Ensemble, jouons sans faux semblant

Collectivité territoriale - Ville de Ducos - 2021



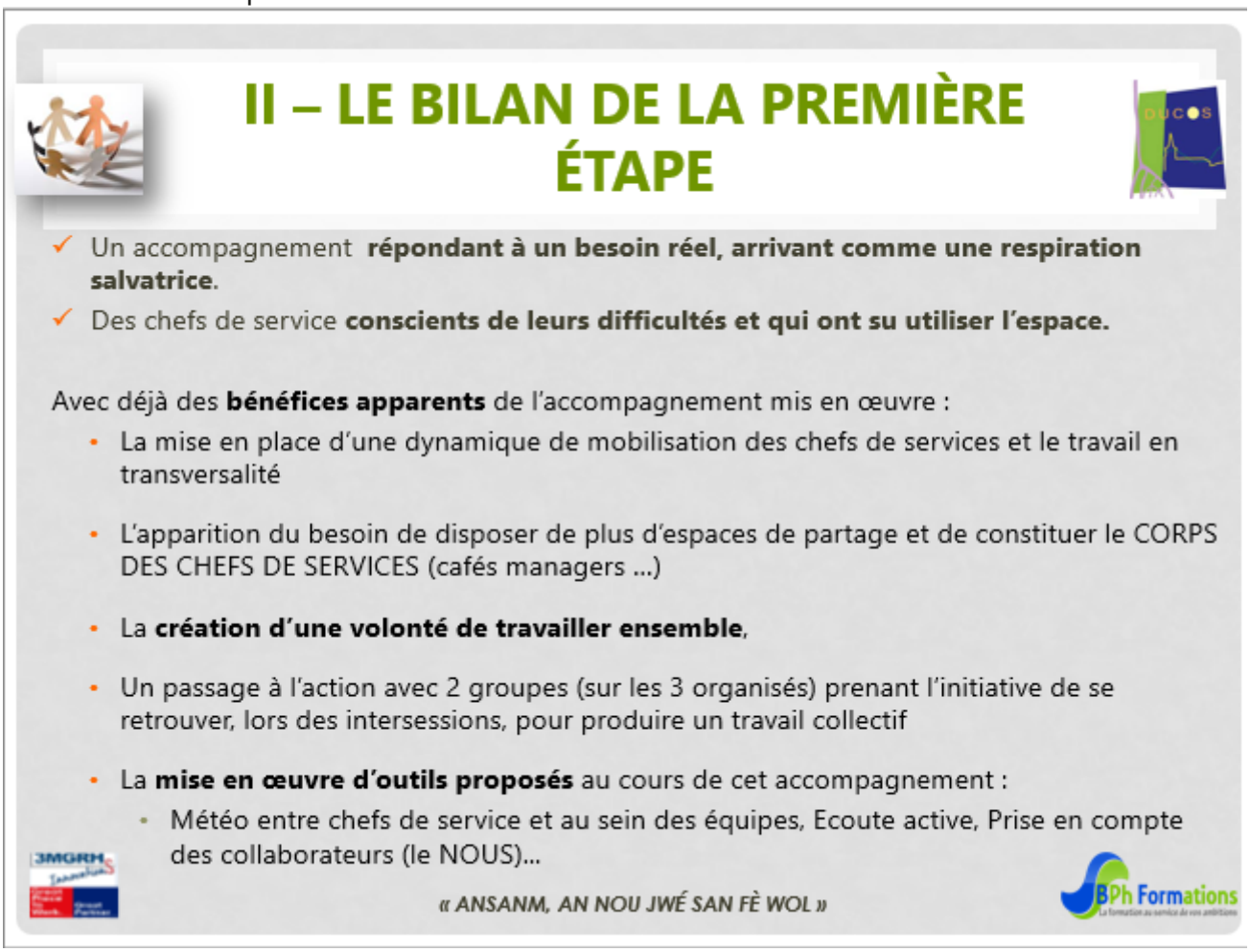
logo ducos

Comment mobiliser chaque responsable de service de la ville de DUCOS dans un projet d'amélioration de performance managériale pour optimiser la qualité du service à l'usager ?
Conduite du changement
Martinique
Fonction publique territoriale

