ENQUÊTE AU COEUR DE LA PRÉFECTURE DES HAUTS DE FRANCE

ciffop

UNIVERSITÉ PARIS II PANTHÉON-ASSAS

Immersion au cœur des métiers de la Préfecture.

Les évolutions de la Préfecture de demain entraînent un changement des métiers et des relations entre les usagers et l'Etat. Le jeudi 16 novembre, l'équipe d'investigation Mary Parker Folett, du CIFFOP : la grande École des métiers RH de l'Université Paris II a enquêté sur ce phénomène au sein de la Préfecture des Hauts de France. De la gestion à l'action dans le temps, 3 cycles principaux rythment l'action de la Préfecture : le long, le moyen et le court terme.

Le Préfet

Le Préfet, représentant de l'État, donne une vision, une direction, un engagement; il est un acteur et un ambassadeur essentiel du territoire. Ses vraies prérogatives sont celles de choisir, d'arbitrer et de décider. Les évolutions du métier de Préfet sont récurrentes ou cycliques. La sécurité est ainsi redevenue un sujet de premier ordre depuis les années 90'.

"Les agents accomplissent de véritables miracles tous les jours." (Préfet Lalande)

Le Long Terme

Le Secrétariat Général aux Affaires Régionales (SGAR), la burette d'huile des rouages de l'administration, est le phare qui éclaire l'avenir pour le service public du 21ème siècle.

"Kinésithérapeute des services de l'Etat", (Serge Bouffange, SGAR).

il permet le développement des territoires et la coordination de l'action publique. Il s'agit d'un pont tendu vers les autres pour une cohérence globale du développement.

Le Moyen Terme

Le Secrétaire Général, l'acteur de l'ombre garant de la continuité de l'Etat. Coordinateur des services de la préfecture, il veille à la mise en œuvre des orientations préfectorales. Au travers du PPNG (Pas de Panique Nous Gérons/ Plan Préfecture Nouvelle Génération), la révolution numérique est en marche et transforme les métiers et les relations des agents avec les usagers.

"Une révolution tranquille." (Mme Del Din, PPNG).

Un front office numérisé met en évidence une relation citoyen-État en pleine mutation. Quant au Bureau des relations avec les usagers, il se transforme pour passer de l'accueil à l'accompagnement du citoyen dans ses démarches afin de limiter l'impact de la fracture numérique qui touche toutes les générations.

Le Court Terme

La Direction du cabinet : des Hommes de l'urgence.

De la planification des crises à leur gestion, des visites protocolaires à la sécurité des concitoyens, le cabinet répond aux sollicitations de tous les acteurs de la région dans un contexte sécuritaire particulièrement sensible.

"S'adapter ou disparaître." (Philippe Malizard, Directeur de cabinet). Le COZ : un organe pro actif, outil de gestion des crises de basses à fortes intensités. Nous sommes face à une mue : "aujourd'hui l'état est devenu ingénieur et non plus opérateur, ce qui permet plus de rapidité dans l'exécution des opérations mais ce qui induit une forte communication entre l'Etat et ses opérateurs".

Les outils de communication permettent de valoriser les actions de l'Etat.

Immédiateté, réactivité, proximité (IRP) sont les maîtres mots qui guident leurs actions. Il s'agit de faciliter l'accès à l'information du citoyen et de se mettre à sa portée tout en donnant une image plus moderne et aussi relayer l'action de l'Etat par les moyens et canaux d'information adaptés.