



Politeia

# Plan de formation

---

CC Plaine de l'Ain

Juin 2022

# Sommaire

| **Les actions de formation**

|| **Les bonnes pratiques à mettre en place**

||| **Annexes : résultats du questionnaire**

# Le plan de formation

**Au-delà d'être une obligation légale (loi du 12 juillet 1984 relative à la formation des agents de la FPT), le plan de formation doit être un outil traduisant les divers besoins de formation de la collectivité en actions concrètes.**

**Le présent plan a été construit à partir :**

- D'entretiens avec l'équipe de direction
- D'un atelier et d'une session d'échanges avec les responsables de service
- D'un questionnaire adressé à l'ensemble des agents de la collectivité (*taux de réponse 53%*)

*Le présent plan introduit 15 actions de formation spécifiques dont la complétion correspond à l'objectif que se fixe la collectivité pour les prochaines années. Cependant, le présent document n'a pas vocation à être complètement exhaustif et ne doit pas empêcher la proposition d'autres actions de formation d'ici à l'élaboration du prochain plan.*

**15**  
actions

**De formation pour les  
prochaines années**

# Structure du plan de formation

## Les 3 types de compétences visés

### *Formations liées aux compétences techniques*



Les compétences techniques recouvrent des savoirs théoriques et pratiques sur des sujets spécifiques directement liés à l'exercice de son poste. Elles peuvent être transversales et bénéficier à plusieurs types de métiers ou bien particulières au sein d'un service.

### *Formations liées aux compétences relationnelles*



Les compétences relationnelles recouvrent un ensemble de savoir-être et de réflexes liés aux capacités de communication et d'auto-régulation. Elles doivent permettre aux équipes de travailler ensemble sereinement et de faire face à des éventuelles situations de conflit.

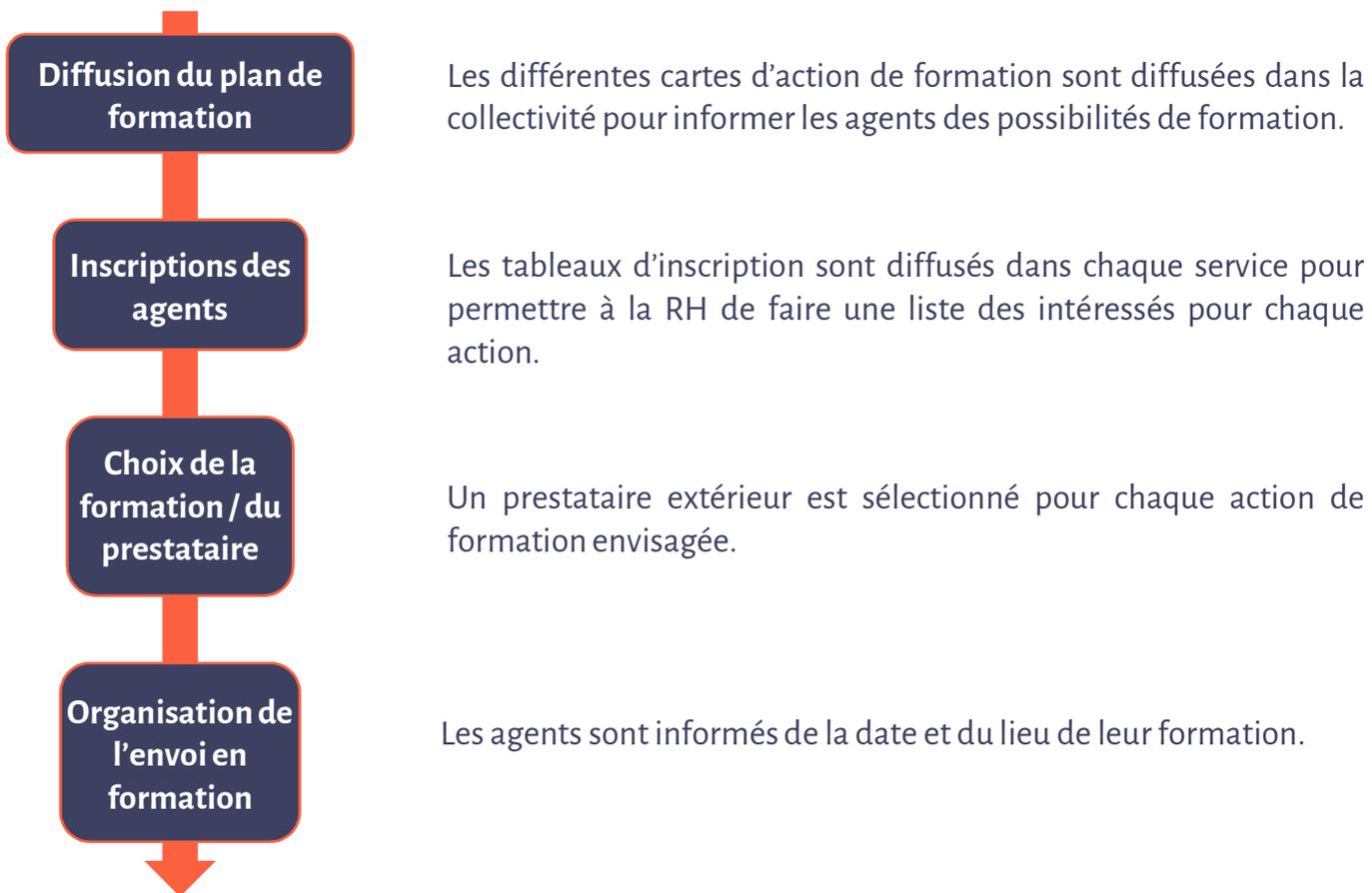
### *Formations liées aux compétences managériales*



Les compétences managériales recouvrent toutes les compétences nécessaires à l'exercice d'un poste en situation d'encadrement ou de responsabilité fonctionnelle. De la gestion de projet à la régulation d'équipe, elles sont diverses et doivent permettre aux managers de gérer leurs services.

# Plan de formation

## La mise en action





# Les actions de formation à mener

# 01

## Les compétences techniques et théoriques

# INSCRIPTIONS – FORMATIONS TECHNIQUES

Formation aux écrits professionnels	Connaissances informatique de base (bureautique)	Règles de base de la commande publique	Formation sur mon logiciel métier spécifique	Les spécificités de la FPT (statuts, grades, catégories...)	Connaissances juridiques de base
<i>Nom et service de rattachement</i>					



Besoin exprimé à...

64%

## Compétences techniques et théoriques

### Formation aux écrits professionnels

#### Du constat...

Cette proposition d'action de formation est issue d'une forte demande exprimée à travers le questionnaire. En effet, 64% des répondants ont exprimé le besoin/l'envie de progresser sur leur maîtrise des écrits professionnels. Documents officiels, mails importants, courriers et procédures administratives : il s'agira d'accompagner les agents dans leurs capacités de rédaction et leur connaissance des syntaxes et codes professionnels.

#### Objectifs :

- Apprendre à organiser, présenter et rédiger des écrits professionnels et administratifs
- Se familiariser avec les principes du langage administratif (responsabilité, neutralité...)
- Se familiariser avec le style d'écriture (forme, formules de politesse et formules administratives)

**Public envisagé :** transversal

**Modalité de formation :** prestataire extérieur ou CNFPT

#### ...A l'action !

#### Cadre réservé au service RH

##### Services concernés

##### Intitulé de la formation

##### Organisme de formation

##### Nbre d'agents

##### Période

## Compétences techniques et théoriques

### Formation informatique de base (bureautique)

#### Du constat...

La quasi-totalité des postes de la collectivité nécessitent, à un moment ou à un autre, l'usage d'un ordinateur et la pratique des logiciels de bureautique de base. Il apparaît pourtant qu'un certain nombre d'agents soient en difficulté vis-à-vis de ces compétences, ils sont en effet 48% à souhaiter s'améliorer sur ce sujet. Au-delà des compétences liées à l'informatique de manière générale, il semble nécessaire d'axer la formation sur la suite Office 365.

