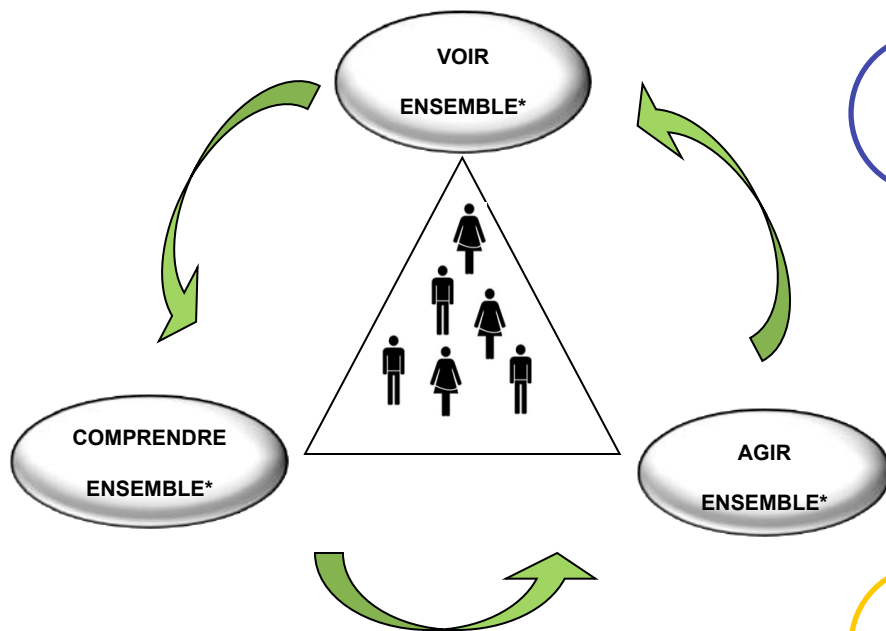


Le dialogue professionnel pour la qualité du service (DPQS)

Projet managérial : conduire une action-recherche avec équipe de chercheurs du CNAM



1

FAIRE L'EXPERIENCE D'UN DIALOGUE CROISE ...

