RESURGENCE

Service déconcentré -
Direction Départementale de la Sécurité Publique de l'Isère - 2022



Apprendre à communiquer avec des interlocuteurs variés et dans toutes situations est devenu une compétence majeure. Comment développer une communication adaptée aux différents types de personnalités ? 250 fonctionnaires de Police au sein de la Direction départementale de la sécurité publique (DDSP) de l'Isère ont expérimenté le modèle Process Communication® avec succès dans le cadre d'un changement majeur de leur mode de management.

Conduite du changement
Auvergne-Rhône-Alpes
Ministère de l'Intérieur

Description du projet

Le projet RESURGENCE (contraction de Ressources Humaines et Urgence) vise à mettre en place sur l'année 2022 une expérimentation labellisée destinée à valider la pertinence du mode de management mis en place au sein de la DDSP de l'Isère depuis 2020. Il vise à promouvoir et privilégier l'autonomie, l'initiative, la créativité et la responsabilité individuelle et collective des agents dans la prise en compte de leurs objectifs, la recherche de solutions et la définition de leurs indicateurs d'activité et à en mesurer l'impact sur les résultats, la santé et l'équilibre des agents. Il comprend un état des lieux de départ (sondage et entretiens individuels) et un suivi spécifique par un comité composé de volontaires expérimentés et intéressés par les RH, issus des diverses fonctions publiques, du secteur privé et du pôle médico-social de la DDSP.
Personnes bénéficiaires du projet

- Personnels de la Sûreté Départementale de l'Isère comprenant: accueil/plaintes, bureaux de Police, groupes thématiques d'enquête (environ 220 agents)
- Plus largement, personnels des services concernés par la réforme des Direction Départementales de la Police Nationale (DDPN)
- Chefs de service et d'unité dans l'évolution de leur mode de management et leur relationnel avec la hiérarchie et leurs collègues - Pôle médico-social ayant à traiter directement des difficultés professionnelles des agents
- Membres du comité de suivi qui partageront les problématiques, observeront les évolutions et pourront

également faire partager leurs expériences et leurs bonnes pratiques dans le domaine RH
Mise en place d'une assistance par un cabinet spécialisé dans la communication et la gestion de la motivation et du stress

1/ Présentation du modèle Process Communication du Docteur Taibi KAHLER au comité de suivi du projet (2 jours)
2/ Formations Process Communication: 12 sessions de 2 jours pour la Sûreté
Départementale et 6 session de 2 jours supplémentaires si nécessaires dans le cadre de la réforme ds DDPN
3/ Coaching individuels et collectifs en fonction des besoins et des demandes des agents

LES 6 TYPES DE PERSONNALITÉ DE LA PROCESS COM®



Témoignage

« Suite au succès indéniable rencontré par le stage Process Com au sein de l'hôtel de Police de Grenoble, je me inscrit pour la formation prévue pour le 13 et 14 septembre 2022. Elle a été, pour ce qui me concerne une vraie une révélation. Contre toute attente, il m'a permis d'obtenir les bonnes clés sur la compréhension de ma propre personnalité et ainsi identifier mes besoins. Depuis, j'arrive à être plus à l'écoute de moi-même et ainsi de me seulement, plus en adéquation avec ma personnalité, bien mieux ressourcés et beaucoup plus efficient au quoti l'instar, j'ai pu enfin mieux comprendre l'origine des régulières difficultés de communication pouvant être renc dans mon quotidien . Il s'est avéré un vrai outil pour accéder à une meilleure compréhension de l'autre et de so interaction avec ma personnalité. Adjoint au Chef d'une brigade d'une quarantaine de personnes, j'ai eu l'oppo participer à ce stage avec mon supérieur direct. Nous nous sommes fait la réflexion qu'un tel stage avec l'ensem l'unité pourrait être un réel atout. Il permettrait à chacun de mieux se comprendre et pourrait sûrement grande améliorer la communication entre tous ».

BRIGADIER CHEF D

Objectifs et finalités

1/ Favoriser un nouveau mode de management répondant aux attentes des agents,privilégiant l'autonomie, l'initiative et la responsabilité dans l'accomplissement de leurs missions tout en améliorant la performance des services
2/ Associer davantage les agents dans la définition et le partage de leurs objectifs, l'expression de leurs besoins, la mise en oeuvre de leurs propositions innovantes et surtout
la construction d'indicateurs pertinents par unité
3/ Accompagner ce changement par une formation permettant d'identifier, d'amplifier et de valoriser les potentiels individuels et collectifs et d'optimiser la communication interne et externe
4/ Anticiper et prendre en compte le stress induit par les changements structurels et organisationnels à venir (réforme DDPN)

Trois types de livrables permettent d'analyser la pertinence et les résultats du projet :
1/ Janvier 2022 (et décembre 2022): sondage des agents et entretiens individuels sur leur perception de leurs missions, des conditions de réalisation et de leurs attentes
2/ Mensuel: Indicateurs d'activité, en nombre réduit, définis en interne par les agents et contextualisés
3/ A mi-parcours: rapport des observateurs du pôle médico-social sur l'impact d'une plus large autonomie sur les agents
4/ Tout au long de l'expérimentation, récapitulatif des bonnes pratiques mises en oeuvre permettant d'optimiser le temps de travail, les résultats du service et la satisfaction professionnelle des agents