

# Etude d'organisation et de fonctionnement de la Propreté Urbaine

# Thématiques

- Le contexte et les enjeux de la politique propreté,
- La structure (organigramme, effectifs, fiches de poste),
- Les équipes (compétences, formation),
- Les moyens matériels,
- L'animation du collectif,
- La relation usagers.

# Méthodologie

## □ Phase diagnostique

- Réunion de lancement avec constitution d'un COPIL,
- Exploration documentaire,
- Entretiens individuels avec les cadres (du DGA aux encadrants de proximité),
- Observation terrain (visite des centres d'appel, suivi sur le terrain pour observation des différents métiers...),
- Questionnaires et rencontres de tous les agents,

La restitution du diagnostic a été faite à l'ensemble des agents.

# Point clé de cette étape diagnostique :

- Impliquer les équipes,
- Montrer l'importance de leur retour,
- Faciliter leur retour (questionnaire écrit, présence sur site pour échanger, disponibilité téléphonique)



Votre avis compte !

Dans le cadre de l'étude sur la qualité de service de la DAPU, nous vous remercions de nous accorder 20 minutes afin de compléter notre questionnaire. En vous mettant à contribution, nous avons à cœur de déterminer ce qui est le plus fondamental pour vous.

Vos retours nous aideront à identifier les axes d'amélioration.

Ce questionnaire est disponible à partir du 6 janvier 2023.

**Il est anonyme.**

**Les résultats feront l'objet d'une exploitation exclusivement par Madame [REDACTED], chargées de réaliser l'étude.**

Vous pouvez répondre à ce questionnaire

Et nous l'adresser au choix :

- Par courrier interne adressé à [REDACTED]
- Par mail : [REDACTED]

**Ou**

- Au téléphone en appelant sur un des créneaux suivants. [REDACTED] sont à votre écoute.

Enquête menée par G. [REDACTED] 72	Enquête menée par [REDACTED] 83
Mardi 17 janvier entre 12h00 et 13h30	Lundi 16 janvier entre 12h00 et 13h30
Mercredi 18 janvier entre 12h00 et 13h30	Mardi 17 janvier entre 12h00 et 13h30
Vendredi 20 janvier entre 12h00 et 13h30	Mercredi 18 janvier entre 12h00 et 13h30
	Jeudi 19 janvier entre 12h00 et 13h30

(Possibilité en dehors de ces créneaux de prise de rdv téléphonique)

## Encadrement

	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Sans réponse
Trouvez-vous que votre encadrant direct (N+1) vous permet de vous exprimer concernant votre travail ?					
Vous sentez-vous reconnu pour le travail que vous fournissez ? (remerciements, acceptation des suggestions...)					
Pensez-vous que votre encadrant direct accorde de l'importance à votre opinion ?					
Pensez-vous que votre encadrant direct vous apporte le soutien dont vous avez besoin pour faire votre travail ? (consignes, explications, formations...)					
Avez-vous connaissance des projets à venir concernant la DAPU ? (plan d'urgence propreté, nouvelles corbeilles...)					

Faites le commentaire de votre choix ici :

## Relation au sein de l'équipe

	Mauvaises	Strictement professionnelles	Cordiales	Excellentes	Sans réponse
Globalement, comment qualifieriez-vous vos relations avec vos collègues au sein de votre équipe ?					
Comment qualifieriez-vous vos relations avec vos encadrants ?					

Faites le commentaire de votre choix ici :

## Autonomie

	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Sans réponse
Pensez-vous avoir assez d'autonomie pour accomplir votre travail ?					
Estimez-vous disposer de toutes les ressources et du matériel nécessaires pour bien faire votre travail ?					

Faites le commentaire de votre choix ici :

# Ateliers de Co-construction du plan d'action

## 4 grands ateliers :

- Optimisation des conditions de travail : EPI, locaux, équipements, formation...

TEMPS DE CO-CONSTRUCTION	
9h30 11h15	<p>Temps de co-construction animé par les Conseillers en organisation en charge de la mission sur les thèmes suivants :</p> <p><b>Les locaux :</b> Etes-vous satisfaits des locaux mis à votre disposition ?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Constats</li><li>○ Qui est concerné ?</li><li>○ Pourquoi ?</li><li>○ Propositions (Comment ? Et si ?)</li></ul> <p><b>Les vêtements de travail :</b> Etes-vous satisfaits des EPI (vêtements, équipements de sécurité) mis à votre disposition ?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Constats</li><li>○ Qui est concerné ?</li><li>○ Pourquoi ?</li><li>○ Propositions (Comment ? Et si ?)</li></ul> <p><b>Les équipements :</b> Concernant les équipements, les moyens sont-ils satisfaisants ?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Constats</li><li>○ Qui est concerné ?</li><li>○ Pourquoi ?</li><li>○ Propositions (Comment ? Et si ?)</li></ul> <p><b>La formation :</b> Est-ce que votre travail évolue beaucoup, suppose de vous former régulièrement, d'apprendre de nouvelles techniques pour l'exercer ? Que peut-on faire pour vous permettre de partir plus facilement en formation ?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Constats</li><li>○ Qui est concerné ?</li><li>○ Pourquoi ?</li><li>○ Propositions (Comment ? Et si ?)</li></ul>
TEMPS DE SYNTHÈSE et CONCLUSION DE LA MATINÉE	
11h15 11h30	<p>Enseignements à retirer de ce temps de co-construction :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ce qu'il faut creuser, approfondir ?</li><li>- Bilan de la matinée</li><li>- Quelles prochaines étapes ?</li></ul>