2

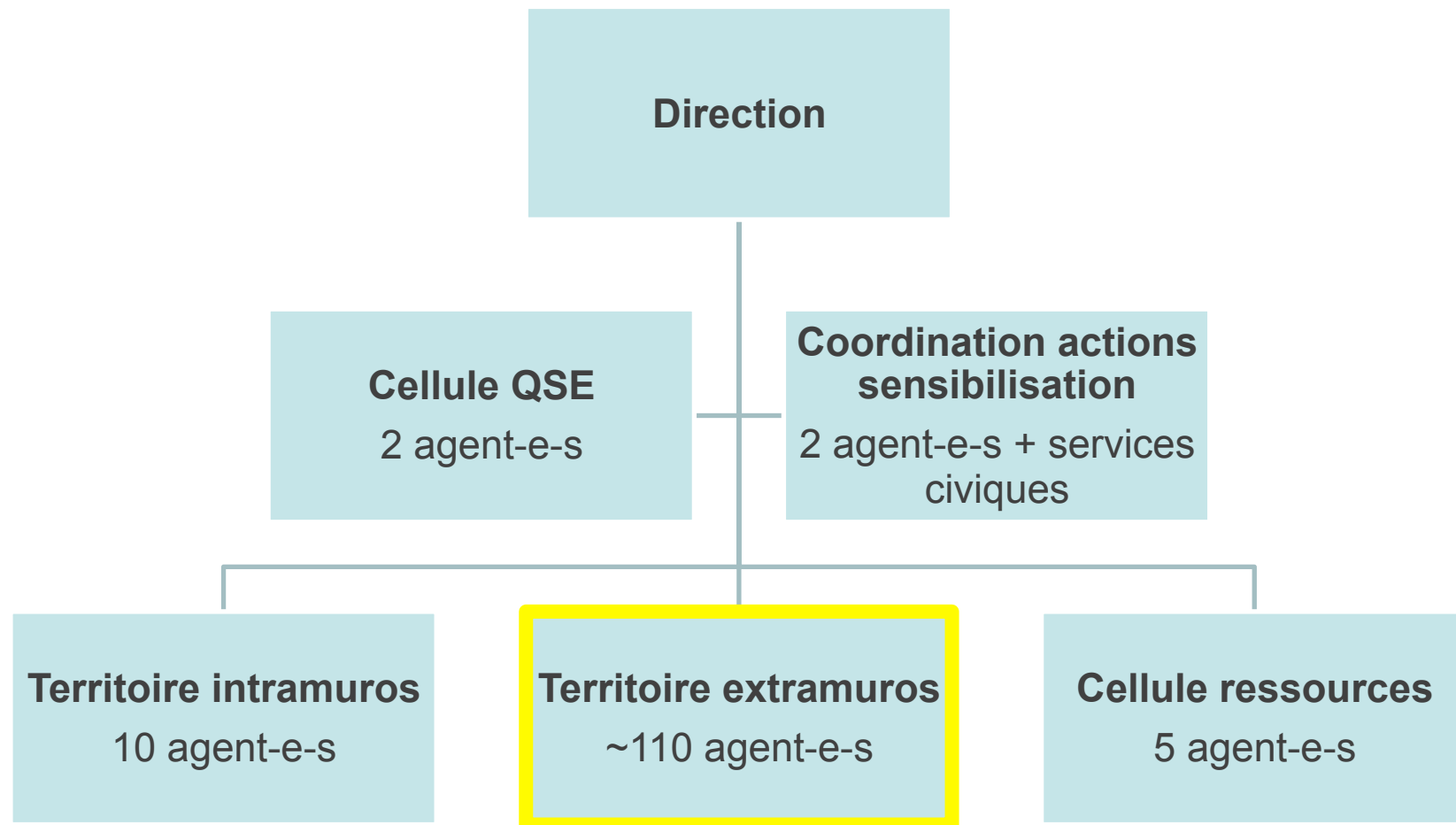
... SUR LES CRITERES COLLECTIFS PORTANT SUR LA « QUALITE DU TRAVAIL » ...

