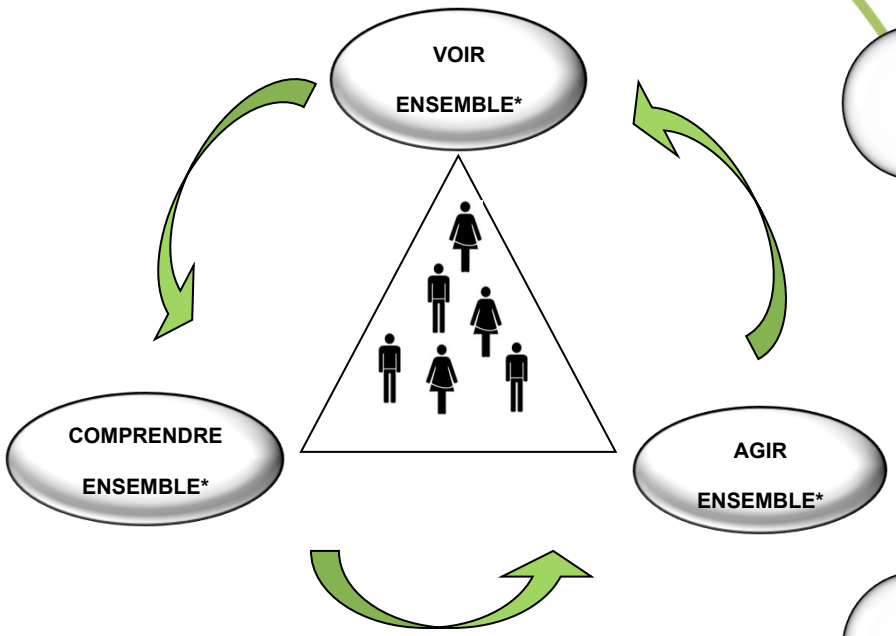
Dialogue professionnel sur le Qualité du Service

Rencontres transfrontalières AVPU
21 juin 2018

Objectif de la démarche



1. FAIRE L'EXPERIENCE D'UN DIALOGUE CROISE …
2. … SUR LES CRITERES COLLECTIFS PORTANT SUR LA « QUALITE DU TRAVAIL », …
3. … POUR ENGAGER DES AMELIORATIONS CONCRETES.

*

> Les Professionnels de terrain
> L'encadrement
> La Direction
> Les Organisations syndicales

DISPOSITIF DE DIALOGUE SUR LA QUALITE DU TRAVAIL

METHODE :

Travail d'analyse de l'activité par une phase d'immersion

Mise en débat des critères de qualité de travail en exposant les divergences de point de vue

- Recherche de compromis
- Ouverture des différents points de vue

> Observation minutieuse de l'activité « ordinaire »
> Instauration d'échanges sur les séquences de travail (support vidéo)

Dispositif :

- Constitution d'un collectif d'agents volontaires, LES REFERENTS réunis en groupe métier > analyse concrète de LEUR activité.
- Instances d'échange, de consolidation et de construction de solution

DISPOSITIF DE DIALOGUE SUR LA QUALITE DU TRAVAIL

VIDEO

DISPOSITIF DE DIALOGUE SUR LA QUALITE DU TRAVAIL

MISSIONS DES REFERENTS :

Le Référent est avant tout un AGENT. Il est le PORTE-PAROLE des AGENTS de son équipe vis à vis de la hiérarchie

Il est désigné par les AGENTS de son équipe et peut être remplacé en accord avec le collectif à fréquence définie

Il défend le POINT DE VUE sur le travail des agents et assure le DIALOGUE avec toute la ligne hiérarchique

Il est DISPONIBLE et connaît bien les POSTES DE TRAVAIL et les MODES OPERATOIRES

Il peut être TITULAIRE ou en CONTRAT D'INSERTION

DISPOSITIF DE DIALOGUE SUR LA QUALITE DU TRAVAIL

PRINCIPE :

