



CORPS GRAND-DUCAL
INCENDIE & SECOURS

RÉSUMÉ DU RAPPORT D'ENQUÊTE FIPD

Claude Frantzen & Mathieu Moës

30 avril 2022

AGENDA



1. CONTEXTE
2. POINTS FORTS DU RAPPORT D'ANALYSE D'ENQUÊTE
3. SUGGESTIONS/PISTES D'AMÉLIORATION
4. NEXT STEPS

AGENDA



1. CONTEXTE

2. POINTS FORTS DU RAPPORT D'ANALYSE D'ENQUÊTE

3. SUGGESTIONS/PISTES D'AMÉLIORATION

4. NEXT STEPS

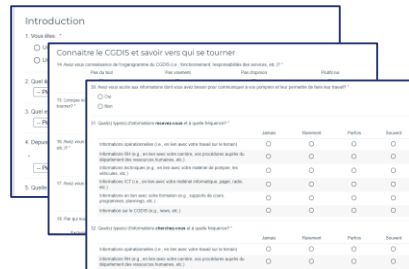


Suivant l'approche à l'innovation « Design Thinking », le CoPil FIPD a travaillé plusieurs mois sur :

- La **création d'hypothèses**¹ sur la problématique liée aux flux d'informations et à la prise de décisions ;
- La mise en place d'un **questionnaire visant à tester** ces hypothèses ;
- L'**analyse** des résultats du questionnaire ;
- La rédaction d'un **rapport exhaustif** avec des suggestions/pistes d'amélioration ;
- La rédaction de cette présentation résumant les **points forts et les suggestions/pistes d'améliorations**.



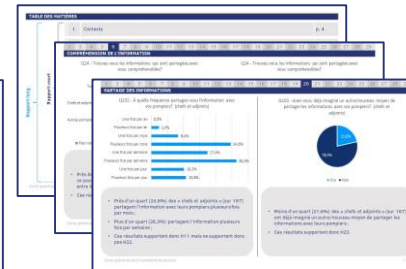
Hypothèses



Questionnaire



Analyse



Rapport

QUESTIONNAIRE



MISE EN PLACE DU QUESTIONNAIRE

- Sur base de l'approche Design Thinking (centrée sur la compréhension des points de douleur et besoins de nos utilisateurs) ;
- Sur base de 49 hypothèses posées par le CoPil ;
- 212 questions partagées en 30 sections ;
- Questionnaire envoyé le 30/09/2021 et clôturé le 15/10.

PUBLIC CIBLE

- Pompiers professionnels ;
- Pompiers professionnels avec également une activité de pompier volontaire ;
- Pompiers volontaires opérationnels,
- Agents du CGDIS (administratifs/techniques) avec également une activité de pompier volontaire.

TAUX DE PARTICIPATION ET DE REMPLISSAGE

| Total CGDIS (05/11/2021) | Ont participé à l'enquête | Ont rempli le questionnaire complètement |
|--------------------------------|---------------------------|--|
| 777 professionnels | 27,3% (212) | 16,7% (130) |
| 3771 volontaires opérationnels | 23% (866) | 12,1% (455) |

Total de réponses individuelles complètes retenues = 477¹

AGENDA



1. CONTEXTE

2. POINTS FORTS DU RAPPORT D'ANALYSE D'ENQUÊTE

3. SUGGESTIONS/PISTES D'AMÉLIORATION

4. NEXT STEPS

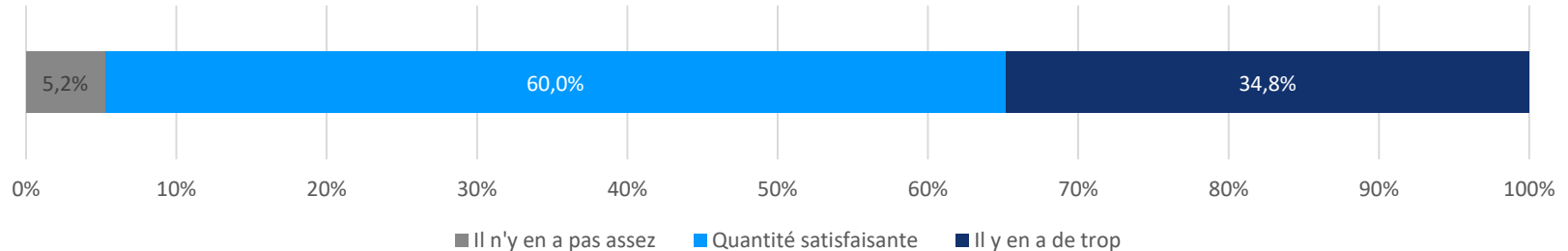
PLATEFORMES D'INFORMATIONS ACTUELLES



Les plateformes d'informations digitales actuelles (Dynaforms, Leveso, Portail, etc.) sont **bien connues** par les répondant(e)s. Cependant, **leur expérience utilisateur doit être améliorée** car celle-ci peut entraver à l'accès aux informations. De plus, il semblerait que les répondant(e)s préféreraient **rassembler ces plateformes sous un même toit**.



