



MONT-SAINT-MARTIN

Un audit pour améliorer les services rendus aux citoyens

Serge De Carli, maire de Mont-Saint-Martin, a souhaité une étude visant à rendre davantage performant le fonctionnement et les services de la mairie et du CCAS. Cette étude a été réalisée par Marie Brandebourger, conseillère en organisation au sein du Centre de gestion de Meurthe-et-Moselle.

Une étude visant à rendre le fonctionnement et les services de la mairie et du CCAS plus performants a été conduite sur la période de janvier à octobre 2021 en y associant les élus, la direction générale des services (DGS) et les instances de dialogue social de la ville.

Cet audit permet d'apporter une aide à la décision en matière de stratégie organisationnelle et des processus de travail. Les entretiens individuels et collectifs avec les agents ont offert la possibilité de prendre du recul et de s'interroger

sur leurs pratiques professionnelles. Le résultat de cette étude organisationnelle et GPEEC (Gestion prévisionnelle des effectifs, des emplois et des compétences) a été porté à leur connaissance (personnels de mairie, CCAS, services techniques, bibliothèque, Atsem, service jeunesse, etc.) lors de réunions à la salle Aimé-Césaire de Mont-Saint-Martin. Ils ont eu connaissance du détail de l'analyse du fonctionnement de leur organisation et son état des lieux. Une méthodologie d'accompagnement au changement leur a été également formulée.

Missions et chantiers à assurer

Trois enjeux principaux se sont dégagés. Adapter les services publics aux projets portés par l'équipe municipale et à l'évolution démographique de la ville ; anticiper les départs à la retraite et adapter la structure de l'emploi et les besoins en compétences pour préserver la qualité du service ; préserver



Marie Brandebourger, conseillère en organisation au sein du Centre de gestion de Meurthe-et-Moselle, est entourée de Patrice Marini et Jean-Luc Sacher, adjoints au maire, et d'Élise Augé, directrice générale des services de la ville. Photo RL

la santé et le bien-être au travail des agents de la ville et du CCAS (formation, parcours de compétences, suivi, évaluation, ambiance de travail, mobilité entre les services, etc.).

La transversalité de la communication est également un objectif majeur, qui appuiera davantage le fonctionnement général des servi-

ces en adéquation avec le projet municipal porté par les élus et les services envers les citoyens.

D'autre part, constatant que 58 % du personnel a plus de 50 ans, pour éviter « la perte du savoir-faire et des connaissances », une révision de la structure de l'emploi, de l'évolution des carrières et du parrainage sera entamée.

Une charte de gouvernance fixera le rôle des élus, de la DGS et accentuera l'implication des équipes de direction et des chefs de service dans un axe de travail stratégique avec une gestion journalière de l'organisation du travail.

Budget spécifique

Les besoins des services techniques seront redéfinis pour être en adéquation avec les missions et chantiers à assurer. Un budget sera dégagé pour améliorer les besoins de ce service, pour investir dans un équipement utile et fonctionnel, avec la mise en place également d'une procédure de gestion et d'utilisation du matériel et du charroi.

Cet audit a identifié différents axes prioritaires de maîtrise, de planification et d'objectivation des besoins. Leurs mises en place favoriseront le rôle de chaque agent dans sa mission et seront bénéfiques pour les services rendus à la collectivité au profit de chaque citoyen.