Description du projet

Le projet global se déroule en cinq (5) phases et débute par une réunion de lancement.
La première phase est la création d'un observatoire de la démarche qualité. Il s'agit de doter la Ville d'un outil interne permettant de mesurer (d'évaluer) le niveau de qualité du service public rendu à l'usager. Il réalisera pour le compte de la Ville des sondages auprès de la population, des collectes de données après les immersions, la conception et la rédaction de rapport d'analyse sur divers domaines liés à la qualité du service public. Cet observatoire émettra en parallèle des analyses sur des données RH (effectif d'agents, pyramide des âges, GPEC, etc.) afin d'aider à la prise de décision. C'est faire le lien entre la qualité du service au public et la performance du personnel.
La deuxième phase est celle de l'immersion intra et inter service. Chaque responsable de service accueille un autre responsable. À l'issu de l'immersion, l'accueilli rempli un formulaire ; points forts, axes de progression, proposition pour améliorer. La même action est menée au sein même du service où le responsable s'immerge auprès de ses collaborateurs. A noter que les thématiques du formulaire seront préalablement validées avec l'encadrement. L'observatoire recueille l'ensemble des formulaires et en ressort un rapport d'analyse qui sera utile pour la suite du projet.
La troisième phase est celle de l'amélioration et l'acculturation des pratiques managériales. Le retour d'expérience des immersions est transmis aux experts (psychologue du travail, coach en management par exemple). Ainsi, ils auraient des données pour débuter leur travail d'expertise et préparer la conduite au changement. Il s'agit d'accompagner la ligne managériale vers la performance de ses équipes. Après avoir pointé les points bloquants, il sera question de porter les solutions durables. Il s'agit également d'avoir une culture et des valeurs communes et partagées. Ainsi, il est donné plus de Sens à l'action publique dans l'idée du « faire sens » et de donner du sens à l'action managériale.
La quatrième phase vise à éprouver les pratiques managériales. Il s'agit de mettre en scène des situations réelles et/ou imaginées. Les cadres seront accompagnés par des professionnels (coach et art théâtral) pour performer les situations professionnelles. Ainsi, ils développeront des méthodes agiles (soft skills, intelligence collective, etc.) et innovantes en matière de management. De plus, la culture, les valeurs communes et partagées seront éprouvées au travers de scénettes jouées et autoévaluées. Ainsi, l'action publique a davantage de Sens et « fait sens ».

La cinquième phase est celle du retour d'expérience et du partage. Le partage prend forme ; d'abord, un séminaire avec le personnel de la Ville pour présenter les travaux et le cheminement. Puis, il est envisagé une participation au Mois de l'innovation de Novembre 2021. Ici, il s'agira de partager le retour d'expérience en vue d'une itération et, d'envisager des immersions externes. La présentation pourra se faire par un film-documentaire réaliser tout au long du processus.
La conception du projet évoque la planification des actions à mener tout au long de l'année. Chaque phase est ponctuée d'une analyse qui sera traitée par le CoTA et présentée au CoPil à des temps forts prévus. Par ailleurs, la mise en place d'une communication interne est particulièrement importante pour assurer la réussite du projet. Différents partenaires potentiels (publics/privés) seront sollicités. Il s'agira également d'impulser une démarche partenariale dans le cadre d'accords, de conventions… Enfin, un bilan sera établi et présenté.



Objectifs et finalités

Les objectifs généraux vise à :
- Accompagner la conduite au changement
- Fédérer le personnel autour de projetscommuns et partagés
- Améliorer la qualité de vie au travail
- Améliorer les postures professionnelles.

La finalité est l'amélioration continue de la qualité du service public rendu à l'usager par l'acculturation du personnel et plus précisément de la ligne managériale. Cette démarche vise également la conduite du changement au sein de l'organisation.

- Rapport d’analyse du sondage du public (à différents temps T0, T+6M et T+12M)
- Réalisation d'un film documentaire
- Guide interne des pratiques managériales (actualisable sur la base de retour d'expérience)
- Bilan du séminaire