3

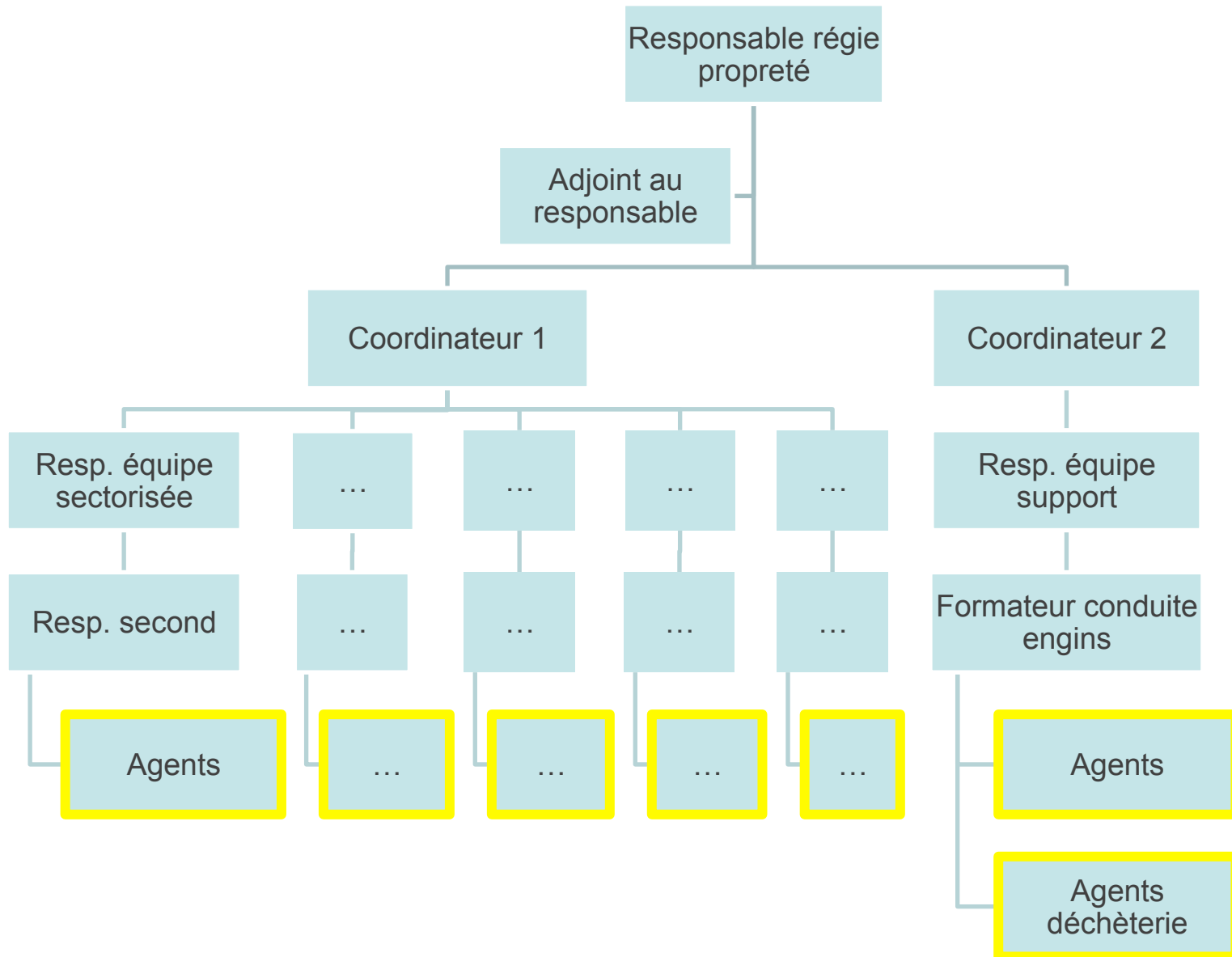
... POUR ENGAGER DES AMELIORATIONS CONCRETES.

* Les professionnels de terrain, l'encadrement, la direction, les organisations syndicales

Organisation D°Propreté à Lille



Périmètre de la démarche : la régie (~110 agents)



Acteurs « pivot » du dispositif : le Référent

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 élu par les AGENTS de son équipe et peut être remplacé en accord avec le collectif (mandat de un an).

