

## Connaître

### La com ? Ça n'existe pas !!!

Ne parlez jamais de " Com "  
à Odile Scemama...

...elle risquerait de mal le prendre !

Après un parcours professionnel qui l'a menée du secrétariat d'Etat aux anciens combattants jusqu'au service de communication de la direction générale pour l'armement en passant par le ministère de la mer, Odile Scemama est dorénavant en charge de la communication de la direction centrale du tout nouveau SCA.

Pour elle, "Com" est un diminutif qui sonne creux ; elle préfère que l'on n'écorche pas le mot et que l'on parle de communication.

"C'est sérieux la communication, et contrairement à une idée souvent reçue, c'est un travail plutôt obscur ! Nous sommes avant tout au service d'une stratégie d'ensemble, le savoir faire passe toujours avant le faire savoir. C'est notre devoir d'expliquer les décisions le plus clairement possible, d'accompagner, de faire passer les messages, et aussi de faciliter l'interactivité, de faire remonter les informations depuis le terrain. Ceci afin d'avancer ensemble.

Dans ce sens, la communication est importante, elle doit être sérieuse sans être pontifiante, tout particulièrement quand elle accompagne la mise en place et la montée en puissance d'une nouvelle structure. Pour cela, nous développons différents outils. La Lettre du SCA, bien sûr, mais aussi notre site intranet (en cours de refonte, vous pourrez bientôt découvrir son nouveau visage) et nous organisons des opérations

afin de multiplier les contacts avec les personnels et les partenaires ; avec la communication on est sur le registre de l'humain.

On est bien loin des paillettes, on s'inscrit dans le long terme et non pas dans les "coups de com" !

Pour conclure, je dirais que dans le cadre des réformes que connaît actuellement le ministère de la défense, nous avons, sur le plan de la communication, un vrai challenge à relever qui tient en 3 mots : présenter, écouter, restituer.

On s'y attèle tous les jours... Et surtout n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques : elles nous feront progresser !



Contact : odile.scemama@air.defense.gouv.fr  
01 45 52 42 40 / 811 167 42 40

## Brèves

### Rencontres sur le terrain

Le CGCA Coffin, directeur central, empêché provisoirement pour raisons médicales, a chargé le CGD Ferrand, directeur central adjoint, de prendre en compte les trois visites sur le terrain qu'il avait programmées d'ici la fin de l'année. Le CGD Ferrand s'est ainsi rendu à St Germain en Laye le 28 septembre dernier et à Bordeaux les 14 et 15 octobre.

Les officiers généraux de la direction centrale effectuent ce mois-ci des déplacements sur le terrain selon le programme suivant : le CRG2 Laroche de Roussane à Rennes le 13, le CGBA Bourdeau à Lyon le 19, Toulon le 20 et Metz le 21, le CGB Ribes à Brest le 7 et St Germain en Laye le 14.

### Palmarès chorus

Intense activité Chorus en période estivale ! Trois services exécutants se sont particulièrement distingués cet été : la PFAF Ouest, constante dans un travail d'excellente qualité, la PFAF Lyon parvenue à résorber un stock de factures initiales très élevé tout en garantissant le succès des expérimentations avec les BdD de la Valbonne et de Valence et la SLAM Metz dont le taux de productivité lui a permis d'assainir la situation. Félicitations à tous les trois !

### La relève des directeurs d'organismes

PFAF NE et SLC Metz : CGB Jean-Louis COUSSON  
PFAF SO et SLC Bordeaux CCL Thierry BOURLOT  
PFAF SE et SLC Toulon : CRC1 Alain BRAULT  
PFAF CO et SLC Rennes : CCL Alain HERVE  
CACIC : CCL Gérard ALLOT  
SDFIAC et SLC Villacoublay : LCL Alain ROGER  
SILT Denain : CCL François PICHON  
CAAT Vincennes : CLC France BLANDIN ép KOLB  
CAT Châlons en champagne : CLC Thierry COMELLI  
DIRCAT RTSO par interim : CCL Charles COLL  
ESCAT Mourmelon : LCL Jean-Philippe BALCEROWIAK  
DICOM Guyane : CCL Jacques GAZZO  
DICOM Réunion : CCL Marc de BECDELIEVRE  
DICOM Polynésie : CRC1 Bernard MERCIER  
DICOM Sénégal : CRC1 Jean-Pierre VIREY  
DICOM Djibouti : CCL Eric REMY-NERIS

