

LA MODERNISATION DE LA GESTION DES MOYENS DE L'ETAT : L'UNION FAIT LA FORCE !

Dossier

La stratégie de l'Etat

3 questions à 3 chargés de mission du Secrétariat Général pour les Affaires Régionales de la Préfecture Provence-Alpes-Côte d'Azur :

- Joël BONARIC, chef de la mission régionale achat et mutualisations.
- Jean-Philippe DARGENT, Directeur de la plate-forme d'appui interministérielle à la gestion des ressources humaines.
- Bernadette L'HUILLIER, Directrice de la plate-forme moyens des services.

Regards

- Alpes-de-Haute-Provence - Une meilleure utilisation du patrimoine immobilier : la transformation de l'ancien hôpital de Digne-les-Bains en centre administratif.
- Hautes-Alpes - La mutualisation des marchés : une opportunité pour les PME.
- Alpes-Maritime- OPERATION « CADAM » : transformer un danger bâtimentaire en opportunité.
- Bouches-du-Rhône : « Une mutualisation qui roule ».
- Vaucluse - La mutualisation du traitement du courrier et du standard : organisation commune à la majorité des services de l'Etat.
- Var - Département pionnier de la mutualisation des systèmes d'information et de communication (SIC).



Le 18 décembre dernier, le Gouvernement a lancé le programme de modernisation de l'action publique construit avec l'ensemble des acteurs concernés : l'Etat, les collectivités locales, les organismes sociaux. S'appuyant sur une vision collective des enjeux, des finalités et des modalités de mise en œuvre de chaque politique publique, cette démarche a pour but de simplifier l'administration et d'améliorer l'efficacité de l'action publique grâce à de nouvelles modalités d'intervention de la puissance publique.

Le programme de modernisation de l'action publique rénove les conditions de la gestion publique en retrouvant l'esprit de la charte de la déconcentration. Il met la gestion des ressources humaines au cœur de son action et en fait un levier de la réforme dans le cadre des travaux ouverts lors de la grande conférence sociale de juillet 2012. Enfin, ce programme redonne toute sa place à la concertation et au dialogue social, condition de son succès.

Les actions d'ores et déjà entreprises pour rationaliser les moyens de l'Etat illustrent les avancées permises par une telle méthode dont la concrétisation majeure a été le schéma régional de mutualisation des fonctions supports élaboré sous le pilotage de la mission régionale achats et mutualisations du secrétariat général pour les affaires régionales. Ce schéma illustre la convergence des

stratégies menées en matière de ressources humaines, de politique immobilière et de politique des achats.

Il s'agit de tirer le meilleur profit du décloisonnement des administrations pour amener les services à travailler plus intensément ensemble, seule une démarche volontariste de solidarité entre les administrations permettant d'avancer rapidement et de faire bénéficier à tous des avantages de la mutualisation.

Le schéma régional de mutualisation valorise ainsi les initiatives et détermine les actions les plus porteuses, en cohérence avec les axes arrêtés dans les schémas départementaux.

Sa mise en œuvre structure le mode d'organisation des fonctions supports, en particulier pour les axes retenus comme prioritaires, et servira de base à l'élargissement à de nouveaux sujets. En effet, la recherche de l'efficacité de l'action publique est une démarche continue. A partir des succès enregistrés et des dynamiques actuelles, elle nous permet de nouvelles ambitions.

Hugues PARANT

Préfet de la zone de défense Sud

Préfet de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Préfet des Bouches-du-Rhône



Directeur de la publication : Gilles BARSACQ, secrétaire général pour les affaires régionales. • Rédacteurs en chef : Tessa FRECHIER-MEY, chef de la communication régionale, Bernard LACHEZE. • Rédacteurs : SGAR (Joël BONARIC, directeur de la mission régionale achat et mutualisation, Bernadette L'HUILLIER, directrice de la plate forme moyens des services déconcentrés de l'Etat, et Jean-Philippe DARGENT, directeur de la plate forme RH), DREAL (Karine LISIESKI), Préfecture des Alpes-de-Haute-Provence (Laurence JAUMON), préfecture des Hautes-Alpes (Françoise CHABERT), Préfecture des Alpes-Maritimes (Agnès TRUPHÈME), Préfecture du Var (Bruno EVENAS), Préfecture de Vaucluse (Pascale CHABAS). • Infographie : Sandrine BAGNIS. • Crédits photo : Préfecture de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, Préfecture des Alpes-de-Haute-Provence, préfecture des Hautes-Alpes, DREAL.