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.

Acteurs « pivot » du dispositif : le Référent de référent

Le Référent de Référent est avant tout un AGENT. Il a une expérience d' au moins x an dans la mission de référent.

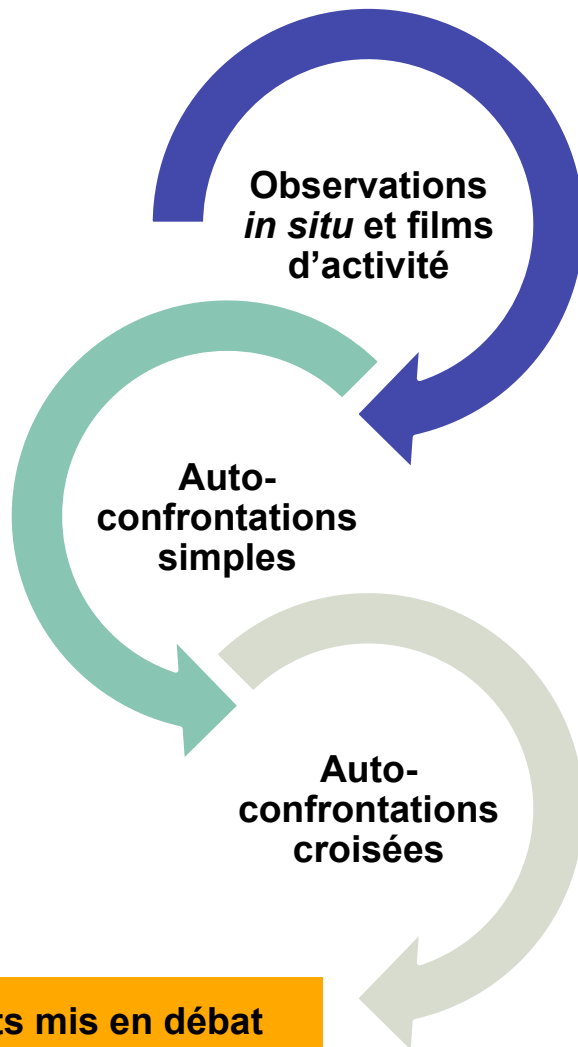
Il anime le collectif des référents. Il construit et gère les outils de suivi et est le PORTE-PAROLE des AGENTS dans certaines instances de dialogue.