#### Objectifs :

- Se doter d'un socle de base de compétences bureautiques au sein de la collectivité
- Se former à l'usage simple de la suite Office 365
- Se former à l'usage général de l'ordinateur

**Public envisagé :** transversal

**Modalité de formation :** prestataire extérieur ou CNFPT

Besoin exprimé à...

48%



#### ...A l'action !

Cadre réservé au service RH	
Services concernés	
<input type="text"/>	
Intitulé de la formation	
<input type="text"/>	
Organisme de formation	
<input type="text"/>	
Nbre d'agents	Période
<input type="text"/>	<input type="text"/>



Besoin exprimé à...

39%

## Compétences techniques et théoriques

### Formation liée à la commande publique

#### Du constat...

Une grande partie des agents de la collectivité sont concernés, de façon régulière ou ponctuelle, aux règles de la commande publique. Il apparaît aujourd'hui qu'une remise à niveau globale puisse être bénéfique pour tous les agents. Les besoins étant différents d'un service à l'autre, il peut être intéressant de proposer une formation globale sur les règles de base de la commande publique ainsi qu'une autre, plus poussée, pour les services confrontés quotidiennement à ce sujet. 39% des agents interrogés ont déclaré avoir un besoin de progression sur ce sujet.

#### Objectifs :

- Permettre à l'ensemble des agents d'acquérir des connaissances de base en termes de commande publique
- Permettre aux agents régulièrement confrontés à la commande publique de se perfectionner sur ses règles spécifiques

**Public envisagé :** transversale et intra-service

**Modalité de formation :** prestataire extérieur ou CNFPT

#### ...A l'action !

**Cadre réservé au service RH**

**Services concernés**

**Intitulé de la formation**

**Organisme de formation**

Nbre d'agents	Période
<input type="text"/>	<input type="text"/>



Besoin exprimé à...

38%

## Compétences techniques et théoriques

### Formation informatique spécifique (logiciels métiers)

#### Du constat...

Un grand nombre d'agents utilisent des logiciels spécialisés dans le cadre de leur activité. Si le besoin de formation sur ces logiciels a été évoquée en équipe de direction, il est également confirmé par le questionnaire dont les résultats indiquent que 38% des agents interrogés souhaitent être accompagnés sur le sujet. Selon les situations au sein des services, on peut imaginer des formations flash dispensées par le/la responsable de service ou bien l'intervention directe de l'éditeur.

#### Objectifs :

- Se doter, par logiciel métier, d'un socle de compétences de base pour une utilisation régulière de routine
- Permettre aux agents de se perfectionner sur les logiciels si nécessaire

**Public envisagé :** intra-service

**Modalité de formation :** prestataire extérieur ou en interne

#### ...A l'action !

**Cadre réservé au service RH**

Services concernés

Intitulé de la formation

Organisme de formation

Nbre d'agents

Période



Besoin exprimé à...

Non questionné

## Compétences techniques et théoriques

### Formation à l'écriture et à la lecture

#### Du constat...

Il apparaît que certains agents soient en situation d'illettrisme ou de quasi illettrisme. Au delà des difficultés pratiques professionnelles que ces situations peuvent engendrer, l'illettrisme est vecteur d'exclusion et peut générer de l'embarras chez les agents touchés. Il semble indispensable d'accompagner ces agents dans un parcours de formation leur permettant de reprendre les bases de la rédaction et de la lecture, en envisageant la possibilité de cours sur le moyen-terme.

#### Objectifs :

- Améliorer les capacités rédactionnelles, d'orthographe et de syntaxe
- Se familiariser avec la lecture des documents professionnels
- Faire en sorte d'éliminer les situations d'illettrisme dans la collectivité

**Public envisagé :** transversal

**Modalité de formation :** prestataire extérieur ou CNFPT

#### ...A l'action !

**Cadre réservé au service RH**

**Services concernés**

**Intitulé de la formation**

**Organisme de formation**

**Nbre d'agents**

**Période**



Besoin exprimé à...

Non questionné

## Compétences techniques et théoriques

### Formation liée à l'environnement de la FPT

#### Du constat...

La FPT est un milieu professionnel riche qui fonctionne selon des règles et une organisation spécifique qu'on ne retrouve pas dans le secteur privé. Règles statutaires, instances de dialogue, lien aux institutions du territoire et typologies de contrat : il semble important que l'ensemble des agents soient à l'aise avec les spécificités de l'employeur public territorial.

Bien qu'ils ne soient pas forcément le public à exclusivement viser, il semble que les agents contractuels soient prioritaires ici.

#### Objectifs :

- Permettre à l'ensemble des agents d'acquérir des connaissances de base sur le fonctionnement global de la FPT
- Permettre aux agents contractuels de mieux comprendre l'environnement de travail dans lequel ils évoluent

**Public envisagé :** contractuels en priorité, puis transversal si besoin

**Modalité de formation :** prestataire extérieur

#### ...A l'action !

**Cadre réservé au service RH**

Services concernés

Intitulé de la formation

Organisme de formation

Nbre d'agents

Période



Besoin exprimé à...

Non questionné

## Compétences techniques et théoriques

### Formation liée aux connaissances juridiques de base

#### Du constat...

En tant qu'employés de la fonction publique, nombreux sont les agents à être confrontés régulièrement à des notions de droit public de base ou des principes d'organisation administrative.

Principe de responsabilité, écrits juridiques, contrats, administration et hiérarchie des pouvoirs : il semble important que les agents dont les missions comprennent des éléments juridiques soient formés aux bases de la culture du droit.

#### Objectifs :

- Permettre à l'ensemble des agents d'acquérir des connaissances de base en droit (droit public notamment)

**Public envisagé :** transversal

**Modalité de formation :** prestataire extérieur ou CNFPT

#### ...A l'action !

**Cadre réservé au service RH**

Services concernés

Intitulé de la formation

Organisme de formation

Nbre d'agents

Période

# 02 Les compétences relationnelles

# INSCRIPTIONS – FORMATIONS TRANSVERSALES

Formation à la gestion du stress	Formation à la gestion des publics difficiles	Formation à la communication
<i>Nom et service de rattachement</i>		

## Compétences relationnelles

### Formation sur la gestion du stress

#### Du constat...

Les environnements professionnels quels qu'ils soient sont parfois générateurs de stress et la FPT n'est pas épargnée par le phénomène. Des outils simples de communication, de relaxation et de partage collectif peuvent permettre aux agents de mieux gérer le stress qu'ils peuvent ressentir et les aider dans la conduite sereine de leurs missions.

Le CNFPT semble ne pas être en mesure de fournir cette formation à moyen-terme, il s'agira donc de trouver un autre prestataire.

#### Objectifs :

- Donner aux agents des outils de base pour mieux gérer le stress occasionnel
- Favoriser la communication autour des sujets source de tension pour évacuer les atmosphères génératrices de stress

**Public envisagé :** transversal

**Modalité de formation :** prestataire extérieur

Besoin exprimé à...

38%



#### ...A l'action !

##### Cadre réservé au service RH

##### Services concernés

##### Intitulé de la formation

##### Organisme de formation

##### Nbre d'agents

##### Période

## Compétences relationnelles

### Formation sur la gestion des publics difficiles

#### Du constat...

Les agents en relation directe avec l'utilisateur peuvent parfois faire face à des situations délicates, voire se retrouver face à de l'agressivité de la part public. Bien que ce type de formation ait déjà été proposé, il semble nécessaire de continuer à former les agents concernés sur l'écoute active, la désescalade verbale, la gestion de l'agressivité... 29% des répondants au questionnaire ont estimé être en besoin de formation sur ce sujet.

Enfin, la mise en place de sessions de débriefing peut compléter les formations dispensées et permettre aux agents de partager et d'analyser à froid les situations de tension.

#### Objectifs :

- Donner des outils de gestion du mécontentement et de l'agressivité aux agents en relation directe à l'utilisateur
- Mettre en place des sessions de débriefing et de partage d'expérience pour permettre aux agents de faire face collectivement aux situations de tension

**Public envisagé :** agents en relation directe avec l'utilisateur

**Modalité de formation :** prestataire extérieur

Besoin exprimé à...

