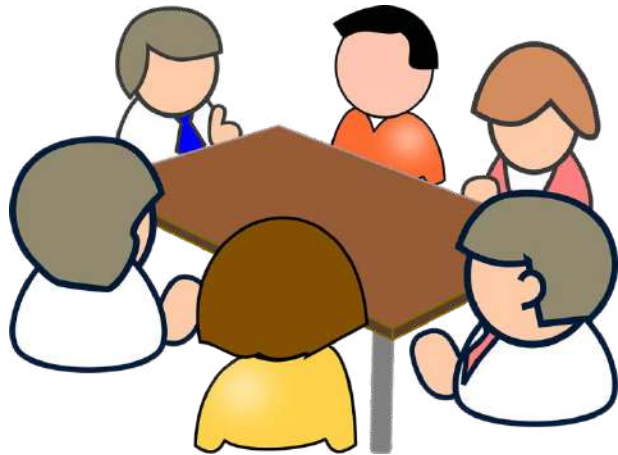


MANAGEMENT : LES ATELIERS PARTICIPATIFS



Rencontres Nationales de L'AVPU des
16-17 novembre 2022

LES ATELIERS PARTICIPATIFS



Le Management participatif

Objectifs de ce mode de management :

- ⇒ Faire appel à l'intelligence collective des agents d'encadrement.
- ⇒ Optimiser la collaboration des services, en impliquant un dialogue entre managers et managés autour d'une ou de problématique (s) pour en faire sortir tous les bénéfices et les apports collectifs.

Les Ateliers participatifs

Pourquoi ce choix ?

Suite à la réorganisation des directions territoriales (passage de 8 pôles à 5 + 1 direction centrale en charge de la coordination des actions de proximité) en 2015, le DGST demande de proposer des mesures de cohésion entre les différents services des territoires autour de la problématique Propreté.

En réponse à la demande de la direction générale, un séminaire Propreté a été organisé autour d'ateliers participatifs afin :

- *de répondre de manière transverse aux problématiques communes de propreté ;*
- *améliorer le management des équipes.*

Les Ateliers participatifs

Mise en œuvre du mode de management participatif

2018 : Le projet d'un séminaire Propreté

Participants :

+ 300 agents d'encadrement des services propreté, des directions opérationnelles, des services de police municipale et les responsables techniques des communes.

Modalités d'organisation :

- Un seul site de regroupement ;
- Des tables rondes ;
- Des séances plénières .

Les Ateliers participatifs

Afin de mettre en œuvre les décisions prises à l'issue du séminaire, des ateliers participatifs sont mis en place en 2019, sur la base de 8 axes d'amélioration afin de coproduire des propositions d'actions et d'expérimentations :

Atelier 1 : *Comment améliorer le processus de conception et de réalisation d'un projet afin de faciliter son entretien et son exploitation future ?*

Atelier 2 : *Élaborer un standard qualité sur la propreté de l'espace public*

Atelier 3 : *Optimiser les moyens humains et matériels*

Atelier 4 : *Comment se servir des mesures de la propreté dans nos actions*

Atelier 5 : *Manager, impliquer, innover*

Atelier 6 : *Sanctionner le non-respect de la propreté sur le domaine public*

Atelier 7 : *Refacturer les dégradations au domaine public*

Atelier 8 : *Communiquons !*

Les Ateliers participatifs

5 ateliers ont été retenus pour poursuivre les réflexions entamées avec comme objectif :

- d'optimiser le travail des managers,
- de cibler les besoins les plus urgents répondant aux attentes
- De faciliter leur mise en œuvre.

Les ateliers 2 et 4 relatifs à la qualité de l'espace public ont été accompagnés par un prestataire. Le travail collaboratif a abouti à la mise en place d'une grille de mesures adaptées.

L'atelier 5 relatif au management a fait l'objet par un prestataire spécialisé dans ce domaine, d'un accompagnement au changement pour l'ensemble des cadres (des directeurs aux encadrants de proximité).

L'atelier 7 relatif à la facturation des dégradations a fait l'objet de plusieurs réunions techniques avec les chefs de service pour établir un processus de facturation et a abouti à une délibération au conseil de la Métropole.

L'atelier 8 relatif à la communication a permis d'adapter les campagnes de COM, les outils et supports.

Les Ateliers participatifs

Un autre exemple de management participatif, Le Projet SMART (2020 à 2022).

A l'issue du séminaire Propreté, demande d'un outil adapté, actualisé et plus intuitif pour gérer les interventions de proximité.

Les besoins identifiés :

- Passer d'un outil de signalement à un outil d'intervention ;
- Moderniser les pratiques avec des outils adaptés, cartographiques et portables en mobilité ;
- Rendre facilement accessible l'information sur l'intervention ;
- Harmoniser les pratiques et partager avec les autres directions ;
- Avoir 1 vision globale des interventions provenant des usagers, élus, communes et autres directions et également des agents des pôles.

Les Ateliers participatifs

Le Projet SMART a été mis en place avec l'implication de tout l'encadrement (notamment des managers de proximité), de la phase de conception à la phase de réalisation.

L'élaboration de ce projet a fait l'objet de nombreuses réunions de travail aux fins de :

- Estimer les besoins ;
- Valider l'avancement des étapes avec les chefs de service ;
- Tester l'outil avec des agents testeurs pour modifications, corrections dans son fonctionnement pour améliorer l'ergonomie.
- Former les agents à la prise en main de l'outil.

C'est un outil adapté aux besoins spécifiques de nos équipes et qui n'existe pas sur le marché.

C'est une première en France !

Les Ateliers participatifs

A terme, l'objectif de l'outil est de permettre aux managers :

- de discuter des résultats avec leur équipes (interventions, problématiques sur le terrain);
- de programmer les interventions ;
- de rendre compte de leurs activités terrain en éditant des données statistiques au réel.

Les Ateliers participatifs sont devenus :

- un mode de management qui permet l'aboutissement de projets transversaux ;
- de faire travailler ensemble l'encadrement.

Les Ateliers participatifs

MERCI DE VOTRE ATTENTION