- Communication et organisation du travailler ensemble : diffusion de l'information, organisation des temps de réunions, valorisation des réussites
- Simplification des procédures internes et avec les partenaires : liens services ressources, espaces verts, DRH, DLA, liens métropole...
- Outils de suivi de l'activité, innovation et qualité de service

#### **Notre fonctionnement actuel**

- Quels sont nos temps d'échanges actuels, temps formels et informels (ex : points quotidiens, réunions d'équipe hebdomadaire, rencontre annuelle, communication avec mon N+1...)
  - Que nous apportent ces temps d'échanges ?
  - Comment peuvent-ils être améliorés ?
- Avons-nous besoin d'autres échanges réguliers qui n'existent pas encore ?
- Quels sont les temps d'échanges que nous souhaiterions mettre en place ?

#### **Notre réunion d'équipe**

- Les réunions d'équipe que nous souhaitons (objectifs, modalités)

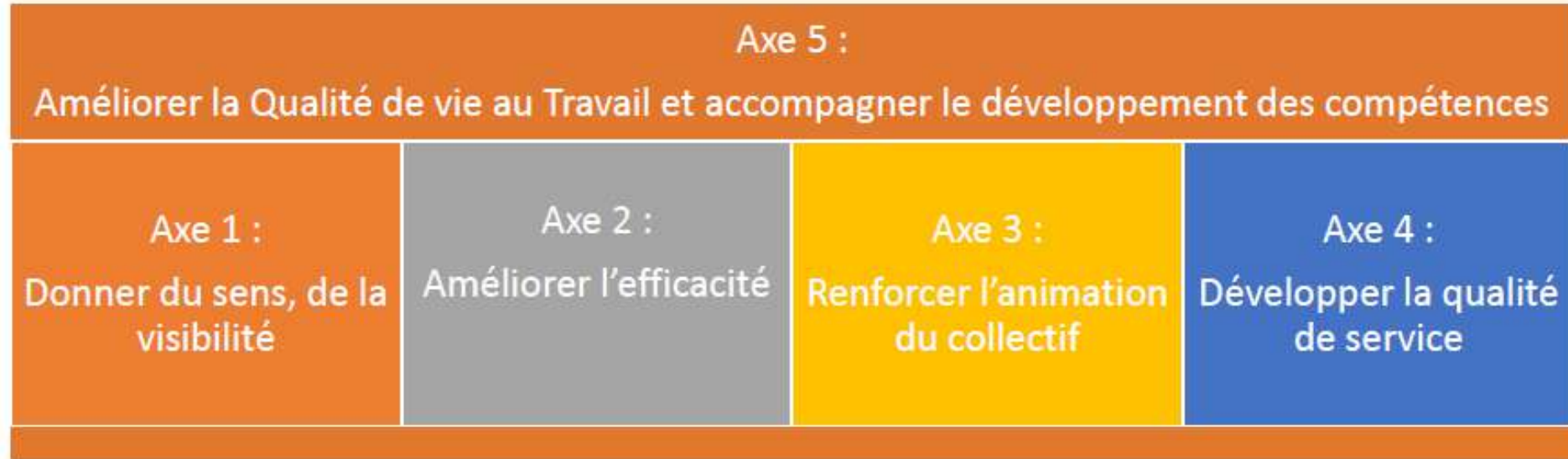
#### **Présentation d'exemples de campagne de sensibilisation**

- Vidéos, campagne d'affichage

#### **Quelle vision pour l'avenir ?**

- Votre objectif ?
- Vos obstacles : les 3 obstacles les plus probables ?
- Vos prochaines actions : action concrète et précise
- Vos parades en cas d'obstacle : gestion concrète des difficultés pouvant survenir dans sa réalisation

# Plan d'action



- Dans chaque axe des actions concrètes sont identifiées.
- Près de 100 actions de définies avec un Pilote/action et un suivi global par un COPIL intégrant la Direction Générale.
- De nombreuses actions intègrent la mise en place d'un groupe de travail avec les agents.

# Plan d'action

- Exemple Axe 5 : Ce type d'action nécessite un groupe de travail élargie intégrant la direction des bâtiments et le service prévention.

Vétusté des locaux	Tous centres d'appel vestiaires , sanitaires , espaces commun	Disposer d'un plan d'amélioration des locaux avec la DPB
		Vestiaires pour femmes à créer Legouy
		Vérification et réhabilitation éventuelle des douches
		Rénover les locaux et les espaces communs (sanitaires, cuisine, repos)
		Vérification fréquence passage commission de sécurité
		Faire intervenir le préventeur pour vérifier la sécurité et le confort des locaux



# Conclusion de l'étude d'organisation

- Forte implication des agents et réelle volonté de se mobiliser pour co-construire le service : 91 participants actifs (questionnaires ou ateliers) soit environ 60% de l'effectif.
- Poursuivre la démarche qui a créée une attente des agents.
- Prévoir des présentations régulières de l'état d'avancement du plan d'action par les encadrants de proximité auprès de l'ensemble des agents (réunion et affichage).
- Le plan d'action va faire l'objet d'une présentation auprès des instances compétentes conformément au principe d'information et de consultation des organisations syndicales.