

---

# GUIDE D'ENTRETIEN RESPONSABLES DE SERVICE

---

*Le guide d'entretien ci-après permet d'interroger le responsable du service (fonctionnel, opérationnel) afin d'appréhender les évolutions du service et l'impact de ces évolutions sur les missions et activités des agents. Vous pouvez l'utiliser en totalité ou en partie et/ou le compléter. Afin d'optimiser l'entretien, veillez à vous munir – ou demander l'organigramme du service, le tableau des effectifs, les fiches métiers correspondantes (répertoire interne ou Répertoire des Métiers Territoriaux), voire le bilan d'activité du service.*

## 1. Les évolutions et le projet du service

- Quelles sont les évolutions (juridiques, réglementaires, techniques ...) qui impactent ou vont impacter votre service (d'ici un à trois ans) ?
- Comment évolue la demande sociale dans votre secteur (principales tendances, publics concernés) ?
- Vous attendez-vous à des évolutions technologiques importantes dans un avenir proche ? Quelles incidences peut-on prévoir ?
- Quelles sont les conséquences du/des projets de la collectivité sur votre service (organisation, missions, métiers) ?
- Quels sont les facteurs internes qui vont avoir un impact sur votre service ? (changement d'organisation, rationalisation budgétaire, modes de gestion, partenariats, nouveaux outils informatiques, évolution de la réglementation, nouvelles responsabilités ...)
- Quels sont les objectifs et les projets prioritaires pour votre service et/ou votre équipe dans l'année et/ou les trois années à venir ?

## 2. Le fonctionnement du service, les moyens et compétences nécessaires

- Avez-vous recruté ou allez-vous recruter dans les trois ans ?
- Allez-vous être confronté à des départs en retraite ?
- Certains postes sont-ils soumis à des conditions de travail particulières (astreintes, règles de sécurité, pénibilité...) ?
- Envisagez-vous des reconversions, des réorientations ou des reclassements ?
- Rencontrez-vous des difficultés dans le fonctionnement actuel de votre service ?
- Selon vous ces difficultés sont-elles liées à des questions d'organisation du travail, d'effectifs ou de compétences des équipes ?
- Envisagez-vous d'autres moyens (réorganisation, équipement, mobilité ...) complémentaires à la formation ?
- Quelles sont les compétences dont vous avez prioritairement besoin (fondamentaux territoriaux, techniques liées à un métier, transversales liées au management ou à la qualité ...) ?
- Recherchez-vous des compétences particulières ?
- Constatez-vous un décalage entre les compétences requises et celles qui sont mobilisées par les agents ?

## 3. La formation

- Quelles sont vos priorités (formations statutaires obligatoires, formations réglementaires hygiène sécurité, juridiques, management ...) ?
- Envisagez-vous de prioriser plutôt une catégorie d'agents (les encadrants, les agents nouvellement recrutés), de formation (les préparations aux concours), un métier, un projet ?
- Quel est l'effectif concerné ?
- De quelle manière envisagez-vous d'utiliser le CPF ?
- Prévoyez-vous d'utiliser la REP, la VAE ? Pour quels métiers ?
- Quels résultats attendez-vous de la formation (compétences à acquérir, à développer, à maintenir) ?
- Quelles sont les demandes individuelles récurrentes ?
- Quel est le bilan des formations suivies par les agents au cours des trois dernières années ?
- Quelles sont les contraintes de déroulement (astreintes, congés, logistique)
- Quelles sont les échéances envisagées ? (durée, calendrier)