29%



#### ...A l'action !

**Cadre réservé au service RH**

Services concernés

Intitulé de la formation

Organisme de formation

Nbre d'agents

Période

## Compétences relationnelles

### Formation sur la communication sereine

#### Du constat...

Au-delà des compétences de communication nécessaires pour gérer en direct les usagers, il semble important de permettre aux agents de se doter d'outils de communication de base pour échanger sereinement au sein même de la collectivité.

Des formations liées à la posture basse, l'écoute active et les méthodes de communication non-violentes peuvent être intéressantes pour fluidifier les relations en interne.

#### Objectifs :

- Outiller les agents sur la capacité à communiquer de façon claire et apaisée une idée
- Fluidifier les relations interpersonnelles en améliorant les capacités de communication non-violentes

**Public envisagé :** transversal

**Modalité de formation :** prestataire extérieur

Besoin exprimé à...

19%



#### ...A l'action !

##### Cadre réservé au service RH

##### Services concernés

##### Intitulé de la formation

##### Organisme de formation

##### Nbre d'agents

##### Période

# 03

## Les compétences managériales

# INSCRIPTIONS – FORMATIONS MANAGERIALES

Gestion d'équipe et des conflits internes	Gestion et conduite de projet	Animer un collectif / prise de parole en public	Elaborer et conduire son projet de service	Evaluation des agents et posture d'évaluateur
<i>Nom et service de rattachement</i>				

## Compétences managériales

### Formation sur la gestion des conflits internes

#### Du constat...

Les conflits internes peuvent survenir dans tous les environnements de travail et il est important de doter les managers des bons outils pour les traiter, car c'est en premier lieu à eux que revient la responsabilité d'assurer un cadre de travail apaisé.

La capacité à gérer les conflits en tant que manager est une préoccupation majeure des répondants au questionnaire qui ont été 60% à indiquer leur souhait de progresser sur le sujet.

#### Objectifs :

- Apprendre à gérer les conflits interpersonnels au sein d'une équipe
- Se familiariser avec les techniques de régulation des équipes et développer des réflexes de communication

**Public envisagé :** managers

**Modalité de formation :** prestataire extérieur

Besoin exprimé à...

60%



#### ...A l'action !

##### Cadre réservé au service RH

##### Services concernés

##### Intitulé de la formation

##### Organisme de formation

##### Nbre d'agents

##### Période

## Compétences managériales

### Formation sur la gestion de projet

#### Du constat...

Les managers sont de plus en plus amenés à gérer des projets de A à Z. Les accompagner dans l'acquisition de méthodes d'organisation et de travail spécifiques au mode projet peut sans doute les aider à réaliser plus sereinement leurs missions.

50% des managers interrogés ont émis un besoin/souhait de formation sur la capacité à conduire un projet.

#### Objectifs :

- Se familiariser avec les outils de management de projet (mode projet, gestion agile...)
- Acquérir les réflexes clés de la gestion de projet (planification, communication...)

**Public envisagé :** managers

**Modalité de formation :** prestataire extérieur ou CNFPT

Besoin exprimé à...

50%



#### ...A l'action !

##### Cadre réservé au service RH

##### Services concernés

##### Intitulé de la formation

##### Organisme de formation

##### Nbre d'agents

##### Période

## Compétences managériales

### Formation sur l'évaluation des agents

#### Du constat...

Les managers sont de plus en plus responsabilisés sur l'évaluation de leurs agents, notamment avec l'arrivée du CIA. Bien qu'un guide ait déjà été formalisé pour accompagner les encadrants à l'évaluation, il semble nécessaire de les renforcer sur la posture d'évaluateur. Au-delà des formations théoriques, la mise en place d'instances managériales en amont des entretiens annuels semble être une nécessité permettant aux évaluateurs de partager leur vision des éléments évalués, de se sentir plus légitimes et d'assurer la cohérence des évaluations au sein de la collectivité.

#### Objectifs :

- Apprendre/approfondir la posture d'évaluateur
- Garantir une cohérence globale des évaluations par la mise en place d'instances dédiées

**Public envisagé :** managers

**Modalité de formation :** prestataire extérieur et interne

Besoin exprimé à...

44%



#### ...A l'action !

##### Cadre réservé au service RH

##### Services concernés

##### Intitulé de la formation

##### Organisme de formation

##### Nbre d'agents

##### Période

## Compétences managériales

### Formation sur l'animation / prise de parole en public

#### Du constat...

Les managers doivent désormais être en capacité d'animer des collectifs de travail, autour de projets spécifiques ou de missions quotidiennes. Les encadrants interrogés ont été 37% à émettre le souhait de s'améliorer sur leur capacité à prendre la parole en public et à animer des réunions.

#### Objectifs :

- Apprendre à bâtir un discours fluide et structuré
- Se familiariser avec les techniques d'animation et de gestion de collectif
- Apprendre à communiquer son message avec impact

**Public envisagé :** managers

**Modalité de formation :** prestataire extérieur ou CNFPT

Besoin exprimé à...

37%



#### ...A l'action !

##### Cadre réservé au service RH

##### Services concernés

##### Intitulé de la formation

##### Organisme de formation

##### Nbre d'agents

##### Période

## Compétences managériales

### Formation sur l'élaboration d'un projet de service

#### Du constat...

Il est attendu des responsables de service de la collectivité qu'ils soient en capacité de mener des projets de transformation de leurs services respectifs. Que ce soit pour en modifier l'organisation interne ou faire évoluer les objectifs et orientations des équipes en réponse à des commandes politiques, il semble important d'accompagner les managers dans la méthodologie d'élaboration et de conduite d'un projet de service.

#### Objectifs :

- Comprendre et repérer les étapes d'élaboration d'un projet de service
- Se familiariser avec les outils d'élaboration et de pilotage
- Choisir les modalités de mobilisation des parties prenantes
- Instaurer une méthode d'évaluation du projet

**Public envisagé :** managers

**Modalité de formation :** prestataire extérieur ou CNFPT

#### ...A l'action !

**Cadre réservé au service RH**

Services concernés

Intitulé de la formation

Organisme de formation

Nbre d'agents

Période

Besoin exprimé à...

Non questionné





# Les bonnes pratiques à mettre en place

## La formation en continu...

# Créer une communauté managériale

**En complément des actions de formation visées plus haut, la mise en place de réunions des responsables de service engendrerait des échanges de pratiques permettant de renforcer les compétences managériales.**

Au-delà des formations théoriques et pratiques, il semble nécessaire d'organiser plus de réunions entre les responsables de service pour tendre vers la formation d'une véritable communauté managériale. Aujourd'hui en effet, les services semblent surtout fonctionner en silo.

Un espace de discussion entre les responsables de service permettrait de donner plus de cohérence et d'unicité à la politique managériale de la collectivité tout en donnant la possibilité aux managers de partager l'actualité de leurs services respectifs, d'échanger sur leurs pratiques et sur les temps forts de l'année.

**Les bénéfices d'un tel espace de discussion sont pluriels :**

- Création / renforcement de liens entre les responsables de service
- Partage d'actualités régulier permettant à tous d'avoir le même niveau d'information
- Echange de pratiques, retours d'expérience sur des éventuelles difficultés managériales
- Renforcement de la cohérence de la politique managériale et de rémunération (CIA)

La mise en place d'une réunion de ce type, a minima une fois en amont des entretiens individuels, semble indispensable. Dans l'idéal, la mise en place d'une réunion des responsables de service pourrait être instituée avec une régularité mensuelle ou bimestrielle.

## La formation en continu...

### Décloisonner les services

**Pour répondre aux demandes des agents en termes de connaissance des politiques publiques et des activités des services de la collectivité, l'idée d'organiser un évènement exceptionnel a été évoquée.**

Les agents ont été nombreux, dans le questionnaire, à évoquer leur souhait de mieux comprendre les différentes politiques publiques qui façonnent le travail de la collectivité. De plus, les responsables de service ont émis la volonté d'organiser une meilleure diffusion de la connaissance des différents services et missions de la collectivité.

L'organisation d'une « journée portes-ouvertes » ou d'un « forum des services » a été évoquée. La mise en place d'un tel évènement permettrait non seulement aux agents de découvrir l'ensemble des métiers et services qui forment la collectivité mais aussi de se retrouver autour d'un temps de cohésion agréable qui pourrait par exemple clôturer une année de travail.

