

# L'enquête 2021 du Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale de l'Indre



Qualité de vie et des conditions  
de travail des secrétaires  
de Mairie de l'Indre

---



# Édito du président du Centre de Gestion



Le Centre de Gestion de l'Indre a conduit un état des lieux de l'organisation du travail des secrétaires de Mairie, des pratiques managériales dans leur collectivité et de leur qualité de vie au travail.

Cette démarche participe aux actions déployées en appui des communes rurales, et s'inscrit dans la logique de la réflexion nationale sur le métier de secrétaire de Mairie, dans la continuité de la démarche nationale de valorisation du métier de secrétaire de Mairie initié lors de la visite de Madame la Ministre de la Transformation et de la Fonction Publiques et de Monsieur le Secrétaire d'État chargé de la Ruralité à Villedieu-sur-Indre, le lundi 22 mars 2021.

Ce projet a également été conduit dans le cadre de la semaine de la Qualité de Vie au Travail. Notre regard sur le contexte dans lequel interviennent les secrétaires de Mairie, et plus largement la pratique, enseignent en effet combien les conditions de travail de ces agents peuvent être hétérogènes, alors même qu'ils et elles représentent un vecteur essentiel de la performance et de la qualité de vie au travail au sein de la collectivité.

La qualité de la coordination entre secrétaire de Mairie et Autorité Territoriale contribue dans une large mesure à la performance des activités de la collectivité.

La crise sanitaire aura une nouvelle fois montré au plus grand nombre le caractère essentiel des missions de proximité du monde territorial, et combien sa performance détermine la qualité de la vie quotidienne des usagers des services publics.

De façon très concrète, l'étude se veut un état des lieux mais également une base d'échanges entre les agents et les Maires avec la proposition de pistes de travail que chacun pourra s'approprier. Je souhaite que le Centre de Gestion participe ainsi à l'amélioration de la qualité de vie au travail des secrétaires de Mairie du territoire.

## Xavier ELBAZ

Président du Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale de l'Indre  
Maire de Villedieu sur Indre.

## L'enquête en chiffres clefs

Les résultats présentés dans ce document sont le résultat d'une **enquête réalisée en ligne entre le 18 juin et le 6 juillet 2021** auprès de 226 secrétaires de Mairie de collectivités territoriales de l'Indre. Les résultats portent sur l'analyse de 152 réponses, soit 67,2% des répondants.

Les éléments présentés dans ce document constituent une synthèse des résultats obtenus. Les résultats complets peuvent être obtenus auprès du Pôle Santé-Prévention du Centre de Gestion de l'Indre.

Enquête réalisée par le Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale de l'Indre en partenariat avec le Département Collectivités Locales de Diot-Siaci et son partenaire expert, le cabinet Caracal Stratégies.

# Les pratiques managériales de votre commune

## 1 Des rôles bien définis, des organisations à formaliser

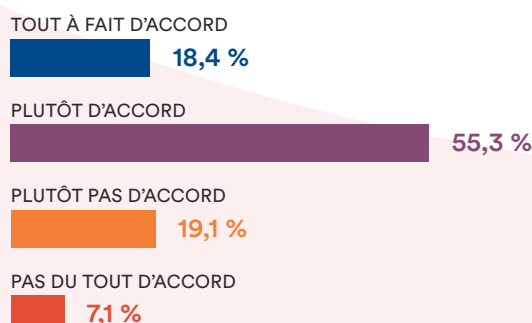
Dans les collectivités de l'Indre, si la répartition des responsabilités semble claire en pratique, celle-ci n'est pas formalisée ni portée par des outils partagés.

- 73,7% des répondants estiment que la répartition des responsabilités avec les Elus est claire ;
- Chaque agent dispose d'une fiche de poste actualisée dans deux tiers des collectivités ;
- L'encadrement quotidien des agents de la commune est très majoritairement assuré par les Elus (dans près de 9 collectivités sur 10), par les secrétaires de Mairie dans près de la moitié des collectivités ;
- Plus de 6 collectivités sur 10 ne disposent pas d'un organigramme des services tenus à jour, plus de 4 sur 10 dans les collectivités de 11 à 30 agents ;
- Plus de trois secrétaires de Mairie sur quatre estiment que leurs missions et tâches sont clairement définies ;
- Trois secrétaires de Mairie sur dix estiment ne pas connaître leurs responsabilités en matière de management hiérarchique des équipes.

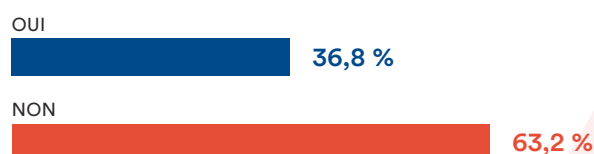
### Le regard du Centre de Gestion

Les enjeux d'organisation des services ne concernent pas que les collectivités de taille importante. Dès lors que plusieurs agents sont employés, définir les rôles de chacun dans des fiches de postes et partager un organigramme clair sont essentiels pour éviter les conflits et prévenir la survenance de risques psychosociaux, notamment au sein des collectivités ayant récemment fait l'objet de regroupements de services (Communautés de communes, communes nouvelles par exemple).

