



# LE MANAGEMENT DES ÉQUIPES DE LA DPE VILLE DE PARIS

Aurélien PROTIAUX





---

# **Formation initiale des encadrants de proximité du service technique de la propreté de Paris.**

**Les TSON : Technicien des Services Opérationnels du Nettoyement**



➤ **Qui sont-ils? Qui sont-elles?**



**Agents de catégorie B filière technique**

**Issus du concours interne : essentiellement de éboueurs**

**Issus du concours externe public**

**Ils encadrent en co-reponsabilité (avec 2 collègues)**

**une équipe de 30 à 50 agents.**



**Durée de toute la formation**

**19 jours**

**dont 5 jours de stage d'immersion en atelier**



## **Le module management :**

**- Rôle et missions**

**Que fait un encadrant de proximité?**



---

Au sein d'une **division** le  
Technicien des Services Opérationnels  
est un **Manager** de proximité  
en charge de la  
**préparation, de l'exécution et du contrôle**  
des **missions** de **terrain**.

Au sein d'une division, le technicien des services opérationnels est un encadrant de proximité en charge de la préparation, de l'exécution et du contrôle des missions de **terrain**.





Au sein d'une division, le technicien des services opérationnels est un encadrant de proximité en charge de la préparation, de l'exécution et du contrôle des missions de **terrain**.



Au sein d'une division, le technicien des services opérationnels est un encadrant de proximité en charge de la préparation, de l'exécution et du contrôle des missions de **terrain**.





## **Le module management :**

- Positionnement au sein de l'équipe d'encadrants**
- Positionnement au sein du service**
- Posture managériale**



# **Points clés abordés en formation management**

**L'observation**

**Témoigner de la reconnaissance**

**L'écoute**

**Le feed back: savoir donner un retour positif ou négatif qui reste constructif**

**L'information (Brief, réunions)- DPE Flash affiché en atelier**

**L'entretien et l'évaluation professionnels – Prendre le temps**

**Le maintien du cadre – savoir dire NON**



## **Qu'est-ce que le service attend de ses encadrants de proximité?**

- **Le pilotage des activités, le management des personnes et des équipes sont des facteurs clés de l'efficacité quotidienne et de l'implication des 5000 éboueurs du STPP.**
- **L'encadrant est garant de l'efficacité tout en maintenant un bon climat en atelier, source de motivation pour les agents**
- **L'encadrant va donc organiser, programmer, ordonner, épauler, informer, expliquer, écouter, évaluer, contrôler etc.**



➤ **Témoignage de Laura.**

**Encadrante de proximité dans un atelier en roulement 6/9 sur le secteur 4, de la division 5/6, depuis le 23 Mars 2022.**

**Ancienne éboueure sur le 5<sup>ème</sup> arrondissement, elle encadre une équipe de 32 agents masculins, dans un atelier de propreté et collecte.**







- **Les difficultés rencontrées en tant qu'encadrant de proximité**

# Les difficultés rencontrées les plus fréquentes

## ➤ Situations individuelles

- Aborder la question de l'alcool, des drogues, de l'hygiène
- Gérer des personnalités difficiles, contestant l'autorité , gérer les conflits entre agents, entre agents et riverains
- Mener un entretien d'évaluation

## ➤ Situations collectives

- rappeler et faire respecter des règles du « vivre ensemble »
- Gérer les retards, les absences

## ➤ Situations de collaborations transverses

- Tension en cas d'incompréhension avec un autre atelier, Quand et à quel niveau solliciter la hiérarchie
- Relation coordination avec les autres services intervenant sur l'espace public

## ➤ Situation de co-responsabilité d'une équipe

- Exprimer son point de vue (face à un ancien?)
- Partager l'information et maintenir le même niveau d'information pour tous.
- Parler d'une seule voix et se mettre d'accord sur une ligne commune.



➤ **Pour répondre à ces difficultés, un processus de formation continue est mis en place :**

**Atelier d'Échange des Pratiques Managériales**



**Merci.**