La stratégie de l'Etat

L'ambition de cette démarche est d'améliorer le fonctionnement et, dans un contexte de contrainte forte des moyens, d'optimiser les fonctions supports pour préserver le cœur de métier des services. L'objectif d'assurer une qualité de service s'accompagne de celui d'améliorer la sécurité et le confort au travail.

Les travaux collectifs ont généré 35 propositions d'actions concrètes visant à organiser (ou à recréer) des fonctions de la manière la plus efficiente, en particulier pour les axes suivants :



A partir des sujets jugés prioritaires par les préfets des départements de la région, le comité de suivi a arrêté la liste des actions prioritaires qui amèneront des résultats emblématiques : formation, gestion des lieux et équipements de réunion, gestion des parcs automobiles, gestion des archives, achats, études et courrier.

3 questions à 3 chargés de mission du Secrétariat Général pour les Affaires Régionales (SGAR) de la Préfecture Provence-Alpes-Côte d'Azur :

▪ **Joël BONARIC**, chef de la mission régionale achat et mutualisations.

Le saviez-vous ?

Les marchés au service de l'emploi. Nos marchés deviennent socio-responsables et constituent un levier pour l'emploi.

Il s'agit, en application de la démarche Etat exemplaire, de donner un sens nouveau aux dépenses, en amenant les entreprises à intégrer des personnes éloignées de l'emploi. Aussi, en Provence-Alpes-Côte d'Azur, les marchés contiennent-ils, chaque fois que possible, la clause d'insertion sociale. Hors les grosses opérations de travaux, seule la coordination des volumes d'activité permet de mettre en œuvre cette clause. Sont d'ores et déjà concernés les marchés concernant :

- les travaux d'entretien des bâtiments de l'Etat (6% les deux premières années, 9% les deux suivantes),
- la maintenance des dispositifs de sécurité incendie (6 % d'insertion),
- la réservation de berceaux dans les crèches au titre de l'action sociale (80 heures par berceau, 22 000 heures d'insertion attendues chaque année) et la maîtrise d'œuvre (projet).



Joël Bonaric.

Comment procédez-vous pour réaliser la mutualisation des achats ?

Joël BONARIC : L'action de la Mission régionale achat et mutualisations, installée en mars 2010, vise à mettre en œuvre les trois objectifs de la politique des achats de l'Etat : la réalisation d'économie sans concession sur la qualité, la préservation de la place des PME et le développement des démarches de développement durable. Cela se traduit par le déploiement de marchés nationaux mais, surtout, par la mise en œuvre de démarches régionales et interministérielles s'appuyant sur une logique de territoire et tenant compte de la configuration des secteurs économiques. Pour chaque projet, un groupe de travail réunissant les expertises présentes dans plusieurs services analyse les besoins, détermine le montage juridique adapté, arrête le découpage géographique alliant maïssification et participation des PME, rédige les pièces du marché et accompagne la consultation pilotée par la Mission régionale achat. L'accent est mis sur la simplicité d'utilisation par les services, sur le principe « du prêt à signer », étant précisé que les marchés mutualisés n'induisent aucun transfert de compétence, ni en matière budgétaire ni en ce qui concerne les décisions de réalisation des dépenses.

Avez vous d'ores et déjà des exemples concrets de mutualisations ?

J B : Dès 2010, un premier marché, relatif à la location de machines à affranchir, générant une économie de 59%, a montré l'intérêt de la mutualisation des achats. Très vite, compte-tenu du poids des dépenses immobilières dans les budgets en Provence-Alpes-Côte d'Azur, l'accent a été mis sur ce segment d'achats, en accompagnement de la politique immobilière de l'Etat. Ainsi, en plus des marchés nationaux relatifs aux contrôles réglementaires, aux contrôles techniques des travaux, à l'économie de la construction, des démarches régionales ont été engagées.

Par exemple, le marché de maintenance climatisation-ventilation-chauffage (CVC) pour lequel la région a été pilote (voir encadré) a été suivi de ceux relatifs à la maintenance des ascenseurs (145 appareils et 48% d'économies) et des installations de sécurité incendie (économie moyenne supérieure à 40%).

