

Forum EPFL

Le département participera au forum EPFL du 6 au 14 octobre 2009. Un stand, des présentations de projets et réalisations, ainsi que des entretiens individuels avec des étudiants permettront de promouvoir l'image du département et de ses activités. Certaines professions du DINF connaissent une pénurie de candidats. Des entreprises aussi prestigieuses que renommées (BG Ingénieurs Conseils, Merck Serono, Du Pont de Nemours, Medtronic, Kudelski, LODH) participent à ce forum.

La réinternalisation de l'exploitation informatique au sein du Centre d'exploitation informatique (CEI) s'est parfaitement déroulée. Bien que je n'aie jamais douté de la capacité de la Direction des systèmes d'information à reprendre en main les prestations jusqu'ici confiées à Bedag, je tiens à remercier l'équipe de projet et tout particulièrement Denys Papeil, nouveau directeur du CEI, ainsi que les ex-collaboratrices et ex-collaborateurs de Bedag et de la DSIT pour l'immense travail réalisé et le sens du service public qui les anime.

Si l'on peut se féliciter du fait que l'informatique cantonale ne se soit pas arrêtée le 1er août dernier, cela n'est pas le seul motif de satisfaction. Tout d'abord, l'opération se solde par une économie annuelle de plus de 6 millions de francs que le Conseil d'Etat a d'ores et déjà accepté de maintenir au budget de la DSI pour permettre l'amélioration des



Un département en passe d'achever sa mue

prestations et favoriser le déploiement de la cyberadministration.

Les réformes en profondeur ne concernent pas que l'informatique. Le Service des routes va pouvoir achever sa réorganisation grâce au crédit de 10 millions de francs proposé par le Conseil d'Etat pour la modernisation des dépôts et ateliers. Il est à noter que le premier exercice annuel pour l'entretien des autoroutes (en collaboration avec GE et FR) s'est soldé par un excédent de plus de 3 millions de francs.

De son côté, le Service immeubles, patrimoine et logistique – service trans-

versal toujours sous pression – est en train de construire une stratégie à long terme, dont un ambitieux programme d'assainissement du patrimoine immobilier de l'Etat dans le sens de la « société à 2000 watts ». Quant au Service de la mobilité, il commence à récolter les fruits de la stratégie développée en 2006 : RER vaudois, axes forts de transports publics, extension des communautés tarifaires, mobilités douces, autant de projets très ambitieux

allant dans le sens du développement durable. Enfin, le Secrétariat général est en passe de rénover la plate-forme des autorisations de construire, laquelle sera partagée avec les cantons de Neuchâtel et du Tessin grâce aux logiciels libres.

Autant de sujets de satisfaction qui pourraient apparaître en filigrane dans l'enquête qui démarre et à laquelle je vous remercie chaleureusement de participer.

François Marthaler

Votre cadre de travail en jeu: partici

Les collaboratrices et collaborateurs du DINF ont reçu, par courrier ou voie électronique, l'enquête de satisfaction. À quoi cela sert-il? Est-ce qu'on va me reconnaître? Quelques éclairages et points de vue sur



Philippe Pont, chef du Service immeubles, patrimoine et logistique (SIPAL).



Laurent Tribolet, chef de la division entretien du Service des routes.



Josiane Gaete, membre de la Commission consultative du personnel (COCOP).



Jean-Pierre Rouyet, membre de la Commission consultative du personnel (COCOP).

Une enquête de satisfaction est lancée au DINF. Obtenir une bonne représentativité des avis est fondamental dans ce type de démarche. **Philippe Pont**, chef du Service immeubles, patrimoine et logistique (SIPAL) aimerait que ses collaboratrices et collaborateurs consacrent le temps nécessaire à la réflexion qu'une telle démarche implique, malgré la charge

de travail très lourde du service. «Je vais m'engager personnellement pour encourager mes collaboratrices et collaborateurs à répondre à l'enquête, notamment lors de contacts informels, afin que le taux de participation permette une meilleure représentativité de l'avis de tous les collaborateurs et collaboratrices du SIPAL. Je sais que je peux aussi compter sur les chefs de division».

La participation des personnes en charge du nettoyage sera plus difficile à obtenir: «ces personnes travaillent souvent à temps très partiel pour l'Etat et s'identifient peu à leur employeur».