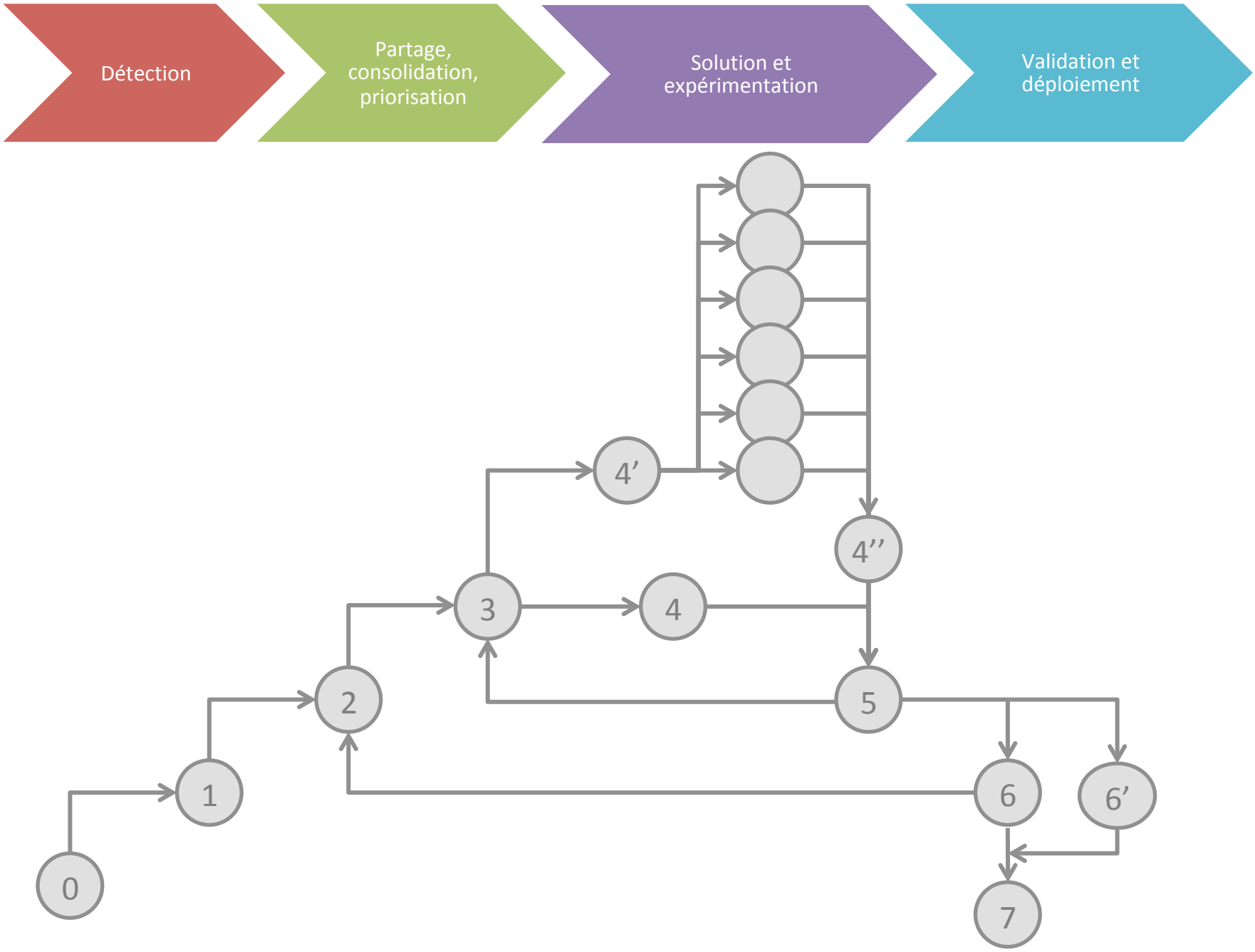
1. Les **référents collectent** les problèmes et propositions de leurs collègues

2. **L'encadrement et les référents** évoquent les problèmes et les 1ères pistes de solutions.
> Priorisation et orientation

3. **TRAITEMENT DES PROBLEMES**

4. Retour aux **agents** par les **Référents** pour validation ou pas de la solution mise en œuvre

5. **Réunion d'équipe mensuelle**
Communication et reporting des action validées et en cours par les **référents d'équipes**


Détection
Partage, consolidation, priorisation
Solution et expérimentation
Validation et déploiement
0
1
2
3
4
4’
4’’
5
6
6’
7

DISPOSITIF DE DIALOGUE SUR LA QUALITE DU TRAVAIL

PROCEDURE :

Etape n°0

Quoi : Détection d'un problème lié au travail *

Qui : Les agents

Quand : Dès son apparition

0

* Problème = problème récurrent non résolu rapidement au niveau de l'agent de maîtrise

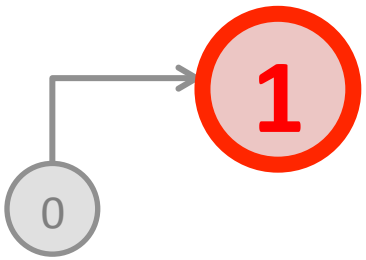
DISPOSITIF DE DIALOGUE SUR LA QUALITE DU TRAVAIL

Etape n°1

Quoi : Remontée du problème à l'agent référent

Qui : L'agent et les Référents d'équipe

Quand : A définir



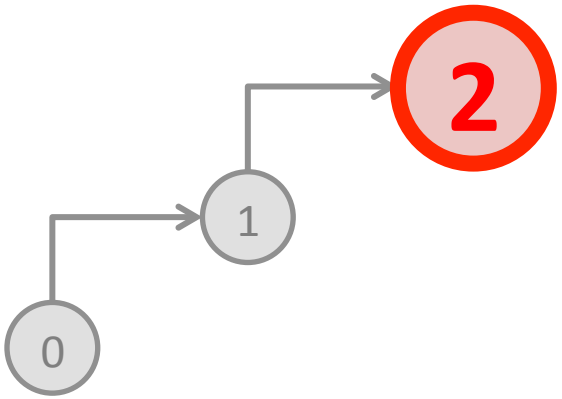
DISPOSITIF DE DIALOGUE SUR LA QUALITE DU TRAVAIL

Etape n°2

Quoi : Validation des problèmes liés au travail et consolidation dans le tableau de bord