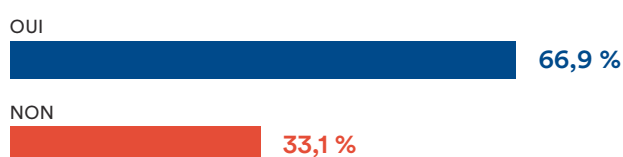
### 102 La répartition des responsabilités entre les Elus et vous-même est claire



### 105 Votre commune dispose d'un organigramme des services tenu à jour



### 106 Chaque agent de la commune dispose d'une fiche de poste actualisée précisant ses missions, son rattachement hiérarchique



*Fiche de poste pour chacun, évaluation annuelle oui mais si les remarques/problèmes et difficultés ne sont pas suivis d'actions correctives, les évaluations sont inutiles*

## 2 Les réunions de service, appréciées mais encore trop peu organisées

Peu sont les collectivités qui organisent des réunions de service, mais celles qui le font le mettent en œuvre de manière complète, sans que pour autant cela soit formalisé.

- Dans 7 collectivités sur 10, des points de coordination entre le Maire et le/la secrétaire de Mairie sont organisés chaque semaine ou selon les besoins. Dans une collectivité sur cinq toutefois, aucun point de coordination n'est organisé ;
- Dans plus de 7 collectivités sur 10, le/la secrétaire de Mairie assiste au Conseil Municipal, son expertise y est sollicitée dans 80% des cas ;
- Seule une collectivité de l'Indre sur quatre organise des réunions de service : ces réunions abordent la vie de la commune, assurent le suivi des actions, font remonter des informations aux Elus, assurent le suivi des projets, sans le plus souvent faire l'objet d'un formalisme particulier (pas d'ordre du jour, peu de comptes-rendus). Elles sont le plus souvent animées par le Maire ;

### Le regard du Centre de Gestion

L'organisation formelle d'espaces d'échanges est essentielle pour assurer la bonne communication entre Elus et secrétaires de Mairie. Les échanges quotidiens informels, au fil de l'eau, ne remplacent pas les points réguliers, préparés, dotés d'un ordre du jour si besoin et suivi d'un relevé de décisions qui peut être très simple mais permet le bon suivi des actions, essentiels pour le bon pilotage des activités de la collectivité.

### 110 Des réunions de service sont organisées dans votre commune

OUI, SELON UN RYTHME DÉFINI

 3,5 %

OUI, PONCTUELLEMENT SELON LE BESOIN

 21,3 %

NON

 75,2 %

### 112 Ces réunions sont suivies d'un compte-rendu diffusé

OUI

 20,0 %

NON

 80,0 %



*(Les réunions de service)*

*Elles seraient peut-être nécessaires pour connaître les projets des Elus et savoir les mettre en place (agent technique ou subventions) pour mieux une meilleure organisation de notre travail au quotidien*

### 3 Des modes opératoires à davantage formaliser, pour mieux assurer la qualité de service au citoyen

Des fonctionnements très majoritairement fondés sur des « manières de faire » non formalisées, qui peuvent entraver la continuité du service en cas d'absence, ou à l'arrivée d'un nouvel agent dans la collectivité.

- Dans une collectivité sur deux, les procédures et modes opératoires de la commune ne sont pas formalisés. Ils le sont partiellement dans près d'une commune sur quatre ;
- Dans plus d'une commune sur deux, en cas d'absence, les remplacements ne sont pas organisés pour assurer la continuité de l'activité ;
- L'immense majorité des collectivités du département ne dispose pas d'un Plan de Continuité d'Activité ou de Reprise d'Activité.

#### Le regard du Centre de Gestion

Mener un travail de formalisation des modes opératoires essentiels au bon fonctionnement de la collectivité permet notamment d'améliorer la continuité d'activité des services en cas d'absence, de mettre en place des binômes, de faciliter l'intégration et la formation de nouveaux agents et également des nouveaux Elus. C'est également l'opportunité de conduire des travaux collaboratifs, d'échanger sur les modalités de réalisation du travail, de confronter les habitudes et les pratiques et de prendre du recul sur l'activité.

#### 125 Les procédures, modes opératoires essentiels à la vie de la commune

SONT FORMALISÉS ET RÉGULIÈREMENT ACTUALISÉS

 7,1 %

SONT PARTIELLEMENT FORMALISÉS

 23,4 %

NE SONT PAS FORMALISÉS

 50,4 %

JE NE SAIS PAS

 19,1 %



*La commune étant petite, l'organisation et les documents n'ont jamais été vraiment mis à jour ; maintenant, je me retrouve un peu dépassée étant également nouvelle sur ce poste.*

#### 126 En cas d'absence au travail, les remplacements sont organisés pour garantir la continuité de l'activité

OUI

 41,8 %

NON

 53,2 %

JE NE SAIS PAS

 5,0 %

## 4 L'attente d'une meilleure organisation du développement des compétences

La structuration du développement des compétences, attendue par les secrétaires de Mairie, pour eux comme pour les agents placés sous leur responsabilité et pour les Elus.

