

*« Paris & moi »*

*Une grande consultation des agents  
du 12 mars au 2 avril*

**Kit managérial**

# *Présentation générale*

## *Un enjeu majeur ...*

- *Une consultation pour avancer*
  - Plus qu'une simple photographie des opinions internes en matière RH et managériale, il s'agit d'identifier en 2012 des leviers d'action concrets pour compléter notre politique de ressources humaines.

## *... une conséquence opérationnelle*

- *Recueillir la participation la plus élevée possible*
  - *C'est à cette condition que les résultats permettront d'affiner l'analyse des réponses et donc d'envisager des pistes d'amélioration plus concrètes*

## *Qui est concerné ?*

- *Tous les agents permanents de la Ville et du Département de Paris seront consultés auxquels s'ajoutent :*
  - les vacataires travaillant plus d'un mi-temps

## *La forme de la consultation*

- *Un questionnaire d'une trentaine de questions*
  - portant essentiellement sur les conditions de travail des agents et leur vision de l'avenir
- *Certaines questions du questionnaire seront très générales, d'autres seront plus spécifiques à chaque direction.*
- *Le questionnaire a été élaboré de manière participative*
  - grâce à un panel d'agents issus de diverses directions qui l'ont testé et y ont apporté des améliorations.

## *Les modalités de mise en œuvre*

- *Les modes d'administration du questionnaire*
  - Papier pour les agents non équipés d'un ordinateur professionnel : réception sur leur lieu de travail d'un questionnaire papier qu'ils pourront remplir sur leur lieu de travail ou à domicile avant de le renvoyer directement via l'enveloppe T à IPSOS
  - En ligne pour les agents équipés d'un ordinateur professionnel : réception d'un mail les invitant à remplir le questionnaire en ligne
- *Le calendrier*
  - entre le 12 mars et le 2 avril 2012

## *La gestion de la logistique*

- *Chaque direction a nommé un correspondant pour réfléchir collectivement sur la meilleure façon d'administrer le questionnaire.*
- *Ces correspondants sont également chargés de faire connaître le projet au sein de leur direction en collaboration avec les chargés de communication interne.*
- *Ils peuvent être sollicités à ce titre en cas de questions. Leurs coordonnées figurent sur les questionnaires.*
- *Les questionnaires papier seront diffusés sur chaque lieu de travail dans la semaine du 5 mars via les UGD et seront distribués aux agents par vos soins.*

## *La communication d'accompagnement*

- *Au niveau central*
  - Annonce dans Mission capitale de fin janvier
  - Une affiche diffusée en directions
  - Diffusion d'un SG- flash infos pour annoncer la réception du questionnaire
  - Lettre des cadres de janvier, février et mars
  - Lettre capitale de fin février
- *Au niveau de la direction*
  - A vous de compléter le message général en adaptant ce kit managérial à votre direction
  - En guise d'exemple, voir le kit décliné par la DILT

## *Ce qui est attendu des encadrants*

- *Compléter l'information des agents :*
  - *leur présenter les objectifs de la consultation et les modalités de participation*
  - *répondre à leurs questions*
- *Contribuer à obtenir un taux de participation élevé :*
  - *en levant leurs éventuelles réticences (anonymat, confidentialité, engagement de restitution, ...)*
  - *en leur permettant de répondre sur leur temps de travail*

# *Questions / Réponses*

## ✓ Questions générales

- *Pourquoi organiser une consultation des agents ?*  
*D'une part, la dernière consultation s'est déroulée en 2007 et il est essentiel de connaître les perceptions et attentes internes. D'autre part, cette consultation poursuit un double objectif : celui de permettre aux agents de donner leur opinion sur des sujets très concrets comme le fonctionnement de leur service, l'organisation du travail, la rémunération, les conditions de travail et celui d'identifier des actions à mener pour compléter notre politique de ressources humaines.*
- *Pourquoi est-il important que le taux de participation soit élevé ?*  
*Plus le taux de participation est élevé plus les résultats auront du sens. Pour établir des analyses par sous groupes homogènes (métier, service, ...), il est nécessaire, pour qu'elles soient statistiquement fiables, que leur taille soit a minima de 30 répondants.*

**- Que faut-il entendre par axes de progrès ? qui les identifiera ?**

*Le questionnaire est bâti selon la méthode suivante : les réponses aux questions constituent autant de leviers d'actions potentiels pour la collectivité. Par exemple, si vous prenez la question 5 : « Êtes vous satisfait de chacun des points suivants ?*

- *Vos locaux de travail*
- *Les possibilités de restauration*
- *Votre tenue vestimentaire professionnelle fournie par la ville »*

*Si par exemple, dans une direction, il est répondu majoritairement « pas du tout satisfait » de la tenue vestimentaire, de fait vous avez identifié un axe de progrès pouvant justifier un plan d'amélioration. Bien évidemment, à la lumière des résultats, il s'agira d'établir des priorités d'action en fonction de ce qu'il sera souhaitable et possible de mettre en œuvre.*

**- Comment et par qui seront-ils élaborés les plans d'amélioration ?**

*Les plans d'amélioration seront élaborés en fonction de l'analyse des résultats. Les orientations seront déterminées au niveau de la collectivité et les préconisations opérationnelles seront déclinées au niveau des directions concernées.*