Qui : Les Référents des équipes

Quand : Rendez-vous Référents chaque mercredi



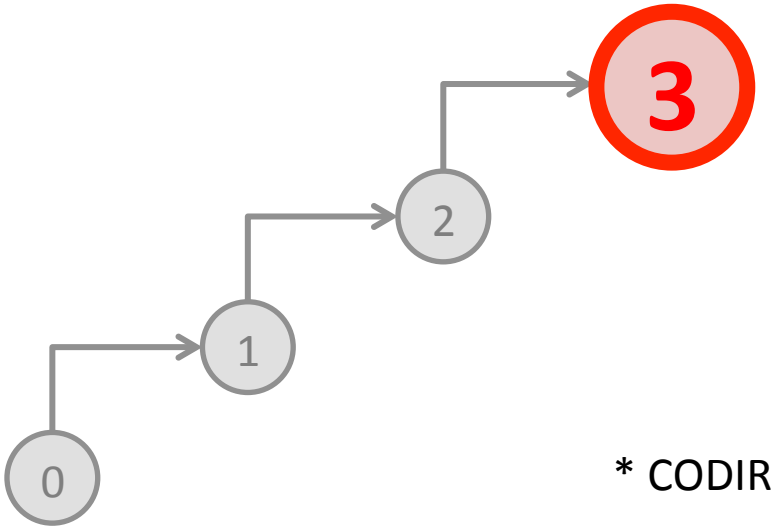
DISPOSITIF DE DIALOGUE SUR LA QUALITE DU TRAVAIL

Etape n°3

Quoi : Consolidation du tableau de bord, validation, priorisation et orientation des problèmes