- Dans 9 collectivités sur 10, chaque agent bénéficie d'une évaluation annuelle ;
- 8 collectivités sur 10 ne disposent pas d'un plan de formation des agents ;
- 85% des secrétaires de Mairie disposent des compétences nécessaires pour accomplir leurs activités de manière satisfaisante, s'estiment correctement formés aux outils informatiques, et avoir, pour 80% d'entre eux, la possibilité de développer leurs compétences professionnelles.

### Le regard du Centre de Gestion

La mise en œuvre de l'évaluation annuelle doit savoir dépasser l'obligation légale pour devenir un outil de progrès individuel et collectif. Remettre en question ses connaissances en partant sur des formations théoriques, c'est l'occasion de compléter ses acquis ! Attention à ne pas limiter sa formation aux logiciels professionnels qui ne sont que des outils : le CNFPT propose des formations, concrètes et souvent de proximité, fondamentales pour acquérir des compétences. Ce moment d'échanges peut aussi permettre de mener une réflexion apaisée en dehors d'un contexte de situation de travail et de gestion du quotidien.



### La vision d'Elodie COMBLET, responsable du Pôle Santé-Prévention au sein du Centre de Gestion de l'Indre :

« Après près de 10 années d'expérience dans le monde de la santé au travail et du maintien dans l'emploi, le constat est toujours le même : travailler dans de bonnes conditions est l'une des premières exigences des collaborateurs d'une organisation quelle

qu'elle soit. Chacun a besoin de trouver du sens dans son quotidien et dans son activité professionnelle. Cela est encore plus vrai avec la crise sanitaire que nous traversons depuis plus de deux ans et les résultats de notre enquête valident cet état de faits.

De leur côté, les collectivités ont également la responsabilité de mettre en adéquation valeurs et « performances » afin de garantir un service rendu pertinent et de qualité. Les récentes études le démontrent : la performance d'une activité passe inexorablement par le bien-être des agents au travail. Ainsi, et afin de guider au mieux les collectivités dans leurs démarches favorisant la qualité de vie et des conditions de travail des acteurs centraux des collectivités que sont les secrétaires de Mairie, il nous est paru logique de partir d'un constat de terrain, émanant des acteurs concernés.

Charge à chacun des acteurs de tirer parti des conclusions de cette enquête, qui ont certainement (et malheureusement) été ternies par la crise sanitaire actuelle... »

### 108 Chaque agent de la commune bénéficie d'une évaluation annuelle



### 107 Votre commune dispose d'un plan de formation des agents et en assure le suivi



Certains agents refusent les formations (perte de temps ou trop éloignées). Les évaluations annuelles ne sont pas forcément suivies d'effets.

# Les relations au travail

## 1 Des relations saines et de confiance entre les Elus et les agents

La qualité de la relation entre les secrétaires de Mairie et leurs Elu(e)s constitue un atout majeur pour les communes de l'Indre.

- Près de 9 secrétaires de Mairie sur 10 estiment pouvoir échanger facilement ou très facilement avec le Maire, et le cas échéant lui exprimer librement une opinion, une difficulté dans leur travail facilement ou très facilement dans plus de 8 situations sur 10 ;
- Celui-ci tient compte des avis des secrétaires de Mairie dans ses prises de décision dans plus d'un cas sur deux, et les informe de ses décisions tout le temps ou la plupart du temps dans les trois quarts des situations ;
- Plus de 7 secrétaires de Mairie sur 10 estiment pouvoir compter sur le soutien décisionnel du Maire en cas de difficulté ;
- Plus d'un secrétaire de Mairie sur deux estiment ne jamais vivre de tensions avec les Elus et le conseil municipal ;
- Dans près de deux collectivités sur trois, le Maire reconnaît et valorise la

qualité du travail des secrétaires de Mairie tout le temps ou souvent ;

- Dans plus de 8 collectivités sur 10, les collègues témoignent du soutien à leur secrétaire de Mairie et travaillent dans une bonne interaction ;
- Plus de huit secrétaires de Mairie estiment que leurs relations de travail avec le Centre de Gestion de l'Indre sont efficaces ;
- Dans quatre collectivités sur 10, les

secrétaires de Mairie reçoivent de ordres émanant de plusieurs Elus, situation dans laquelle les ordres peuvent être contradictoires dans près d'un tiers des situations ;

- En cas de difficulté ou d'absence d'outils, huit secrétaires de Mairie sur dix savent à qui s'adresser. Plus de neuf sur dix estiment que le dialogue est facile avec les Elus si une erreur est commise.