L'accord-cadre couvrant les travaux d'entretien de bâtiment illustre nos démarches : au-delà des économies recherchées (15%), il s'agit d'offrir aux gestionnaires un cadre permettant de gérer facilement les dépenses d'entretien et rechercher la réactivité nécessaire à la gestion au niveau régional des dépenses d'entretien immobilier.

Lire la suite

Le marché de maintenance climatisation-ventilation-chauffage (CVC) : 4 M€ d'économies.

Marché couvrant la maintenance préventive (sur la base des périodicités d'intervention des gammes de maintenance) et la maintenance corrective. La consultation, organisée en 10 lots géographiques, concernait 245 bâtiments et prévoyait la possibilité d'en ajouter 70 supplémentaires (65 à ce jour). L'économie réalisée est de 60%, soit 4 000 000 € sur la durée du contrat (3 an et demi). Il permettra en outre d'améliorer la connaissance de nos installations et de nos consommations, ouvrant la voie à des contrats de performance énergétique.

Le souci de préserver la place des PME s'est traduit par des réunions d'information et d'échange avec les professionnels et par la création de

près de 200 lots. Enfin, le dispositif inclut la clause d'insertion des personnes éloignées de l'emploi. Au total, la dynamique interministérielle permet l'ambition de couvrir rapidement les principales dépenses immobilières par des marchés performants.

D'autres chantiers vont-ils être menés dans les prochains mois ?

J B : Au-delà de l'optimisation et du suivi des marchés en cours, le plan d'action 2013 prévoit de compléter le dispositif par des marchés de prestations intellectuelles accompagnant les opérations de travaux d'entretien/réorganisation de locaux, de maintenance des portes et portails automatiques et de mesurage des locaux. En outre, notre souci d'allier performance des achats et qualité

des prestations guidera la mise en place d'un nouveau dispositif en matière de nettoyage des locaux. Bien sûr, nous continuerons à optimiser le bénéfice collectif en accompagnant les services qui utilisent les marchés, ainsi que ceux qui viendront en bénéficiaire au-delà du caractère obligatoire de l'adhésion aux marchés existants rappelé par le comité de l'administration régionale du 2 octobre 2012.

Pour en savoir plus :

- Site du Service des achats de l'Etat : <http://www.sae.finances.ader.gouv.fr/>
- Tous les marchés régionaux sur : <http://www.paca.territorial.gouv.fr> rubrique «Mutualisation des achats/marchés régionaux/immobilier»
- Adresse de la mission régionale achat : Mission-regionale-achat@paca.pref.gouv.fr

■ Jean-Philippe DARGENT, Directeur de la plate-forme d'appui interministérielle à la gestion des ressources humaines.



J-P. Dargent.

Comment procédez-vous pour réaliser la mutualisation de la formation ?

Jean-Philippe DARGENT :

En tout premier lieu, il est important de rappeler qu'au même titre que dans les entreprises ou sur le marché de l'emploi, la formation continue répond pour les agents de l'Etat à des enjeux primordiaux d'adaptation des compétences et de soutien aux parcours professionnels. Elle participe de la modernisation des services publics. Les mutualisations en matière de formation se fondent sur un travail partenarial important avec les services de l'Etat et ses établissements, soit une soixantaine de partenaires actifs. Il en ressort des outils

et actions communes, qui ont bénéficié à plus de 2500 agents ces deux dernières années.

Avez vous d'ores et déjà des exemples concrets de mutualisations ?

J-P.D : En 2012, après un an de politique active, nous avons pu constater une augmentation de 9% des actions mutualisées et une diminution de près de 40% du coût d'une journée/stagiaire. Ces premiers résultats sont particulièrement encourageants. Les mutualisations sont opérationnelles à tous les niveaux : tant au niveau régional, où désormais un tiers des actions de formation proposées sont mutualisées, qu'à l'échelon départemental.

Ainsi dans le Var, autour des services de la préfecture, s'est mise en place une structure dédiée à la formation des agents de plusieurs ministères.

D'autres chantiers vont-ils être menés dans les prochains mois ?

J-P.D : Il faut naturellement poursuivre l'effort de mutualisation déjà engagé. Nous bénéficions depuis janvier d'un nouveau site internet commun à tous les employeurs publics : SAFIRE. Dédié à la formation interministérielle, il facilitera la cohérence de la politique de formation. Mais il est aussi important, dans une logique de bassin d'emploi, de développer les passerelles avec les autres fonctions publiques, territoriale et hospitalière. Leurs agents peuvent avoir des besoins d'accompagnement similaires à ceux de l'Etat.