### Séminaire du SCA

Un séminaire du service se tiendra à Paris le 17 novembre 2010. Il réunira tous les directeurs des organismes extérieurs du SCA.

### Séminaire "métiers"

Rentrée « mobilisée » pour plusieurs têtes de chaîne métiers qui organisaient, en septembre, leur séminaire de rentrée : CESCOF le 17, CACIC le 24 et CESGA le 29.

### CIAO : du nouveau !

Par décision de l'état-major des armées, le service s'est vu confier le soutien des PPE non diplomatiques (personnel en poste à l'étranger) de l'OTAN et de l'UE, soutien qui sera assuré par le centre interarmées d'administration des opérations (CIAO).

### CTAC de Bordeaux : objectif atteint !

Le cabinet du ministre avait fixé un objectif ambitieux au CTAC de Bordeaux : un délai de traitement des dossiers réduit à 45 jours. Grâce à la mobilisation de tous, le défi a été relevé cet été.

### CESGA : réactivité !

Le directeur central a signé le 2 septembre 2010 un marché relatif à l'accompagnement et l'assistance des militaires de retour d'Afghanistan en transit à Chypre. Ce marché complexe a été élaboré et notifié par le CESGA dans les délais les plus courts, conformément à la demande de l'EMA.

### La lettre du SCA

Service du commissariat des armées  
5 Bis Avenue de la Porte de Sèvres 75509 PARIS CEDEX 13  
Directeur de la publication : CGCA COFFIN, directeur central du SCA.  
Rédaction : Odile SCEMAMA, chargée de communication  
Conception graphique : Les Marchands de couleurs  
Photographies : ADC Guedon - © Marine Nationale DZIOBA Stéphane et CPAR Brest  
Mensuel - Tirage : 7 000 exemplaires  
Imprimerie : EDIACAT 76, rue de la Talaudière BP 508 - 42007 SAINT-ETIENNE

# La lettre du SCA



La lettre d'information du SCA N° 4 Octobre 2010

## Éditorial

Après avoir rencontré certains d'entre vous les 1<sup>er</sup> et 2 juillet derniers à Rennes et Brest, il me revient de vous faire partager, à l'occasion de la diffusion de ce numéro de rentrée de la Lettre du SCA, mes préoccupations et mes priorités en tant que nouveau directeur central.

Je voudrais tout d'abord vous dire que pendant les six premiers mois d'existence de notre service, nous avons tous collectivement su relever un triple défi qui était loin d'être gagné d'avance. Nous avons en effet réussi à assurer le soutien de nos armées, tout en concevant la nouvelle organisation et les nouveaux modes de fonctionnement de notre nouveau service et en élaborant le plan de transformation vers la situation cible.

Le tout, en prenant en compte une accélération d'un an du calendrier de notre déploiement pour être au rendez-vous des bases de défense le 1<sup>er</sup> janvier prochain !

Ce programme pouvait ressembler en janvier 2010 à un pari un peu déraisonnable, mais nous l'avons tenu ; je tiens à remercier chaleureusement tous ceux d'entre vous qui, à un niveau ou à un autre, se sont impliqués personnellement pour parvenir à ce résultat.

Mais, vous vous en doutez, nous n'avons fait qu'une toute petite partie du chemin. Car il s'agit pour nous tous de démontrer le plus rapidement possible, et au plus tard dans deux ans, que le SCA est le service militaire d'administration et de soutien de nos armées, crédible, efficace et efficient.

