer au projet une dimension à la fois stratégique et fonctionnelle, avec un ancrage fort sur la qualité de service rendue à l'utilisateur, il est proposé de créer une cellule SI, rattachée au responsable du département gestion des aides individuelles, dont les fonctions de manager de direction appuieront le volet stratégique, avec l'équilibre sur le volet fonctionnel.

Cette cellule sera composée du Conseiller technique SI actuel et d'un responsable de projet (issu de la transformation du poste de chargé de mission actuellement rattaché au SADA).

C. Dans l'organisation de l'offre de service de proximité

Nom des entités :

Pour apporter plus de lisibilité, il est proposé de renommer le département information et accompagnement en département « proximité avec les territoires et usagers » ; et le service d'appui au développement des antennes : service « information et accompagnement ».

Afin de poursuivre le maillage territorial de l'offre de service de proximité, un travail de concertation avec les directions et d'ajustement de la stratégie des antennes de la Région a été mené. Il a conduit à la proposition suivante d'organisation territoriale et de répartition des moyens humains :

19 antennes de la Région

12 responsables d'antennes (A)
17 gestionnaires administratifs (B)
10 gestionnaires de relations publiques (B)
11 chargés d'information (B)

Antenne d'Amiens

1 responsable d'antenne
1 gestionnaire administratif
1 chargé d'information

Antenne de Montdidier

2 gestionnaires administratifs

Antenne de Cambrai

1 responsable d'antenne
1 gestionnaire administratif
1 chargé d'information

Antenne du Valenciennois

2 gestionnaires de relations publiques

Antenne de Fourmies

Sambre – Avesnois - Thiérache

1 responsable d'antenne
1 gestionnaire administratif
1 chargé d'information
1 gestionnaire de relations publiques

Antenne d'Abbeville

1 responsable d'antenne
1 gestionnaire administratif
1 chargé d'information

Antenne d'Hazebrouck

1 responsable d'antenne
1 gestionnaire administratif
1 chargé d'information

Antenne du Calaisis

1 responsable d'antenne
2 gestionnaires de relations publiques

Antenne de Clermont

1 responsable d'antenne
1 gestionnaire administratif
1 chargé d'information

Antenne de Grandvilliers

2 gestionnaires administratifs

Vallée de l'Oise

1 gestionnaire de relations
publiques

Antenne de Saint-Quentin

1 responsable d'antenne
1 gestionnaire administratif
1 chargé d'information

Antenne de Laon

2 gestionnaires de relations publiques

Antenne d'Arras

1 responsable d'antenne
1 gestionnaire administratif
1 chargé d'information

Bassin minier

2 gestionnaires de relations publiques

Antenne de Frévent

1 responsable d'antenne
1 gestionnaire administratif
1 chargé d'information

Antenne de Soissons

1 responsable d'antenne
1 gestionnaire administratif
1 chargé d'information

Antenne de Château-Thierry

2 gestionnaires administratifs

Antenne de Montreuil

1 responsable d'antenne
1 gestionnaire administratif
1 chargé d'information

Les nouvelles implantations territoriales sont proposées en rouge.

Le métier qui sera expérimenté dans l'objectif de généraliser et diversifier les métiers dans les antennes, est proposé en vert. Il s'agit de postes de *gestionnaires de relations publiques (B)* qui pourraient être ouverts dans les nouvelles antennes, et proposant un mix entre les fonctions de gestionnaire administratif et financier et de chargé d'information.

Un poste de chargé d'information est conservé à l'antenne d'Amiens. Les autres postes seraient transférés au service information et accompagnement et constitueraient l'équipe mobile.

Périmètres d'interventions des antennes de la région Hauts-de-France au 16 juin 2022

Document de Travail

Les antennes :