Ces rapprochements participent de la création d'une offre de proximité, où les regards et les expériences s'enrichissent mutuellement.

▪ Bernadette L'HUILLIER, Directrice de la plate-forme moyens des services déconcentrés de l'État.



Bernadette L'Huillier.

C o m m e n t procédez-vous pour suivre la mise en œuvre de la nouvelle organisation de l'immobilier de l'État ?

Bernadette L'HUILLIER : Le rôle de la cellule régionale de la politique immobilière, composée d'un représentant de la Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL), du responsable régional de la politique immobilière et du SGAR, en tant qu'instance tripartite de gouvernance régionale de l'immobilier de l'État en Provence-Alpes-Côte d'Azur, est de préparer les orientations de la politique immobilière de la région et de suivre leur déclinaison, dans le schéma régional de stratégie immobilière de l'État et par le biais du pilotage direct des deux BOP régionaux 309 «entretien du patrimoine de l'État» et 723 «gestion du patrimoine immobilier de l'État», pour un montant d'environ 20 millions d'euros en autorisations de programme (AE) en 2013, et indirect des BOP dits de soutien aux politiques publiques.

La première orientation du schéma régional de stratégie immobilière est celle de la performance

immobilière qui passe par la réduction des dépenses en loyers, et l'adéquation entre les m² gérés, le nombre d'agents installés et la qualité des bâtiments contrôlés par l'État.

La deuxième orientation est celle du respect des équilibres financiers, qui passe par la mise en synergie entre professionnalisation des achats et stratégie immobilière. Il s'agit de mettre en place des marchés interministériels mutualisés visant à réaliser des économies substantielles sur les coûts de service aux bâtiments financés par les programmes de l'État propriétaire « 309 et 723 », et par ceux portant l'entretien courant de l'immobilier du locataire, et en particulier le programme 333 qui intègre les charges immobilières des préfectures, des 16 directions départementales interministérielles (DDI) de la région et des directions régionales (DIRECCTE, DREAL, DRAAF, DRJSCS, DRAC) pour un montant de 6,6 millions d'euros environ en 2013.

Le travail partenarial entrepris avec la mission régionale achats et tous les acteurs de la politique immobilière régionale est fondamental dans ce cadre (plus de 40 services prescripteurs de dépenses pour le BOP 309).

Avez vous d'ores et déjà des exemples concrets permettant d'illustrer la réalité de cette évolution ?

B. L'HUILLIER : En ce qui concerne le BOP 309 PACA, toutes les administrations entrant dans le périmètre de ce BOP en 2012 ont souscrits aux marchés mutualisés « contrôles réglementaires et contrats de maintenance ».

C'est une avancée significative pour le respect des équilibres financiers, alors même que l'année 2013 se présente comme une année particulièrement difficile en termes d'arbitrage budgétaire, afin de dégager les marges permettant de réaliser des opérations structurantes dans les bâtiments de l'État.

D'autres chantiers vont-ils être menés dans les prochains mois ?

B. L'HUILLIER : La prochaine version du schéma régional de stratégie immobilière doit permettre d'étudier toutes les implantations immobilières de l'État dans le cadre d'une analyse croisée, économique et financière. Il s'agit d'un regard renouvelé sur la stratégie immobilière de l'État.

Alpes-de-Haute-Provence - Une meilleure utilisation du patrimoine immobilier : la transformation de l'ancien hôpital de Digne-les-Bains en centre administratif.

La stratégie immobilière de l'Etat dans les Alpes-de-Haute-Provence s'est essentiellement concentrée autour de la création des directions départementales interministérielles. Si la préfecture et la Direction départementale des territoires (DDT) disposaient de locaux adaptés, il n'en était pas de même pour d'autres services.

L'existence d'un bâtiment domanial d'une SHON de 4050 m², l'ancien hôpital de Digne-les-Bains, acquis par l'Etat en octobre 2001, a constitué une réelle opportunité pour permettre l'accueil de 140 agents de la Délégation territoriale de l'Agence régionale de santé, de la Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations, de l'Unité territoriale de la Direction régionale des entreprises de la concurrence et de la consommation, du travail et de l'emploi, du Service territorial de l'architecture et du patrimoine, du Service départemental de l'Office national des anciens combattants et victimes de guerre. Ponctuellement, seront également accueillis des agents des services suivants : Office français de l'immigration et de l'intégration, Tribunal du contentieux de l'incapacité, Tribunal des affaires de sécurité sociale et commission médicale des permis de conduire.

