

« Interservices de quartier »
Saint-Nazaire. (44)

Maire : Joël Batteux
Primé : Yves Ryo - Chargé de communication interne

Idée

Réunir dans chaque quartier les agents municipaux de terrain qui sont en contact quotidien avec la population.

Objectif

Reconnaître le rôle de ces agents ; donner la parole à ces personnels qui voient tous les jours ce qui se passe dans la ville et ce qui pourrait être amélioré.

Démarche

Assurer par l'Interservices de Quartier une veille permanente et donner aux agents la possibilité de suggérer les moyens pour faire progresser les services et améliorer la satisfaction des usagers.

Contenu

L'ensemble des services est en régie directe ; la ville est découpée en quartiers ; une réunion trimestrielle est organisée par l' élu du secteur pour les agents des différents services municipaux (restaurants scolaires, jardiniers, agents de la propreté, gardiens d'HLM,...). Ces ISQ regroupent une vingtaine d'agents en moyenne.

Moyens

Les 10 Interservices de Quartier ne sont pas des services nouveaux, mais un mode de management différent par des réunions transversales des services municipaux.

Bilan

Ces réunions conduisent la hiérarchie à mettre en place de nouvelles procédures pour des interventions rapides.

Commentaire du Jury

Remontée d'information directe des agents municipaux de terrain sur les attentes des habitants et intervention rapide grâce à la mise en commun de compétences diverses.