Le chef du SIPAL se projette déjà dans l'avenir: il réfléchit à la communication des résultats «directement sur les sites et par entités, comme il y a deux ans» et à une démarche d'identification et de mise en oeuvre de mesures d'amélioration ciblées en fonction des entités assez variées de son service. Il tient toutefois à relever «qu'il est impossible d'agir dans tous les thèmes, du fait des moyens à disposition et d'une marge d'action restreinte des chefs de service dans certains domaines». Enfin, il se réjouit que «les chefs de service aient pu prendre une

part prépondérante à l'élaboration du questionnaire».

«Nous sommes tous acteurs de l'enquête de satisfaction»

«L'enquête de satisfaction est un baromètre indispensable au pilotage de ma division, pour faire des ajustements nécessaires à un meilleur fonctionnement». **Laurent Tribolet**, chef de la division entretien du Service des routes, est convaincu de l'utilité de la démarche.

Lors de la dernière enquête, Pierre-Yves Gruaz, ancien chef de service, avait imaginé – avec le soutien de l'encadrement de la division entretien – un mode de restitution original. Partant du constat que «nous sommes tous acteurs de l'enquête et des actions d'amélioration», la division entretien avait mis en place un groupe de réflexion de 7 à 8 personnes volontaires, dans chacune de ses quatre régions. Ces groupes se sont réunis trois fois deux heures avant la séance de restitution qui a eu lieu en présence de tous les collaborateurs de la région et du chef du département.

Si l'investissement en temps des volontaires et de la direction n'est

De bonnes raisons de participer

- Donner son avis librement en toute confidentialité.
- Participer au processus d'amélioration.
- Contribuer à un bon taux de participation, à une bonne représentativité des résultats.

Pour toute question:

hotline d'Esopo au 021 314 77 16
(mardi, mercredi, vendredi 13h-16h)
ou esopo.satpro@chuv.ch



La Gazette
du DINF

Éditeur: Département des infrastructures – 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/dinf

Participez à l'enquête de satisfaction!

*Participez à l'enquête de satisfaction 2009. Y participer ou pas?
Sur ces questions que chacune et chacun se pose.*

pas négligeable, les résultats de cette démarche ont été concrets et en phase avec les attentes des collaborateurs. Elles concernent les salaires, les indemnités, la communication interne, les équipements de sécurité, les bâtiments.

«Il ne faut pas se leurrer. Il ne sera pas possible de résoudre tous les problèmes! Mais les collaborateurs ont bien apprécié que la direction du département et du service aille vers eux», conclut Laurent Tribolet.

«L'anonymat doit être garanti»

Josiane Gaete et Jean-Pierre Rouyet, membres de la Commission consul-

tative du personnel (COCOP) pour la Direction des systèmes d'information (DSI) ont apprécié avoir été consultés sur la démarche et le questionnaire. «La commission a pu faire ses remarques, demander des adaptations pour qu'il soit bien tenu compte de la variété des métiers exercés au DINF».

C'est le volet concernant les données personnelles qui a suscité le plus de réticences. «L'anonymat doit être garanti si l'on veut que les collaboratrices et collaborateurs répondent spontanément à l'enquête. La cellule Esope nous a confirmé que les données personnelles ne seront pas transmises aux services. Elles

servent uniquement à l'analyse des résultats». Personne au DINF n'aura accès aux données qui seront stockées chez Esope.

Et Josiane Gaete et Jean-Pierre Rouyet de préciser: «Cette enquête est un bon outil pour recueillir l'avis du personnel et orienter les actions, mais il ne doit pas être le seul. Il faut aussi miser sur les contacts directs, le "management by walking", les échanges réguliers». Les membres de la COCOP insistent également sur une bonne restitution des résultats et la mise en œuvre des mesures d'amélioration concrètes: «Une séance du genre "grand-messe" dans une aula ne suffit pas!»