Suite aux études et diagnostics, le projet de réaménagement et de rénovation a été confié au cabinet « Quadra » de Château-Arnoux au second semestre 2011 et les marchés de travaux (20 lots) ont été notifiés dès décembre 2012. Cette opération vise à concilier l'objectif de réduction des coûts de fonctionnement (diminution du nombre des implantations des services de l'Etat, objectif de 12 m² de Surface Utile Nette par agent, mutualisation de locaux communs) et l'amélioration des conditions d'exercice des missions et l'accès au service public pour les citoyens.

Ces objectifs se retrouvent également dans la démarche environnementale menée au travers de la remise totale aux normes en termes de confort et de réglementations thermiques, comprenant notamment l'installation de vitrages très performants,

l'isolation des murs et de la toiture et l'installation d'une chaufferie au bois. Le montant total de l'opération s'établit à 5,93 M€ TTC. La fin des travaux est prévue pour la fin du premier trimestre 2014.

La ville de Digne-les-Bains a souhaité s'engager, en partenariat avec les services de l'Etat, dans une réflexion permettant de faciliter le stationnement et l'accès à cette «cité administrative» par la réactivation d'une ligne de transport en commun vers ce site.



L'ancien hôpital de Digne-les-Bains © Préfecture des Alpes-de-Haute-Provence.



Centre administratif en cours de rénovation © Préfecture des Alpes-de-Haute-Provence.

Hautes-Alpes - La mutualisation des marchés : une opportunité pour les PME.

Le Préfet des Hautes-Alpes a réaffirmé, lors de la rencontre économique qui s'est tenue le 19 octobre 2012, l'attention de l'Etat à la dynamisation du tissu économique local.

La mise en place d'un accord-cadre relatif aux travaux d'entretien est l'occasion de montrer que la mutualisation des achats peut être une opportunité pour les PME.

Ce projet, outre les économies potentielles, vise à proposer des outils permettant de gérer de manière réactive l'entretien courant, via un marché à bon de commande, et pour les travaux plus importants, par la passation de marchés subséquents après remise en concurrence de trois prestataires pré-sélectionnés. Naturellement, il est orienté vers les entreprises locales. Le travail mené par un groupe interministériel a intégré la diversité des besoins rencontrés dans les bâtiments de l'Etat et s'est accompagné d'une large concertation avec les organisations professionnelles.

En particulier, une réunion de présentation du dispositif a réuni une cinquantaine de responsables de PME hautes-alpines en Préfecture le vendredi 23 novembre 2012. Les entrepreneurs présents ont montré leur intérêt pour le regroupement des commandes de l'Etat sur une logique de territoire et dans un dispositif qui offre de la visibilité sur 4 ans. Les échanges ont permis d'adapter le découpage géographique en deux zones et d'affiner l'allotissement technique pour l'adapter à la typologie des entreprises. Au final, 20 lots sont proposés. Pour chacun, trois entreprises seront retenues. De manière à compléter l'information diffusée par l'intermédiaire des organisations professionnelles, la publicité des marchés a été doublée dans la presse locale. Enfin, les documents de la consultation ont été simplifiés. La consultation est en cours. Le nombre de retraits de dossier montre une réelle mobilisation du tissu économique local.

Alpes-Maritimes - OPERATION « CADAM » : transformer un danger bâtimentaire en opportunité.

Le CADAM « Centre Administratif Départemental des Alpes-Maritimes » est la propriété du Conseil Général des Alpes-Maritimes. A l'entrée de Nice, dans la Plaine du Var, il regroupe une partie des services du Conseil Général et de l'Etat dans 80 000 m² de locaux sur une superficie d'environ 10 hectares. Des expertises sollicitées conjointement par le Conseil Général et l'Etat à l'été et à l'automne 2010 ont établi l'existence de désordres sérieux et généralisés sur certains bâtiments dits « bulles », et ont conclu à la présence d'un risque d'effondrement. Les travaux de confortement d'urgence ont été réalisés en avril et mai 2011, et les services évacués ont été relogés provisoirement, avant que les travaux de confortement pérenne soient menés de l'automne 2011 à mars 2012. Cela a été l'occasion de réaliser d'importants travaux de remise aux normes de l'ensemble des installations techniques (courant fort, courant faible, chauffage, ventilation, étanchéité des terrasses..) ainsi que des travaux indispensables de remise en propreté des locaux.

