

## CA SAINT-QUENTINOIS

### Le Travail en Horaires Regroupés (THR)

#### Le problème

La profession d'agent d'entretien est peu valorisée et les personnes souvent précarisées socialement, en raison d'horaires atypiques, pendant le temps du midi ou le soir jusque 22 heures, qui ne permettent aux agents ni de profiter pleinement d'une vie personnelle, familiale et sociale ni même d'avoir une vie sociale professionnelle puisqu'ils interviennent dans des locaux vides et déserts. Les rythmes atypiques sont également sources de fatigue.

#### Votre solution innovante

Par une nouvelle organisation du travail, les agents d'entretien interviennent dorénavant sur des temps continus, exempts de coupure, le nettoyage des bureaux se faisant en présence du personnel occupant (principe de co-présence) et participent pleinement à la vie de la collectivité, notamment en profitant des ateliers de Qualité de Vie.

#### Les objectifs

- Réinsérer les agents d'entretien dans la communauté professionnelle, favoriser les échanges avec les collègues occupants de bureaux et renforcer le sentiment d'appartenance à l'Agglo
- Faire participer pleinement ces agents à la vie de la collectivité et aux activités de Qualité de Vie au Travail proposées
- Offrir aux agents des conditions de travail plus confortables et respectueuses de la vie personnelle et familiale
- Valoriser le métier.

#### La description de l'innovation

- **Qui** : le président de l'agglo et ses élus, dans le cadre de la démarche de Qualité de Vie au Travail pour les agents.

Les acteurs : le DGS a missionné la direction de la logistique et des moyens Généraux - notamment le service propreté et hygiène.

Les agents qui ont été associés dès le démarrage du projet

- **Pour qui** :

Deux types de bénéficiaires : de manière directe, les agents d'entretien du service Propreté et Hygiène pour qui la nouvelle organisation du travail a été mise en place. Et les collègues occupants, qui eux aussi en profitent par les échanges facilités avec les agents d'entretien lors du passage dans leurs bureaux.

- **Quoi** :

Un important travail de réécriture des plannings de travail et des process techniques a été opéré. Présenté aux agents afin d'ouvrir le dialogue, le projet a été finalisé et co-écrit avec les agents d'entretien dans le cadre d'ateliers d'échange.

Les managers du pôle et de la direction ont ensuite rencontré les occupants et ont accompagné les agents sur une semaine pour la mise en place.

Il a fallu repenser les outils et les méthodes d'organisation et inscrire le projet dans une démarche plus globale pour ne pas entraver le travail des agents administratifs et permettre aux agents d'entretien d'effectuer le travail dans de bonnes conditions :

- Co-écriture avec les agents d'une charte qui posent les règles administratives et de travail avec ratification par le comité technique.
- Abandon des chariots avec presse et frange : les équipes ont été dotées de balais MOP avec application de la méthode de lavage par pré-imprégnation.
- Remplacement des chariots traditionnels à doubles seaux par des chariots plus compacts avec différents compartiments pour ranger matériels et produits dans un souci de sécurité envers les publics (produits non visibles) et d'ergonomie pour les agents
- Acquisition d'aspirateurs plus silencieux (moins de 50db avec système de poignée tactile qui dès qu'elle est lâchée par l'agent le moteur s'arrête),
- Produits d'entretien : utilisation de produits bio et abandon des gammes chimiques, pour préserver la santé humaine des agents et des occupants et éviter les rémanences olfactives chimiques potentiellement nocives.

- **Quand :**

Le projet a été initié en début d'année 2019. Le déploiement s'est fait progressivement de mars à juin 2019 sur les 37 sites après passage au Comité Technique. Une période de 15 jours a été fixée pour chaque site pour l'instauration de la nouvelle organisation.

### **Les moyens humains et financiers**

Ce projet a nécessité l'investissement des managers et agents en termes de temps.

Budget : acquisition des nouveaux matériels prévus sur 3 ans ; 2018 à 2020 : 19 000 € HT.

La dépense pour les produits bio dans la mesure où l'expérimentation est récente et le surcoût d'achat devrait être compensé par des systèmes de dosage plus rigoureux.

### **L'évaluation de l'innovation**

- **Impact**

Les témoignages des agents d'entretien sont tous positifs sans exception : l'amélioration de leurs conditions de travail, le respect du travail réalisé par les agents de bureaux, un meilleur équilibre vie privée et vie professionnelle, un accès facilité aux transports en commun en fonction des horaires de travail et la réduction des coûts de carburant, une meilleure réactivité pour les interventions, la valorisation de leurs compétences, ...

Mais aussi et surtout, pour eux, la possibilité de participer à plus d'activités de Qualité de Vie au Travail comme les micro-siestes, les ateliers Cuisine et bien d'autres. Aucun inconvénient n'a été signalé par eux depuis la mise en place du Travail en Horaires Regroupés.

Les occupants apprécient : une interaction sociale, l'échange pour caler les tâches à effectuer, un lien de confiance, un respect accru de la confidentialité, la possibilité de mettre un visage et un nom sur des agents d'entretien auparavant anonymes.

- **Potentiel**

Le projet a été abouti sur l'ensemble des sites de notre collectivité et peut facilement être dupliqué dans d'autres structures.

- **Bilan, suivi, projet d'évolution**

Une synthèse globale est prévue chaque fin d'année pour mesurer plus précisément l'impact salarial, budgétaire et organisationnel.

**3 Mots clés :** RH - Qualité de vie - Concertation