

SIGI : un plan de redressement se dessine à la suite des conclusions des trois rapports d'experts

Ce mardi 21 mars, les résultats des trois rapports d'experts qui ont été présentés pour évaluer la gestion du personnel, la gestion financière et la satisfaction des clients, entamés au sein du SIGI en juillet 2022. Ils ont fait ressortir une panoplie de mesures d'améliorations, posant les bases d'un plan de redressement d'ici 2028 en vue de stabiliser, de construire et de pérenniser l'institution.

En juillet 2022, le Comité du SIGI, composé de 47 délégués issus des communes-membres, a mis en place un groupe de travail chargé de mener un processus d'analyses portant sur le climat social et la gestion du personnel et les reproches d'harcèlement, sur la gestion financière et le contrôle du dispositif de prévention de fraudes ainsi que sur la gestion de la relation et satisfaction des clients. Mardi 21 mars, le Comité du SIGI s'est réuni à Contern pour prendre connaissance des résultats des trois rapports effectués par trois bureaux indépendants, spécialisés dans les domaines précités.

Une analyse en trois actes qui apporte de la transparence et de l'humilité

Les rapports ont révélé des faiblesses intrinsèques en relation avec la gestion du personnel, avec la transparence du contrôle financier et avec la confiance des communes-membres envers l'institution, tout en fournissant aux membres du SIGI des recommandations concrètes pour formuler un plan de redressement dans les mois et années à venir, en vue de créer une base solide pour la pérennisation du SIGI.

- **Climat social et gestion du personnel** : un manque de confiance au niveau du personnel exprimé en large partie par l'enquête du climat social, résultant a priori d'un acte manqué de la gestion des ressources humaines et de manquements au niveau des procédures d'encadrement du personnel, ont été mises en évidence.
- **Gestion financières et prévention des fraudes** : bien que le rapport n'identifie pas d'éléments laissant à penser que la gestion financière présente des illégalités, les consultants ont identifié une série de mesures destinées à améliorer la transparence de la gestion financière et comptable envers le Bureau et le Comité, parmi lesquelles figure en premier lieu l'implémentation complète d'une comptabilité analytique, permettant de mieux gérer certaines dépenses dans une optique de contrôler davantage l'évolution des cotisations.
- **Gestion relation et satisfaction client** : le rapport a mis en relief que la majorité des clients (communes-membres et syndicats communaux) a renseigné que le spectre de solutions proposées n'est pas en adéquation avec leurs besoins très divers. L'enquête à grande échelle révèle qu'une majorité des clients est actuellement peu confiante dans le fait que le SIGI soit capable de couvrir leurs besoins existants et de les aider à relever les défis du futur.

Lors de la présentation au Comité, Yves Wengler, le président du SIGI, a pris la parole : « *Les résultats des trois rapports ont été reçus et étudiés par le Bureau avec grand intérêt, ouverture et consternation. J'espère que les rapports permettront d'ouvrir un nouveau chapitre pour le SIGI. D'autant plus que l'enquête climat social et l'enquête de satisfaction témoignent d'un besoin évident d'écoute et d'accompagnement de notre personnel et de nos clients.* »

Des mesures d'amélioration vers un plan de redressement sur 6 ans

Le groupe d'accompagnement composé de plusieurs membres du comité et du Bureau, responsable de superviser les analyses des trois rapports, a chargé un expert de définir **un plan de redressement pour répondre aux défis identifiés** par les trois rapports d'experts, et qui mettra avant tout l'accent sur **une réforme des structures de gouvernance internes** portant, entre autres, sur le fonctionnement et la composition de la direction, les procédures de recrutement, la formation du personnel et la gestion des ressources humaines.

La nouvelle stratégie s'attaquera ensuite à la gestion financière et comptable, avec des réformes prévues au niveau du processus de validation des dépenses, de la documentation des opérations comptables, de la tenue de la comptabilité analytique et de la gestion des fournisseurs externes au SIGI.

À tout cela s'ajoutera enfin une analyse détaillée des produits que le SIGI devrait offrir aux communes-membres et au syndicats communaux à l'avenir, cela dans le but de concentrer les forces du SIGI sur le développement de produits profitant à l'ensemble des clients. Dans cette optique, le SIGI entamera un **dialogue ouvert et constructif avec ses clients** dans les mois à venir et présentera ensuite les fruits de réflexion de ce dialogue au Comité pour approbation.

Le plan de redressement consolide les mesures d'amélioration des trois rapports en vue de pouvoir **stabiliser, construire et pérenniser la confiance** institutionnelle du SIGI d'ici 2028.

Une nouvelle présidence pour porter le plan de redressement

Lors de la présentation des rapports, le président du SIGI – depuis plusieurs périodes de mandats consécutifs – a présenté, comme annoncé en juillet 2022, sa démission au Comité. De quoi permettre le vote d'un nouveau président au prochain Comité, prévu au mois d'avril. « *Durant toutes les années pendant lesquelles j'ai eu la chance de diriger le SIGI, la première de mes priorités a été le bien-être du syndicat et de ses membres. Maintenant que le processus des analyses a été mené à bien et qu'un plan de redressement s'annonce, j'estime que c'est le bon moment pour laisser place à une nouvelle présidence.* »

Convaincue que le plan de redressement permettra d'adresser de manière diligente les attentes des clients et du personnel, l'équipe dirigeante du SIGI s'engage à travailler en étroite collaboration avec toutes les parties prenantes pour restaurer la qualité de service et pour reconstruire le capital confiance envers le SIGI.

Contact presse :

Nom : Conny Krier, secrétaire du SIGI

Téléphone : +352 350 099 205

Email : conny.krier@sigi.lu