Il est élu par les Référents et peut être remplacé en accord avec le collectif (mandat de un an).

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.

Méthodes et « matériaux » utilisés



**Sujets mis en débat
avec la hiérarchie**

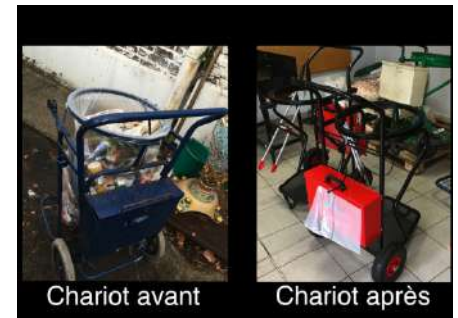
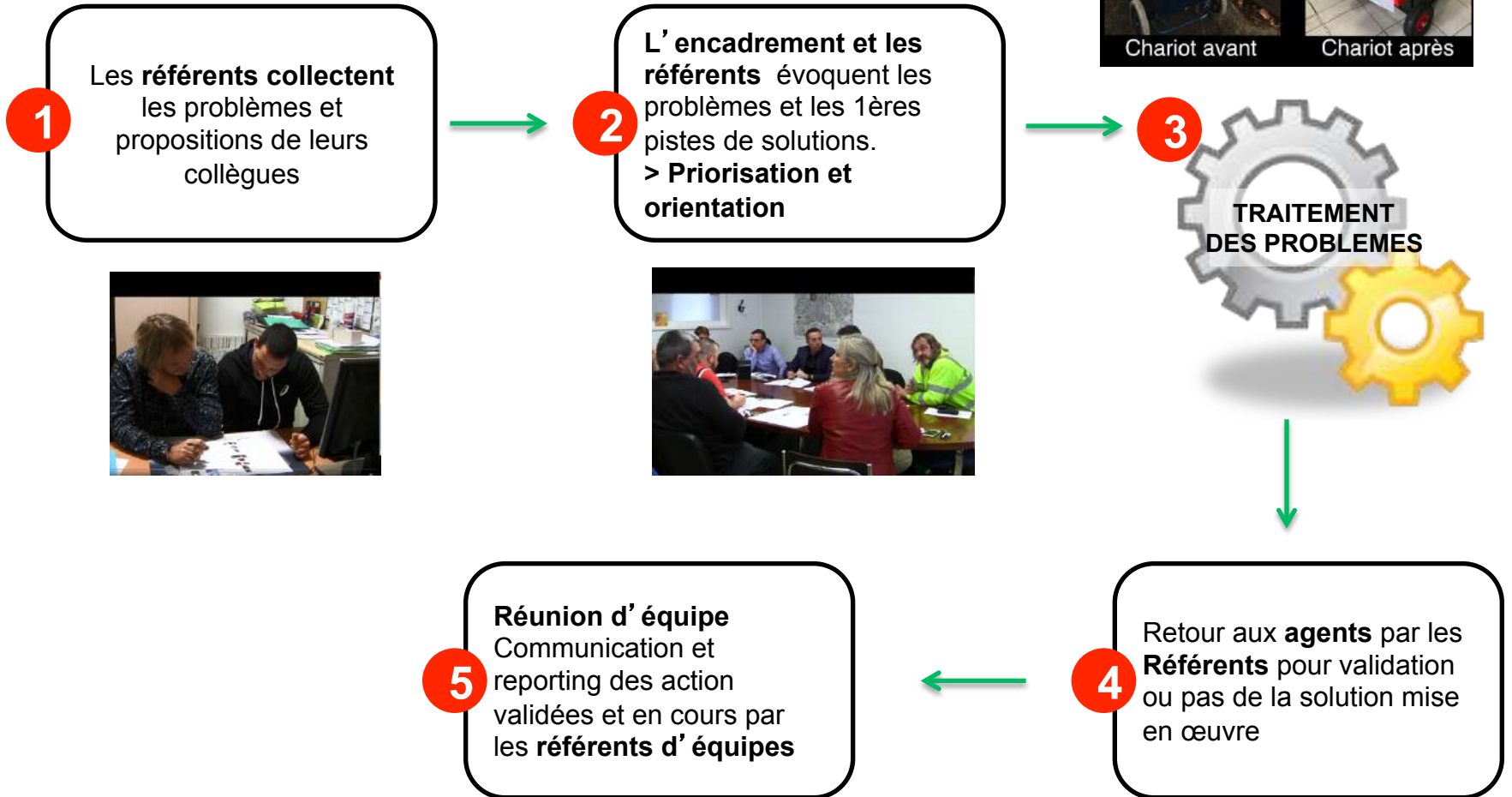
Auto-confrontation simple :

