

Message du chef de Département

Questions et réponses

L'essentiel de cette Gazette du DINF est consacré à la 4^e édition de l'enquête de satisfaction qui sera lancée dès la rentrée d'août.

Encore une? s'étonneront certains. Cela permet de rappeler que, bien plus qu'une action ponctuelle, il s'agit d'une démarche à placer dans une perspective à long terme.

L'enquête en elle-même ne crée pas la satisfaction, on est bien d'accord, et là n'est pas son but. Elle permet de prendre une photographie à un moment donné ou, comme l'a exprimé une des personnes dont vous retrouverez les propos dans la partie «interview», on pourrait aussi la comparer à un baromètre. Et, autant un baromètre nous informe sur l'évolution – à la baisse ou à la hausse – du temps à venir, mais ne saurait agir sur la météo, autant un questionnaire ne saurait faire ou défaire la manière dont est vécu et ressenti le travail au quotidien.

Par contre, c'est bien l'analyse des réponses, puis l'identification des points à améliorer, suivie de propositions de mesures concrètes qui font la différence. Je ne peux donc que vous encourager à participer à cette enquête, quel que soit votre sentiment actuel. Plus nombreux vous serez à répondre, plus nette sera l'image. Et les mesures que les services proposeront, comme cela a déjà été le cas à l'issue de la dernière enquête, n'en seront que plus concrètes, constructives et ciblées.

Suite en page 4

Enquête de satisfaction

Dès le 22 août, une nouvelle édition de l'enquête de satisfaction au DINF donnera l'occasion à chacun d'exprimer son avis sur son environnement professionnel, ses activités et sa satisfaction générale. Les bonnes raisons de participer à l'en-

quête ne manquent pas: l'enquête permet de donner son avis librement en toute confidentialité. Et ainsi de participer au processus d'amélioration, de contribuer à un bon taux de participation et à une bonne représentativité des résultats.



**Collaborez
à améliorer
votre cadre
de travail!**

**Participez
à l'enquête
de satisfaction
2011
du DINF**

Confidentialité garantie
**Données traitées
par un institut spécialisé
et indépendant**

**Délai:
5 octobre 2011**

www.vd.ch/dinf-collaborateurs

Rédaction: Bureau d'information et de communication (BIC), juin 2011. © PLAYMOBIL gestore Brandstätter GmbH & Co. KG.




«Nous sommes entrés dans un proc

À la veille du lancement de la quatrième enquête de satisfaction du DINF, des collaboratrices et collaborateurs actifs dans le suivi de l'enquête 2009 livrent leurs impressions sur les mesures d'amélioration mises en œuvre.



Danielle Coppex, responsable RH du Département des infrastructures.



Christophe Authier, responsable de région – voyer de l'arrondissement du centre.



Jean-Sébastien Olivier, chef d'équipe au centre d'entretien et d'exploitation de la signalisation routière.

Dans tous les services, les collaboratrices et collaborateurs ont reçu une synthèse des résultats bruts de l'enquête 2009, sous la forme écrite, au printemps 2010. Des séances de restitution ont été mises sur pied dans la foulée, avec la participation du chef de département. **Danielle Coppex**, responsable RH du département, se réjouit que «les services se soient approprié la restitution, chacun à sa manière et selon son mode de communication interne».

Avancer par étapes

Pour l'encadrement, la mesure de la satisfaction est un baromètre utile, voire indispensable au pilotage des équipes. Pour les collaboratrices et les collaborateurs, l'enquête n'a véritablement de sens que si elle est suivie de mesures d'amélioration.

Danielle Coppex souligne: «il ne faut pas être trop ambitieux. Mieux vaut avancer par étapes, identifier quelques mesures d'amélioration concrètes et réalistes, plutôt que de vouloir agir dans tous les domaines. Mais surtout il faut aller au-delà des déclarations d'intention». Au vu des résultats obtenus, Danielle Coppex constate que «nous sommes entrés dans un processus d'amélioration continue».

Faire remonter des problèmes

À la division entretien du Service des routes (SR), quatre groupes de travail ont étudié les problèmes identifiés et proposé

des solutions qui ont été discutées lors de séances plénières. Au total, 14 demandes d'amélioration ont été proposées, pour la plupart suivies d'effets.