Les chevilles ouvrières de l'enquête de satisfaction 2009

Dans un souci d'amélioration continu, Danielle Coppex, responsable RH du département, a souhaité que l'enquête de satisfaction 2009 soit conduite avec le soutien d'experts. Le choix du département s'est porté sur la cellule Esope qui gère les enquêtes de satisfaction et d'opinion auprès des patients et des employés du CHUV. «Une enquête de satisfaction est une démarche qui ne s'improvise pas», expliquent en chœur **Danielle Coppex et Laurence Peer** d'Esope (voir encadré).



Laurence Peer.



Danielle Coppex.

Une enquête de ce type permet de recueillir des données tangibles (chiffres, commentaires, etc.) sur la satisfaction professionnelle, tandis que l'analyse et l'interprétation des résultats permet d'identifier des mesures concrètes d'amélioration. «Dans les diverses enquêtes menées par Esope, nous constatons que si les participant-e-s se disent régulièrement satisfait-e-s, ils-elles savent également parfaitement exprimer ce qui ne va pas. Dit autrement, on peut être satisfait au travail, tout en étant mécontent par rapport à certains aspects de son activité professionnelle», explique Laurence Peer. «Le DINF fera son possible pour apporter les améliorations là où c'est nécessaire», ajoute Danielle Coppex.

La communication des résultats bruts de l'enquête 2009 à tout le département est d'ores et déjà prévue sous la forme écrite pour la mi-janvier; la cellule Esope s'y est engagée. Des séances de restitution seront ensuite organisées par les chefs de service dans le courant du printemps 2010. Danielle Coppex et Laurence Peer recommandent aux services d'identifier quelques mesures d'amélioration concrètes et réalistes, de renoncer à vouloir agir dans tous les domaines, mais surtout d'aller au-delà des déclarations d'intention.

Une démarche d'experts

Les réflexions sur la satisfaction au travail ne datent pas d'hier. Au début du 20^e siècle, F. Taylor observe que la satisfaction au travail est liée au salaire. Cet ingénieur issu du monde industriel est aujourd'hui considéré comme le père du management. Cette vision quelque peu réductrice va évoluer au fil des ans. L'interaction avec les autres employés, les besoins de sécurité, d'estime de soi, la politique du personnel, etc. sont autant de facteurs qui influencent le bien-être professionnel. Aujourd'hui, il est communément admis que la satisfaction au travail dépend de facteurs individuels, environnementaux et organisationnels.

De nos jours, les enquêtes de satisfaction ne sont plus réservées au monde industriel; elles intéressent tous les secteurs professionnels. Elles sont conduites par des spécialistes dont c'est le métier, des psychologues du travail la plupart du temps. C'est fort de ce constat que le DINF a fait appel à la cellule Esope du CHUV pour sa troisième enquête de satisfaction.

Bienvenue à...



Jacques Balmat, employé d'entretien au Service des routes (SR).

Odile Bezençon, secrétaire au Service immeubles, patrimoine et logistique (SIPAL).

Dominique Blanc, chef du SR.

Annick Bron, secrétaire, SIPAL.

Joël Bruezière, collaborateur reprographie, SR.

Daniel Brulhart, architecte, SIPAL.

Boris Chautemps, géomaticien, SR.



Yvan Christinet, ingénieur projet, SR.

Alberto Corbella, architecte, SIPAL.



Roland Corthésy, chargé de missions techniques, SR.

David Cuttelod, ingénieur conseil, SR.

Edith Dehant, architecte, SIPAL.

Laurent Dewarrat, analyste développeur à la Direction des systèmes d'information. (DSI).

Ulrich Doepper, conservateur, SIPAL.



Olivier Dreier, employé d'entretien, SR.

Samuel Droguet, chef de projet, SR.

Véronique Etter, responsable RH, DSI.

Jean-Luc Fiechter, chef de projet informatique, DSI.

Danièle Gogniat, responsable entité, DSI.

Eusebio Gonçalves, employé d'entretien, SR.

Dinarcou Gouvela, géomaticien, Office de l'information sur le territoire (OIT).

François-David Guillon, analyste développeur à la DSI.

Pauline Horquin, responsable RH, SIPAL.



Yves Levrat, employé d'entretien, SR.



Thierry Marendaz, employé d'entretien, SR.



Olivier Mauron, ingénieur projet, SR.

Yolande Melard, réceptionniste-téléphoniste, DSI.



Christophe Muser, employé d'entretien, SR.