Il s'agit pour nous de démontrer qu'une administration militaire, dans un monde où les procédures administratives ont tendance à se banaliser, peut apporter dans la vie courante des unités comme dans le soutien du combattant en opérations une plus value essentielle, concrète et mesurable.

Ne nous leurrons pas, car je vous dois la plus grande transparence, le choix qui a été fait de créer un service du commissariat des armées, c'est-à-dire un service militaire, n'était pas le seul choix possible pour les plus hautes autorités de ce ministère. Il suffit de regarder comment sont administrées et soutenues les armées de certains de nos partenaires européens. Cette analyse, qui vous paraît peut-être un peu abrupte ne doit pas nous abattre, mais au contraire nous galvaniser.

## Sommaire

- P.2 **Rétrospective :**  
Le chemin parcouru  
**Dialogue :**  
Des rencontres fructueuses
- P.3 **Perspectives :**  
...et demain
- P.4 **Connaître :**  
La com ? Ça n'existe pas !  
**Brèves**

C'est à nous tous qu'il revient de prouver que nous sommes performants ! Je viens de lâcher le maître mot de la période qui s'ouvre devant nous : performance ! Il nous faut développer aussi rapidement que possible une culture partagée de la performance.

La performance couvre pour moi deux aspects : une qualité de service à l'égard de nos bénéficiaires, digne de notre époque et objectivement mesurable, une efficacité dans nos modes de fonctionnement qui nous permette d'intervenir au moindre coût pour le budget de la défense.

Le niveau de performance que je souhaite nous voir atteindre ensemble passe bien entendu par un certain nombre d'actions que nous mènerons : formation du personnel aux nouveaux métiers, déploiement de systèmes d'information uniques et modernes, mise en place de modes de management rénovés...

Cette performance n'est pas un but en soi, elle doit nous permettre d'atteindre un objectif central : mettre en place une administration et un soutien courrant répondant aux trois exigences suivantes : simplicité, rapidité, réactivité.

J'ai pleinement conscience de l'effort que je vous demande en écrivant ces lignes. C'est la raison pour laquelle votre compréhension des enjeux de notre transformation, votre implication personnelle pour sa réussite, votre accompagnement pour ceux d'entre vous qui sont obligés de nous quitter, votre état d'esprit et votre moral sont pour moi des sujets constants de préoccupation.

J'ai tenu, dès ma prise de fonctions en tant que directeur central, à aller à votre rencontre et je tiens à maintenir un contact le plus fréquent possible avec vous.

C'est pourquoi je me suis engagé à maintenir un dialogue régulier avec les organisations syndicales représentatives du personnel civil. C'est pourquoi j'ai demandé aux sous-directeurs de la direction centrale de se rendre fréquemment sur le terrain. C'est pourquoi j'ai moi-même l'intention, dès mon total rétablissement, de me rendre dans chacun des établissements du service.



Mais, j'ai aussi conscience que nous pouvons encore faire mieux. Je sais notamment que certains officiers, sous-officiers et militaires du rang servant au sein de notre service se sentent désorientés par les évolutions statutaires en cours ou envisagées. J'ai demandé au directeur central adjoint de porter la voix de l'employeur qu'est le SCA auprès des gestionnaires des corps concernés. Il nous faut en outre mettre en place rapidement les instances de concertation militaire du service en cohérence avec ce qui existe dans les armées et ce qui va se développer au sein des bases de défense à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011.

Au-delà de tous ces chantiers qu'il faut mener à bien, une préoccupation reste au cœur de mon action : que chacun de nous se sente acteur de la transformation que nous vivons. Je compte prendre dans les prochains mois des mesures complémentaires qui permettent de répondre à cette préoccupation.

Ce numéro de rentrée de la Lettre du SCA fait un point sur ce que nous avons vécu ces six derniers mois et sur ce que nous avons à vivre dans les seize prochains mois. La formule de la Lettre évoluera d'ici le début de l'année prochaine pour mieux répondre à vos besoins d'information. Je vous souhaite une bonne lecture !

