

## Qualité de service, professionnalisation, mutualisation, RH... Les SGCD n'ont pas atteint leurs objectifs

Dégradation de la qualité de service, dysfonctionnements, absence de préparation, équipes épuisées... Dans un rapport présenté aux syndicats des PREFECTURES ET des DDI ce 13 septembre 2023, la mission inter inspections diligentée par le comité de pilotage des DDI épingle la conduite de la création des secrétariats généraux communs départementaux en janvier 2021, estimant que "l'objectif premier de la réforme n'est pas atteint". Elle relève l'épuisement des agents et préconise notamment de stabiliser leur périmètre, de renforcer leur proximité avec les services et les agents et de mieux identifier les effectifs.

Extrait de la dépêche n°698966 AEF par Clarisse JAY publiée le 13/09/2023



La mission inter inspections formule **dix recommandations** dont les trois premières sont jugées prioritaires.

Ces recommandations sont assorties d'actions et d'échéances (entre septembre 2023 et le premier trimestre 2024) pour les mettre en œuvre :

- 1) stabiliser le périmètre actuel des SGCD et conduire une revue détaillée des missions, destinée à clarifier les zones grises et à préciser les procédures applicables entre les différents acteurs (Dmates/préfets) ;
- 2) décliner, dans chaque SGCD, un plan qui renforce sa proximité avec les services et les agents et garantit la prise en compte de leurs demandes. Généraliser et repositionner les référents de proximité sur les missions d'appui au pilotage auprès des directions des services soutenus (préfets) ;
- 3) fixer un cadre unique de gouvernance pour les SGCD et prendre les mesures nécessaires pour conforter leurs emplois de direction, mieux identifier leurs effectifs et installer leurs propres instances de dialogue social (Dmates/DRH du ministère de l'Intérieur) ;
- 4) établir un référentiel d'allocation des effectifs en SGCD et assurer le suivi des emplois au sein d'une sous-action dédiée du programme 354 pour mesurer l'efficacité des services, préalable indispensable à d'éventuels redéploiements métier (Dmates/préfets) ;
- 5) en matière de ressources humaines, garantir la mise en œuvre harmonisée des dispositifs communs à l'ensemble des agents du périmètre ATE, pour faciliter le travail en SGCD (Dmates, DRH ministérielles, en lien avec la DGAFP) ;
- 6) consolider et adapter l'environnement et les outils numériques de travail à l'ensemble des usages professionnels de l'ATE et renforcer la gouvernance pilotée par le ministère de l'Intérieur, associant les ministères de l'ATE et la Dinum (Dmates/DNUM ministérielles/Dinum) ;
- 7) préserver et conforter à la Dmates la fonction de pilotage stratégique de la réforme, bien identifiée du réseau et des partenaires interministériels, avec le relais de correspondants au sein de chaque direction sectorielle du ministère de l'intérieur (SGMI) ;
- 8) développer au plan national un outil de recueil de la satisfaction utilisateurs et construire des indicateurs de mesure de la qualité de service, qui puissent être déclinés et renseignés au plan local (Dmates) ;
- 9) afin de mesurer et prévenir les risques psychosociaux en SGCD, définir des indicateurs de veille sociale dédiés et organiser l'expression, le suivi et le traitement des sujets relevant de la santé et la sécurité des agents en SGCD au sein d'une formation spécialisée du comité social d'administration (DMATES/DRH du ministère de l'Intérieur) ;
- 10) renforcer la mission des Sgar pour animer la communauté de travail des SGCD en région, associant les directions régionales, dans un objectif de professionnalisation (Dmates).