Q12 - Que pensez-vous du nombre de solutions de partage ou d'accès aux informations actuellement utilisées par le CGDIS?



2. Points forts du rapport d'analyse d'enquête

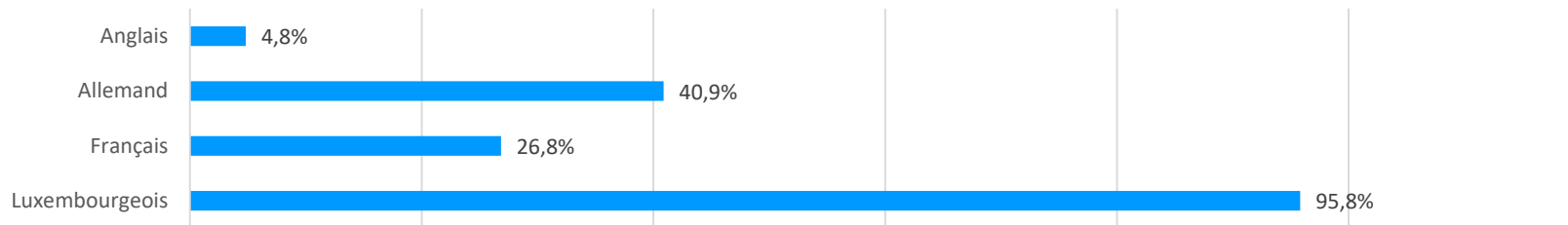
LANGUE DE L'INFORMATION



La quasi-totalité des répondant(e)s souhaitent recevoir les informations en **luxembourgeois** mais il y a également une demande conséquente pour l'**allemand** et le **français**.



Q15 - Dans quelle(s) langue(s) souhaiteriez-vous recevoir les informations qui sont partagées avec vous (notes de service, magazines, newsletters, synthèses, etc.)?



2. Points forts du rapport d'analyse d'enquête

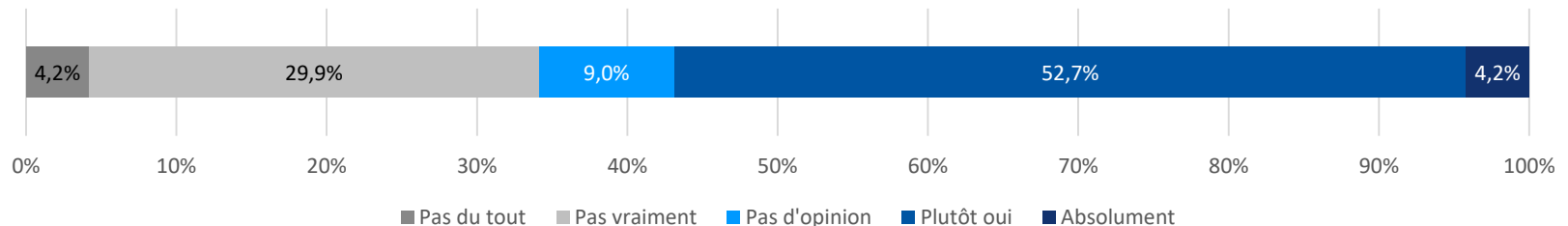
CONNAITRE LE CGDIS ET SAVOIR VERS QUI SE TOURNER



Plus d'un tiers des « chefs et adjoints¹ » **ne savent pas** vraiment/pas du tout **vers qui se tourner** dans le cas d'un problème ou lorsqu'ils ont besoin d'aide.