Le CGCA Jean-Marc Coffin  
Directeur central du SCA

## Rétrospective

### Le chemin parcouru...

Transformation, continuité du soutien et vitesse d'intégration ont été les trois maîtres mots des premiers mois d'existence du SCA.

#### Avec un an d'avance...

L'adoption des textes fixant l'organisation du SCA a permis d'inscrire son fonctionnement dans un cadre juridique sécurisé, mais c'est surtout la mutualisation accélérée de nos savoir-faire d'armées, pour être au rendez-vous du soutien des bases de défense au 1<sup>er</sup> janvier 2011, qui a donné un sens à notre action.

Assurer de façon concomitante la mise sur pied des centres experts, CESA, CESCOF, CIAO, d'une direction centrale unique, et des sept plates-formes "achats-finances" avec un an d'avance sur le calendrier initial, tout en maintenant la qualité du soutien apporté par nos organismes en cours de restructuration aux forces, a constitué un véritable exploit dont le personnel du SCA peut légitimement être fier.

Le service s'appuie désormais sur des centres chargés de développer une haute expertise dans des domaines aussi divers que les achats, les finances, la comptabilité, l'assistance juridique ou le soutien du combattant en opération. C'est une évolution majeure qui confère cohérence, efficacité et efficience à notre nouveau service.

#### Nos défis : simplicité, rapidité, réactivité...

Cette nouvelle organisation est tournée vers la satisfaction de nos principaux bénéficiaires : les bases de défense et les formations qu'elles soutiennent. La carte d'achat, Chorus, FD@ligne, promettent à terme simplification, rapidité, efficacité et sécurisation accrue des actes de soutien ou d'achat ; une formation adaptée du personnel et un effort de pédagogie vers les utilisateurs faciliteront l'appropriation de ces outils.

Le SCA a ainsi pris la main et est entré dans le paysage de l'organisation interarmées des soutiens.

Acteur reconnu du soutien du combattant en opération, le SCA a en outre reçu du CEMA son premier contrat opérationnel, affirmant le caractère militaire du service dédié au soutien du combattant

et des forces. Cette mission première, qui justifie l'ensemble des moyens alloués, impose concentration et rationalisation des ressources, harmonisation des procédures et systèmes d'information, et professionnalisation accrue. Le service, tourné vers la satisfaction optimale des besoins des forces projetées, s'appuie principalement sur deux piliers : le CIAO et le CESCOF. Il va être conduit à rationaliser son dispositif logistique pour se recentrer sur les activités à haute criticité opérationnelle.



#### Les clés de la réussite : piloter et dialoguer

L'ensemble de ces profondes évolutions a fait l'objet d'un plan de transformation détaillé, présenté au cabinet du ministre et validé par le chef d'état-major des armées. Une campagne de communication a été conduite dès l'été 2010, pour présenter la transformation au personnel du service, représentations syndicales et futurs bénéficiaires des prestations du SCA. Destinée à favoriser les échanges, adapter le pilotage du service et recueillir les meilleures pratiques pour confirmer la place du SCA au cœur de la réforme, cette action se poursuivra au fil des prochains mois.

## Perspectives

### ...et demain

Performance et professionnalisme sont les deux maîtres mots de la période qui s'ouvre.



#### Développer une culture partagée de la performance

Le SCA entre maintenant dans une phase de déploiement rythmée par l'entrée en service effective des nouveaux organismes métiers du service et la déconstruction corrélative des structures des ex-commissariats. Il passera en peu de temps de plus de quatre-vingt-dix organismes à une trentaine. De nombreux chantiers comme la professionnalisation des savoir-faire, la maîtrise des nouveaux métiers et la mise en place de dispositifs innovants doivent être conduits à terme pour assurer la pleine réussite de la réforme.

