Un chargé de mission à la ville de La Rochelle obtient un prix national de la qualité

mardi 30 janvier 2018, par lpe

Frédéric Giraudeau, étudiant à l'IEQT de Rochefort, s'est vu récompenser par un prix qualité excellence opérationnelle. Il a réorganisé le métier d'agent d'entretien au sein de la ville de La Rochelle, et obtenu de meilleures conditions de travail ainsi qu'une meilleure qualité de service et 226000 € d'économies annuelles.

En 2014, l'Etat baisse les dotations pour toutes les collectivités : une baisse de 240000€ par an pour la ville de La Rochelle. En 2015, ses élus engagent une réorganisation de l'ensemble des services. Cette décision coïncide avec la reprise d'études de Frédéric Giraudeau, alors en charge de l'entretien des locaux et de la sécurité au travail au sein du service éducation de la ville de La Rochelle. Le directeur des services le charge donc d'un projet pilote : l'optimisation de la propreté des locaux au sein des services. La ville gère alors plus de 100 bâtiments municipaux et leur propreté est confiée à quelques 400 agents qui, pour beaucoup, comptent l'entretien parmi d'autres missions et n'ont jamais été formés à ce métier, générant des coûts et une qualité de service peu optimaux.

Frédéric Giraudeau commence par recenser les agents effectuant plus de 80% d'entretien dans leur mission, l'ensemble des contrats d'intérims et des prestations confiées à des sociétés privées, ainsi que l'ensemble des bâtiments à gérer. Puis il répartit les missions de façon plus optimale et équilibrée parmi une sélection de 60 agents, qui deviennent « agents d'entretien » à temps complet, un métier à part entière auquel ils sont désormais formés. Un pôle est créé, avec une direction dédiée et des chefs de secteurs, ouvrant la possibilité d'un plan de carrière pour ces agents. Parallèlement, la ville investit dans des équipements professionnels. Des groupes de travail incluant 20 agents volontaires sont mis en place pour mener ces changements tandis que tous sont consultés au moins par questionnaire ou entretien individuel. Enfin, un programme d'accompagnement au changement est déployé.

L'impact de cette réorganisation est triple :
1. La qualité de service s'est largement améliorée, les prestations d'entretien sont plus uniformes selon les bâtiments. Un questionnaire de satisfaction et un service de traitement des réclamations ont été lancés afin d'optimiser encore davantage les prestations de service rendu.
2. Les conditions de travail des agents en charge de l'entretien se sont améliorées, qu'il s'agisse de l'équipement dont ils bénéficient, de l'accompagnement par leur hiérarchie ou de leurs perspectives d'évolution. 20 agents ont été formés dès la première année. La création de ce nouveau « métier » a également permis d'améliorer le maintien dans l'emploi de certains agents de la ville, alors en arrêt longue durée ou en pré-retraite.
3. 226000€ ont été économisés, notamment sur les marchés extérieurs avec les entreprises privées, auxquelles la ville avait recours par manque d'optimisation de ses ressources. Cette économie a permis d'absorber la baisse des dotations de l'Etat et a placé la ville sur les rails de l'amélioration continue.
Aujourd'hui, le pôle propreté et hygiène des locaux est cité en exemple auprès des autres services, qui viennent s'inspirer de cette réorganisation. Les prochaines étapes portent sur une extension de cette

réorganisation au niveau de la communauté d'agglomération rochelaise et du centre communal d'action sociale.

Pour le jury, « *le sujet de Frédéric Giraudeau était ambitieux. Son projet a été bien planifié, il a su utiliser les outils du management de projet et de la qualité en fédérant le personnel du pôle propreté hygiène des locaux mais également le comité de direction, ce qui lui a permis d'obtenir des résultats impressionnants !* ».

Frédéric Giraudeau, étudiant-lauréat : « *ma nomination pour ce prix est avant tout une récompense collective sur le travail fourni par l'ensemble des parties prenantes ayant participé de près ou de loin à ce projet. En effet, un projet de réorganisation suscite bien souvent des craintes et de la résistance au changement. La méthode mise en place associée au concept de l'intelligence collective a permis d'obtenir des résultats probants sur les gains financiers, l'amélioration de la qualité de service et l'amélioration des conditions de travail des agents d'entretien. Sur un plan personnel, cette nomination me conforte dans le choix de ma carrière pour des fonctions managériales tournées vers le développement de la performance et de l'excellence.* »

Patrick BELIN, directeur Général de l'IEQT de Rochefort : « *à Rochefort, la démarche qualité, l'implication des formateurs et encadrants, le travail coopératif, l'attention accordée aux nouvelles technologies et le climat d'appartenance qui s'est créé au fil du temps se manifestent par une adhésion à ces valeurs par nos étudiants d'aujourd'hui mais aussi par la communauté des anciens IEQTiens depuis 20 ans. C'est pourquoi l'IEQT Rochefort est particulièrement fier et heureux de compter aujourd'hui le lauréat du Prix Etudiant de France Qualité Performance, catégorie « Master ». Au-delà de la réussite personnelle de Frédéric Giraudeau, c'est toute la communauté IEQTIienne » qui voit ainsi son travail récompensé…* »

A propos : L'Institut Européen de la Qualité Totale Poitou-Charentes a été créé en 1992 par la Chambre de Commerce et d'Industrie Rochefort et Saintonge. Fort des compétences techniques et pédagogiques de ses formateurs, de sa certification Iso 9001, l'IEQT est reconnu comme le principal acteur régional de la formation sur les thématiques qualité, sécurité et environnement. L'IEQT est certifié Iso 9001v2015. L'IEQT de Rochefort fait partie du 1er réseau national de formation à la qualité, avec plus de 2600 diplômés depuis 1989.

Cette 25e édition de la cérémonie des Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle a récompensé 13 lauréats venus de toute la France, à travers le Grand Prix France Qualité Performance, les Prix des Bonnes Pratiques, les Prix des Etudiants, le Prix du Livre et les Prix de l'Excellence Opérationnelle. L'événement est organisé par France Qualité (AFQP), en partenariat avec la DGE (Ministère de l'économie et des finances) et le MEDEF.