

Le contexte

Présentation du CDG46

Le centre de gestion de la fonction publique territoriale du Lot (CDG46) est un établissement public à caractère administratif.

Il est dirigé par un conseil d'administration de 19 membres, représentants élus des collectivités territoriales et établissements publics affiliés.

Ce conseil d'administration a été renouvelé en octobre 2020, à la suite des dernières élections municipales. Il est présidé par **Véronique ARNAUDET, Maire de Lamagdelaine et conseillère départementale du canton de Cahors 2.**

Expert en gestion des ressources humaines, le CDG46 emploie **26 agents** publics territoriaux qui mettent leurs compétences au service des 430 collectivités et établissements publics (EP) affiliés ainsi que des établissements publics qui adhèrent au socle commun de compétences.

Des évolutions réglementaires successives ont renforcé les obligations des centres de gestion sans que des moyens financiers supplémentaires ne soient attribués.

De plus, la gestion des ressources humaines s'est complexifiée ces dernières années et ce pour plusieurs raisons :

- ❖ Augmentation du nombre et de la fréquence des évolutions réglementaires impactant la carrière des agents,
- ❖ Recours plus important des collectivités et EP aux contractuels,
- ❖ Apparition et développement de nouveaux modes de travail depuis la crise Covid,
- ❖ Prise en compte de la qualité de vie au travail,
- ❖ Nombreux départs à la retraite avec perte de compétences dans les collectivités,
- ❖ Difficultés de recrutement liées notamment à la baisse de l'attractivité de la fonction publique.

En conséquence, les collectivités et EP affiliés sont plus exigeants en termes de réactivité et de niveau d'expertise attendus.

Qu'est-ce qu'un projet d'établissement ?

Un projet d'établissement, ou d'administration, est un document fédérateur, un socle commun aux agents qui vise à améliorer le fonctionnement de l'administration afin d'offrir un service efficace aux usagers (ici les collectivités et EP affiliés).

Il se traduit par l'élaboration d'un document de référence à partir des orientations politiques décidées par les élus et des besoins exprimés sur le territoire.

Il permet de renforcer le dialogue social, d'améliorer les conditions de travail mais aussi de disposer de repères collectifs et individuels. Il permet de donner du sens, de la lisibilité et de la cohérence aux actions.

Les services du CDG46 se sont considérablement développés au fil des années et des compétences transférées. Ces évolutions ont fait émerger le besoin d'un projet d'administration, pour réfléchir ensemble aux valeurs qui lient les agents et à l'organisation à définir pour mieux servir.

Les orientations politiques

- ❖ Être un acteur de proximité
- ❖ Consolider notre expertise et nous adapter aux évolutions réglementaires
- ❖ Optimiser nos fonctionnements internes
- ❖ Répondre aux besoins des collectivités face aux nouveaux enjeux
- ❖ Rechercher et obtenir l'équilibre financier des missions

La démarche

L'enquête

Dans un premier temps, une enquête a été réalisée auprès des collectivités et établissements publics affiliés. Celle-ci a permis d'identifier un niveau de satisfaction ainsi que des attentes.

Globalement, il en est ressorti que le centre de gestion de la fonction publique territoriale du Lot est bien identifié par ses utilisateurs, en particulier par les communes et notamment leurs DGS ou secrétaires de mairies

Le taux de satisfaction est favorable avec 95% des répondants qui ont déclaré être satisfaits ou très satisfaits. Un axe d'amélioration a cependant été identifié, sur la visibilité donnée sur l'état d'avancement des dossiers ainsi que les délais de réponse des services.

Les attentes prioritaires concernent l'accompagnement RH, qu'il s'agisse du simple suivi du dossier administratif des agents mais également de la proposition de nouvelles pratiques telles que le coaching ou le conseil en organisation.

Sur la méthode, le développement d'ateliers est apprécié ainsi que les rencontres entre pairs.

Les résultats de l'enquête ont permis de dégager 4 axes de travail s'inscrivant dans le projet politique :

- ❖ Affirmer les valeurs du CDG46
- ❖ Renforcer et enrichir la qualité de service
- ❖ Bâtir une organisation efficiente
- ❖ Renforcer notre présence sur le territoire

Le déroulement

La Présidente a souhaité engager une démarche collective et participative afin que le projet puisse faire sens.

L'ensemble des agents ont donc été sollicités pour participer à des ateliers par petits groupe, un atelier par axe défini.

16 agents se sont portés volontaires, certains pour participer aux travaux de plusieurs ateliers.

Un animateur de groupe a permis au sein de chaque atelier d'animer, de cadrer, de faciliter et ensuite formaliser les échanges.

Chaque agent a pu exposer son point de vue et faire des propositions.

Il est important de préciser que le temps imparti était court et la démarche novatrice dans l'histoire du CDG46.

Axe 1 : affirmer les valeurs du CDG

Les participants ont souhaité définir ce qui les rassemble et guide leurs actions au quotidien. Ces valeurs sont présentes dans les relations entre collègues, avec la hiérarchie, avec les collectivités.

Partagées, elles permettent de développer un sentiment d'appartenance et de donner du sens au travail.

Construire ensemble

Le CDG est une structure à taille humaine dans laquelle les agents ont à cœur de cultiver l'**esprit d'équipe**, la **communication**, la **bienveillance**, l'**entraide**, dans le but de fournir un meilleur service.

Les problématiques sont partagées, des solutions sont envisagées en commun.

Les moments de convivialité proposés, chers aux agents, permettent de renforcer la **solidarité** et le **partage**.