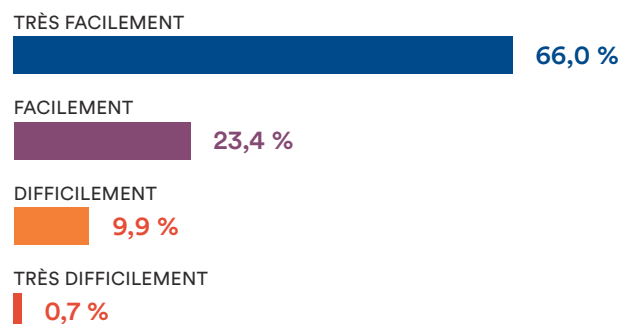
### Le regard du Centre de Gestion

Fonder la relation élu(e)/secrétaire de Mairie sur des principes de confiance, d'autonomie, de reconnaissance du droit à l'erreur est une condition première du bon fonctionnement des services. Suite à un changement de Maire, il faut que les Elus recréent le binôme avec leur secrétaire de Mairie afin de définir le rôle de chacun pour éviter les incompréhensions.

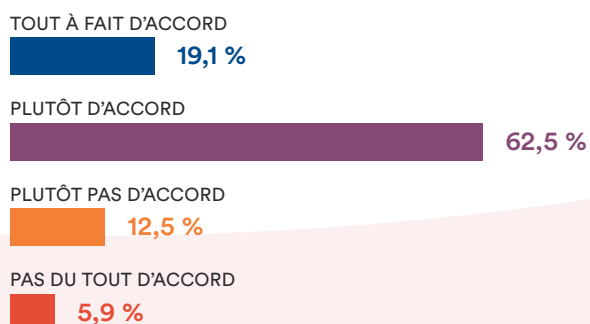


*Faire prendre conscience aux Elus de la complexité du métier et des nombreuses tâches qui incombent aux secrétaires et que si on leur dit des choses ce n'est pas pour embêter mais pour leur éviter des procédures [...]*

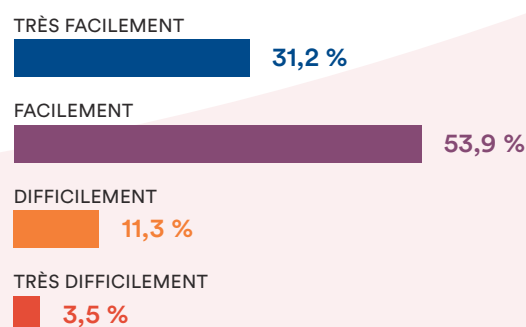
### 202 Vous pouvez échanger avec le Maire



### 211 Au quotidien, les collègues vous témoignent du soutien



### 209 Vous pouvez exprimer librement une opinion, une difficulté au sujet de votre travail avec le Maire et le Conseil Municipal





## 2 L'attente forte d'échanges professionnels mieux organisés

- Trois-quarts des secrétaires de Mairie déclarent ne faire partie d'aucun réseau professionnel, et en éprouvent le besoin dans l'immense majorité des cas. Pour autant, ils ont l'occasion d'échanger régulièrement avec d'autres collectivités sur leurs pratiques professionnelles.

### 213 Vous faites partie d'un ou plusieurs réseaux professionnels (associations fédérations, unions...)



### 214 Vous en éprouvez le besoin



#### Le regard du Centre de Gestion

Le réseau des secrétaires de Mairie peut être plus facile à impulser avec des collègues de proximité, par exemple à l'échelle des CDC. Dans l'Indre, l'Amicale des administratifs territoriaux de l'Indre (ADATI) présidée par Laurence Georges, secrétaire de Mairie à Montgivray, existe également depuis 40 ans et peut être un moyen de connaître des collègues.

## 3 Le souhait d'une plus grande proximité avec les services du Centre de Gestion

Attachées à la qualité des services du Centre de Gestion, les collectivités en attendent davantage d'aide et de soutien au quotidien.

- Plus de 81% des secrétaires de Mairie estiment que les relations de travail avec le Centre de Gestion sont efficaces ;

Le contexte COVID a nécessairement entravé la capacité à se rencontrer au cours des derniers mois.

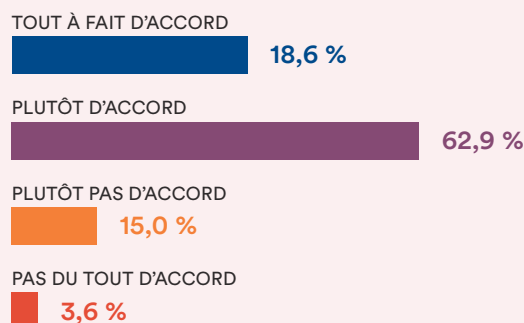


*Il est important de conserver le service de conseil en direct par téléphone. Il est plus facile d'expliquer verbalement une situation compliquée, la demande par mail vient après.*

#### Le regard du Centre de Gestion

La crise sanitaire actuelle n'a pas favorisé la proximité et les échanges en présentiel. La réorganisation des services du Centre de Gestion et les nouveaux recrutements ont également nécessité un temps d'adaptation. Toutefois, les retours des secrétaires de Mairie ont été entendus ! Avec l'apaisement de la crise sanitaire que nous traversons, le Centre de Gestion a d'abord remis en place les Rencontres Territoriales sur la fin d'année 2021 et a relancé ensuite des actions en proximité des communes et accroître la disponibilité de ses services à destination des secrétaires de Mairie.