Christophe Authier, responsable de région – voyer de l'arrondissement du centre, a piloté un des quatre groupes de travail. Il apprécie la démarche qui est «une excellente occasion pour les collaborateurs de faire remonter les problèmes». La présence du chef du département lors des séances de restitution est très appréciée. «C'est une bonne occasion pour lui de rencontrer les gens du terrain, d'être à leur écoute».

Les mesures mises en œuvre visent notamment à améliorer la sécurité et la santé des collaborateurs, l'organisation du travail ou la circulation interne de l'information. Pour répondre à une demande des utilisateurs de pouvoir participer au choix des véhicules et engins, les cahiers des charges des soumissions sont mis en discussion avant leur adoption par la hiérarchie.

«Les réponses apportées aux problèmes sont bonnes, mais il ne faut pas attendre des miracles, surtout dans le domaine des salaires et indemnités qui ne relèvent pas de la compétence du service», conclut Christophe Authier.

Des bandes réfléchissantes = plus de sécurité

Jean-Sébastien Olivier, chef d'équipe au centre d'entretien et d'exploitation de la

signalisation routière (CEES), a proposé et mis en œuvre une mesure pour améliorer la visibilité des véhicules et la sécurité des collaborateurs. Sa formation dans la publicité et la décoration lui a été utile pour définir son idée et mettre au point un plan de travail.

En s'inspirant de ce qui est fait en France, Jean-Sébastien Olivier a proposé de coller sur les quelque 340 véhicules et engins du Service des routes des bandes réfléchissantes, de manière à bien les voir de nuit, comme de jour. «J'ai pu compter sur l'appui de M. Fonjallaz, chef du CEES et de M. Barras, chef du centre d'entretien des véhicules».

Jean-Sébastien Olivier se réjouit que la direction du SR soit à l'écoute des remarques et propositions des collaborateurs et qu'il existe une volonté de résoudre les problèmes. «La majorité des utilisateurs se sont déclarés satisfaits de cette mesure; ils se sentent plus en sécurité. D'autres la trouvent inutile», conclut-il avec philosophie.

Encourager la démarche participative

«Un groupe de travail constitué de personnes volontaires et très motivées a débuté les réflexions et proposé des mesures d'amélioration», explique **Sylvie Traimond**, adjointe du chef du Service immeubles, patrimoine et logistique (SIPAL). Comme au SR, le groupe a identifié les problématiques et proposé des axes d'amélioration et mesures à prendre.

L'enquête a par exemple confirmé la

«Processus d'amélioration continue»

Collaborez à améliorer votre cadre de travail!

Dès le 22 août, une nouvelle édition de l'enquête de satisfaction donnera l'occasion aux collaboratrices et collaborateurs du DINF d'exprimer leurs avis sur leur environnement professionnel, leurs activités et leur satisfaction générale. Cette enquête doit permettre également d'identifier des problèmes perçus et de définir des axes d'amélioration.

Comme en 2009, la démarche sera conduite avec le soutien de la cellule ESOPE qui effectue les récoltes de données et les analyses de résultats des enquêtes de satisfaction et d'opinion conduites auprès des patients et des employés du CHUV. Le questionnaire sera pratiquement le même qu'en 2009.

Le taux de participation de l'enquête 2009 était de 46 %, en progression par rapport à celui de 2007 (29 %). L'objectif cette année est d'augmenter encore la participation. Ainsi, à la division entretien du Service des routes, les questionnaires ne seront plus envoyés au domicile des personnes qui n'ont pas un poste de travail informatique, mais remis en mains propres.



Sylvie Traimond, adjointe du chef du Service immeubles, patrimoine et logistique (SIPAL).

nécessité de poursuivre les travaux, déjà entamés par la section RH, de création et de mise à jour des cahiers des charges du service.

En ce qui concerne les besoins de formation (hors catalogue CEP) exprimés lors de l'enquête, la section RH se tient à disposition pour examiner les offres de formation à la demande et effectuer les recherches adéquates. Les entretiens d'appréciation constituent le cadre idéal pour analyser les besoins de formation des collaborateurs.

Une boîte à idées a été mise en place au SIPAL-Riponne et à la CADEV. C'est une sorte de prolongement de l'enquête de satisfaction.