Cultiver la confiance

Le CDG est le tiers de confiance des collectivités et établissements publics affiliés. Cette confiance est obtenue grâce à la **neutralité**, l'**écoute**, le **respect**, l'**honnêteté**, la **transparence** et l'**expertise**.

L'**équité** est une valeur fondamentale qui permet à chaque collectivité, quels que soient sa taille et son type, d'être assurée de recevoir une prestation identique.

Engagement au quotidien

Le CDG s'engage à accompagner les collectivités dans la gestion quotidienne de leurs ressources humaines.

Cela implique une réelle **proximité** avec les collectivités et établissements publics affiliés, qui connaissent leurs interlocuteurs ou savent à qui s'adresser.

Cela nécessite de faire preuve d'**adaptabilité** et de **réactivité** du fait des évolutions de l'environnement professionnel et de la répétition des réformes territoriales.

La **continuité de service** est également un élément essentiel à assurer.

Axe 2 : renforcer et enrichir la qualité de service

4 leviers ont été identifiés pour optimiser la qualité de service :

Permettre aux collectivités d'identifier leurs interlocuteurs

L'objectif est de rendre plus visible le fonctionnement interne des services afin de faciliter le travail des collectivités.

- ❖ Revoir l'organigramme des services, le rendre nominatif et afficher les coordonnées des services sur le site internet du CDG

Multiplier les échanges à l'initiative du CDG

En allant davantage à la rencontre des collectivités et en étant à l'écoute de leurs besoins pour adapter nos actions.

- ❖ Développer les ateliers pratiques selon les besoins exprimés et les difficultés rencontrées, à destination des opérationnels et des élus
- ❖ Proposer des webinaires sur des thématiques d'actualité

Assurer un meilleur suivi des demandes

Afin de permettre aux collectivités de s'organiser et de programmer leurs tâches.

- ❖ Mettre en place et développer un outil informatique de GRC identique à tous les services

Faciliter les relations en interne

Parce qu'améliorer la qualité des relations de travail permet d'améliorer la qualité du service rendu.

- ❖ Poursuivre et développer les temps d'échanges internes (réunions hebdomadaires des chefs de pôles, café trimestriel, réunions du personnel) et moments de convivialité (journée annuelle de cohésion, réunion annuelle entre le personnel et les administrateurs)
- ❖ En interne, mettre en place un moyen de signalement anonyme de situations conflictuelles rencontrées

Axe 3 : bâtir une organisation efficiente

4 axes de progrès :

Communication interne/utilisation efficiente des ressources

Objectif : assurer une communication interne fluide et transparente afin de favoriser la collaboration, minimiser les malentendus et accélérer la résolution des problèmes.

- ❖ Mettre en place un livret d'accueil à destination des nouveaux entrants
- ❖ Moderniser et développer l'intranet regroupant les informations internes, les procédures, agendas des services et informations sur « le quotidien » du CDG

Amélioration continue

Objectif : encourager une culture où l'organisation cherche constamment à s'améliorer, à apprendre de ses erreurs et à intégrer de nouvelles méthodes et technologies pour s'améliorer.

- ❖ Réaliser des enquêtes de satisfaction (internes et externes) à échéance régulière afin de s'assurer de la qualité de services
- ❖ Poursuivre et renforcer les formations des agents du CDG
- ❖ Poursuivre la dématérialisation et le travail engagé d'interfaçage
- ❖ Poursuivre le processus de sécurisation informatique engagé

Process

Objectif : améliorer les assistances en normalisant les méthodes de traitement des demandes à travers un outil commun.

- ❖ Mettre en place et développer un outil informatique de GRC identique à tous les services

Modèle économique

Objectif : retrouver un équilibre financier durable en analysant l'offre de services (besoins, charges, détermination d'un coût supportable pour les collectivités).

- ❖ Adapter la comptabilité analytique ; l'expliquer.
- ❖ Interroger régulièrement le financement et le contenu des missions facultatives, pour adaptation aux besoins et aux résultats économiques

Axe 4 : renforcer la présence du CDG sur le territoire

En étant mieux connu

Objectif : nous faire mieux connaître et rendre visible notre offre.

- ❖ Réaliser et diffuser des documents de communication sur les missions du CDG (plaquettes de présentation des services, document récapitulatif de l'offre et des coûts des services, bilan d'activité)
- ❖ Proposer une journée « portes ouvertes » tous les 2 ans

En répondant aux besoins exprimés par les collectivités et établissements publics

Objectif : être à l'écoute des besoins et adapter l'offre en faisant évoluer les missions si nécessaire.

- ❖ Mener une réflexion sur le développement de nouvelles missions RH (calcul de l'indemnité de licenciement, réalisation d'enquête administrative, audit RH, coaching, ...)
- ❖ Développer les prestations tarifées selon les besoins exprimés et communiquer sur la tarification des missions

En renforçant les partenariats institutionnels

Objectif : devenir un acteur incontournable du territoire en matière d'expertise RH, d'emploi, de dialogue social, de développement, d'animateur de réseau et favoriser les synergies.

- ❖ Développer une communication institutionnelle au-travers de différents canaux (presse écrite, newsletter, réseaux sociaux)
- ❖ Solliciter sur des problématiques et projets communs, les acteurs de l'emploi (DIRECCTE, pôle emploi, missions locales, associations), de la formation (CNFPT, lycées, université), des services de l'état (DDFIP, préfecture), les collectivités non affiliées, les CDG d'Occitanie, ...