### 216 Vos relations de travail avec le Centre de gestion sont efficaces



# Vos conditions de travail au quotidien

## 1 Le sens du travail, premier vecteur de l'engagement des secrétaires de Mairie

Le sens, l'utilité du travail, l'autonomie figurent parmi les premiers éléments de motivation des secrétaires de Mairie de l'Indre.

- Trois secrétaires de Mairie sur quatre sont confiants quant à leur avenir au sein de leur commune ;
- 95% des secrétaires de Mairie estiment exercer un travail qui a du sens. Plus de 9 répondants sur 10 ne rencontrent pas de décisions ou de pratiques allant à l'encontre de leurs valeurs ;
- Plus de trois secrétaires de Mairie sur quatre s'estiment bien informés des évolutions auxquelles doit faire face leur commune ;
- 95% des secrétaires de Mairie estiment disposer d'une autonomie suffisante dans leur travail. L'autonomie, la nature des tâches accomplies, les relations avec les Elus figurent parmi leurs premiers facteurs de motivation ;

### Le regard du Centre de Gestion

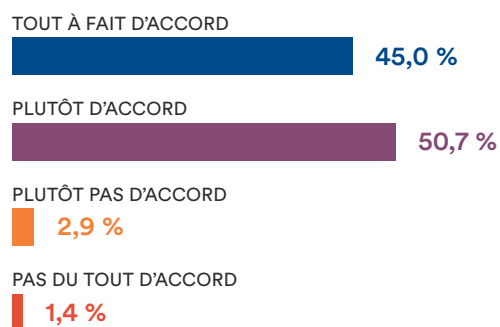
Pour tous les agents, le sens du travail constitue l'un des piliers de l'engagement et de la qualité de vie au travail : il est essentiel pour les secrétaires de Mairie ! Le sens du travail ne va toutefois pas de soi : il se construit au quotidien au fil de la coordination entre Elus et secrétaire de mairie, du partage des informations, de l'explication par l'autorité territoriale des décisions et arbitrages formulés, notamment, qui doivent permettre aux secrétaires de Mairie de comprendre et s'adapter aux choix effectués par les décideurs locaux.



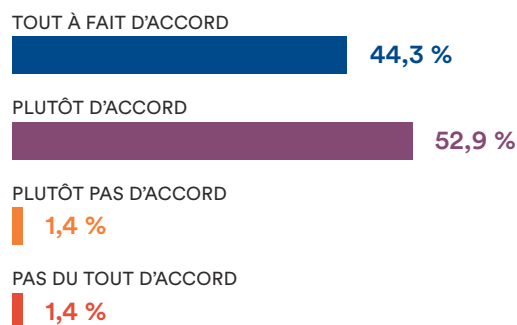
#### La vision d'Elyne GILLES, psychologue du travail au sein du Centre de Gestion de l'Indre :

« Il nous semblait essentiel d'engager une enquête sur le poste de secrétaire de Mairie, central au sein des collectivités. Interface entre les Elus, les agents et les administrés, les missions exercées nécessitent une forte polyvalence. Confrontés à de multiples facteurs de risques psychosociaux et d'une verbalisation plus importante de mal-être au travail sur ces deux dernières années, un accompagnement des secrétaires de Mairie se montre nécessaire. L'enquête nous a permis de dégager des pistes de réflexions sur différentes actions de prévention (par exemple, le développement du réseau des secrétaires de Mairie) qui pourront prendre forme à travers la réalisation d'ateliers et de groupes de travail organisés notamment par le Centre de Gestion ».

### 309 Vous exercez un travail qui a du sens pour vous



### 309 Vous disposez d'une autonomie suffisante dans votre travail

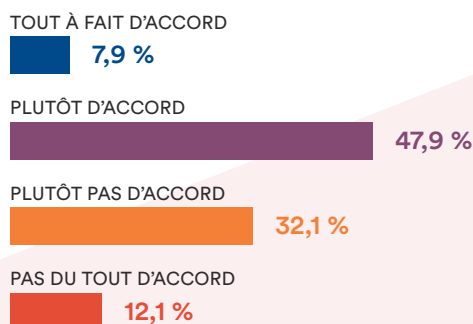


## 2 Charge de travail importante et interruptions fréquentes, deux caractéristiques des conditions de travail des secrétaires de Mairie de l'Indre

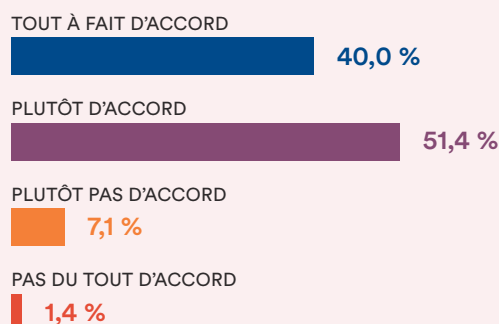
La capacité à organiser son travail, à prendre en charge l'ensemble des tâches tout en demeurant disponible pour les agents, les usagers, les Elus, constitue un enjeu caractéristique des activités des secrétaires de Mairie de l'Indre.