Qui : Encadrement DPP* et Référents des équipes

Quand : A minima 1 rendez-vous mensuel



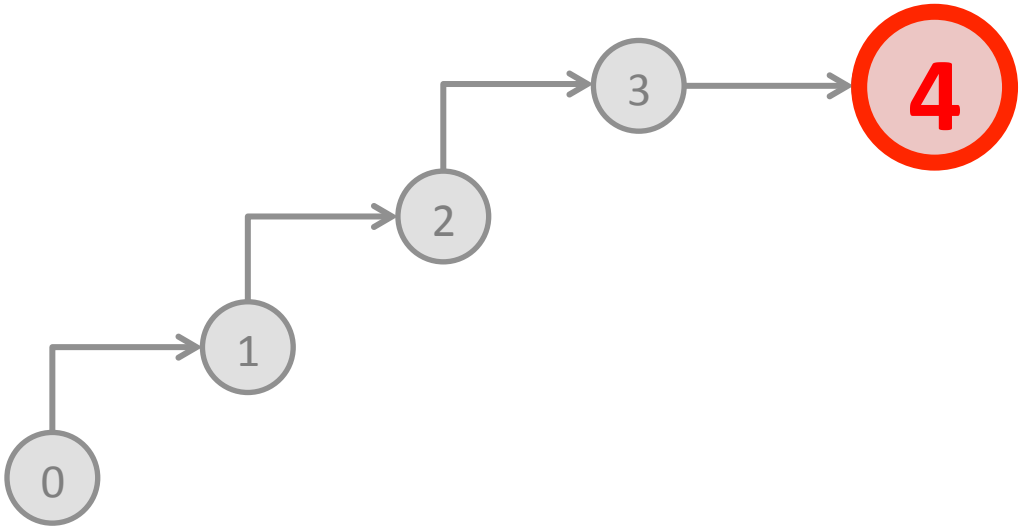
* CODIR DPP + encadrement intermédiaire

DISPOSITIF DE DIALOGUE SUR LA QUALITE DU TRAVAIL

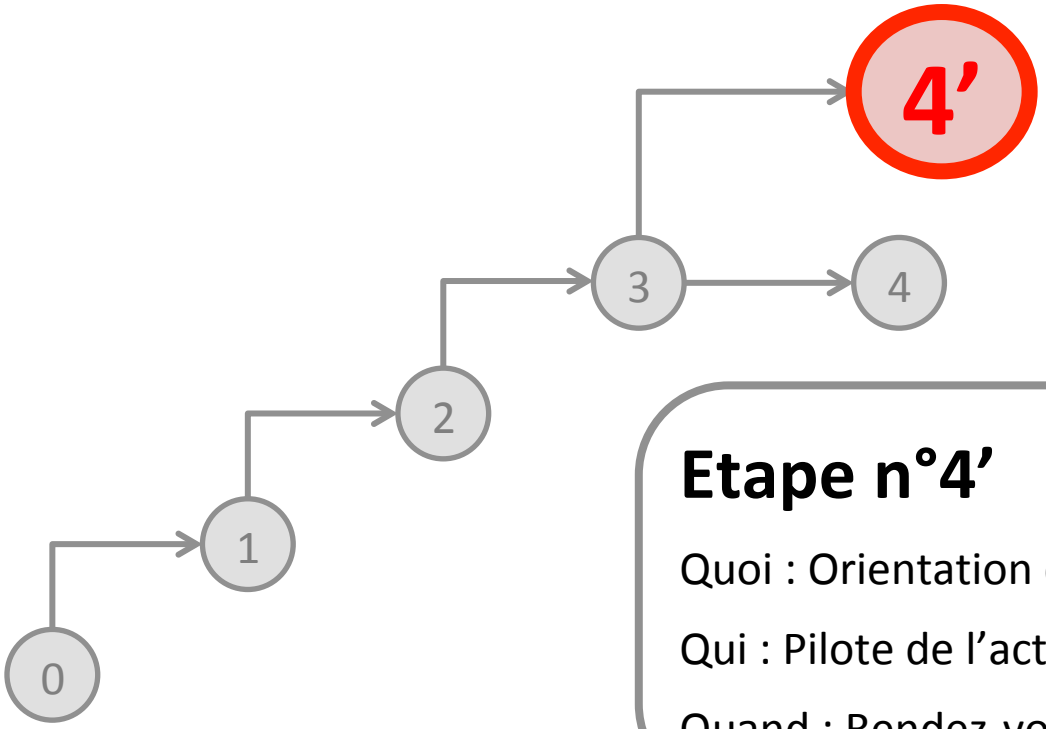
Etape n°4

Quoi : Recherche de solution **interne DPP**

Qui : - Pilote de l'action et Référents
- GT spécifique avec acteurs impliqués, référents et agents – autant que de besoin



DISPOSITIF DE DIALOGUE SUR LA QUALITE DU TRAVAIL



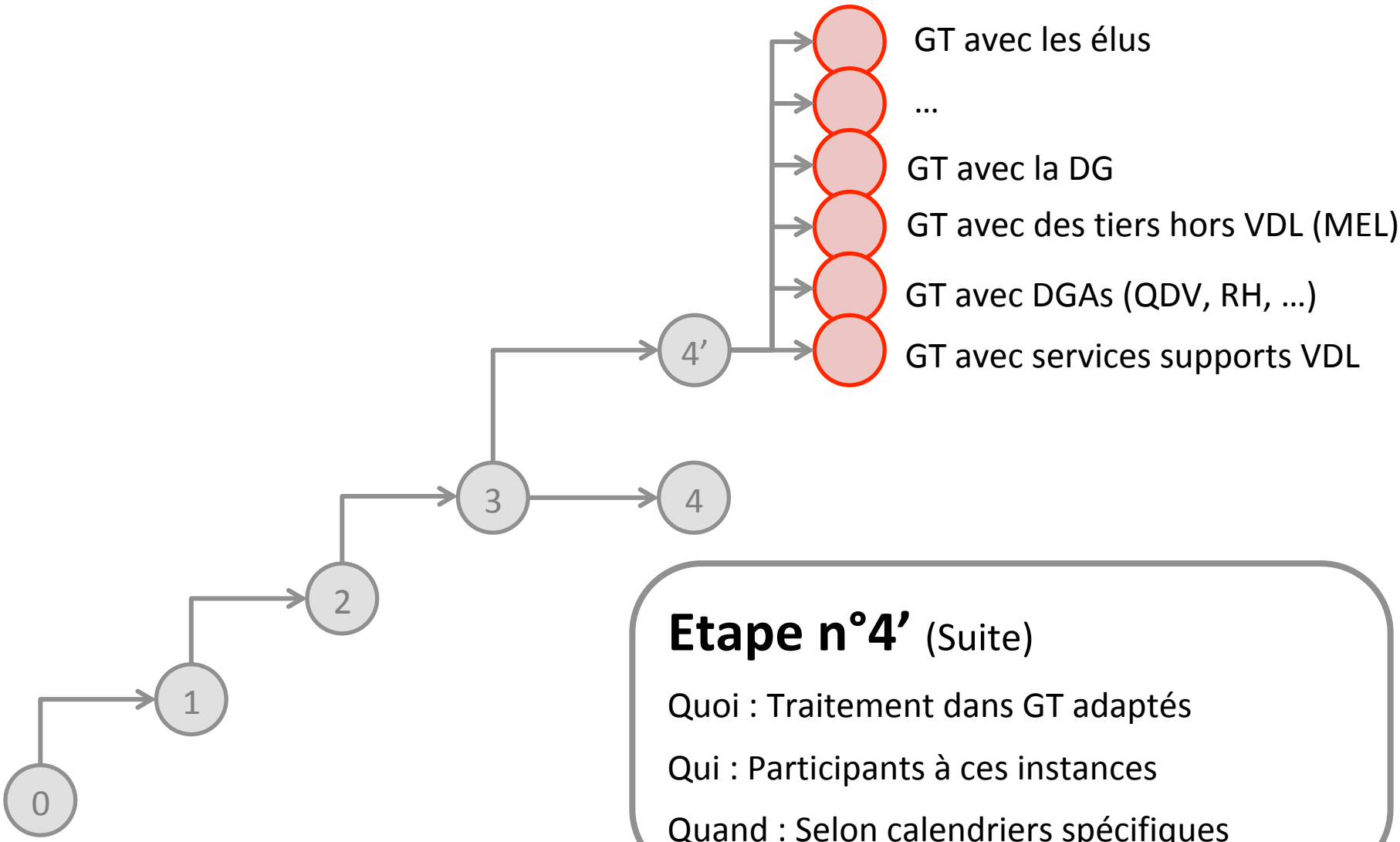
Etape n°4’