Alain Pahud, employé d'entretien, SR.



Jean-Claude Ramirez, employé d'entretien, SR.

Guerric Riedi, juriste au Secrétariat général.

Khaled Saraj, analyste-développeur, DSI.

André Siegfried, acheteur, SIPAL.

Sylvie Traimond, chargée de projet, SIPAL.

Bienvenue aux 96 collaborateurs du Centre d'exploitation informatique (CEI) qui travaillaient précédemment chez Bedag.

Au revoir à...

Antonio Banaco Dias Machado, SR.

Etienne Benoît, SR.

Daniel Dubas, Unité développement durable.

Virginie Duperret, SR.

Jean-Claude Fromentin, SR.

Ludovic Gilliéron, SR.

Marie-Noëlle Minfray, DSI.

Jean-Pierre Tharin, SR.

Bonne retraite à...

Keita Daouda, DSI.

Jean-Pierre Desponds, SIPAL.

Aloïs Facchin, SR.

Jacques Freiss, SR.

Raluca-Dana Fuchs, SIPAL.

Arlette Gyger, SIPAL.

Fritz Haenni, SIPAL.

Charles Matile, SIPAL.

Margareta Opran, SIPAL.

Eric Perrette, architecte cantonal, SIPAL.

Yves Richard, SR.

Myriam Schweizer, SIPAL.

François-Joseph Z'Graggen, SIPAL.

Carnet rose

Romain, fils de Julien Niquille, SM, né le 22 février.

Daniel, fils de Manuel Ferreira Silva, SR, né le 5 avril.

Timi, fils de Christin Liaudat, SM, né le 7 avril.

Marine, fille de Thierry Guisolan, DSI, née le 13 avril.

Ernest, fils de Denis Rohrbasser, SR, né le 17 avril.

Amina, fille de Mohamed Zerioul, DSI, née le 23 avril.

Léo, fils d'Aldo Carro, OIT, né le 4 mai.

Alessandro, fils de Michele Valentino, SIPAL, né le 14 mai.

Lesly, fille de Patricia Bati Ngalu, OIT, née le 14 mai.

Gauthier, fils d'Eric Gonet, DSI, né le 27 mai.

Manon, fille de Fabrice Quadri, SR, née le 26 juin.

Beatriz, fille de Pedro Vaz Ferreira, SR, née le 29 juin.

Diego, fils de David Merillat, SR, né le 19 juillet.

Thalia, fille de Norbert Chardonnens, SR, née le 4 août.

Natan, fille de Lionel Pochon, SR, née le 15 août.

Luka, fils de Frédéric Rochat, SR, né le 17 août.

CFC pour cinq apprenti-e-s du DINF

Le Département est fier de la réussite de cinq apprenti(e)s qui ont obtenu leur CFC en juin dernier et se réjouit de l'arrivée de douze nouveaux apprenti-e-s.



Félicitations

Milena Cavaliere, employée de commerce.

François-Xavier Connaissa, dessinateur en génie civil.

Sanja Lossa, employée de commerce.

Sladjan Markovic, employé de commerce.

Christelle Thiébaud, employée de commerce.

Bienvenue

Caroline Aegerter, employée de commerce.

Tania Bonaffini, employée de commerce.

Romain Colliard, gestionnaire en logistique.

Noémie Frass, employée de commerce.

Stéphane Gomard, agent d'exploitation.

Grégory Mazzone, informaticien.

Mylène Möckli, employée de commerce.

Henry Mussitelli, employé de commerce (3e).

Bryan Pozzi, informaticien.

Frédéric Rondot, nettoyeur en bâtiment (3e).

Julien Tzaud, gestionnaire en logistique.

Félix Zuber, mécanicien en véhicules légers (2e).

Mémento du DINF

Conférences «développement durable» du SIPAL (de 10h00 à 12h00 à la salle P001):

- 17 septembre: SméO, Fil rouge pour la construction durable, par Yves Roulet, ingénieur en environnement, SIPAL.
- 19 novembre: projet interne – Chartem, par Jacqueline Schwarz, architecte, cheffe de projet, SIPAL, et le bureau CBMM.

Conférence du DINF: vendredi 11 décembre, 10h00, aula du Palais de Rumine.