Q18 - Lorsque vous faites face à un problème, ou bien lorsque vous avez besoin d'aide ou d'expertise dans un certain domaine, savez-vous toujours vers quels départements/services/équipes/personnes vous tourner? (chefs et adjoints)



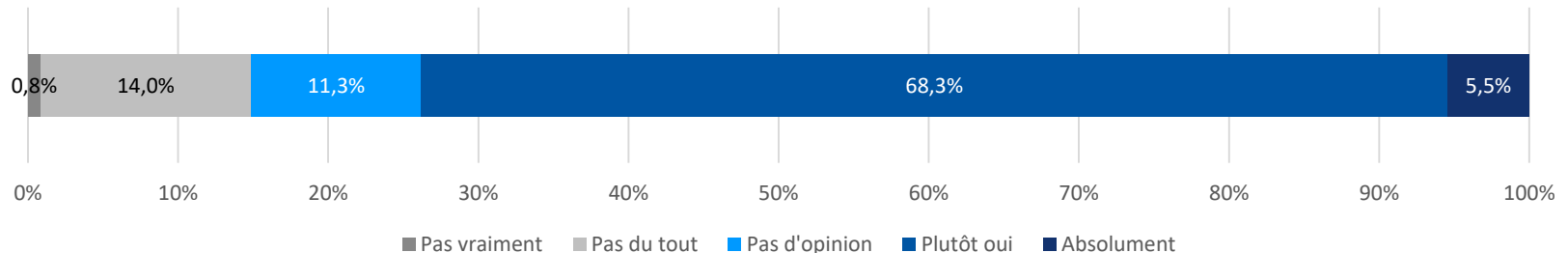
COMPRÉHENSION DE L'INFORMATION



Près des trois quarts des répondant(e)s trouvent les informations qui sont partagées avec eux compréhensibles, ce qui signifie que potentiellement **plus d'un quart trouvent les informations incompréhensibles.**



Q24 - Trouvez-vous les informations qui sont partagées avec vous compréhensibles?



2. Points forts du rapport d'analyse d'enquête

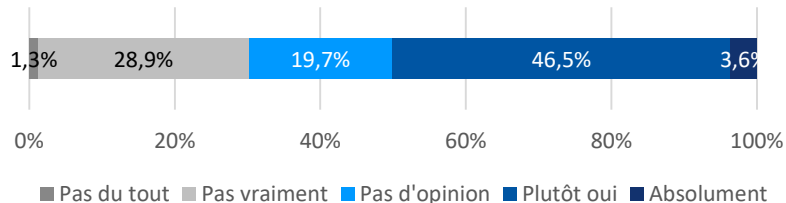
CONTRADICTION DES INFORMATIONS



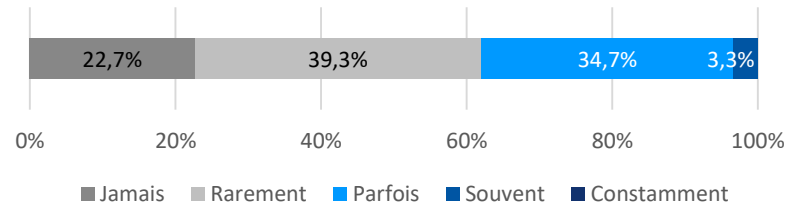
Près d'un tiers des répondant(e)s n'ont **pas vraiment/pas du tout facile de collecter les informations dont ils ont besoin**. De plus, il semble que cette collecte d'informations soit mise à mal par des **contradictions** des informations.



Q34 - Est-ce facile pour vous de collecter les informations dont vous avez besoin pour effectuer votre mission en temps et en heure?



Q33 - Avez-vous déjà reçu des informations contradictoires venant d'une même direction fonctionnelle? (chefs de Zone/CIS/GIS/unité et adjoints)



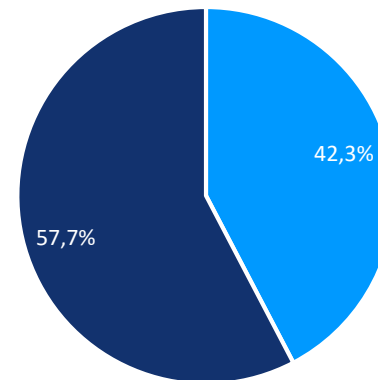
NEWSLETTER ET NOTES DE SERVICE



90,8% des répondant(e)s lisent la newsletter du CGDIS et les informations qui s'y trouvent semblent claires et compréhensibles. 97,6% des « chefs et adjoints » lisent les notes de service **mais les informations qui s'y trouvent ne semblent pas toutes être claires, compréhensibles ni faciles à mettre en place sur le terrain**. La newsletter semble donc plus appréciée et plus propice à transmettre les informations que les notes de service.