Quoi : Orientation du sujet **si pas du niveau DPP**

Qui : Pilote de l’action

Quand : Rendez-vous Direction PP / Référents

DISPOSITIF DE DIALOGUE SUR LA QUALITE DU TRAVAIL



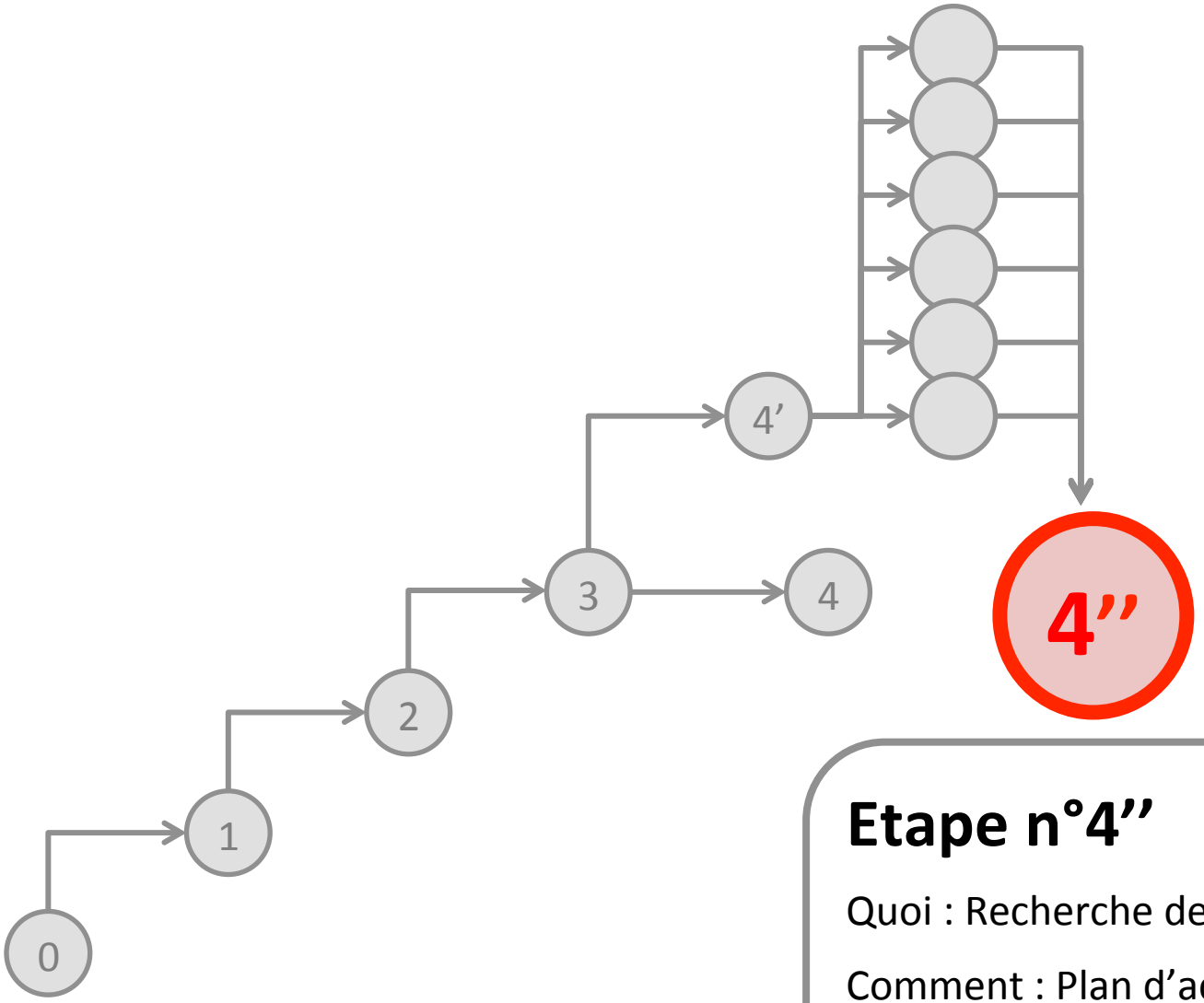
Etape n°4’ (Suite)