- Les antennes existantes
- Proposition d'antennes

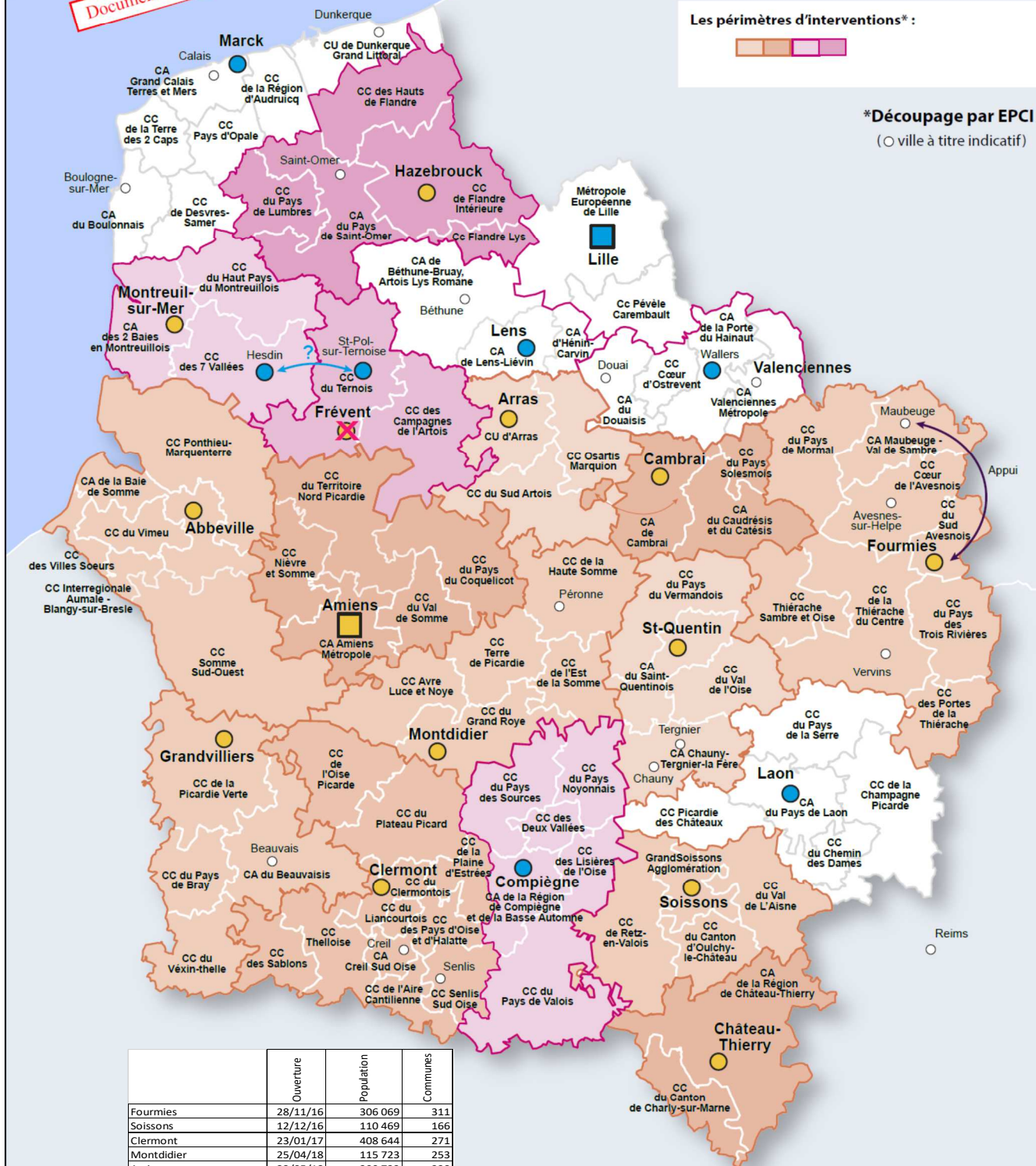
Maisons des habitants :

- Maison existante
- Proposition de maison

Les périmètres d'interventions* :



*Découpage par EPCI
(O ville à titre indicatif)



	Ouverture	Population	Communes
Fourmies	28/11/16	306 069	311
Soissons	12/12/16	110 469	166
Clermont	23/01/17	408 644	271
Montdidier	25/04/18	115 723	253
Amiens	22/05/18	300 733	238
Frévent	22/05/18	73 546	199
Saint Quentin	13/11/18	187 518	173
Cambrai	11/12/18	164 127	116
Hazebrouck	21/05/19	331 976	187
Montreuil	24/06/19	114 580	164
Château Thierry	13/09/19	71 605	108
Arras	21/09/20	180 603	159
Grandvilliers	01/07/21	177 963	201
Abbeville	01/09/21	165 964	281
Calaisis/ Boulonnais/ Dunkerquois		520 688	143
Valenciennois		577 401	137
Laon		103 445	192
Lensois		650 770	150
MEL		1 279 012	133
Compiègne		255 341	207
Total général		6 096 177	3 789



cartographie : Agence Hauts-de-France 2020-2040 06 septembre 2022 n° 3730-01

D. Dans l'information et l'accompagnement des usagers

Le Service Information et Accompagnement aura pour but de coordonner l'offre de service de proximité des antennes et de la plateforme multicanale, en renforçant l'accompagnement des agents au quotidien. Ceci, afin de maintenir un haut niveau de service offert aux usagers (plus de 220 000 contacts par an) et des moyens de pilotage liés à la variété des politiques portées.

