

# REFLETS

CRM Infos n°15

## ➤ 4<sup>e</sup> édition du Carrefour de la modernisation :

### 12 CRM sélectionnés, 3 lauréats

Decidé par le comité de pilotage des CRM en 2004 et créé en 2005, le Carrefour de la modernisation accueillait des visiteurs pour sa 4<sup>e</sup> édition le 25 juin 2008 dernier à Jaurès. Les projets et les équipes changent, mais la mise en valeur de l'investissement du personnel dans le cadre des Centres de responsabilité municipaux (CRM) est une constante.

Cette édition réussie a été placée sous le signe des échanges dans l'enceinte du site de Jaurès, réunissant 12 équipes

sélectionnées dans les services de la Ville. Le jury du Carrefour était présidé par Marie-Odile Fondeur, Adjointe déléguée aux Ressources humaines, au commerce et à l'artisanat et composé de Jean-Baptiste Fauroux, Directeur général des services, Isabelle Mercier, Directrice générale adjointe en charge de la Délégation générale au service au public et à la sécurité, Marc Dupont, Directeur général adjoint en charge de la Délégation générale aux ressources humaines. Cette année, suite au tirage



au sort, Séverine Andrieu, journaliste à la communication externe, Aurélie Torro, agent de la crèche de la Sauvagère (9<sup>e</sup> arrondissement), et Emmanuel Germaix, agent des services PML à la Mairie du 7<sup>e</sup> arrondissement, faisaient partie aussi de ce jury. Les prix de la modernisation reviennent à 3 équipes, dont les responsables témoignent pour vous. ☉



**Laurent Cannata,**

responsable CRM du pôle ressources de la Délégation générale à la sécurité

#### La consécration d'un souci quotidien de qualité de service

« J'ai vraiment apprécié la mobilisation de toute l'équipe et l'implication de Jean-Charles Pina, notre correspondant informatique, pour l'élaboration de cette demi-journée d'accueil du nouvel arrivant au sein de la Délégation générale à la sécurité. La présentation des fonctions ressources, du matériel radio jusqu'aux tenues, permet une connaissance rapide de l'environnement professionnel et conduit à un meilleur service rendu. Nous ne pensions pas obtenir le Grand prix partagé avec nos collègues de la Direction des sports, ce fut donc une belle surprise. En fait, nous apprécions ce prix car il consacre notre souci quotidien de qualité de service ».



**Christian Bienfait,**

responsable CRM, travaux et entretien des terrains, salles et stades, Direction des sports

#### Une reconnaissance et un encouragement pour les prochains projets du service

« Notre CRM a permis d'améliorer la gestion de l'eau d'arrosage des terrains engazonnés de grand jeu, actions qui s'inscrivent dans le cadre de la démarche qualité mise en œuvre par la Direction des sports. Il offre aux services gestionnaires des indicateurs pertinents sur les consommations d'eau, il a permis aussi de mettre en œuvre une méthodologie rationnelle de suivi et de gestion des arrosages sur les stades, appliquée par l'ensemble des jardiniers. Ce prix est une reconnaissance appréciée de la mobilisation de tous les acteurs du CRM et un encouragement pour les prochains projets du service ».



**Huguette Lacraz,**

responsable CRM, Direction de l'économie du commerce et de l'artisanat.

#### La concrétisation d'un travail transversal

« Obtenir le prix de la modernisation 2008 pour un projet externe a été la consécration d'un travail transversal entre les services opérationnels composant la Direction du commerce, de l'économie et de l'artisanat. Cette production collective a amélioré la relation "client" en mettant en œuvre toutes mesures destinées à simplifier, informer, réagir en temps et en heure. Cinq thèmes ont été travaillés : les règlements et leur adaptation aux réalités de terrain, les outils de mise en œuvre de ces règlements, la réactivité par le circuit des signatures, la lisibilité de l'action et de l'information au public et la connaissance et la gestion des interactions sur le domaine public ».

Les 12 équipes sélectionnées ont réalisé des stands accueillants et appréciés de chaque visiteur. Temps d'échanges à la fois ludiques et intéressants, le Carrefour est un révélateur des bonnes pratiques dans chacune des Délégations générales de la Ville. Les projets ont retenu toute l'attention du Maire, de Marie-Odile Fondeur et de la Direction générale lors des discussions avec les différentes équipes.

## ➤ Les 3 lauréats :

### ⊙ Direction des sports

Monsieur le Maire et Marie-Odile Fondeur découvrent l'intérêt de l'arrosage raisonné des pelouses avec la présentation de Thierry Hornebeck (en premier plan), Christian Bienfait et Eric Noel (deuxième plan).



