L'INTELLIGENCE COLLECTIVE AU PROFIT D'UN PROJET DE SERVICE



« Le CNFPT a su nous accompagner sur ce travail collectif. Ce qui permet de véritablement intégrer les outils d'innovation dans nos pratiques et notre culture professionnelle. »

Isabelle Frossard, responsable du Pôle Enfance & Jeunesse de la Communauté de communes du Grand Langres

LA PROBLÉMATIQUE

Après plusieurs années consacrées à un transfert de compétences à l'EPCI et à la fusion de deux intercommunalités, Isabelle Frossard, responsable du Pôle Enfance & Jeunesse de la Communauté de communes du Grand Langres, souhaitait former les 18 agents d'encadrement de proximité aux outils de l'intelligence collective. *« Dans la perspective de notre prochain déménagement et du projet de construction d'une salle de créativité, je voulais acculturer les équipes aux outils et process de co-construction pour les amener à mieux travailler ensemble »*, explique la cheffe de pôle. Sollicitée fin 2019, le CNFPT de Champagne-Ardenne s'est immédiatement mobilisé pour monter une formation-action et l'adapter aux contraintes sanitaires.

LA RÉPONSE

Dans le contexte du confinement, le CNFPT a rapidement su adapter la formation et proposer un accompagnement à distance dans la durée.

« D'abord conçue en présentiel, le confinement nous a amené à repenser la formation pour l'adapter aux contraintes techniques et humaines, explique Vanessa Blin, conseillère formation du CNFPT de Champagne-Ardenne. *De 4 jours dans les locaux de la collectivité, nous sommes passés en mode expérimental à des sessions d'une heure ou en demi-journée durant le confinement, sur une plateforme collaborative et des séances de travail en intersession. »*

DÉFINIR LE PROJET DE SERVICE

Tout en s'assurant de la montée en compétences de ses agents sur les outils d'intelligence collective, la collectivité a rapidement voulu profiter de cette formation pour mobiliser ses équipes sur la définition du projet de service. *« Sur ce premier projet de co-construction, les stagiaires ont appris à réfléchir ensemble, en confiance et en transparence. La méthode et les outils participatifs utilisés ont permis à chacun de s'exprimer et ainsi de clarifier l'ensemble des besoins existants et permettre de co-construire un projet de service pertinent et humain qui soit le reflet de l'ensemble des acteurs concernés : cadres, agents du service, élus et partenaires »* explique Françoise Bisteur, formatrice à l'origine de la méthode.

Des sous-groupes thématiques se sont ainsi constitués pour travailler toujours à distance et en intersessions avec les nouveaux outils sur 4 sujets : la bienveillance, la communication, l'accompagnement de la parentalité et la communauté éducative ; toujours sur le principe de la formation-action prévoyant la production de livrables (livrets digitaux, charte de bienveillance, cartes mentales...). *« En alternant rencontres individuelles, en petits groupes ou en collectif avec des réflexions stratégiques partagées, des actions de clarification et des moments de développement, la formation a permis de créer une réelle dynamique »*, apprécie Isabelle Frossard.

EMBARQUER TOUS LES AGENTS

Au moment du déconfinement, les séances semi-collectives en présentiel ont alterné avec ces séances à distance. *« L'objectif était alors aussi de préparer notre séminaire annuel pour partager avec la centaine d'agents du pôle et les élus, notre démarche et les engager eux aussi dans l'élaboration du projet de service »*, explique Isabelle Frossard. Fin août, le séminaire a été l'occasion relativement rare pour les 90 agents d'échanger dans le cadre d'ateliers participatifs. Cet exercice a également permis d'associer l'architecte de la future salle de créativité à la démarche pour qu'il puisse tenir compte des besoins réels des équipes dans les choix d'aménagement du futur lieu de co-conception. Le projet de service se structure, il s'enrichit de l'élaboration d'un plan d'actions grâce au travail des sous-groupes rejoints par quelques agents du pôle, des services transverses et des partenaires. Le travail se poursuit ainsi à distance et à travers des temps collectifs d'une heure ou de demi-journée en présentiel, en autonomie ou toujours accompagné par la formatrice. En août prochain, il fera l'objet d'une présentation en séminaire annuel.

Consultez l'ensemble de nos articles sur cnfpt.fr/la médiathèque