Dès la fin de ces travaux à l'automne 2012, les services de l'Etat ont pu se réinstaller. L'opération a été l'occasion non seulement de densifier les surfaces occupées par

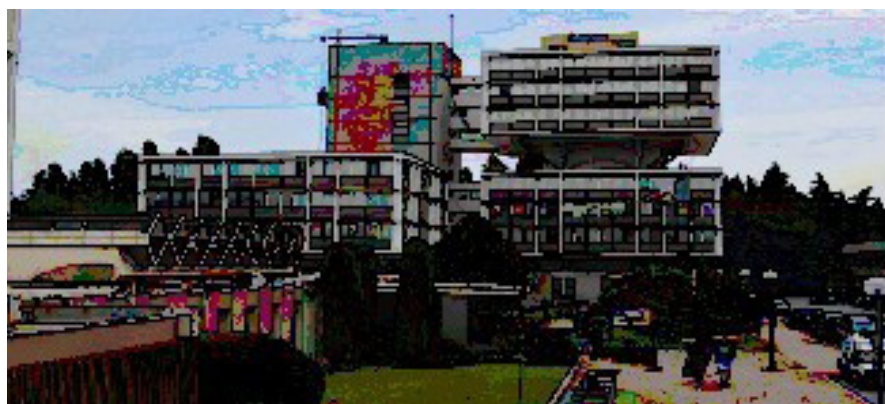
les services de l'Etat, mais également de « désimbriquer » les services de l'Etat et du Conseil Général. Désormais, le CADAM regroupe, outre les services de la Préfecture, les trois Directions Départementales Interministérielles, ainsi que la Délégation territoriale de l'agence régionale de santé (ARS) et la Délégation Côte d'Azur de la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale. Chacun de ces services dispose d'une zone d'activité cohérente, répartie par étage. Les locaux de l'ARS et de la DDCC ne sont plus imbriqués. La DDPP a quitté les deux sites éloignés qu'elle occupait jusque là pour un regroupement adapté à ses missions. Ainsi, l'opération CADAM, dans laquelle l'Etat a mobilisé 12 M€, a contribué à atteindre plus rapidement les objectifs de performance immobilière et de regroupement des services de l'Etat, énoncés dans le Schéma Pluriannuel de Stratégie Immobilière départemental à partir de 2009.

L'opération a également permis d'améliorer et de rationaliser le fonctionnement. Ainsi, le bureau du courrier mutualisé a été mis en place à compter du 2 janvier 2013 générant un gain financier du fait d'un point unique de réception et d'affranchissement du courrier.

Lire la suite

De même, la mutualisation des salles de réunion permet de proposer l'ensemble des salles de réunion sur le CADAM à l'ensemble des services de l'Etat. Le groupe de travail étudie la possibilité de mettre en place un portail commun de réservation. Un projet de charte de réservation et d'utilisation des salles de réunion est en cours d'établissement.

Enfin, un espace partagé d'archives est actuellement aménagé dans le sous-sol de bâtiments « bulles » réhabilités. La gestion de ce local de stockage mutualisé fera l'objet d'une convention d'utilisation, répartissant l'espace à partir des besoins comptabilisés, et définissant les règles d'utilisation et mettant en œuvre les règles de



Un des bâtiments « bulles » du centre administratif départemental de Nice © Préfecture des Alpes-Maritimes.

conservation des documents administratifs (accès, tris annuels afin de procéder à des destructions et à des versements aux archives départementales...).

Bouches-du-Rhône : « Une mutualisation qui roule ».

Dès 2002, la Direction Régionale de l'Équipement et la Direction départementale de l'équipement des Bouches-du-Rhône ont mis en place un parc commun de véhicules.

L'objectif était de réduire le nombre de véhicules et d'en minimiser les coûts de fonctionnement. Ce principe de mutualisation a été réaffirmé lors des réorganisations successives des services de l'État, avec la création de la Direction interdépartementale des routes méditerranéenne (DIRMED) en 2007, de la Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL) en 2009 et de la Direction départementale des territoires et de la mer (DDTM) en 2010.