### ⊙ Pôle ressources de la Délégation à la sécurité

L'équipe du pôle ressources a établi un module d'accueil des nouveaux arrivants au sein de la Délégation à la sécurité. Un travail coordonné par Laurent Cannata, responsable ressources humaines, et Jean-Charles Pina, correspondant informatique, pour donner toutes les informations vitales : du fonctionnement de la radio à la connaissance des locaux ! Jean-Charles Pina précise : « la mobilisation de l'équipe a développé le potentiel du CRM. Le prix de la modernisation récompense aussi le plaisir d'avoir œuvré ensemble ».

### ⊙ Direction économie, commerce et artisanat

Professionaliser les pratiques, formaliser et mettre en ligne des procédures... le CRM piloté sur 3 ans par Huguette Lacraz, Chef du service commerce non sédentaire, a mobilisé 6 groupes de travail inter-services. Selon Christèle Gaillard, secrétaire du service commerce non sédentaire : « la récompense réside dans l'amélioration du service rendu aux commerçants en plus de l'attribution du prix de la modernisation ! »



### ⊙ Direction de l'action sociale

La politique gérontologique en quelques clics : Johann Guillaud-Bachet et Laure Crosnier (Direction de l'action sociale), avec le partenariat apprécié de la Direction des ressources documentaires, livrent les résultats du travail de collecte de données et de synthèse qui a permis d'améliorer l'information sur le site [www.lyon.fr](http://www.lyon.fr).

Retour en images sur la 4<sup>e</sup> édition du Carrefour !



☉ Direction du développement territorial

Michael Baska explique, document à l'appui, le travail d'élaboration et de suivi d'indicateurs pertinents pour évaluer le contrat urbain de cohésion sociale de Lyon.



☉ Direction prévention santé enfant

Le CRM de l'équipe médico-sociale scolaire, piloté par Myriam Thomas, a organisé un soutien aux personnels des écoles pour l'accueil et la prise en charge de l'enfant handicapé.



☉ Direction de l'éducation et Direction prévention santé enfant

Une équipe en tandem Education - DPSE pour répondre aux besoins des enfants de l'Internat Favre : ateliers jeune public et formation à l'attention des personnels sur les questions d'éducation pour la santé structurent ce projet piloté par Frédéric Bourgeois et Françoise Regnier.

☉ Direction de l'écologie urbaine

Les termites des espaces verts, les plantes toxiques... autant de sujets pour les fiches réalisées par l'équipe réunie autour de Mickaël Da Rocha. Une information pertinente entre professionnels et auprès des Lyonnais qui prévient les risques sanitaires liés aux politiques de végétalisation.



☉ Direction emploi et compétences

Deux guides clairs et concis assurent une meilleure information aux stagiaires et agents en contrats d'insertion de la Ville de Lyon grâce à l'équipe du pôle insertion professionnelle (CRM piloté par Sandrine Lauwereins).



☉ Direction logistique, garage et festivités

Permettre un meilleur suivi des accidents automobiles a été le travail dirigé par Patrick Nowicki, responsable du garage municipal. Ce dernier explique à Marie-Odile Fondeur l'élaboration de fiches types, au circuit formalisé, assurant une lisibilité de l'état du parc des véhicules, contribuant à la sécurité des conducteurs.





☉ **Direction des affaires culturelles**

L'inventaire de la statuaire publique lyonnaise réalisé par le service patrimoine, piloté par Jacques Gelin, est dorénavant un outil de travail destiné à la bonne gestion d'un patrimoine nécessitant des attentions techniques et juridiques particulières !

☉ **Direction de l'éducation**

Informier et sensibiliser les ATSEM de la Ville à l'accueil des enfants handicapés à l'école motive le projet conduit par Anne Freyssenet et Frédérique Gallien (pour la Direction de l'éducation), avec l'expertise de Marie-Claude Astier (Direction prévention santé enfant).



➤ **Une découverte culturelle et gastronomique pour les lauréats 2008**

Pour les lauréats du Carrefour de la modernisation, les prix sont des récompenses en lien avec les activités municipales et un établissement culturel de la Ville. Ils permettent de découvrir ou de mieux connaître ses collègues. Cette année,

une visite privilégiée du musée des Beaux-arts a été l'occasion d'apprécier en soirée, le 18 septembre, la collection de sculptures de la Chapelle et la gastronomie lyonnaise au restaurant "les Terrasses".



© Musée des Beaux-arts de Lyon

➤ Porteur d'outre, Persépolis

➤ Marie-Odile Fondeur, Adjointe déléguée aux Ressources humaines, au commerce et à l'artisanat avec les responsables des 3 CRM vainqueurs des Prix de la modernisation : Christian Bienfait, Laurent Cannata et Huguette Lacraz

**REFLETS CRM INFOS**

Directeur de la publication : Jean-Baptiste Fauroux - Rédacteur en chef : Michel Laplace - Ont participé à ce numéro : Marie-Pierre Giard et Jean-Marc Valette  
 Photographies : Laurence Danière, Laurence Ducourthial, Marie-Pierre Giard, Coline Boyadjian et Stéphane Degroisse