

## 8

Bulletin interne de la division Entretien  
février 2011

## Enquête de satisfaction 2009 : et après ?



Tous les deux ans, une enquête de satisfaction passe au scanner le Département des infrastructures. En 2009, l'enquête auprès de la division Entretien a révélé 14 demandes d'améliorations, pour la plupart suivies d'effets.

### Un questionnaire, des réponses anonymes

Le questionnaire portait sur l'environnement de travail, l'organisation et l'encadrement, la communication, les conditions de travail, la formation et le développement professionnel. Les réponses anonymes ont été traitées par un organisme indépendant (cellule Esope de l'IUMSP). Dans chaque région, pour remédier aux problèmes identifiés, des groupes ont étudié des solutions, discutées en plénière en présence du chef du Département des infrastructures.

### 14 améliorations demandées : où en est-on ?

Sur les 14 améliorations demandées...

... **9 ont été réglées et sont en cours d'exécution :**

- visibilité sur les chantiers : équipement progressif en bandes réfléchissantes et panneaux lumineux
- participation au choix des véhicules : cahiers des charges des soumissions discutés avec le personnel avant adoption par le chef d'équipe et l'adjoint
- véhicules supplémentaires : 5 véhicules attribués, dont 3 pour la région nord
- communication interne : cours CEP suivi par le personnel d'encadrement en 2010

- cohésion de l'encadrement : coordination renforcée entre responsables d'exploitation, adjoints et chefs d'équipe
  - organisation du travail : formation continue des chefs de secteur
  - coordination RC-RN : clarification des données d'ordre – sachant qu'il restera toujours des impondérables (accidents, météo, pannes)
  - avancement interne : à compétence égale, avantage aux candidatures internes ; encouragement à la formation permanente qui a déjà ouvert la voie à des promotions internes dans le service ou dans d'autres services de l'Etat
  - véhicules et fumée : rappel de la décision du Conseil d'Etat (on ne fume pas dans les bâtiments ni dans les véhicules).
- ... **3 sont en cours**
- EPI : solution intercantonale à bout touchant (appel d'offres groupé FR-GE-VD) ; la région Ouest a reçu ses gants
  - santé des collaborateurs : audit en cours sur les conditions de travail sous trafic, notamment dans les tunnels (gaz d'échappement)
  - modernisation du centre d'entretien de Rennaz : démarches du Canton auprès de l'Office fédéral des routes (propriétaire des lieux).
- ... **2 restent à traiter**
- nombre insuffisant de chauffeurs poids-lourds
  - organisation du travail des adjoints.

### Autres nouvelles

- Le **10 février 2011**, dans la ligne du rapport « Routes cantonales à l'horizon 2020 (RoC2020) », le Conseil d'Etat a accordé un crédit-cadre de CHF 13'050'000.- pour financer des travaux d'entretien de revêtements bitumineux et améliorer la sécurité et la qualité des routes cantonales ; nous attendons prochainement la décision du Grand Conseil.
- Les synergies entre RC et RN sont passées de CHF 1 Mio en 2004 à 2.6 Mios en 2009 : d'excellents gains d'efficacité, à personnel et matériel constants, grâce l'approfondissement de la coopération (sans fusion).

**Service des routes****Entretien**

Place de la Riponne 10 1014 Lausanne

www.vd.ch – T 41 21 316 70 40 – F 41 21 316 71 19

www.vd.ch/sr – www.vd.ch/routes – info.sr@vd.ch