Eric Aellen, directeur de la CADEV, «joue le jeu de l'enquête de satisfaction, parce que c'est le choix du département» malgré un sentiment mitigé sur les résultats. «L'expérience montre que les entretiens d'appréciation bien conduits permettent de faire la même chose, mais en plus avec un suivi des observations meilleur, à mes yeux, car personnalisé».

Selon Eric Aellen, l'anonymat de l'enquête de satisfaction conduit parfois à des propositions peu réalistes ou réalisables, comme par exemple l'aménagement d'un local de repos.

Aller à la source des préoccupations

À l'Office de l'information sur le territoire (OIT), **Roger Hug et Gilles Gachet** relèvent l'importance d'impliquer les collaboratrices et collaborateurs dans le suivi de l'enquête, de faire passer le message qu'il est possible de changer les choses. Ils partagent le sentiment que

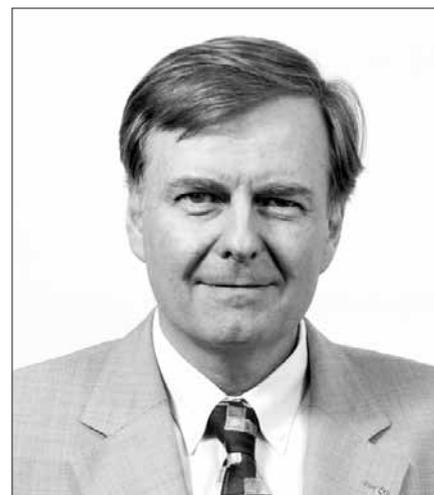
«l'enquête a permis d'aller à la source des préoccupations et de trouver des pistes d'amélioration». Celles-ci ont reçu un bon accueil et un appui important de la direction de l'OIT, très ouverte à la démarche – un facteur de réussite indispensable.

Un meilleur dialogue entre sections, une meilleure circulation de l'information, un tableau accessible à tous présentant l'avancement des projets sont parmi les mesures mises en œuvre à l'OIT. «Le groupe de travail que nous animons est un intermédiaire utile entre la direction et les collaboratrices et les collaborateurs; il est ouvert à une remise en question continue», commentent Roger Hug et Gilles Gachet.

Mesures intégrées aux objectifs de la DSI

À la Direction des systèmes d'information (DSI), **Patrick Amaru**, chef de service, a pris à cœur de donner suite aux mesures d'amélioration proposées par des groupes de travail. Elles concernent la communication interne, les travaux de piquet, les entretiens d'appréciation, la formation ou les conditions et charges de travail. «Certaines ont été intégrées dans les objectifs du service 2010 et 2011».

M. Amaru est très satisfait des améliorations que l'enquête de satisfaction a permis de réaliser. «Les entretiens d'appréciation ont été généralisés, les cahiers des charges revus, les travaux de piquet clarifiés dans une directive du Conseil d'Etat et un plan de formation de l'encadrement mis en œuvre». Il relève cependant que les mesures concernant la charge de travail et la communication interne n'ont pas encore abouti complètement.



Eric Aellen, directeur de la Centrale d'achats de l'Etat de Vaud (CADEV).



Patrick Amaru, chef de la Direction des systèmes d'information (DSI).

Bienvenue à

Giulio Bau, architecte technique, Direction des systèmes d'information (DSI).

Thomas Caprez, architecte technique, DSI.



Christophe Chevalley, employé d'entretien, Service des routes (SR).

Serge Delabrosse, administrateur bases de données, DSI.

Jean-José De Rus, chef de projet expert, DSI.

Alexandre Ferilli, employé d'entretien, SR.



Michael Golay, employé d'entretien, SR.

Patrick Henry, chef de projet, DSI.

Aude Iseli, géographe, Service de la mobilité (SM).

Cindy Joliat, gérante d'immeubles, Service immeubles, patrimoine et logistique (SIPAL).

Thierry Lambert, chef de projet, DSI.



Nicolas Magnenat, manœuvre, SR.

Yves Ménétrey, ingénieur, SR.

Jean-François Oppliger, chargé d'affaires internes, DSI.

Olivier Perreaud, artisan, SR.

Pierrette Piaget, secrétaire d'une unité décentralisée, SR.

Michael Piguet, employé d'entretien, SR.



Pryamm Schwab, dessinatrice technique, SR.

Cédric Verboux, employé d'entretien, SR.