- Quatre secrétaires de Mairie sur dix estiment ne pas disposer du temps nécessaire pour effectuer leur travail ;
- Quatre secrétaires de Mairie sur dix estiment être stressés à cause de leur travail, essentiellement pour des questions de charge de travail ;
- Sur l'évolution des conditions de travail, quatre répondants sur dix estiment qu'elles sont demeurées inchangées, un tiers des répondants qu'elle se seraient dégradées ;
- Plus de neuf secrétaires de Mairie sur dix estiment subir de nombreuses interruptions dans la réalisation de leurs tâches de travail. Un sur trois estime être dérangé en dehors des horaires de bureau pour des enjeux professionnels ;
- En cas de difficulté, c'est vers le secrétaire de Mairie se tournent en premier les agents.

### 302 Vous disposez du temps nécessaire pour effectuer votre travail



### 326 Vous subissez de nombreuses interruptions dans la réalisation de vos tâches de travail



### Le regard du Centre de Gestion

La nature des tâches exercées induit des interruptions fréquentes dans l'activité des secrétaires de Mairie. Pour autant, ces interruptions ne doivent pas être la conséquence des retards ou du déficit d'organisation des collègues de travail.

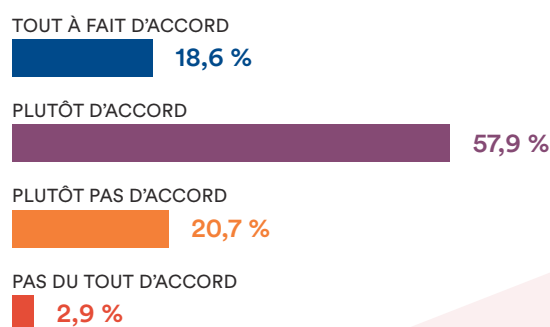
Face au besoin d'être en capacité de se montrer tout à la fois pleinement disponibles pour les usagers aux heures d'ouverture de la Mairie, et d'instruire des dossiers complexes demandant une concentration suffisante, la « bonne pratique » de certains secrétaires de Mairie consiste à réserver une part de leur temps de travail au travail de fond, en aménageant les heures d'ouverture au public. Une démarche qui peut se révéler « gagnant-gagnant », pour la vie de la commune, pour les usagers.

### 3 L'équilibre vie privée – vie professionnelle en question

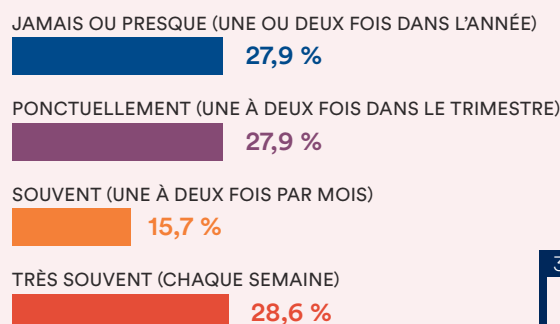
Les exigences du travail de secrétaire de Mairie positionnent la question du respect des équilibres entre l'exercice l'activité professionnelle et les temps de la vie privée, au cœur de leurs enjeux de qualité de vie au travail.

- Plus de trois secrétaires de Mairie sur quatre estiment pouvoir bien concilier leurs vies professionnelle et personnelle par l'organisation de leur temps de travail. Neuf d'entre eux sur dix peuvent prendre leurs congés et repos à des moments qui leur conviennent ;
- Plus de 43% des répondants se sentent contraints de travailler sur des dossiers en dehors des horaires de travail pour mieux absorber leur charge de travail , et se sentent contraints de consulter leur messagerie électronique professionnelle ;
- Deux secrétaires de Mairie sur trois pensent tout le temps ou souvent au travail de manière soutenue lorsqu'ils sont à domicile ;
- Seul un quart des répondants souhaiterait pouvoir exercer tout ou partie de ses activités en télétravail.

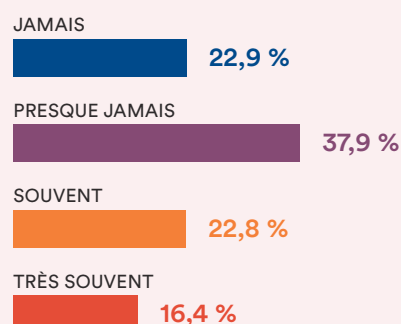
#### 311 L'organisation du temps de travail vous permet de bien concilier votre vie personnelle et votre vie professionnelle



#### 317 Pour mieux absorber votre charge de travail, en dehors de vos horaires de travail vous vous sentez contraint(e) de travailler sur des dossiers



#### 318 Pour mieux absorber votre charge de travail, en dehors de vos horaires de travail vous vous sentez contraint(e) de consulter votre messagerie électronique professionnelle