#### **Les idées évoquées :**

- Préparation, par un représentant de chaque service, d'une présentation de 5 min des missions, compétences et enjeux de son service
- Demi-journée banalisée pour présenter, sous forme de forum, les différentes missions et compétences de la collectivité
- Présentation, par les élus, des grands enjeux de leur politique publique et de leur projet pour la Plaine de l'Ain sur leur thématique

## La formation en continu...

### Tisser des partenariats

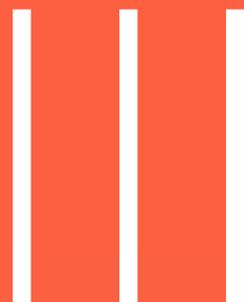
**Bien que la plupart des agents souhaitent pouvoir consulter les offres de formation en format numérique, il apparaît important de conserver des formats papier et de communiquer de façon différenciée sur le sujet pour toucher tous les agents.**

Sur un certain nombre de sujets et pour certains services spécifique, il pourrait être intéressant de tisser des liens avec des partenaires (institutionnels ou associatifs).

**Ont notamment été évoqués :**

- **L'association AMORCE**, qui regroupe plus d'un millier d'adhérents, constitue un réseau important d'information, de partage d'expérience et d'accompagnement des collectivités en matière de transition énergétique, de gestion de l'eau et de gestion des déchets.
- **L'ADCF**, devenue « Intercommunalités de France », pourrait proposer aux cadres de la Plaine de l'Ain un certain nombre de ressources, de conférences et d'évènements intéressants pour développer la vision des agents sur l'évolution des intercommunalités.

Il existe également des associations professionnelles permettant la création et l'entretien d'un réseau utile pour certains agents de la collectivité : AITF, ATTF, Administrateurs territoriaux, Association nationale des DRH...



## Annexes : résultats du questionnaire

Politia

## Retour sur le questionnaire agents

---

CC Plaine de l'Ain

# Sommaire

## 1 Généralités – profil des répondants

### Introduction

Une collectivité bien formée...  
... Et qui souhaite continuer dans cette voie

## 3 Quels besoins de formation ?

- Les compétences métiers
- Les compétences interpersonnelles et transversales
- Les besoins des encadrants
- Les besoins du service collecte et traitement des déchets
- Des besoins individuels

## 4 Quels communication ?

## 5 Conclusion – vers un plan de formation hiérarchisé

# 01

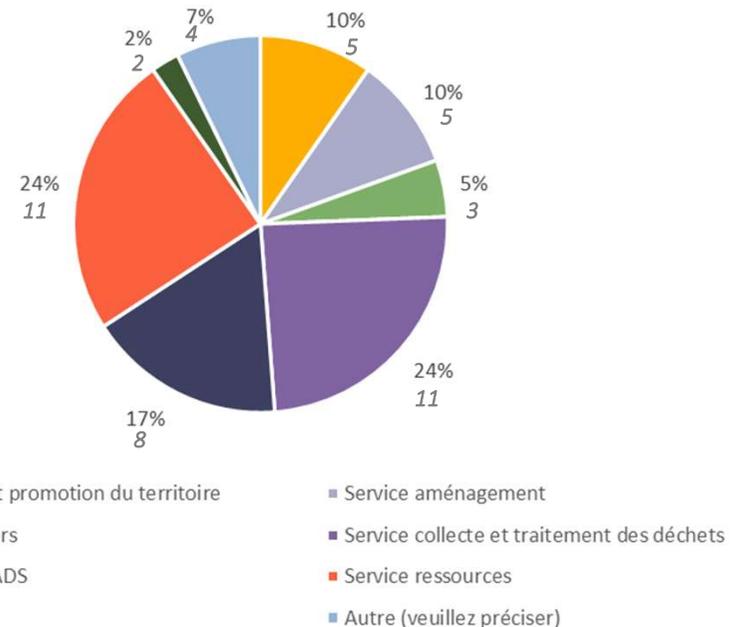
## Généralités – Profil des répondants

**Au total, 49 personnes ont répondu au questionnaire.** Cela représente un peu plus de la moitié des effectifs de la collectivité (53% selon les derniers chiffres dont nous disposons). Cette donnée est importante à retenir : elle force à relativiser certains résultats présentés dans ce rapport.

La **composition** des répondants est **assez hétérogène** bien qu'on observe une forte mobilisation des services **ressources, collecte et traitement des déchets et ADS**. Ils représentent à eux trois 70% des répondants. A noter que l'on remarque une **faible participation des agents des services techniques**.

Enfin, 22% des répondants sont des encadrants.

Répartition par service



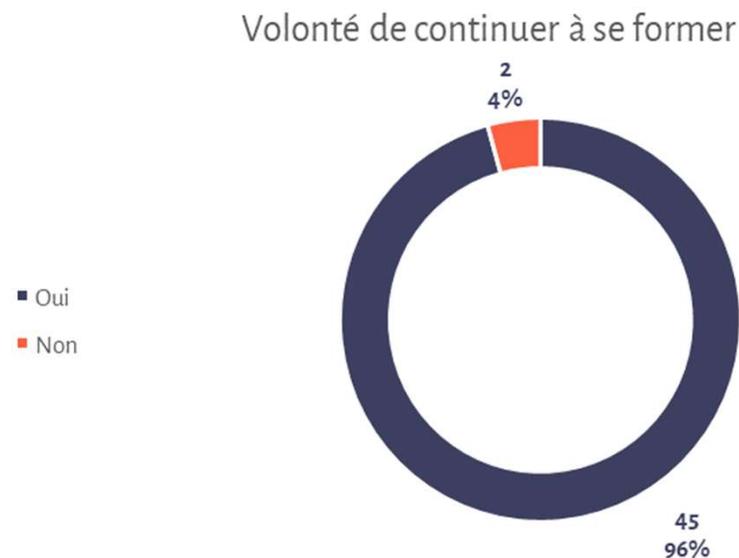
# 2 Introduction – Une collectivité bien formée...

La quasi-totalité des (91%) des répondants ont eu l'occasion de suivre une formation dont une majorité (86%), il y a moins de deux ans. Cela signifie que les agents sont **globalement bien formés** mais aussi qu'ils ont **l'habitude** d'avoir ces temps de formation.



# 2 Introduction – ... Et qui souhaite continuer dans cette voie

**Les répondants sont une large majorité à vouloir continuer à se former.** Cependant, il est important de rappeler qu'une partie importante de la collectivité n'a pas participé au questionnaire. On peut interpréter cette absence de réponse par un désintérêt pour le sujet de la formation.



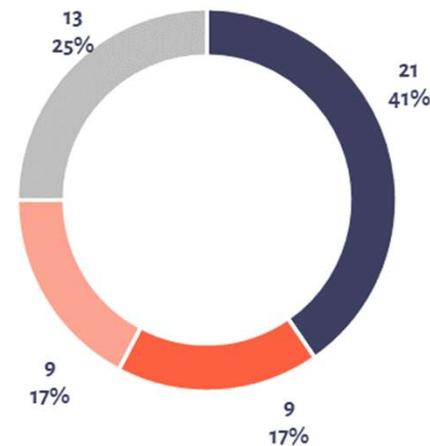
# 3

## Quels besoins de formation ? Les compétences métier

Une priorité qui ressort concerne les sujets liés aux **compétences métiers**. En effet les **principales difficultés rencontrées** par les agents sont liées à un manque de maîtrise des compétences métier. Il semble donc prioritaire de les **accompagner sur ces formations** pour les aider au mieux dans la conduite de leurs missions.

