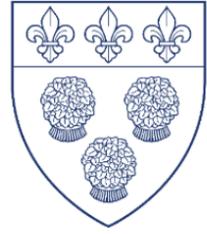


Ville de Vernon
EN NORMANDIE

Vis mon job !

Un partage d'expérience





Ville de Vernon
EN NORMANDIE

Vis mon job : c'est quoi ?

Le principe ?

Les agents des différents points d'accueil de la collectivité échangent leur place pendant une demi-journée.



Où ?

À la ville de **Vernon**, dans l'Eure *25 000 habitants - 580 agents municipaux*

Qui ?

Les services d'accueil du public de la ville

Accueil de l'hôtel de ville, état-civil, affaires générales, vie scolaire, accueil de la police municipale, accueil du CCAS, accueil des deux centres sociaux, accueil dématérialisé du centre technique municipal

► Certifiés ISO 9001 depuis septembre 2023



Un défi à partager

Constat

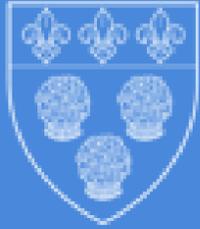
Bien qu'ils travaillent tous dans les points d'accueil de la ville, les agents méconnaissent le travail de leurs collègues.

- ▶ Ils travaillent sur les mêmes postes
- ▶ Ils répondent aux mêmes usagers
- ▶ Ils doivent véhiculer les mêmes informations

Mais ils connaissent mal les autres services : organisation, contraintes, enjeux.

La continuité de service ne permet pas d'organiser des réunions communes régulières. Certains temps de travail, comme la préparation de la certification ISO, ont permis d'amorcer une cohésion d'équipe et ont révélé un **besoin de partager du temps.**

- ▶ *Vis Mon Job* sera une expérience partagée vécue personnellement, plus efficace qu'un mail ou une note qui ne seront pas toujours lus ou retenus.



Ville de Vernon
EN NORMANDIE

Gagnant pour tous !

Les agents

Plus d'échanges
Meilleure connaissance du
fonctionnement des autres services

Les managers

Moins de tensions
Plus de compréhension
Valorisation des bonnes pratiques

Les usagers

Parcours plus fluide
Meilleure circulation des
informations

La mairie

Des équipes plus soudées
Des usagers plus satisfaits



Ville de Vernon
EN NORMANDIE

Le projet avait d'abord été annoncé en revue de direction de la certification ISO 9001, la démarche était donc connue de tous.

▶ **Une durée courte : 2 mois**

Pour maintenir l'intérêt des agents et pour un retour d'expérience rapide.

▶ **Un tirage au sort** pour définir les échanges de poste

Le calendrier de l'opération a été pensé en lien avec les managers pour garantir la continuité de service.

▶ **Projet porté en direction générale**

Porté par la DGA en charge de la démarche qualité, Vis mon job a été présenté à l'ensemble de la direction générale afin de lever les interrogations, et de recueillir les validations.

**Mise
en place**



Ville de Vernon
EN NORMANDIE

Plusieurs rappels ont été envoyés.

▶ **Mail général** à tous les agents participants

Pour leur présenter le projet dans sa globalité.

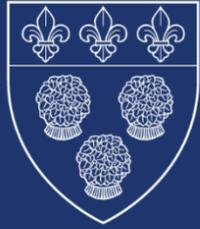
▶ **Mail individuel** à chacun

Lui indiquant sa date de participation et le service qu'il visitera.

▶ **Mail de rappel** à chaque agent

La veille de l'échange de poste.

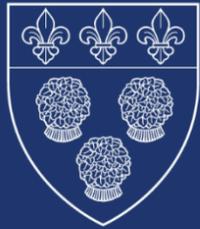
Mobilisation



Ville de Vernon
EN NORMANDIE

Au total,
20 agents
de 5 services différents
ont échangé leur job
pendant 2 mois !