Quoi : Traitement dans GT adaptés

Qui : Participants à ces instances

Quand : Selon calendriers spécifiques

DISPOSITIF DE DIALOGUE SUR LA QUALITE DU TRAVAIL

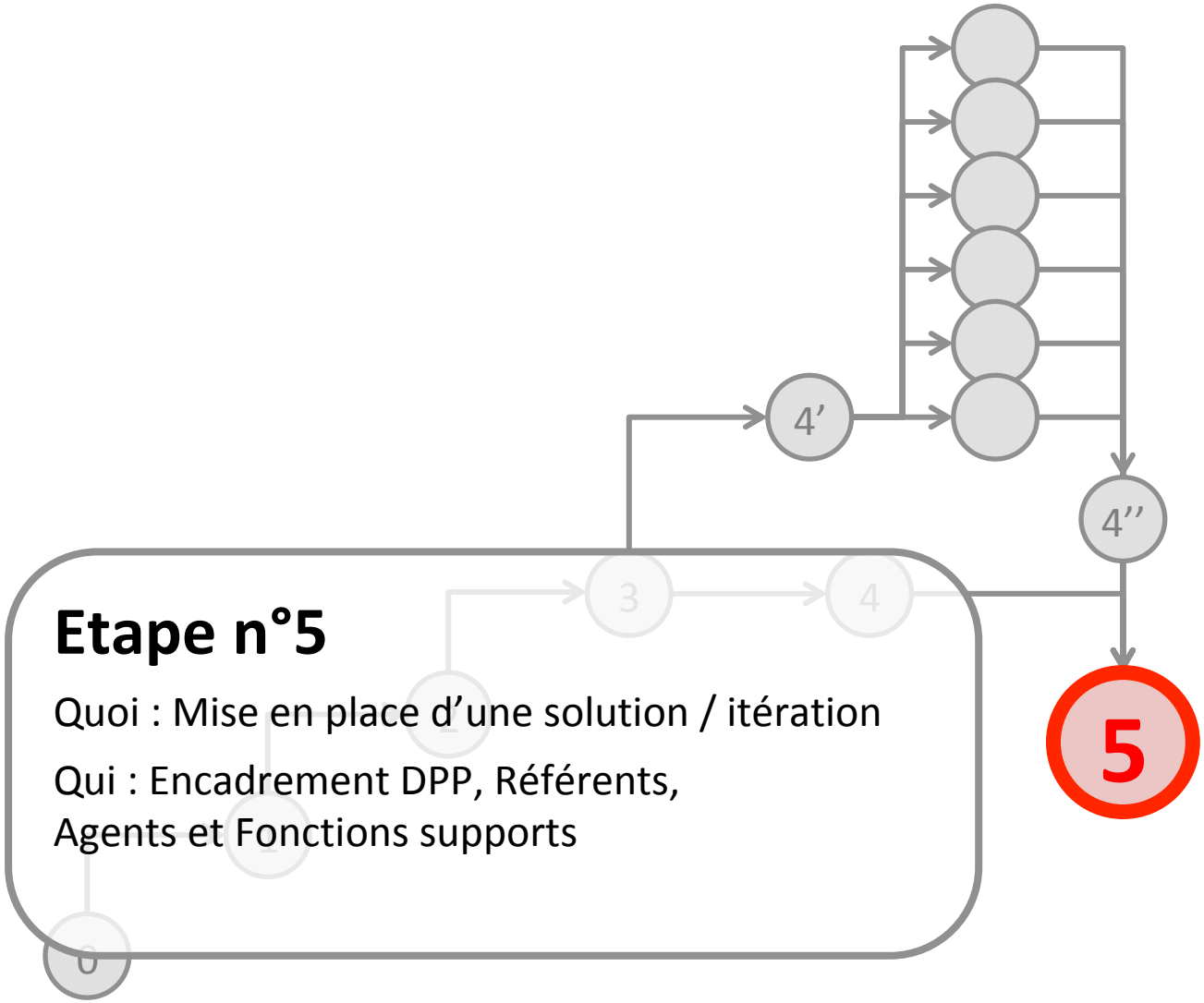


Etape n°4''