la personne ou l'équipe filmée visionne le film et en fait le commentaire (travail d'auto-analyse)

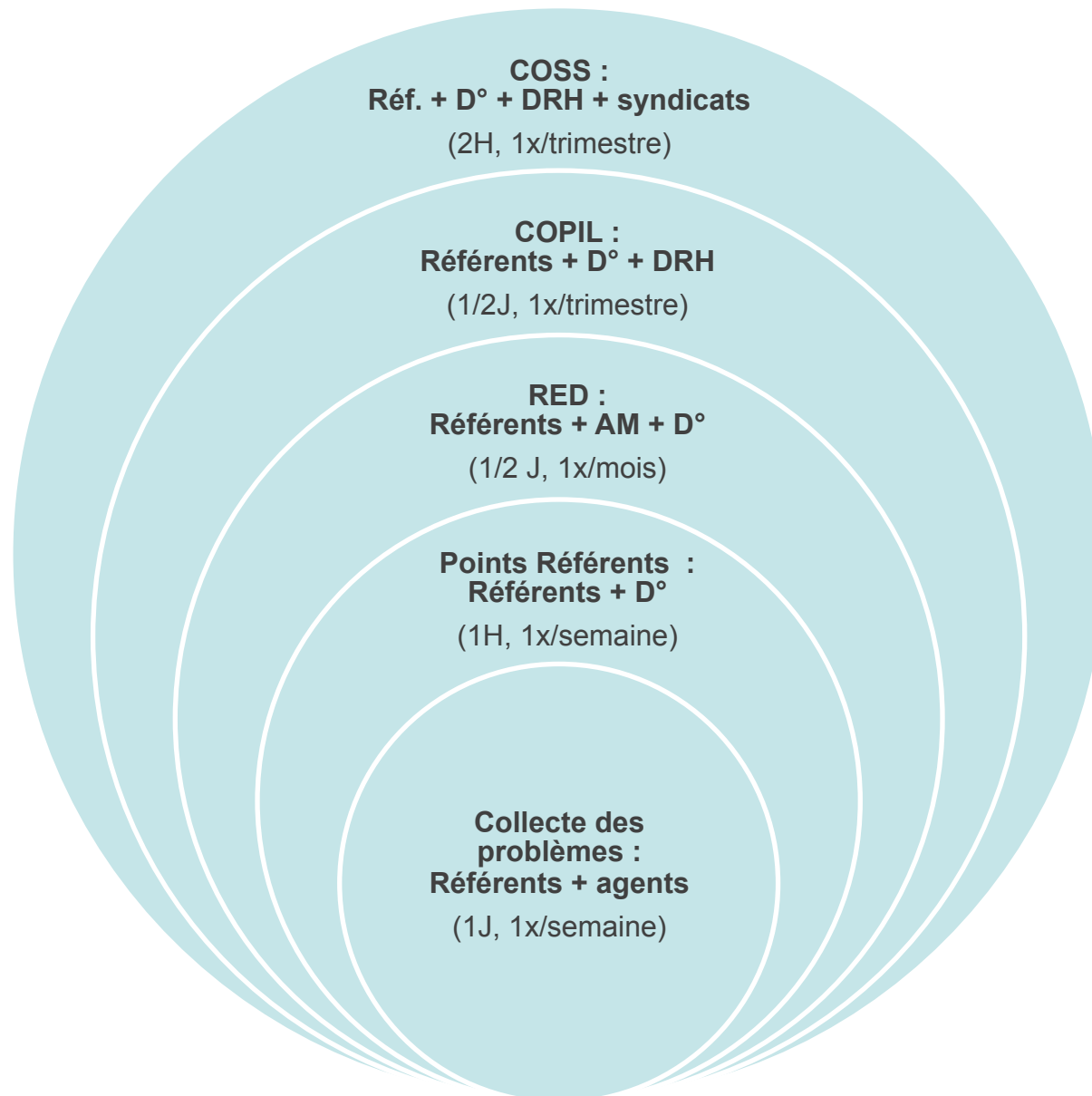
Auto-confrontation croisée :