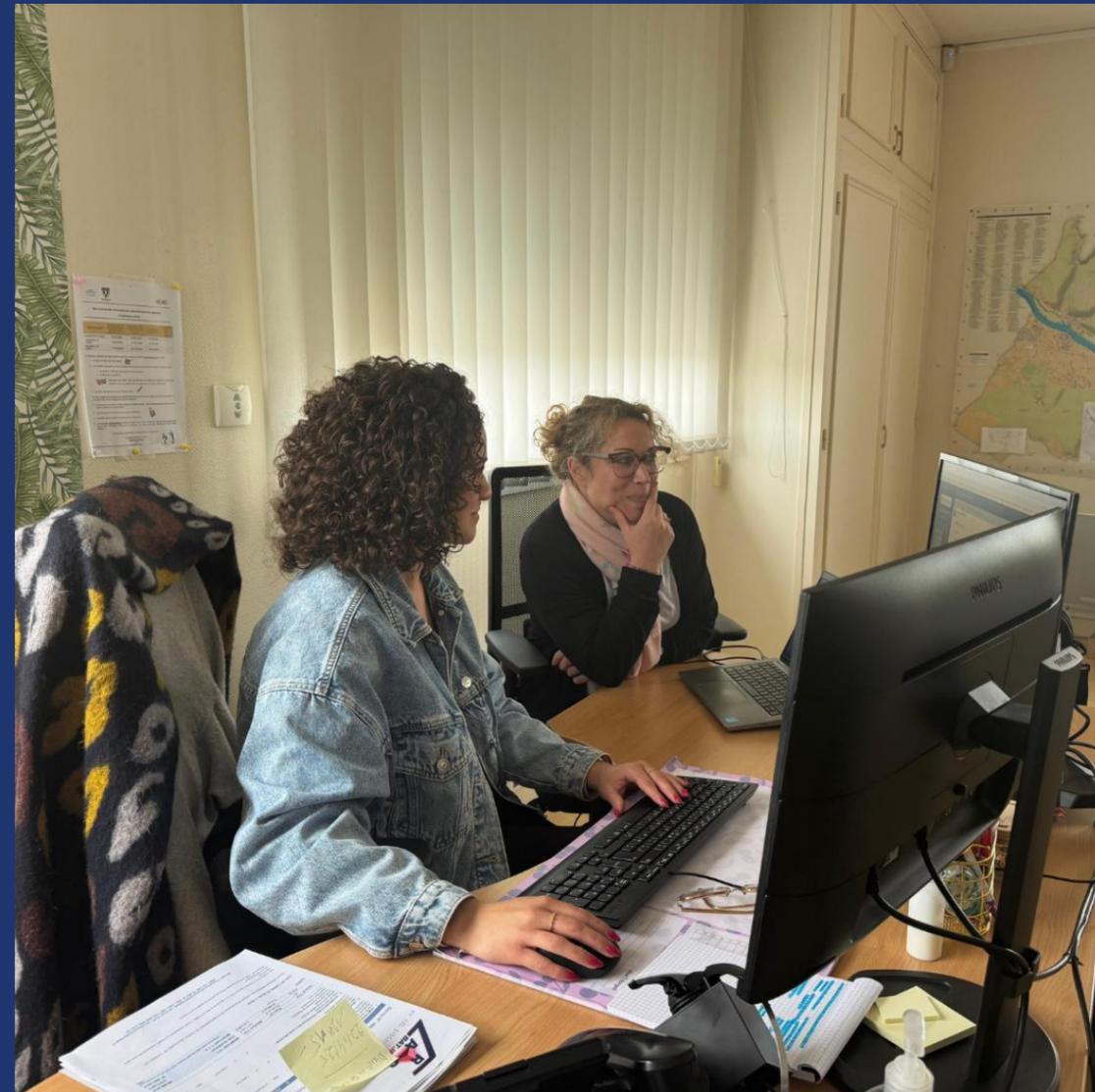




Ville de Vernon
EN NORMANDIE



Denise de l'accueil de l'hôtel de ville est reçue par Véronique de la vie scolaire.



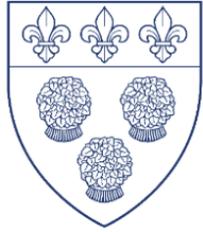
Lucie du pôle administratif du centre technique explique ses missions à Mathilde de la vie scolaire.