Principales difficultés

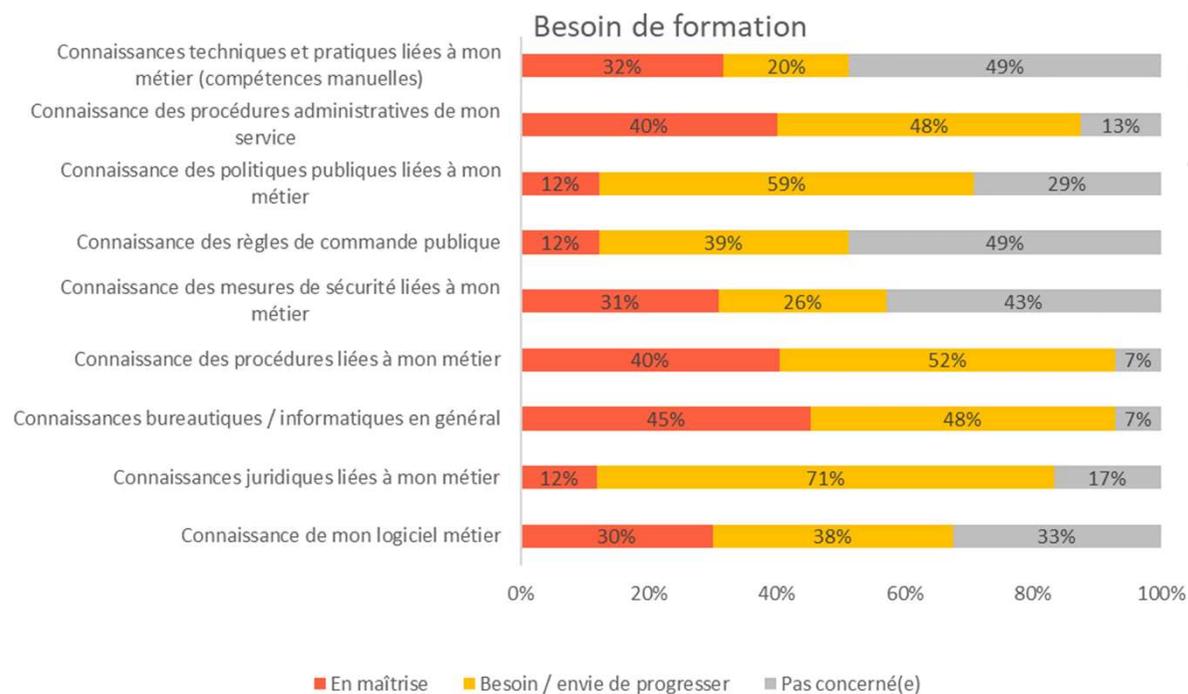
- Technique, j'ai le sentiment de ne pas maîtriser l'ensemble des compétences spécifiques à mon métier
- Transversal, j'ai parfois des difficultés à travailler en équipe, à gérer des projets, à organiser mon travail...
- Interpersonnel, j'éprouve parfois des difficultés de communication, de gestion du stress ou des conflits...
- Autre (veuillez préciser)



# 3

## Quels besoins de formation ? Les compétences métier

Sur ces compétences, les agents expriment un **besoin de progression sur l'ensemble des items**, d'où la nécessité de former en **priorité sur cet enjeu des compétences métier**. Cependant, chacune des compétences n'appelle pas le même type de réponse.



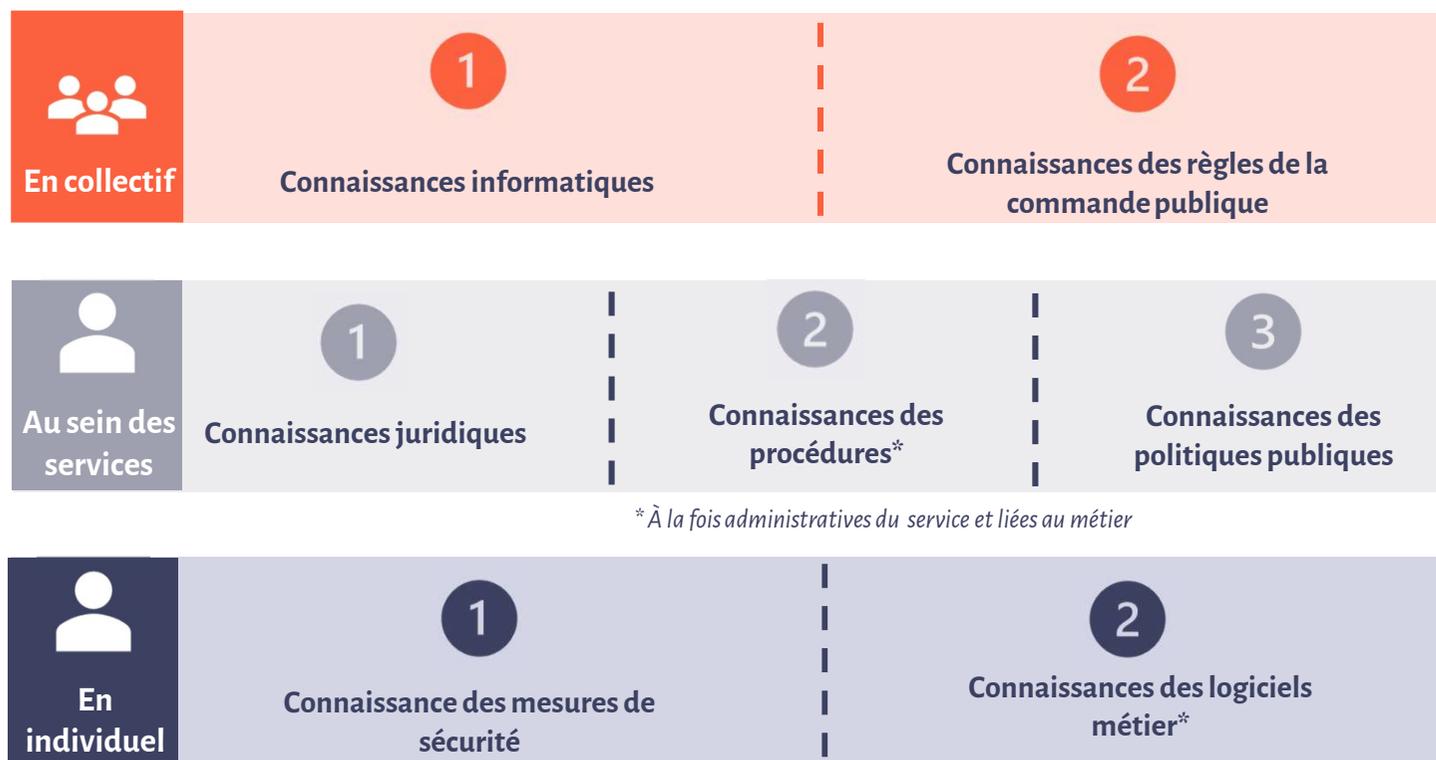
**Les 3 thématiques les plus en demande :**

- Connaissances juridiques
- Connaissances des politiques publiques
- Connaissance des procédures

# 3

## Quels besoins de formation ? Les compétences métier

Au regard de ces résultats, il est possible d'aboutir à une priorisation des formations de ce type :



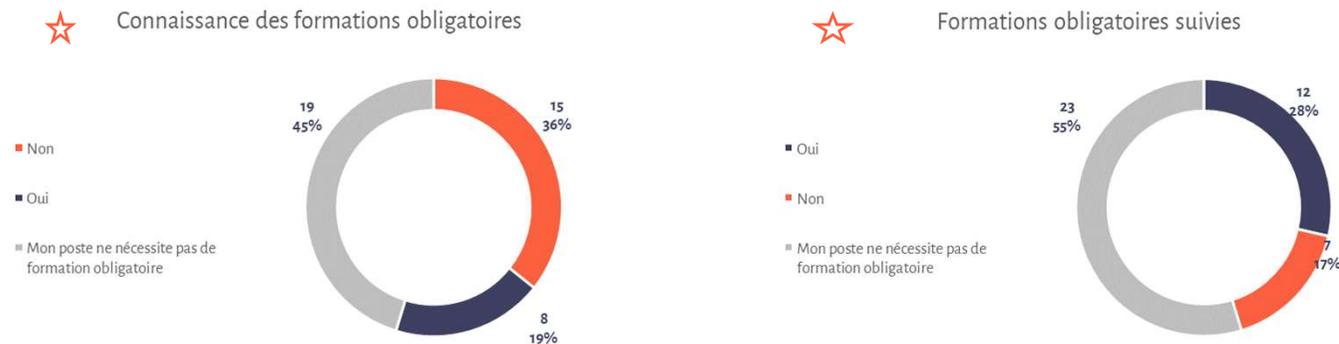
\* À la fois administratives du service et liées au métier

\* Des formations regroupant des petits groupes d'agents pourront être organisées

# 3

## Quels besoins de formation ? Les compétences métier

Enfin, un point d'attention est nécessaire sur les **formations obligatoires**. Elles sont mal identifiées par les agents et une partie des répondants déclare ne pas les avoir suivies.