Q65 - Sont-elles faciles à mettre en œuvre sur le terrain? (chefs et adjoints)



■ Oui ■ Non

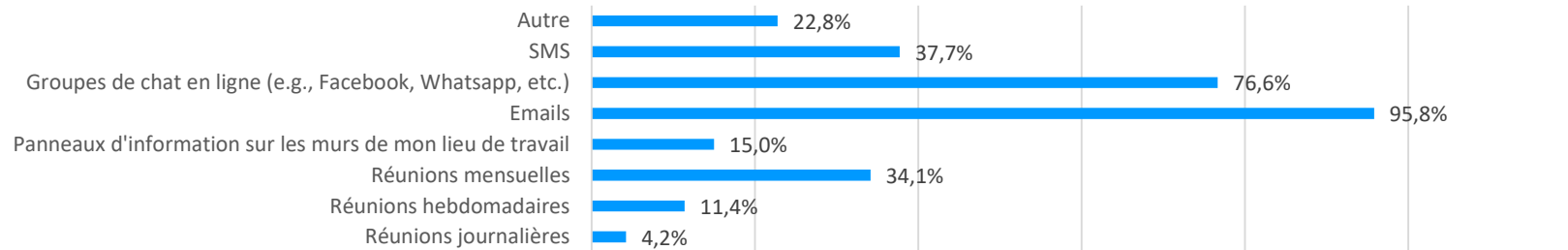
PARTAGE DES INFORMATIONS (1/2)



Seulement un tiers des « chefs et adjoints » disent organiser des **réunions mensuelles** avec leurs pompiers pour leur partager les informations. **Les informations semblent passer principalement par emails**. L'effet COVID influence potentiellement ces résultats, mais ceux-ci montrent que **nos membres souhaitent un échange humain**.



Q101 - De quelle manière partagez-vous l'information avec vos pompiers? (chefs et adjoints)



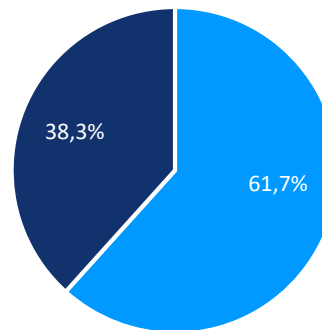
PARTAGE DES INFORMATIONS (2/2)



61,7% des « chefs et adjoints » **synthétisent** l'information avant de la partager avec leurs pompiers.



Q107 - Lorsque vous recevez des informations de votre supérieur hiérarchique ou des directions fonctionnelles, synthétisez-vous l'information avant de la partager avec vos pompiers? (chefs et adjoints)



■ Oui ■ Non

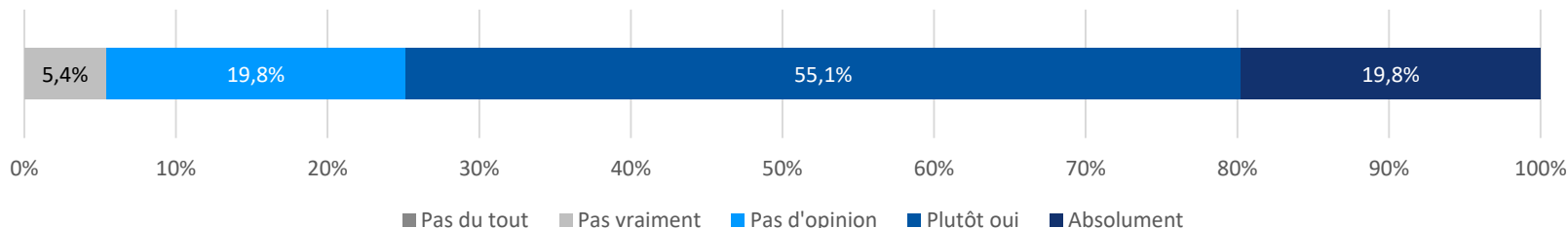
PROCÉDURE POUR REMONTER LES PROBLÈMES (ESCALATION MODEL)



Près des trois quarts des « chefs et adjoints » trouvent qu'il est clair pour eux à quel moment il est nécessaire de remonter un problème à un niveau hiérarchique supérieur, ce qui signifie que potentiellement plus d'un quart ne savent pas quand remonter un problème à un niveau hiérarchique supérieur.