Des résultats concrets



► À la fin du projet, un questionnaire de satisfaction a été envoyé aux agents participants :

- Taux de réponse : **90%**
Les 2 agents qui n'ont pas répondu étaient absents.
- Taux de satisfaction : **100%**
94,4% très satisfaits - 5,6% satisfaits
- Taux de satisfaction sur l'organisation : **94%**
72% très satisfaits de l'organisation - 22% satisfaits
- Une nouvelle édition ? **Oui à 94,4% !**



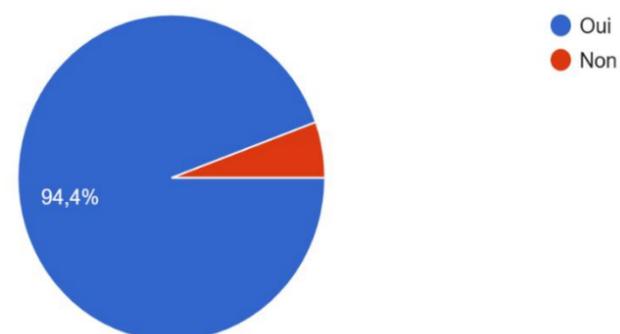
Ville de Vernon
EN NORMANDIE

Les résultats du questionnaire ont été présentés par la responsable qualité aux agents participants lors d'un **déjeuner de cohésion** offert par la municipalité.

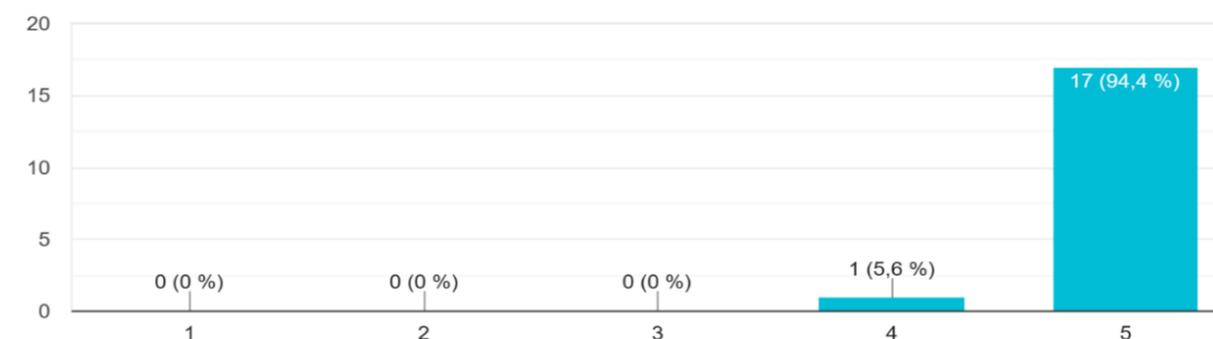


Des retours unanimes !

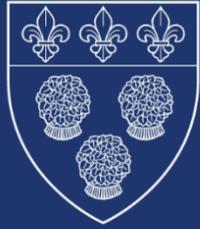
Si une nouvelle édition avait lieu, voudriez-vous y participer ?



Êtes-vous satisfait d'avoir participé aux Vis mon Job ?



Les agents ont apprécié la démarche et **souhaitent la renouveler.**



Ville de Vernon
EN NORMANDIE



Ville de Vernon
EN NORMANDIE

► **Bénéfices en tant qu'agent accueilli :**

- Meilleure compréhension du travail des collègues
- Echange de connaissances
- Découverte des missions
- Découverte d'un nouveau service, d'une nouvelle organisation
- Mettre un visage sur un nom
- Aperçu concret des activités quotidiennes habituellement moins visibles

► **Bénéfices en tant qu'agent accueillant :**

- Transmettre, accompagner les collègues
- Belles découvertes professionnelles
- Création d'un lien et découverte des collègues
- Partage d'expérience et échanges pertinents
- Eclairage sur l'organisation du service
- Echanges professionnels plus personnalisés

► **Suggestions :**

- Avoir le choix du service, être plus acteur qu'observateur, passer une journée complète



Ville de Vernon
EN NORMANDIE

► Magazine interne



VIS MON JOB

Pour cette première édition, 20 agents ont échangé leur poste mais aussi leur quotidien dans une démarche d'amélioration continue.

Retour en images...



► Post LinkedIn de la ville de Vernon



Ville de Vernon (27200)

2950 abonnés

4 mois



Vis mon Job !

Une expérience enrichissante partagée par plusieurs collègues de la mairie de Vernon.