Le rythme auquel le SCA a été soumis depuis sa création n'a pas permis de prendre suffisamment de temps pour expliquer au personnel la réforme dans laquelle le service est engagé. Répondre de façon appropriée aux préoccupations du personnel et faire comprendre les enjeux de la réforme sont des priorités majeures. Le service doit être fier de son héritage, mais aussi tourné résolument vers la performance au service des armées. La performance opérationnelle du service repose sur deux piliers : l'efficacité des prestations délivrées aux armées et l'efficacité du soutien du combattant et des forces en temps de crise. La feuille de route pour les dix-huit mois à venir est donc claire. Pour être efficient, il va falloir mener un effort important

d'optimisation de notre organisation et de valorisation des métiers du service. L'efficacité du soutien en temps de crise s'appuie sur le contrat opérationnel confié par le CEMA, la culture opérationnelle commune au sein du service, et la performance de notre logistique du soutien de l'homme.

#### Professionaliser et former

Il s'agit de devenir un acteur référent dans les métiers du soutien. Un service expert de son domaine et reconnu comme tel, doit pouvoir jeter des ponts vers l'administration civile et y recueillir les meilleures pratiques qui apporteront aux armées qualité, rapidité, simplicité dans l'administration et le soutien commun de nos forces. La qualité de service rendu par nos centres experts (CAMID, CIAS, SESU, antennes CACIC, BLC) comme par nos PFAF mérite une attention toute particulière. Elle doit pouvoir être mesurée objectivement et faire l'objet de plans réalistes d'amélioration de leur performance tant en interne que vis-à-vis de nos bénéficiaires. Cela passe par un important effort pour renforcer le professionnalisme du personnel dans les métiers du service. Cet effort comportera plusieurs axes : formation, management, organisation, parcours professionnels.

Dans un environnement où l'État se dote des outils nécessaires à la transparence des comptes publics, le SCA doit développer le plus rapidement possible les méthodes et outils indispensables à la qualité de sa production comptable et de celle des GSBDD. Il lui faut par ailleurs être en mesure de fournir des analyses comptables, budgétaires et financières adéquates permettant au chef d'état-major des armées d'avoir une vision fiable et fidèle de la situation financière et patrimoniale des armées. Le SCA est appelé à jouer un rôle important dans la maîtrise des processus d'externalisation en opérations ainsi que dans la sécurisation des circuits financiers.

#### Un avenir ouvert

Alors qu'il n'a pas encore un an, le service s'est vu attribuer ces derniers mois de nouvelles responsabilités : l'administration de l'ensemble des cartes achat du ministère de la défense, le soutien administratif et financier des PPE non diplomatiques, la fonction d'opérateur des droits individuels. Ces décisions démontrent que le service constitue une réponse appropriée au besoin de modernisation de l'administration des armées, mais aussi qu'il dispose d'un capital de confiance auprès des hautes autorités du ministère de la défense.

Il nous revient, tous ensemble, d'être à la hauteur de cette confiance.

## Dialogue

### Des rencontres fructueuses



Début juillet, une série de rencontres sur le terrain a été menée par l'ensemble des officiers généraux de la direction centrale. Huit bassins d'emploi ont ainsi été visités pour présenter le plan de transformation du service : Brest, Rennes, Metz, Lyon, Ile de France, Toulon-Marseille, Bordeaux et Rambouillet. Ces rencontres se sont déroulées dans de bonnes conditions, donnant l'occasion d'un dialogue franc et concret. Des échanges attendus par l'ensemble

du personnel et des représentations syndicales qui ont apprécié la démarche pédagogique et le souci du facteur humain qui recevait ici une traduction concrète et mesurable. Des rencontres fructueuses pour l'équipe de direction qui ont notamment permis de cibler précisément les particularismes locaux et les préoccupations individuelles des agents.



A l'issue, une enquête de satisfaction réalisée auprès des personnels civils et militaires indique un taux de satisfaction sur la communication réalisée de 78%.

Ces rencontres sur le terrain vont se poursuivre dès l'automne pour apporter des réponses aux questions posées, poursuivre la démarche explicative de la réforme et accompagner les transformations et restructurations.