Q136 - Est-il clair pour vous à quel moment il est nécessaire de remonter un problème à un niveau hiérarchique supérieur? (chefs et adjoints)



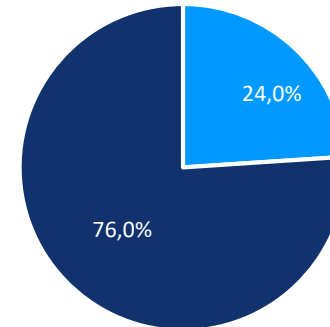
SYSTÈME DE PARTAGE DE RÉUSSITES (BEST PRACTICES)



Plus des trois quarts des « chefs et adjoints » n'ont **pas mis en place un système par lequel leurs pompiers peuvent partager avec eux et entre eux les réussites et meilleures pratiques**. Ceci pourrait en partie expliquer le fait que 20,6% des répondant(e)s n'ont pas vraiment/pas du tout le sentiment de pouvoir partager des réussites et meilleures pratiques, ce qui peut **poser problème lorsqu'on parle d'organisation apprenante**.



Q144 - Avez-vous mis en place un système par lequel vos pompiers peuvent partager avec vous et entre eux les réussites (success stories) et meilleures pratiques (best practices)? (chefs et adjoints)



■ Oui ■ Non

2. Points forts du rapport d'analyse d'enquête

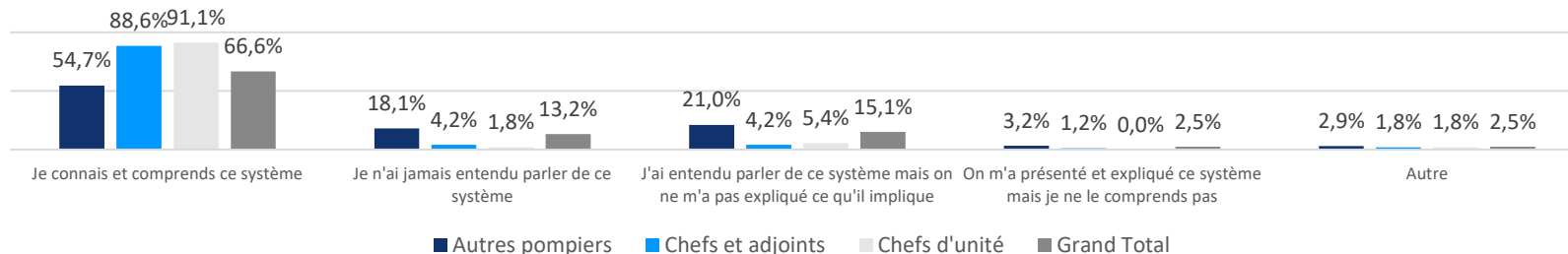
SYSTÈME DE CHEFS D'UNITÉ (1/2)



Seulement 66% des répondant(e)s connaissent et comprennent le système de chefs d'unité. **13,2% des répondant(e)s et 1,8% des chefs d'unité n'ont jamais entendu parler de ce système**, ce qui indique clairement qu'il faut aller jusqu'au bout dans la mise en place de la formation des chefs d'unité par rapport à ce système.



Q150 - Que savez-vous de la mise en place d'un système de chefs d'unité? (i.e., jeunes pompiers, formation, administrative/financière, prévention/planification, technique/logistique)?



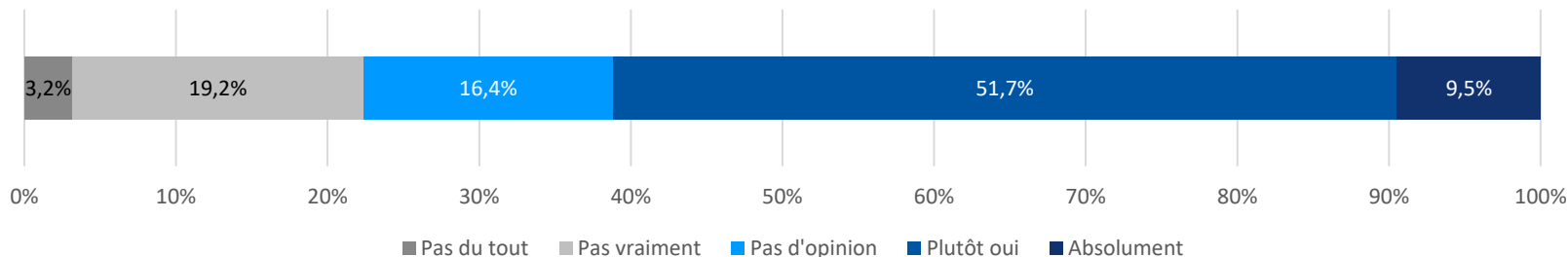
SYSTÈME DE CHEFS D'UNITÉ (2/2)



Près d'un quart des répondant(e)s qui connaissent et comprennent le système de chefs d'unité affirment que **ce système ne fonctionne pas vraiment/pas du tout**.