Les grandes missions du service :

1. Piloter la plateforme multicanale
 - Coordonner le numéro vert,
 - Gérer de la correspondance écrite,
 - Apporter des données de reporting.
2. Piloter et maîtriser la base de connaissance notamment sur la rédaction des contenus afin d'assurer l'information en interne et à l'utilisateur,
3. Assurer que chaque agent ait le même niveau d'informations,
4. Simplifier et rendre accessible nos messages (sur PAS et en interne).
5. Participer à l'animation des territoires en venant en appui aux antennes sur le développement des opérations hors les murs et la mise en place d'une antenne mobile.

Pour mener à bien ces missions, l'organisation suivante est proposée :

- 1 responsable de service (A)
- 3 gestionnaires administratifs (B) qui assureront le suivi des volumes de contact, l'amélioration de l'information aux usagers, la gestion des contenus sur Open GRC, le partage d'information sur la relation usagers à l'ensemble des agents de la direction
- 7 chargés d'information (B), préalablement rattachés en management hiérarchique à l'antenne d'Amiens et en management fonctionnel au responsable du SIA, ils constitueront désormais l'équipe mobile de renfort aux antennes et seront le point d'équilibre de la territorialisation de la relation usagers.

5. Les expérimentations qui se poursuivent

A. Territorialiser la relation aux usagers

Cette expérimentation va débuter dès l'automne 2022, et est prévue sur une durée de 6 mois. Elle va mobiliser une équipe projet représentative de l'ensemble des métiers des antennes et permettra rapidement deux avancées majeures :

- ☐ Les chargés d'information pourront gérer en priorité les appels de leurs territoires et chaque usager aura connaissance de son antenne de rattachement.
- ☐ La création d'un temps dédiée au partage de l'information de façon hebdomadaire.

Celle-ci suppose deux prérequis techniques :

- ☐ Mettre en place un système de triage avant l'accès au serveur vocal interactif par le code postal.
- ☐ S'assurer que chaque appel aboutisse (zone blanche, chargé d'information indisponible...) et que chaque antenne ait un nombre équitable de contacts.

Un premier bilan sera dressé au printemps 2023, ce qui conditionnera le lancement de l'expérimentation sur les métiers des antennes.

Cette expérimentation sera élargie à la réflexion sur la territorialisation de l'instruction des aides.

B. Apporter de la souplesse aux métiers des antennes

En lien avec l'organisation des antennes proposée ci-dessus, une évolution des métiers des antennes est à l'étude, suite aux propositions des groupes de travail, dans l'objectif de :

- ☐ diversifier les missions du chargé d'information et du gestionnaire,
- ☐ permettre une continuité de service aux publics et d'ouverture des antennes.

Comme prérequis à cette expérimentation, la territorialisation des appels au N° vert doit être effective, elle prendra ensuite 3 formes :

- ☐ Les antennes ne souhaitant pas participer à l'expérimentation maintiendront leur organisation actuelle. Le chargé d'information répondra quant à lui à des appels territorialisés (en lien avec l'expérimentation adhoc).
- ☐ Les antennes volontaires expérimenteront une organisation des métiers différentes, avec une autonomie plus forte dans la répartition des missions du binôme gestionnaire / chargé d'information, dans une approche totalement territorialisée.
- ☐ Dans les nouvelles antennes à venir : recrutements de 2 GRP (gestionnaires relations publiques) par antenne qui expérimenteront ce poste généraliste.

Durée de l'expérimentation : 6 mois minimum

Quand : à partir du deuxième trimestre 2023

Indicateurs d'évaluation de l'expérimentation à déterminer :

- ☐ Pourcentage du temps de travail consacré au N° vert, à l'accueil physique, à l'instruction, ...
- ☐ Impact sur le nombre de contacts générés en antenne, la fréquentation, ...