Sur les 90 véhicules de services présents sur le site de Saint-Charles, un tiers est en pool accessible par les 600 agents des trois directions. Les véhicules dédiés à certains métiers comme la conservation des forêts, la protection de l'eau ou l'exploitation de la route restent gérés directement par les services.

Le fonctionnement du pool de véhicule repose sur un automate de gestion des clés. Chaque agent dispose d'un badge unique lui permettant d'accéder aux bâtiments, de pointer dans le dispositif de gestion du temps et de récupérer un véhicule préalablement réservé sur l'espace intranet dédié.

Le pôle supports intégrés, service de la DREAL mutualisé avec la DTTM et la DIRMED, gère les contrats d'entretien et d'assurance des véhicules. 2 agents du pôle ont pour mission de convoier les véhicules dans les centres agréés lors des visites d'entretien et de veiller à leur sécurité et à leur propreté.

Cette mutualisation du parc automobile constitue une gestion plus efficace et représente un gain important tant en termes humains que financiers.



Le parking de stationnement des véhicules du pool de véhicules commun à la DREAL, à la DIRMED et à la DDTM © DREAL.

Vaucluse - La mutualisation du traitement du courrier et du standard : organisation commune à la majorité des services de l'Etat.

La réorganisation territoriale des services de l'Etat au niveau local a constitué une opportunité pour mettre en place, depuis le 4 mai 2010, la mutualisation du traitement du courrier, organisation commune à la majorité des services de l'Etat dans le Vaucluse.

La réception, l'envoi et le tri du courrier « arrivée » et « départ » de la plupart des services de l'Etat sont centralisés en préfecture et traités par le bureau interministériel du courrier (BIC).

Deux circuits de navettes internes chaque matin et après-midi assurent l'acheminement, la collecte et la remise du courrier sur les sites de la Préfecture de Vaucluse, de la Cité administrative et de l'UT Direccte.

La mutualisation a donné lieu à une convention de service entre la préfecture de Vaucluse et les 11 services de l'Etat adhérents, actant les engagements pris pour mieux répondre aux attentes des utilisateurs. Cette mutualisation implique une contribution importante de la préfecture de Vaucluse, puisqu'elle apporte une grande partie des moyens et fait l'avance des coûts d'affranchissement pour les autres services de l'Etat avant remboursement via la procédure de rétablissement de crédits.

Cet effort a été consenti au regard des avantages de la démarche :

- le renforcement de l'image des services de l'Etat rassemblés sous l'autorité du Préfet matérialisée par une adresse postale unique et une charte partagée de présentation des documents;
- des économies d'échelle à travers la négociation de contrats uniques sur la base de volumes plus importants (contrat de collecte-remise avec la poste, location de machines à affranchir).

Les mêmes objectifs ont guidé la mise en place d'un standard commun à la Préfecture et à plusieurs des services de l'Etat. A ce jour l'autocommutateur téléphonique de la préfecture dessert par réseau, la DDPP, la DDCS ainsi que des services plus petits comme l'ONAC, l'OFII et le STAP.

Cette architecture matérielle permet la fédération des annuaires de tous ces services et autorise ainsi la réception des appels autour d'un numéro unique.

C'est également une importante source d'économie pour chaque entité connectée qui réduit par 3 le montant de ses factures (équipements – maintenances et consommation).

Var - Département pionnier de la mutualisation des systèmes d'information et de communication (SIC).

La réforme de l'administration territoriale de l'Etat engagée impacte l'organisation administrative départementale. Cette évolution impliquait d'adapter la structure « Systèmes d'Information et de Communication (SIC) » pour tenir compte de la départementalisation de l'organisation et de la recherche d'optimisation des procédures afin de les rendre plus efficaces et plus lisibles (mutualisation).

Cette expérimentation SIC, initialisée le 1er janvier 2010 par la préfecture du Var, a été reprise par la Direction Interministérielle des SIC (SGG-DISIC) pour être généralisée à l'échelle nationale.

Le périmètre d'intervention du SISIC – aujourd'hui dénommé Service Départemental Interministériel des SIC, comprend les DDI, les sous préfectures et

la préfecture. Concrètement, il s'agissait de créer une structure opérationnelle regroupant en son sein toutes les compétences SIC des institutions pré-RÉATE. L'effectif SIC de la préfecture qui comptait 5 agents a été porté à 18 agents pour l'ensemble du périmètre.