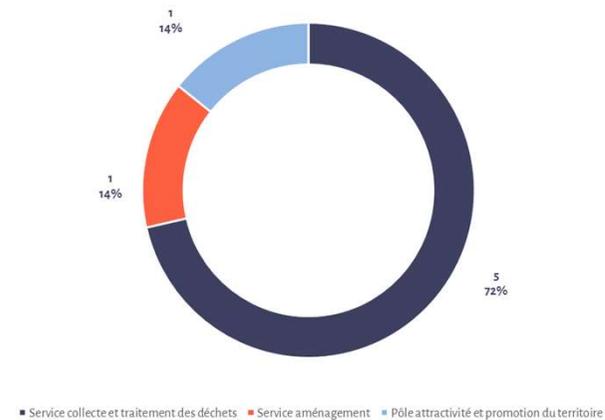
Il nous semble donc essentiel, et cela doit constituer une priorité du plan de formation, **d'informer sur les formations obligatoires**, de faire un recensement des personnes qui n'ont pu les réaliser et **d'organiser leur mise en œuvre**.

# 3

## Quels besoins de formation ? Les compétences métier

Ce sont surtout les **agents du service collecte et traitement des déchets** qui expriment ne pas avoir suivi les formations obligatoires, le **plan de formation devra mettre l'accent sur ce service.**

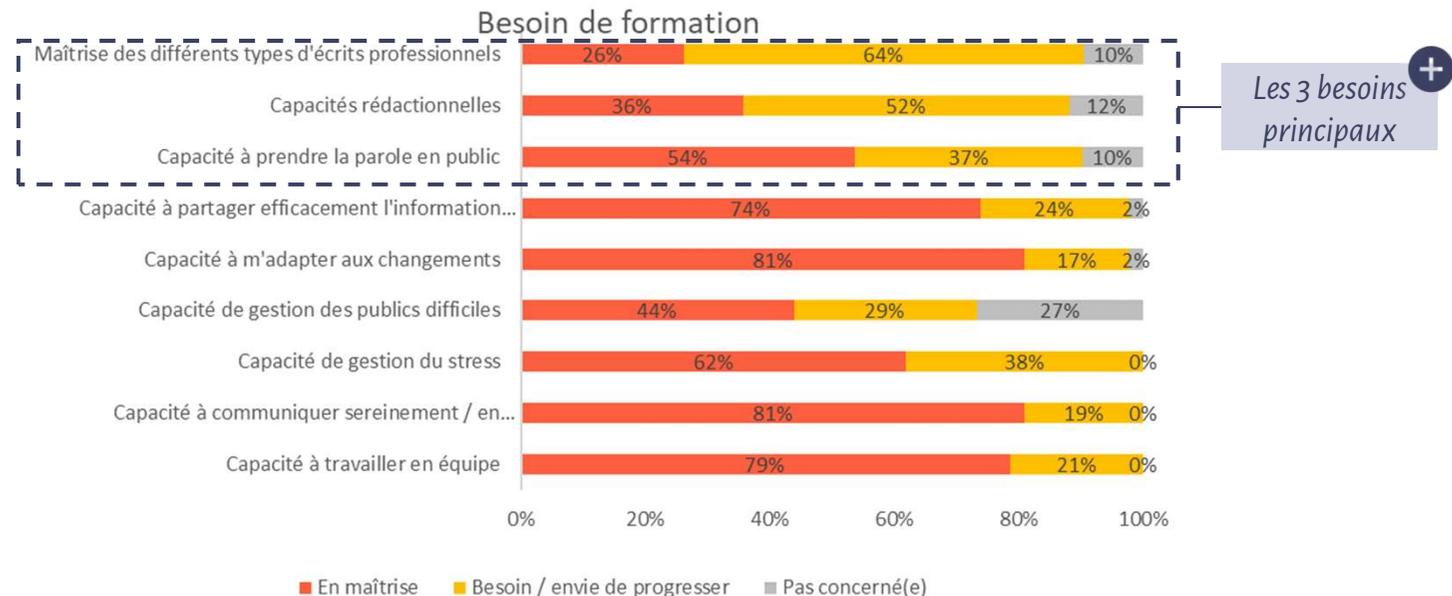
Répartition des agents n'ayant pas suivi les formations obligatoires



# 3

## Quels besoins de formation ? Les compétences interpersonnelles et transversales

Les agents se sentent **globalement plus en maîtrise** sur les enjeux liés aux compétences interpersonnelles et transversales. Cela apparaît donc **moins comme une priorité au regard du questionnaire**. Cependant, un **focus doit être fait sur l'écrit** (tant les capacités rédactionnelles que la maîtrise des différents types d'écrits).

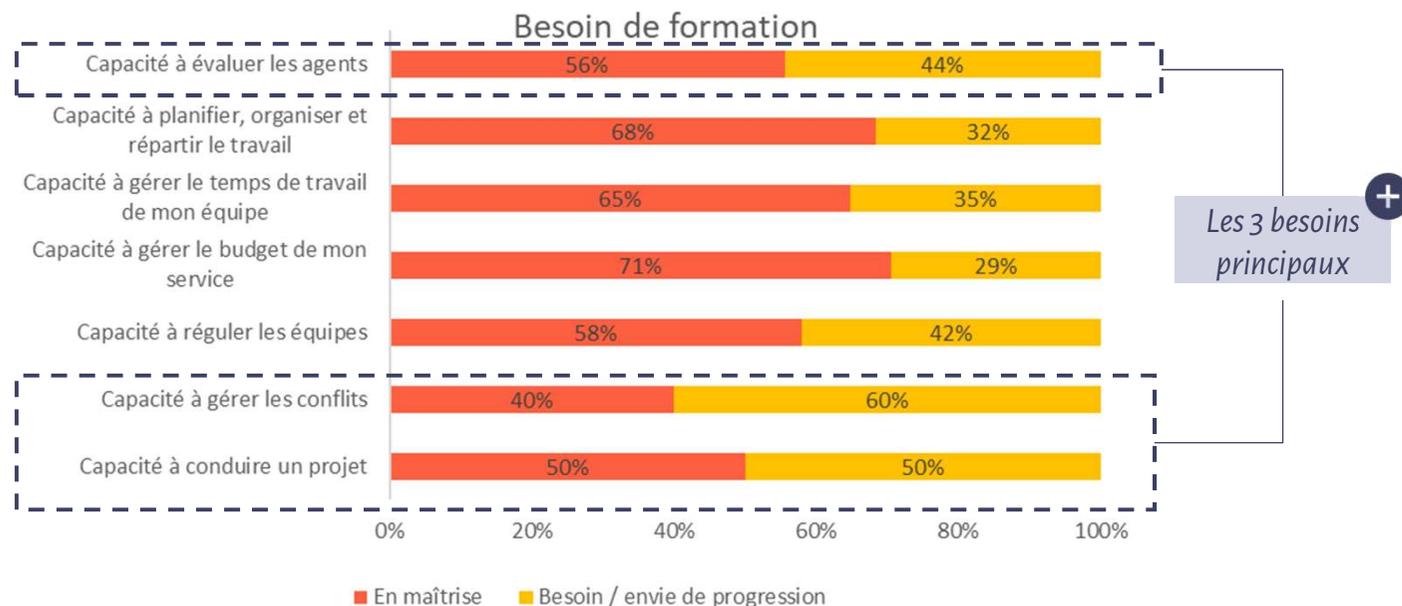


Mais d'autres formations peuvent être envisagées, notamment sur la **gestion du stress** qui aura également un impact bénéfique sur la qualité de vie au travail.