- *Quand et sous quelle forme l'analyse des réponses apportées sera-t-elle restituée aux agents ?*

*La restitution aux agents se fera tout d'abord au CTP de juin et ensuite par direction sur la même période. Une communication directe aux agents est également prévue avec une restitution dans « Mission capitale ».*

- *Comment les partenaires sociaux ont été associés à la démarche ?*

*Les partenaires sociaux ont été associés à la démarche en amont et en aval. En amont, le prestataire IPSOS a proposé aux 7 OS de la ville de les rencontrer sous la forme d'entretiens bilatéraux. Toutes sauf une ont accepté. De ces échanges, IPSOS a pu établir la liste des attentes partagées tant par les OS que par le top management de la collectivité parisienne.*

*En aval, avant le lancement de l'enquête, la DRH a présenté aux OS le questionnaire que les agents allaient recevoir.*

## ✓ Questions pratiques

*-Combien de temps est nécessaire pour répondre au questionnaire ?  
il faut compter moins de 15 minutes pour répondre au questionnaire (en ligne ou papier)*

*-Puis-je répondre au questionnaire durant mon temps de travail ? S'agissant du questionnaire en ligne il n'y a pas d'autres possibilités. S'agissant du questionnaire papier Il est fortement recommandé de répondre au questionnaire durant son temps de travail. Les chefs d'équipes s'organisent en conséquence.*

*-Quand vais-je recevoir mon questionnaire ?  
S'agissant du questionnaire en ligne, IPSOS enverra à chaque agent connecté un message le 12 mars, avec le lien de connexion vers le site d'IPSOS. S'agissant du questionnaire papier les opérations logistiques devraient permettre aux agents concernés de le recevoir sur leur lieu de travail ( à l'exception de la grande majorité des agents de la DASCO qui le recevront à leur domicile).*

*- Si je ne l'ai pas reçu le 12 mars, à qui en parler ?*

*Vous pouvez en parler au correspondant désigné par votre direction ou encore à votre supérieur hiérarchique direct. Le nom du ou des correspondants de votre direction figure à la fin du questionnaire papier ou sur le message d'envoi. Dans tous les cas, vous pouvez aussi vous adresser à [parisetmoi@ipsos.com](mailto:parisetmoi@ipsos.com).*

*- Comment le remplir en ligne ? A qui le retourner ?*

*Le questionnaire en ligne est sur le site d'IPSOS. Vous y accédez en vous connectant à l'adresse indiquée dans le message envoyé par IPSOS et en rappelant l'identifiant aléatoire qu'IPSOS vous a donné. Quand vous avez validé chaque question, vous validez le questionnaire et il est conservé par IPSOS sur son site.*

*- Quand le remplir et le retourner, pour la version papier ?*

*Le questionnaire papier doit être renvoyé au plus tard le 2 avril directement à IPSOS au moyen de l'enveloppe T (c'est-à-dire déjà affranchie et pré-remplie) que vous avez reçu avec le questionnaire.*

*Que faire si j'ai perdu mon questionnaire sur papier ?*

*Vous pouvez vous adresser directement à votre supérieur hiérarchique ou au correspondant désigné par votre direction. Dans tous les cas, votre SRH détient une réserve de questionnaires papier avec des enveloppes T. Pour le retirer vous devez vous déplacer à votre SRH.*

*-Que faire si j'ai égaré mes identifiants pour répondre en ligne ?*

*Vous pouvez vous adresser à IPSOS [ParisetMoi@ipsos.com](mailto:ParisetMoi@ipsos.com) afin qu'ils vous renvoie un message avec votre identifiant.*

*- Pourquoi est-il nécessaire de répondre à toutes les questions de signalétique ?  
Elles sont destinées à comprendre les spécificités de votre métier et à permettre des améliorations plus ciblées. L'objectif est de pouvoir analyser les différences entre les groupes d'agents au sein de la Ville.*

*-Pourquoi mon métier ne figure-t-il pas dans la liste proposée ?*

*Les recoupements par catégorie (A,B,C) et directions suffisent à l'analyse des résultats dans votre domaine.*

*- Si je répons « autre » pour la liste des domaines métiers, ma réponse sera-t-elle également prise en compte ?*

*Oui. Votre réponse sera prise en compte et on aura l'indication de votre catégorie et de votre direction.*

*- J'ai reçu un questionnaire papier, puis-je utiliser les bornes pour répondre ?*

*Non, vous devez répondre par questionnaire papier.*

## *La confidentialité de la consultation*

- *Qui aura accès à mes réponses ?*

*IPSOS exclusivement.*

- *Que deviendront les questionnaires après exploitation ?*

*Ils seront conservés par IPSOS. Pour les personnes ayant répondu par voie numérique vous pouvez demander la destruction du vôtre.*

- *Qui me garantit que mes réponses ne seront pas communiquées à ma hiérarchie ?*

*Vos réponses sont la propriété d'IPSOS ainsi que les questionnaires. IPSOS répondra par la négative à toute demande de ce genre.*

- *Pourquoi dois-je indiquer un identifiant si le questionnaire est anonyme ?*

*L'identifiant permet d'éviter qu'une personne réponde plusieurs fois à un questionnaire.*