le même film est donné à visionner et commenter/ analyser à des pairs <= soit d'autres agents de la même équipe, soit ceux d'une autre équipe

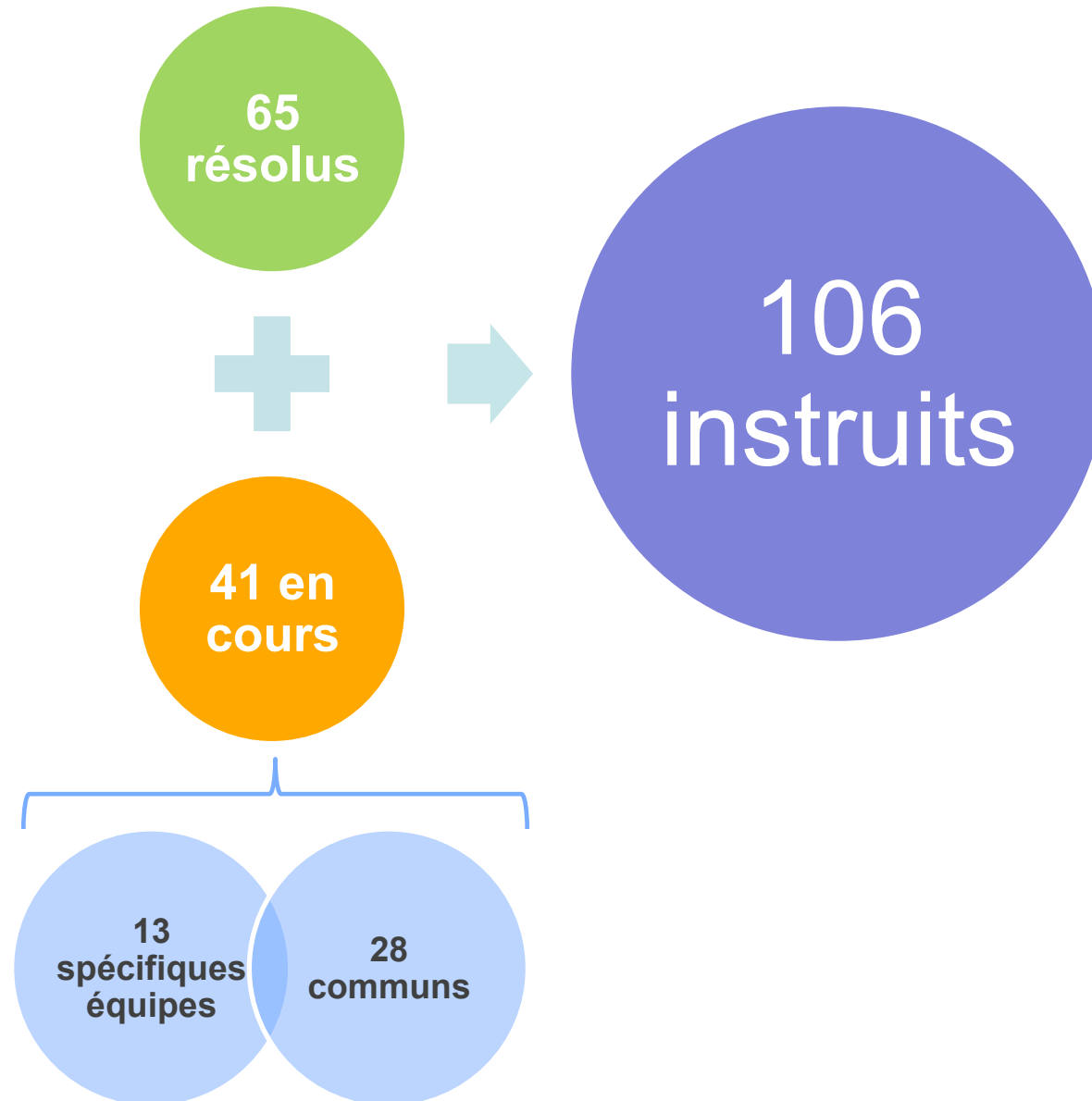
Fonctionnement du dispositif



Instances de dialogue et de suivi du dispositif



Résultats quantitatifs (depuis fin 2016)



Exemples de problèmes instruits et résolus

+ « simple » avec évolutions internes D° Propreté

- Défaut d'entretien des véhicules d'intervention → fiche points de contrôle véhicules et formation chauffeurs
- Défaut de visibilité des chariots de cantonnier en condition de nuit → bandes réfléchissantes et catadioptrés
- Pas de frigo pour équipe Est → achat frigo

++ « simple » avec nécessité d'impliquer d'autres services

- Garde corps mal fixés déchèterie → intervention service maintenance
- Manque trousse de secours dans les véhicules → commande trousse manquantes
- En astreinte VH : besoin de boisson chaude → installation distributeur boissons chaudes