Les résultats de ces expérimentations seront analysés en comité de suivi du plan d'évolution de la DARRU, puis présentés régulièrement aux agents de la direction ; in fine, l'analyse de ces résultats et les ajustements qui en découleraient seraient présentés lors d'un prochain comité technique (pas avant le 2nd semestre 2023).

DIRECTION DES ANTENNES REGIONALES ET DE LA RELATION AUX USAGERS

HAUTS-DE-FRANCE
ORGANIGRAMME source CT DU 09/05/2022

Postes autorisés : 97

2 Conseiller/ères Techniques (A)

1 Directeur/trice (A) (Manager de direction)

1 Gestionnaire administratif/ive (B)
(Gestionnaire administratif/ve et/ou financier/e)

DEPARTEMENT INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT

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

DEPARTEMENT GESTION DES AIDES INDIVIDUELLES

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

1 Gestionnaire administratif/ive et/ou financier/e (B)
(gestionnaire administratif/ve et/ou financier/e)

SERVICE APPUI AU DEVELOPPEMENT DES ANTENNES

1 Responsable de service(A)
(Manager intermédiaire)

2 Gestionnaire/s administratif/ives (B)
(gestionnaire administratif/ve et/ou financier/e)

1 Chargé/e de mission (A)

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

3 chargés d'information (B)
(Conseiller téléphonique)

ANTENNES REGIONALES DE PROXIMITE

VOIR ANNEXE

SERVICE INSTRUCTIONS DES AIDES INDIVIDUELLES

1 Responsable de service (A) (Manager
intermédiaire)

SECTEUR INSTRUCTIONS DES AIDES AUX FAMILLES

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

6 Gestionnaires Instructeur/rice/s (B)
(Gestionnaire administratif/ve et/ou financier/
e)

SECTEUR INSTRUCTIONS DES AIDES A LA JEUNESSE

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

15 Gestionnaires Instructeur/rice/s (B)
(Gestionnaire administratif/ve et/ou financier/
e)

SECTEUR ADMINISTRATIF ET FINANCIER

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

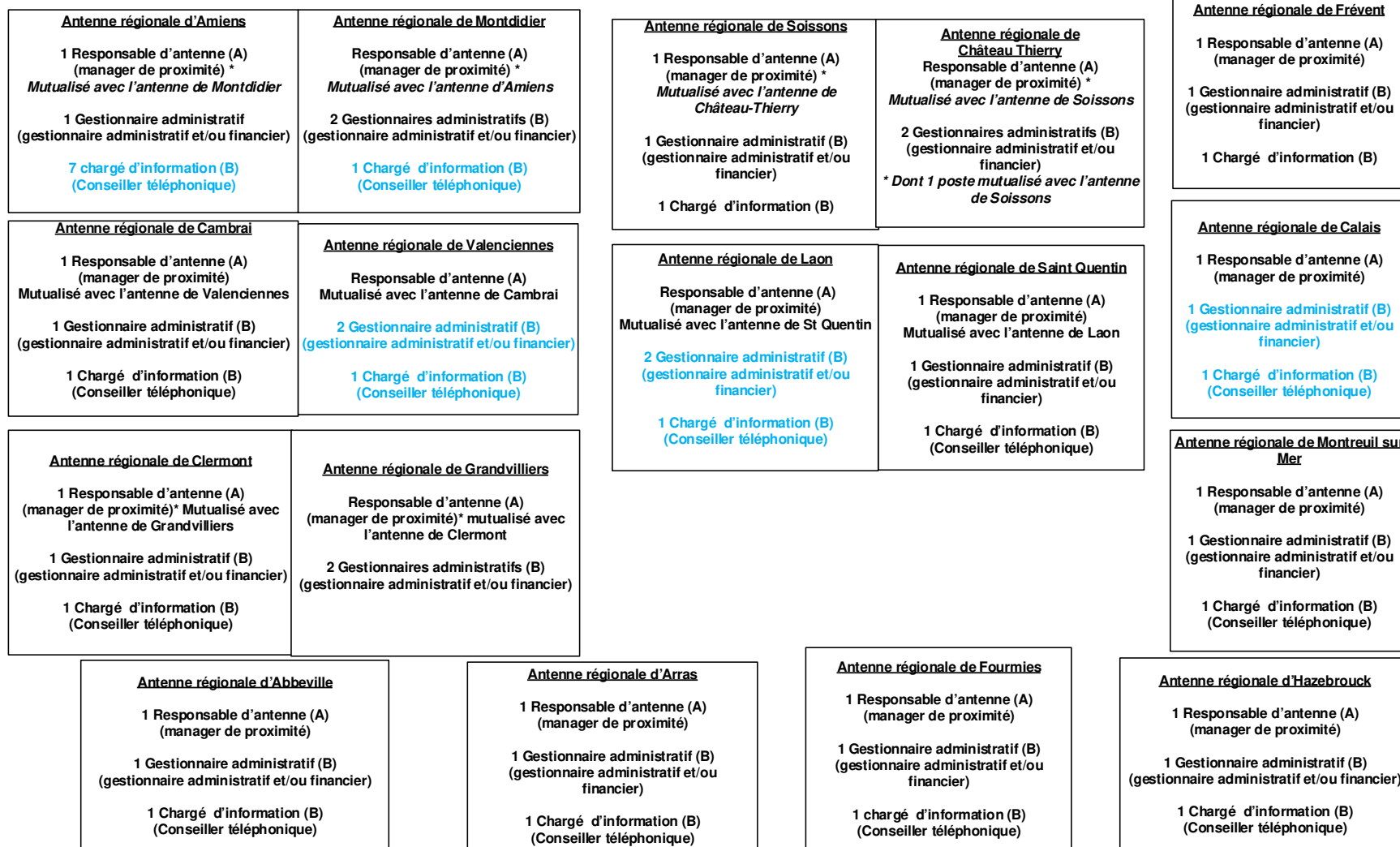
2 Gestionnaire administratif/ve et
financier/ère (B)
(Gestionnaire administratif/ve et/ou
financier/e)