Lena Von May, administrateur bases de données, DSI.

Marie-Pierre Wicht, juriste spécialiste, SR.

Cédric Würsch, employé d'entretien, SR.

Au revoir à...

Jean-Pierre Baudois, SR.

Monica Beaugrand, DSI.

Véronique Bouche, SIPAL.

Christophe Caboussat, SR.

Richard Calderini, SR.

Céline Coupy, Secréariat général.

Bruno Delagrave, DSI.

Lionel Delavy, DSI.

Véronique Etter, DSI.

Laurent Gerber, SR.

Christiane Girod, SR.

Aldina Gonçalves, SR.

Younes Hamdi, SR.

Nicolas Pailhoux, SR.

Olivier Villars, SM.

Loïc Würsch, SR.

Bonne retraite à...

Daniel Berruex, SR.

Gilbert Duss, SR.

Eric Meylan, DSI.

Jean-Pierre Rouyet, DSI.

Anne-Marie Rychner-Faraggi, SIPAL.

Carnet rose

Eléonore, fille de Stéphanie Manoni, SM, née le 6 avril.

Maëlyne, fille de Vincent Pache, DSI, née le 8 juin.

Suite de la page 1

Mais, entendons-nous bien: l'enquête de satisfaction n'est pas un outil exclusif, ni exhaustif. Elle ne remplace ni les entretiens individuels, ni d'autres interventions ou démarches dont le besoin peut se faire sentir à un moment donné ou un autre. Il s'agit d'un instrument, important certes, avec ses limites sans doute, mais surtout il s'agit d'un instrument complémentaire.

Par ailleurs, il arrive aussi que des problèmes surgissent au détour d'un... déménagement, par exemple, et il est alors évident que nous n'allons pas attendre le retour du questionnaire pour agir! Je pense en particulier aux collaborateurs et collaboratrices qui viennent d'emménager à Longemalle, où il s'avère que la question de la régulation thermique n'est pas maîtrisée, de sorte que certains locaux affichent une température tout simplement trop élevée, créant des conditions caniculaires appréciables en vacances peut-être, mais certainement pas sur le lieu de travail! Une cellule de crise a immédiatement été chargée de trouver des mesures correctives et tout est mis en œuvre pour que des conditions acceptables soient rétablies au plus vite. En attendant, je tiens à exprimer ma sympathie et mes remerciements à toutes celles et ceux qui doivent composer avec cette situation.

Pour toutes les raisons évoquées, soyez nombreux à participer à l'enquête de satisfaction: vos réponses permettront de contribuer à améliorer le cadre de travail, non pas d'un coup de baguette magique, mais au fil du temps. Et, encore une fois, si l'enquête de satisfaction ne résout pas tout, elle fait bel et bien partie de la solution!

Je vous souhaite à toutes et tous un bel été!

François Marthaler

Mémento du DINF

- Journées européennes du patrimoine: 10 et 11 septembre 2011, sur le thème «Les lieux insolites du patrimoine ou un monde sous nos pieds».
- Semaine de la mobilité: 16 au 22 septembre 2011.
- Forum EPFL: 4 au 12 octobre 2011, avec la participation du DINF et du DSE.
- Conférences développement durable du SIPAL: 6 octobre et 24 novembre 2011.
- Forum développement durable et formation, de l'école au campus: 4 et 5 novembre 2011, UNIL, Lausanne, www.forumdd.ch.
- Conférence du DINF: vendredi 9 décembre 2011, 10h00, aula du Palais de Rumine.

Elections communales

Félicitations aux collaborateurs du DINF élus ou réélus à une fonction municipale!

(suite de la liste parue dans le numéro 53 du 30 mars 2011):

Yves Borremans, Service des routes (SR), Lonay.

Fabrice De Gasperis, Direction des systèmes d'information, Champagne.

Yves Schopfer, SR, Vaux-sur-Morges.



La Gazette
du DINF

Éditeur: Département des infrastructures (DINF) – Rédaction: Jacqueline Decurnex (responsable)

Maquette et mise en page: BIC – Impression: Centre d'impression de la CADEV.

Adresse: La Gazette du DINF, place de la Riponne 10, 1014 Lausanne

Téléphone: 021 316 70 11 – E-mail: jacqueline.decurnex@vd.ch – Site web: www.vd.ch/gazette-dinf