Quoi : Recherche de solution

Comment : Plan d'action avec pilotes définis

DISPOSITIF DE DIALOGUE SUR LA QUALITE DU TRAVAIL

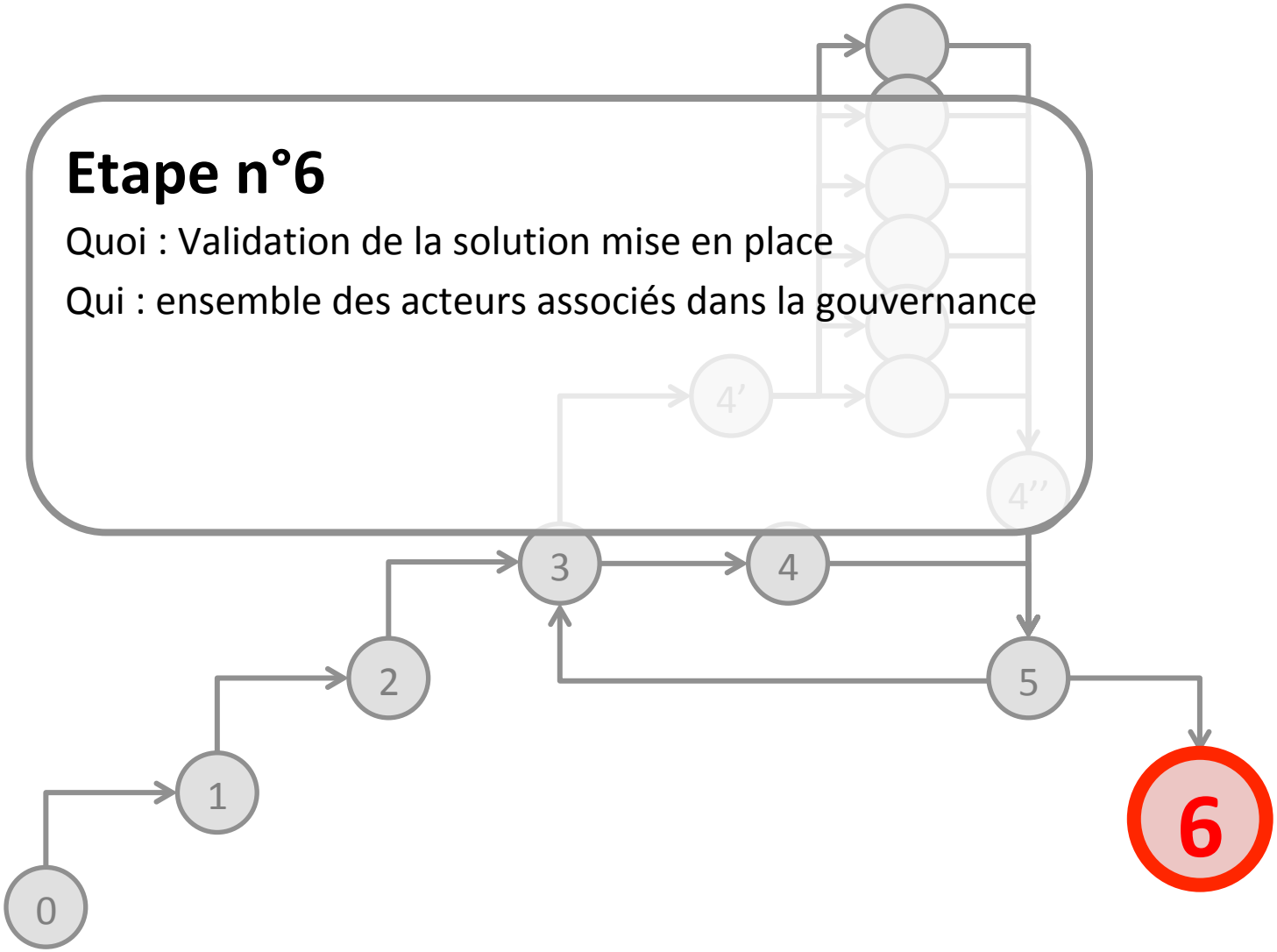


Etape n°5

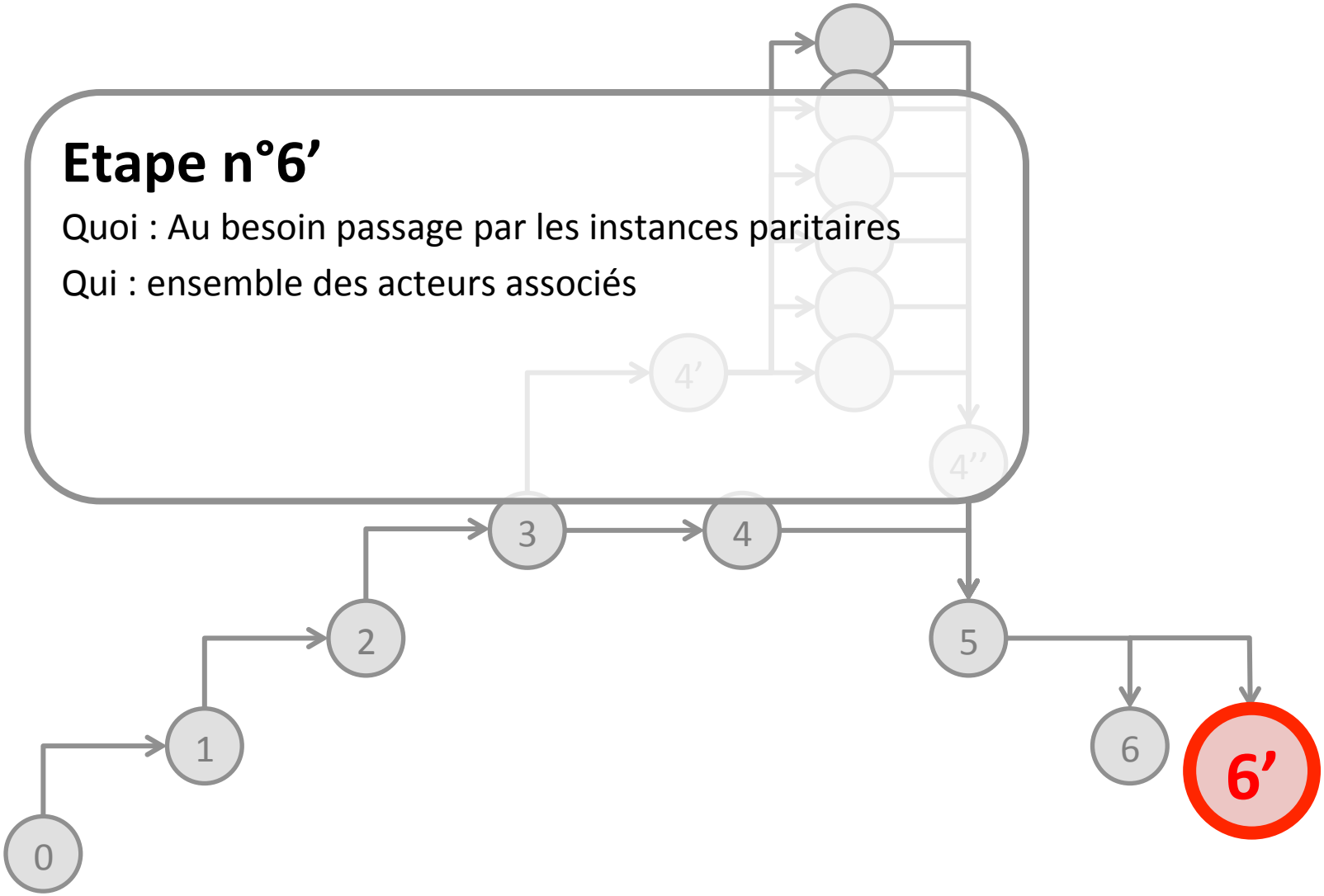
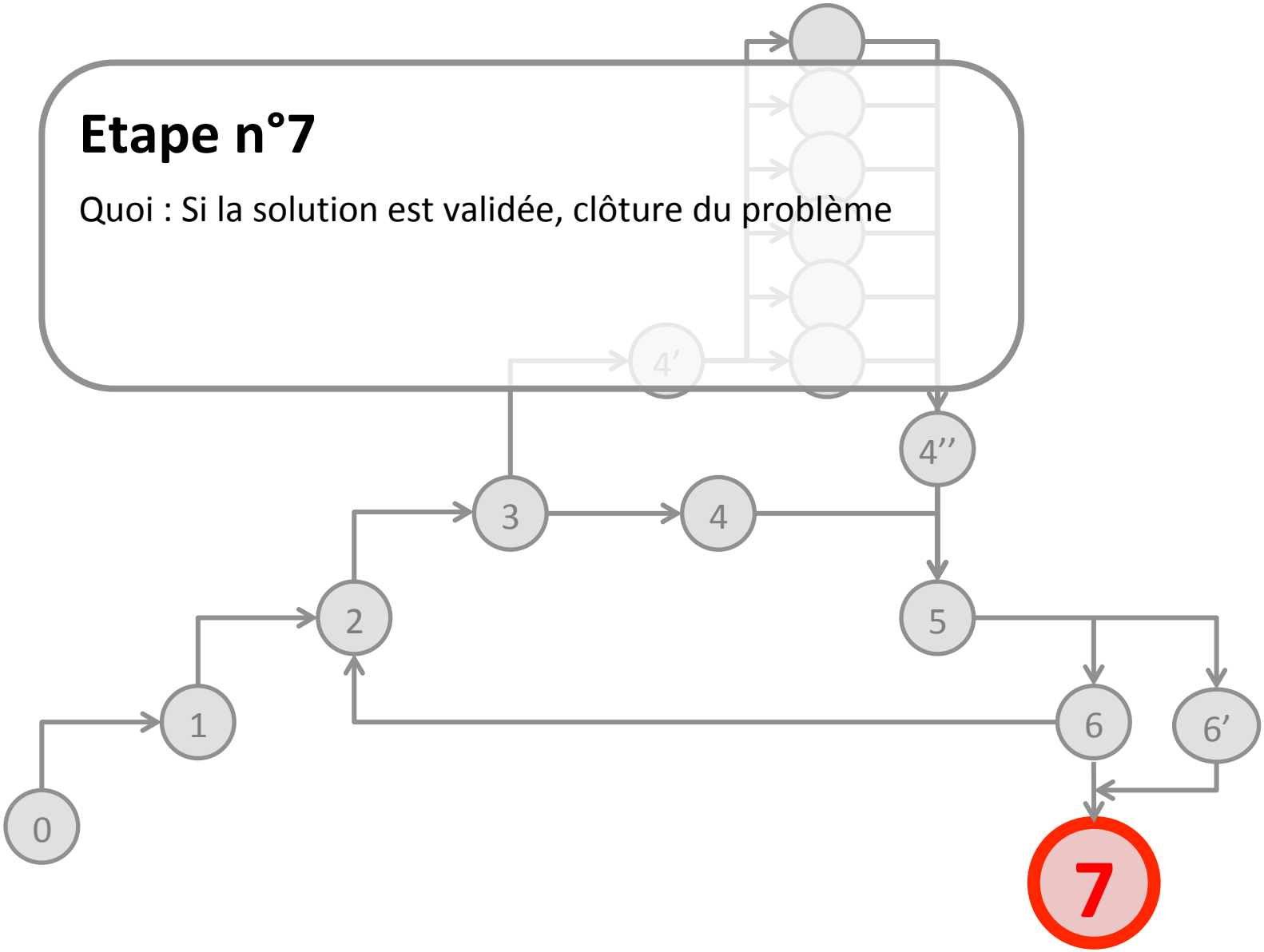
Quoi : Mise en place d’une solution / itération

Qui : Encadrement DPP, Référents,
Agents et Fonctions supports

DISPOSITIF DE DIALOGUE SUR LA QUALITE DU TRAVAIL



DISPOSITIF DE DIALOGUE SUR LA QUALITE DU TRAVAIL



DISPOSITIF DE DIALOGUE SUR LA QUALITE DU TRAVAIL