DIRECTION DES ANTENNES REGIONALES ET DE LA RELATION AUX USAGERS

Annexe

Répartition au sein des 17 Antennes Régionales
* Mutualisé

ORGANIGRAMME source



DIRECTION DES ANTENNES REGIONALES ET DE LA RELATION AUX USAGERS

HAUTS-DE-FRANCE
ORGANIGRAMME CIBLE CT DU 03/10/2022

Postes autorisés : 97

1 Directeur/trice (A) (Manager de direction)

1 Conseiller/ère technique information et
animation des réseaux (A) (Conseiller
technique)

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

1 Gestionnaire administratif/ive (B)
(Gestionnaire administratif/ve et/ou financier/e)

DEPARTEMENT PROXIMITE AVEC LES TERRITOIRES ET USAGERS

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

1 Assistant/e de direction (B) (Assistant de direction)

DEPARTEMENT GESTION DES AIDES AUX USAGERS

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

1 Assistant/e de direction (B) (Assistant de direction)

SERVICE INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT

1 Responsable de service (A)

3 Gestionnaires administratifs/ves
(B) (Gestionnaire administratif et/ou
financier)

7 Chargé/e/s 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)

3 Gestionnaires d'études et de
dispositifs (B) (Gestionnaire d'études et
de SI)

17 Gestionnaires Instructeur/rice/s (B)
(Gestionnaire administratif/ve et/ou
financier/e)

CELLULE SYSTÈME D'INFORMATION DARRU

1 Conseiller/ère 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 Gestionnaire administratif/ve et
financier/ère (B)
(Gestionnaire administratif/ve et/
ou financier/e)

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

Annexe 1

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

ORGANIGRAMME cible

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 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 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 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 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
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 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 de Clermont
1 Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)
Mutualisé avec l'antenne de Vallée de l'Oise

1 Gestionnaire administratif (B)

1 Chargé d'information (B)

Antenne régionale Vallée de l'Oise

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

1 Gestionnaire de relations publiques (B)

Antenne régionale de Grandvilliers

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

2 Gestionnaires administratifs (B)

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

ORGANIGRAMME cible

Annexe 2

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

Antenne régionale de Calais

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

2 Gestionnaires de relations publiques (B)

Antenne régionale d'Arras

1 Responsable d'antenne (A)
(manager de proximité)
Mutualisé avec l'antenne Lens- Liévin

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

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

**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 de Cambrai

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

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

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

Antenne du bassin Minier

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

2 Gestionnaires de relations publiques (B)

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 Valenciennes

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

2 Gestionnaires de relations publiques (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 Frévent

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)