#### Le regard du Centre de Gestion

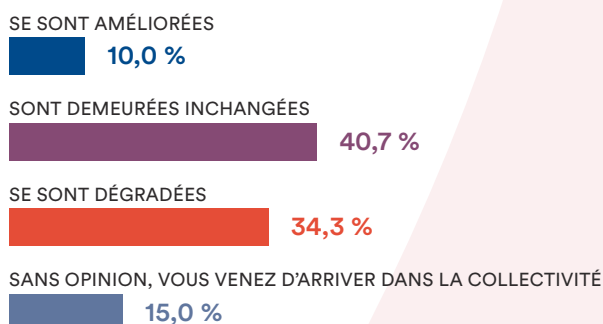
Les secrétaires de Mairie sont soumis à des exigences de travail importantes au quotidien. Sur le temps long, construire et maintenir les conditions de l'équilibre vie privée – vie professionnelle est essentiel pour prévenir l'épuisement professionnel et assurer des temps de déconnexion suffisants. Un échange est à construire avec le maire pour organiser la déconnexion afin d'être plus efficace au travail.

## 4 Les conditions de travail et la qualité de vie au travail, des enjeux à organiser

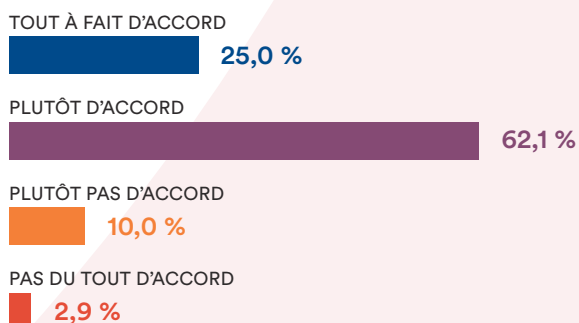
Si les conditions de travail sont satisfaisantes pour les secrétaires de Mairie, la gestion de la qualité de vie au travail et de la santé-sécurité au travail demeure un enjeu de management à construire pour les collectivités.

- 95% des collectivités adhèrent à un service de médecine professionnelle et préventive, dont les avis sont suivis six fois sur 10 ;
- Dans plus d'une collectivité de l'Indre sur deux, le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels n'existe pas, dans un quart des collectivités il a été réalisé sans être réactualisé ;
- Dans près de deux collectivités sur trois, aucun moment de convivialité n'est organisé ;
- Plus de deux collectivités sur trois estiment ne pas mettre en place d'actions spécifiquement dédiées à la qualité de vie au travail des agents : les relations au travail, le climat social, l'organisation et le sens du travail figurent parmi les domaines d'action prioritaires selon les répondants ;
- Près de neuf secrétaires de Mairie sur dix estiment que les locaux sont bien adaptés au bon fonctionnement de la commune, et travailler dans de bonnes conditions d'hygiène et sécurité.

### 324 Depuis quelques années, vos conditions de travail



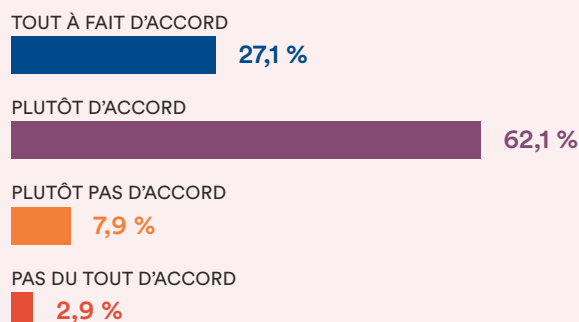
### 312 Les locaux sont adaptés au bon fonctionnement de la commune



### Le regard du Centre de Gestion

L'importance des « moments de convivialité » (Cérémonie des vœux, galette des rois...) n'est pas à négliger : ces temps collectifs sont essentiels pour entretenir la motivation, le sens et la reconnaissance du travail, l'engagement individuel et collectif des agents de la collectivité. Les « moments de convivialité », ce n'est pas du temps de perdu !

### 313 Vous travaillez dans de bonnes conditions d'hygiène et de sécurité



*Pour ce qui est des réunions, trop en faire serait chronophage dans une petite structure. Mais parfois, se réunir en convivial permet de resserrer les liens et de maintenir l'unité de l'équipe. Une équipe motivée est plus efficace.*

# Les axes de progrès vus par les secrétaires de Mairie

## 1 Un besoin d'une meilleure reconnaissance du métier : aux yeux des Elus, des usagers



*Dans nos communes rurales nous n'avons pas assez de temps pour tout ce que nous avons à gérer, la jurisprudence qui génère de plus en plus de documents. Le salaire de base n'est pas du tout motivant, les primes qui ne sont pas prises en compte pour le calcul de la retraite. Pour bien gérer nos dossiers il nous faut faire beaucoup plus que 35 heures et gérer certains dossiers sur notre temps de vie familiale, et nous manquons de temps pour partir en formation. Et surtout comment on est considéré par les administrés, pour eux une secrétaire de maire c'est une personne qui attend derrière son bureau. Les administrés qui deviennent agressifs. Je travaille en collectivité depuis mai 2000 et je peux vous dire que le métier de secrétaire de Mairie s'est beaucoup dégradé.*