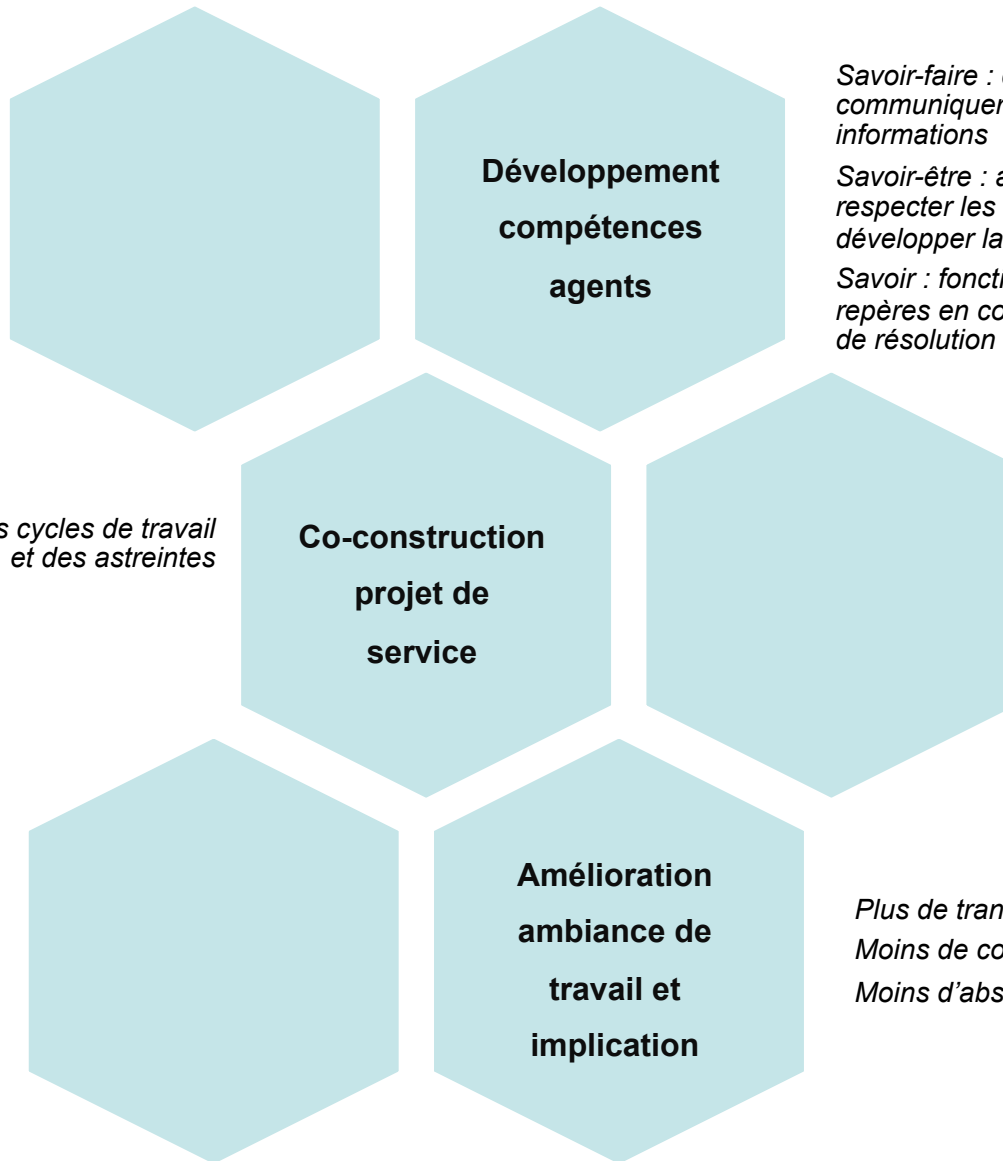
+++ « complexe » avec nécessité d'arbitrages stratégiques liés à un changement important

- Manque de chauffeurs balayeurs et laveuses → mise en place d'un formateur interne
- Besoin de transporter souffleur thermique avec la City → étude des avantages/inconvénients, décision de ne pas équiper les city mais mise en place d'une procédure de transport des souffleurs

++++ « complexe » et qui touche aux actions stratégiques d'un tiers hors Ville

- Dépôts laissés par les bailleurs sociaux → plans de gestion, convention, réunions de suivi périodique

Quelques résultats qualitatifs



Savoir-faire : dialoguer, convaincre, communiquer, restituer et mettre en forme des informations

Savoir-être : accepter la contradiction, mieux respecter les collègues et le matériel, développer la solidarité

Savoir : fonctionnement de l'administration, repères en conduite de projet, méthodologie de résolution de problème

Réorganisation des cycles de travail et des astreintes

**Co-construction
projet de
service**

**Amélioration
ambiance de
travail et
implication**

*Plus de transparence et de dialogue
Moins de conflits interpersonnels
Moins d'absentéisme*

Merci de votre attention !