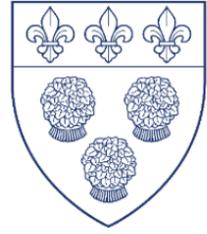
Pour cette première édition, 20 agents ont échangé leur poste mais aussi leur quotidien dans une démarche d'amélioration continue.

👥 L'objectif ?

Favoriser les rencontres entre services, prendre connaissance des différents fonctionnements, et partager les bonnes pratiques.

Une belle initiative pour mieux se connaître, et travailler ensemble

Mise en valeur



Ville de Vernon
EN NORMANDIE

Les clés de la réussite

Leviers :



Le portage par la DGA a permis de convaincre les DG et managers et de lever leurs doutes en direct lors de la présentation.

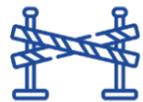


La responsable qualité a expliqué la démarche à tous les agents et répondu à leurs interrogations en direct.

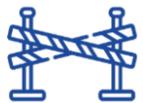


Dans un premier temps, le temps d'échange a été limité à une demi-journée pour ne pas trop impacter les services.

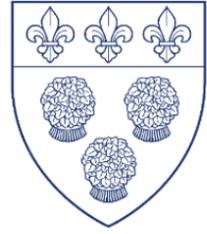
Pour contrer certains freins :



Certains agents étaient réticents : peu d'intérêt à cette démarche, perte de temps, trop de travail.



Crainte des managers de la rupture de continuité et questionnement de l'utilité réelle de la démarche.



Ville de Vernon
EN NORMANDIE

Et demain ?

- ▶ **Le retour étant unanime, il est prévu de **renouveler l'expérience**.**
- ▶ Des services d'accueil hors de la mairie pourraient être inclus :
 - accueil de l'agglomération avec laquelle de nombreux services sont mutualisés
 - Espace France Services situé à Vernon et géré par l'agglomération
- ▶ Élargir la démarche à d'autres services que les accueils, afin que :
 - Les autres services réalisent leur impact indirect sur les accueils et les usagers
 - Les services d'accueil connaissent les enjeux et organisations des autres services
- ▶ En termes d'organisation :
 - Permettre aux agents de choisir le service visité
 - Passer une journée complète
 - Proposer aux agents qu'ils restituent eux-mêmes leurs observations lors d'un moment de cohésion afin d'être pleinement acteurs de la démarche

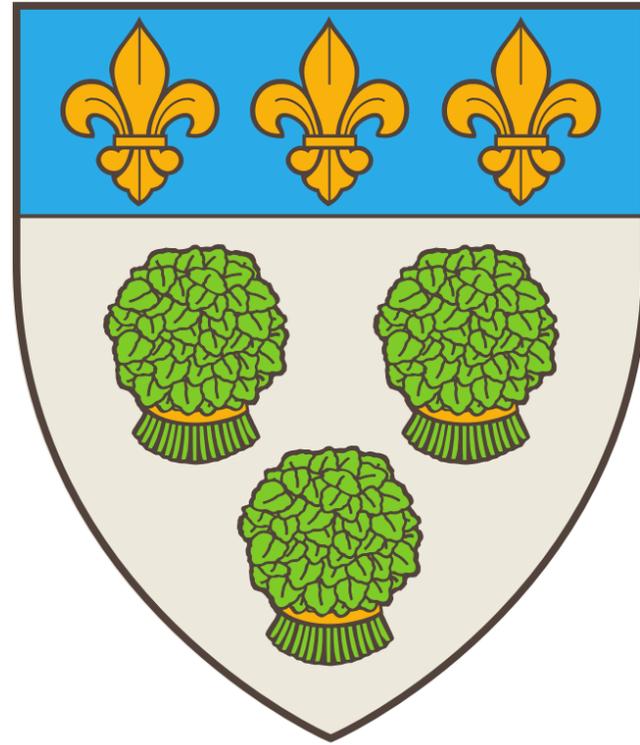


Ville de Vernon
EN NORMANDIE

Bilan

- ✓ Un projet qui entraîne **l'adhésion de tous**
- ✓ Des retours très **positifs**
- ✓ Une meilleure **compréhension** des enjeux de chacun
- ✓ Une **cohésion** renforcée entre les agents de différents sites
- ✓ Une fluidification du parcours usager grâce au **partage d'informations** amélioré





Ville de Vernon
EN NORMANDIE