*Nous sommes de vrais « couteaux suisses » dit-on ! C'est effectivement la réalité. Il faut que nous fassions face à tout, dans tous les domaines (État-civil, finances, urbanisme, élections etc.) chaque jour. Les administrés sont de plus en plus exigeants. La dématérialisation n'arrange rien pour nous, au contraire. Bref, il faut être motivée, autonome, positive pour tenir le coup chaque jour sinon c'est le stress et le burn-out qui nous guettent.*

## 2 L'attente de formations professionnalisantes afin de prendre en compte les évolutions du métier, pour les secrétaires de Mairie comme pour les Elus



*Après plus de 25 ans de travail à l'accueil d'une mairie de 500 habitants, j'ai pu constater l'évolution de notre fonction et aussi les demandes des administrés. Les tâches quotidiennes aussi ! L'assistantat aux administrés est essentiel ! De plus en plus de problèmes sociaux, on devient assistante sociale et un peu psychologue.*

## 3 Le besoin d'accompagner les transformations du travail, pour que la numérisation et la dématérialisation des actes ne se traduisent pas par une perte de sens et une dégradation des conditions de travail



*Les secrétaires de Mairie sont le premier point d'entrée du Service public, tout ne se solutionne pas sur les sites internet qui ont fleuri ces 5 dernières années. L'évolution de notre travail s'est accélérée avec l'arrivée de nouvelles procédures dont la mise en place a été parfois trop rapide et les aboutissements et subtilités peu expliqués.*



*Nouvelles réglementations très nombreuses et dans des domaines variés que l'on doit mettre en pratique dans des délais courts. La « simplification administrative » que l'on nous annonce est jugée par tous plus contraignante et il faut davantage de temps pour gérer les dossiers. Dans les collectivités rurales, le secrétaire de Mairie est seul pour gérer l'ensemble des services : comptabilité, payes, budgets, état civil, voirie, cimetière, personnel communal, élections, service des eaux, assainissement, etc.*

# En synthèse – le Mot de la Direction Générale du Centre de Gestion

Cheilles ouvrières du service public de proximité, les secrétaires de Mairie ont vécu en quelques décennies la mutation de l'organisation administrative territoriale, de ses compétences et de ses moyens technologiques et financiers.

Impliqués sur leur territoire, les secrétaires de Mairie peuvent vivre tous les 6 ans un changement de gouvernance qui peut impliquer, statut et démocratie obligent, une adaptation de leur organisation et un nouveau sens à trouver dans leurs missions.

Avec un âge moyen de près de 50 ans, le vivier des secrétaires de Mairie va fortement se renouveler dans les années à venir et il faut dès à présent penser à l'attractivité du métier. À l'échelle nationale, le message a été entendu et les premières mesures sont annoncées : revalorisation de la dénomination, augmentation de la NBI à 30 points, formation, etc.

À l'échelle de l'Indre, l'enquête menée par le Centre de Gestion avec les services de Siaci-Saint-Honoré, Groupe Diot-Siaci, et Caracal Stratégies illustre, et c'est heureux, la qualité relationnelle qui est le plus souvent l'apanage du binôme Maire/Secrétaire.

L'enjeu aujourd'hui est de capitaliser sur cet atout pour améliorer le quotidien et pour que chacun des acteurs, Maire et secrétaire de Mairie, prennent sa part dans l'évolution des pratiques.

Parce que l'organisation du travail et le management ne sont pas le marqueur des collectivités importantes, il faut construire des règles collectives de fonctionnement de la Mairie, en ayant conscience que le temps de travail du secrétaire de Mairie n'est pas que le temps d'ouverture de la Mairie.

Parce que sortir de la surcharge de travail, cela peut être mobiliser, en réflexion puis en action, les acteurs intercommunaux, les partenaires institutionnels et les réseaux professionnels.

Parce que se former est un atout d'abord pour les usagers, les autorités territoriales doivent inciter les secrétaires à bénéficier de l'offre de formation du CNFPT qui sait s'adapter au besoin local. Conscient des besoins en formation professionnalisante et diplômante, le Centre de Gestion s'engage quant à lui en ce sens en faveur des futurs agents territoriaux, d'une part avec le GRETA qui forme une douzaine de personnes au métier de secrétaire de Mairie chaque année et, d'autre part, à travers un nouveau partenariat dès la rentrée 2022/2023 avec l'université d'Orléans et le Centre d'Enseignement Supérieur de Châteauroux pour la mise en place d'un diplôme universitaire « Collectivités Territoriales ».

Engagé auprès des collectivités et établissements publics pour les aider au quotidien, le Centre de Gestion continuera à adapter son fonctionnement pour répondre aux besoins mis en évidence par cette enquête, mettant son expertise au service des affiliés et de leurs agents.



**Sylvie DELORT**

Directrice générale du Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale de l'Indre.

## **Centre de Gestion de la Fonction Publique de l'Indre**

21 rue Bourdillon

36000 CHATEAUROUX

Tél. : 02 54 34 18 20

Fax. : 02 54 22 97 42

Courriel : [cdgindre@cdg36.fr](mailto:cdgindre@cdg36.fr)