# 3

## Quels besoins de formation ? Focus sur les encadrants

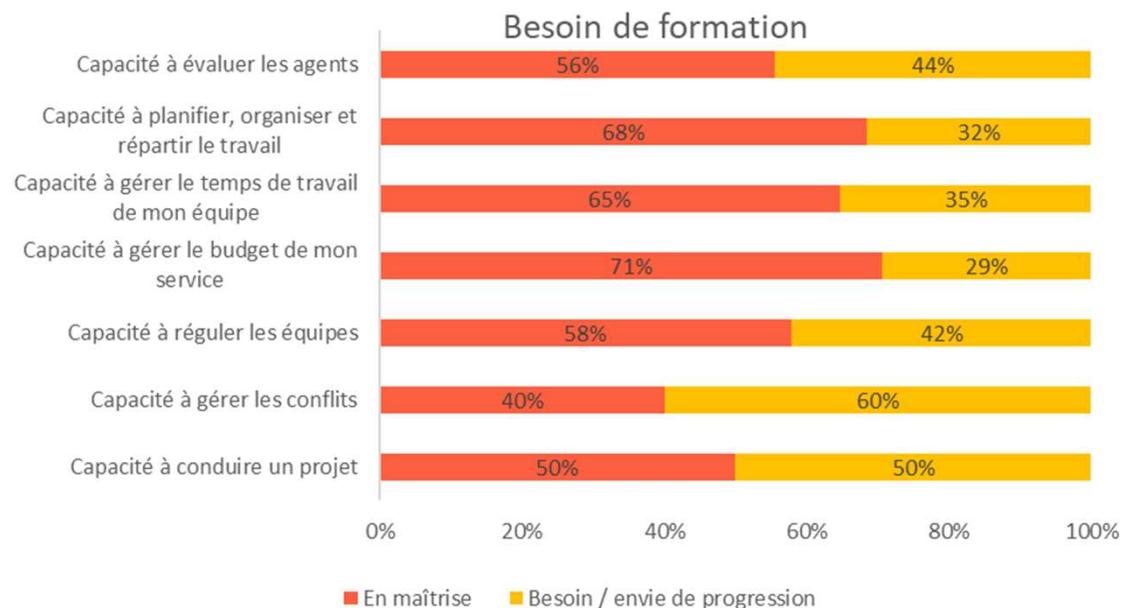
Les encadrants, du fait de leurs fonctions ont des besoins de formation spécifiques. Les besoins qui sont remontés concernent surtout la **capacité à conduire un projet**. Une formation spécifique gagnerait à être organisée. Dans un second temps, la **capacité à gérer le budget et la planification** pourront être proposées en formation en collectif.



# 3

## Quels besoins de formation ? Focus sur les encadrants

Enfin, il peut être pertinent de former à **l'évaluation des agents**, même si cela semble moins prioritaire. Attention cependant au moment de la formation, il peut être plus opportun de réaliser cette formation **en amont de l'évaluation** même si d'autres formations plus prioritaires n'ont pas été réalisées, compte tenu du caractère annuel de l'évaluation.



# 3

## Quels besoins de formation ? Focus sur le service collecte et traitement des déchets

Le service collecte et traitement des déchets a attiré notre attention tout au long de l'analyse du questionnaire. Il semble être dans une **dynamique relativement différente** de celles des autres services :

- Il est le **seul service où certains agents ont déclaré ne pas souhaiter se former** et ne souhaitent pas se former dans l'avenir.
- Alors même que c'est un service avec plusieurs **formations obligatoires**, celles-ci sont **très peu connues** par les agents, et une proportion importante d'agents déclarent ne pas avoir été formés

Il nous semble **important d'accompagner à la formation ce service de manière plus soutenue que les autres**. Une **information et une communication spécifiques** pourraient être réalisées, pour s'assurer que l'ensemble des agents de la collectivité aient les mêmes opportunités de formation.

# 3

## Quels besoins de formation ? Des besoins individuels chez certains agents

Nous avons identifiés des **besoins de formation priorités** qui pourraient être proposés en **collectif** au sein de la collectivité car ils semblaient **concerner une proportion assez importante d'agent**.

Cependant, il nous semble tout de même nécessaire de **répondre au maximum aux besoins de formation exprimés par l'ensemble des agents**. Pour cela, des formations **individuelles ou en groupes plus restreints** pourront être proposés.

Pour cela il peut être pertinent de faire un **recensement des possibilité de formation** pour les sujets qui ont été identifiés et de les proposer aux agents et de les accompagner dans les démarches afin qu'ils puissent s'y inscrire aisément.

Faire un tel recensement serait aussi pertinent dans le contexte de la volonté **d'évolution des agents**. Une majorité d'entre eux souhaitent évoluer vers d'autres emploi, pour autant ils ont très peu identifié de formation leur permettant d'y arriver. Il peut donc être pertinent d'intégrer de telles informations dans un catalogue de formation.

# 4 Quelle communication sur la formation ?

Les réponses ont été assez unanimes sur le support que les agents souhaitent pour la communication sur les formations. L'immense majorité d'entre eux souhaitent avoir accès à un **catalogue numérique**.

Toutefois, **certains services plus éloignés du numérique** (comme le service collecte et traitement des déchets) préféreraient un **catalogue physique** pour être informés des formations. Compte tenu du fait que ce sont les services qui ont déjà du mal à être informés sur les formations, il semble pertinent de proposer deux supports :

- Un **support numérique** disponible pour tous les agents
- Un **support imprimé mis à disposition** dans certains services qui le demanderait

Ainsi, vous seriez assurés que l'ensemble des agents auraient à disposition les informations essentielles concernant les offres de formation

# 05

## Conclusion – vers un plan de formation hiérarchisé

Au regard des différents éléments présentés nous vous proposons une première hiérarchisation des formations comme suit :

Sur les compétences métiers		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Connaissances informatiques</li> <li>2. Connaissances des règles de la commande publique</li> </ol> <p><b>En collectif</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Connaissances juridiques</li> <li>2. Connaissances des procédures</li> <li>3. Connaissances des politiques publiques</li> </ol> <p><b>Au sein des services</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Connaissance des mesures de sécurité</li> <li>2. Connaissance des logiciels métier</li> </ol> <p><b>En individuel</b></p>
Sur les compétences transversales		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maîtrise des écrits professionnels et capacités rédactionnelles</li> <li>2. Capacité à prendre la parole</li> </ol> <p><b>En collectif</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestion des publics difficiles</li> <li>2. Travail en équipe</li> </ol> <p><b>Au sein des services</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestion du stress</li> <li>2. Partage de l'information</li> <li>3. Communiquer sereinement</li> </ol> <p><b>En individuel</b></p>
<b>Pour les encadrants</b>		

# 05

## Conclusion – vers un plan de formation hiérarchisé

Sur les compétences métiers

Sur les compétences transversales

### Pour les encadrants

1. Gérer les conflits
2. Conduire un projet
3. Réguler les équipes

**En collectif**

1. Evaluer les agents (*à réaliser avant la prochaine évaluation*)
2. Gérer le temps de travail
3. Planifier organiser et répartir le travail dans les équipes
4. Gérer le budget

**En individuel**

Politeia

## **Plan de formation - Synthèse des questionnaire papier**

---

Communauté de communes de la Plaine de  
l'Ain

01/04/2022

# Sommaire

0

**Propos introductifs**

1

**Accès à l'information**

2

**Opportunités de formation**

3

**Quelles formations proposer ?**

5

**Conclusion**

## Propos introductifs

Nous avons pris la décision de **ne pas inclure les questionnaires papiers directement dans le document général**. Sur les 19 questionnaires papiers, 17 concernent le **service collecte et traitement des déchets**. Ce service est déjà **surreprésenté** dans le questionnaire en ligne dont nous avons déjà réalisé l'analyse, avec 30% des répondants.

Or comme nous l'avons montré précédemment, il présente des **dynamiques différentes** de celle des autres services de la collectivité. Intégrer ces questionnaires papiers dans l'analyse globale aurait donc **faussé la lecture des dynamiques existantes** au sein de la collectivité sur la formation.