Garantir la continuité des liaisons gouvernementales.

Ce domaine est un segment de l'activité SIC en forte croissance. L'augmentation des gestions de crise, la multiplication des grands événements et des voyages officiels, la baisse de qualité de service offerte par les opérateurs de téléphonie sont autant de situations qui exigent une organisation optimisée. La constitution d'une structure unique de management SIC à l'échelle du département a permis d'atteindre la taille critique permettant de relever les enjeux de ce défi opérationnel.

Lire la suite

Administrer un Système d'Information unique des services de l'Etat.

La mutualisation de la fonction SIC vise à :

- garantir une offre de services efficiente ;
- centraliser les missions à fort niveau d'expertise (suppression des doublons, traitement des dossiers au bon niveau de taille critique, pour notamment réduire les coûts sans baisser la qualité et l'efficacité des prestations).

Elle a également permis des synergies prometteuses qui doivent se traduire à terme par une plus grande efficacité.

Départementalisation du pilotage opérationnel et de la fonction achats.

L'organisation départementale de la fonction SIC a permis d'harmoniser les outils de gestion et d'assistance au pilotage. Ainsi, l'outil de déclarations et de suivi des interventions, le logiciel de gestion en temps réel du parc informatique et celui de traitement des statistiques téléphoniques contribuent à la réduction des coûts et autorisent une plus forte traçabilité de l'action technique déployée par le SIDSIC. Parmi les leviers de réduction des coûts, celui de la départementalisation de la fonction « achats informatiques » donne dès à présent des résultats économiques remarquables.

Déployer une plateforme départementale sécurisée pour l'échange de données.

L'organisation nouvelle des services de l'Etat a rendu indispensable l'échange d'informations pour répondre aux attentes de coopérations transversales.

A cet effet, la direction centrale des SIC du ministère de l'intérieur a déployé une plate-forme d'échanges nommée « Trésor » qui permet depuis 2011 aux DDI, à la préfecture et aux sous-préfectures de bénéficier :

- du logiciel de gestion électronique de documents (GED), banque documentaire facilitant la recherche rapide de documents ou de correspondances ;
- de la mise en ligne de la revue de presse ;
- de l'accès aux espaces numériques ;
- des demandes d'intervention du SIDSIC ;
- du traitement du courrier réservé et des interventions.

Contrat de services : Garantir une qualité de service tenant compte de l'autonomie de gestion des directeurs et des chefs de service.

La départementalisation de la fonction informatique implique que la relation « prestataire de service – direction d'emploi » fasse l'objet d'une formalisation sous la forme d'un contrat de service. Ce contrat a pour objectifs de formaliser les attentes des directions utilisatrices et de définir, avec des indicateurs, le niveau de qualité des prestations offertes par le Service SIC. C'est un document unique applicable aux trois DDI qui précise les modalités de pilotage opérationnel du Système d'Information et de communication (SIC) départemental pour construire une vision unique et globale du Système d'Information (SI) à l'échelle du département. Un comité de pilotage présidé par le Secrétaire Général de la Préfecture s'assure de la mise en place des décisions et garantit un bon usage des ressources SIC.

Un bilan favorable.

Le bilan de près de deux années d'exercice met en exergue plusieurs éléments positifs :

- l'harmonisation du niveau des prestations a permis de corriger la situation initiale très hétérogène tant au niveau des équipements que du soutien technique ; cette tendance favorable encourage à poursuivre l'effort d'intégration déjà engagé ;
- cette nouvelle organisation a permis de mettre à la disposition de tous les agents un standard téléphonique professionnel ouvert 24h/24 samedi, dimanche et jours fériés compris ;
- la création du numéro téléphonique des services de l'Etat, a permis à la direction départementale de la protection des populations (DDPP) et la direction départementale de la cohésion sociale (DDCS), raccordées à l'installation départementale, de bénéficier d'une réduction de coût de l'ordre de 50% ;
- le déploiement de la plateforme «Trésor » a permis à tous les agents du périmètre Réate de bénéficier de services informatiques à forte valeur ajoutée et notamment la GED .

Pour l'avenir, l'enjeu est de construire un modèle administratif bénéficiant pleinement des nouvelles technologies.