Au vu du nombre de répondants importants portant sur le service collecte et traitement des déchets, nous avons donc fait le choix de proposer **deux analyses distinctes**. L'une portera sur **l'ensemble de la collectivité** en intégrant seulement les questionnaires en ligne. La seconde, qui se trouve dans les diapositives suivantes concernera **spécifiquement l'analyse du service collecte et traitement des déchets** en intégrant les questionnaires papiers et en ligne.

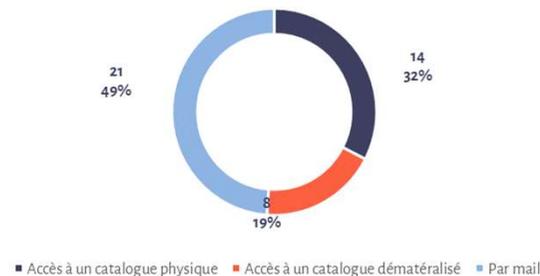
Néanmoins, il est à noter une **disparité** entre les questionnaires en ligne de ce service et les questionnaires papiers. Les répondants au questionnaire en ligne semblent **plus à l'aise avec l'outil informatique** que les répondants au questionnaire papier. Il faut donc prêter attention à l'utilisation de cet outil.

# 01

## Accès à l'information

L'analyse des questionnaires papiers **confirme la distinction du service collecte et traitement des déchets** sur l'accès à l'information. En effet, il s'agit du service qui manifeste le plus d'intérêt pour avoir **accès à un support physique** (32% contre 9% au niveau de la collectivité), en complément d'un accès numérique (support dématérialisé ou mail). Par ailleurs, il s'agit du service où la proportion d'agents estimant **ne pas avoir un accès suffisant aux informations** est le plus fort.

Préférence d'accès à l'information



Accès suffisant aux informations



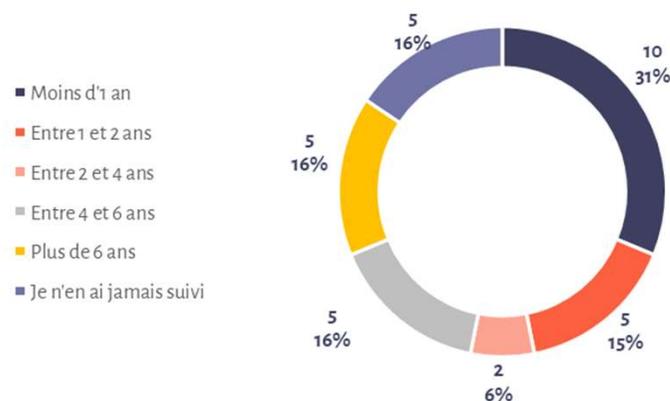
### Notre proposition

- En accord avec notre première analyse, il y a une nécessité de **prévoir un support de formation physique** complémentaire à des informations par mail
- Il est également nécessaire **d'intensifier la communication des formations spécifiquement vers ce service.**

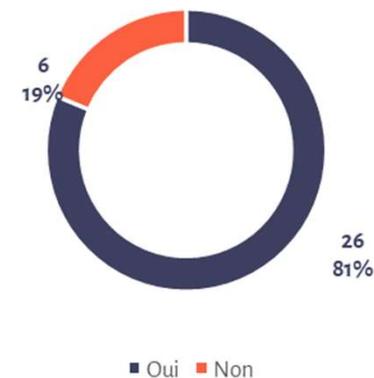
# 2 Opportunité de formation

Il y a une **forte disparité** entre le service collecte et traitement des déchets et le reste de la collectivité sur le **déla** entre les formations. Alors qu'une grande majorité des agents de la collectivité ont pu suivre une formation il y a moins d'un an (66%), seuls 46% des agents du service collecte et traitements des déchets ont suivi une formation il y a moins de 2 ans. Or, une large majorité des agents de ce service (81%) **souhaite continuer à se former**.

Dernière formation suivie



Volonté de continuer à se former



## Notre proposition

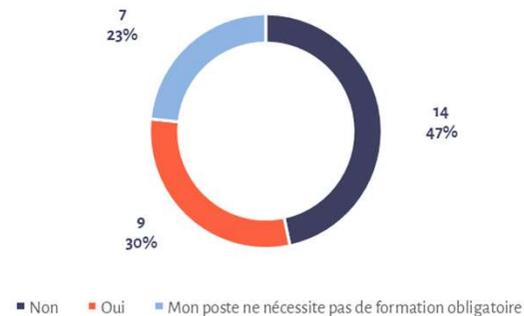
→ Il semble donc nécessaire **d'accompagner au maximum les agents** de ce service vers la formation et ce **en priorité** par rapport aux autres agents de la collectivité.

# 3

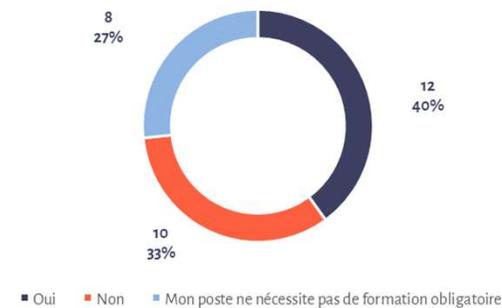
## Quelles formations proposer ?

Les formations obligatoires sont **peu connues** par le service collecte et traitement des déchets. Non seulement les agents identifient cette méconnaissance mais celle-ci se retransmet également à la **lecture du questionnaire**. Des agents sur des mêmes postes n'identifient pas les mêmes formations obligatoires ou répondent différemment à cette question. Par ailleurs, 1/3 des répondants de ce service estiment **ne pas avoir suivi les formations obligatoires**.

Connaissance des formations obligatoires



Formations obligatoires suivies



### Notre proposition

- Il y a donc nécessité de **bien communiquer sur les formations obligatoires** au sein du service collecte et traitement des déchets
- Il est nécessaire de **réaliser un recensement des formations obligatoires suivies** ou non par l'ensemble des agents de ce service, puis **d'organiser ces formations** pour les agents ne les ayant pas suivies. Ces formations doivent constituer un axe prioritaire du plan de formation.

# 3

## Quelles formations proposer ?

Les principales difficultés rencontrées sont d'ordre **techniques et interpersonnelles**, et ce en ajoutant à ces deux réponses les réponses « autres » qui s'y rattachent. Par ailleurs, concernant les autres **besoins de formations**, ils sont **plutôt variables entre les individus**. Au regard des réponses individuelles, ils semblent avoir des **difficultés à évaluer leurs besoins** (importance des réponses « non concerné(e) »).

Principales difficultés



### Notre proposition

- Le **besoin de formation technique** peut donc être à rapprocher du manque de suivi des formations obligatoires. Cet axe, prioritaire au niveau de la collectivité, doit également l'être niveau de ce service.
- Il est nécessaire de bien intégrer les agents du service aux propositions de formations sur les **besoins interpersonnels et transversaux**, qui seront suivies soit au niveau collectif au niveau de la collectivité soit à un niveau plus individuel.

# 4 En conclusion

Le service collecte et traitement des déchets est un service qui doit être **prioritaire** au sein du plan de formation, d'autant plus à la lecture des questionnaires papiers.

Il est nécessaire d'adopter une **stratégie de communication différenciée** à destination de ce service, notamment en ne privilégiant pas l'outil numérique.

Par ailleurs, il est nécessaire, et il s'agit d'une véritable priorité, d'informer sur les **formations obligatoires** tout en réalisant un recensement du suivi ou non de ces formations. Les **formations techniques** devront également être une priorité du plan de formation, au niveau de la collectivité et particulièrement au niveau du service collecte et traitement des déchets.

Enfin, les besoins de formations des agents de ce service rejoignent ceux exprimés par le reste de la collectivité, il n'y a donc pas lieu d'adopter une stratégie différenciée sur l'offre de formation. Néanmoins, il est nécessaire **d'accompagner les agents dans l'identification de leurs besoins** mais aussi dans la **communication** autour de ces formations.

## En définitive

L'analyse de ces questionnaires papiers aura donc permis de **conforter et d'approfondir** les besoins déjà mis en évidence pour le service collecte et traitement des déchets avec les questionnaires en ligne.