Q152 - Ce système fonctionne-t-il?



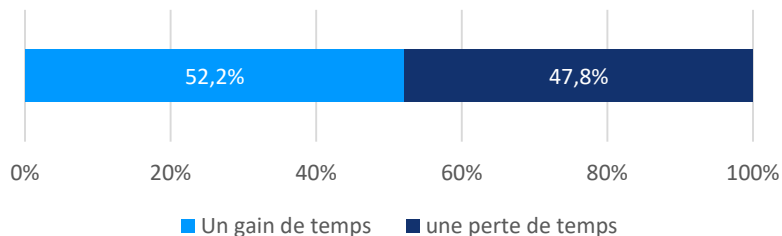
ÉCHANGE/PROCÉDURES ORAUX, DIGITAUX ET PAPIER



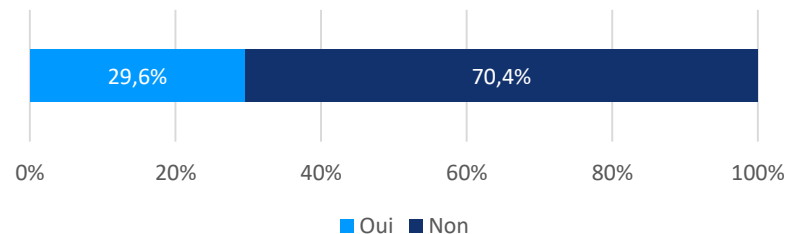
Près de la moitié des répondant(e)s pensent que les échanges/procédures papier sont **une perte de temps** et près d'un tiers pensent que **certains échanges/procédures papier devraient être remplacés par un échange/procédure digitaux.**



Q168 - Pensez-vous que ces échanges/procédures papier sont un gain ou une perte de temps?



Q169 - Pensez-vous que certains échanges/procédures papier devraient être remplacés par un échange/procédure digital?



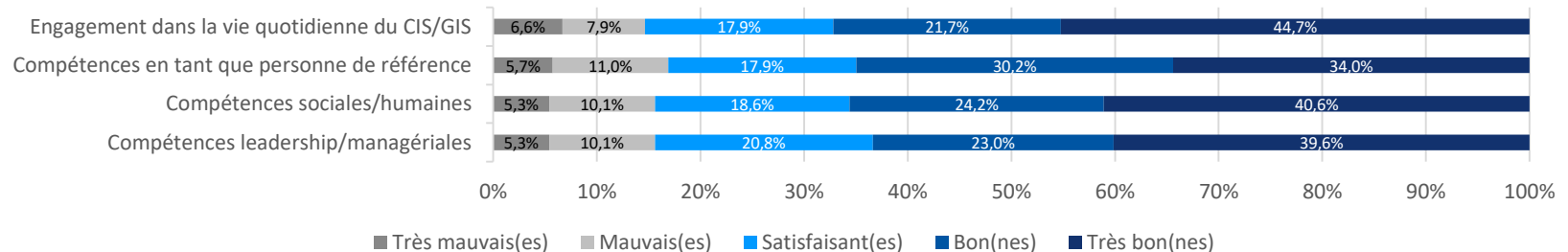
RÔLE DES CHEFS CIS/GIS



La satisfaction des pompiers par rapport aux **compétences de leur chef CIS/GIS** (leadership/management, sociales/humaines, personne de référence et engagement dans la vie quotidienne du CIS/GIS) indique **qu'une amélioration est nécessaire. Cette demande d'amélioration de compétences semble venir aussi des chefs CIS/GIS eux-mêmes.**



Q172-175 - Que pensez-vous des compétences de votre chef CIS/GIS?



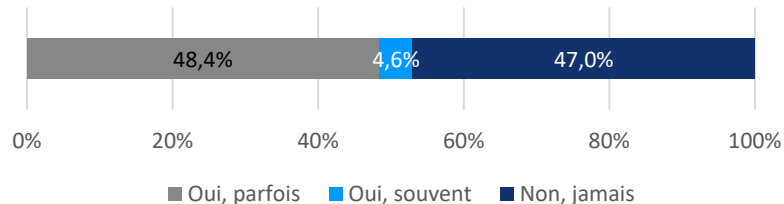
PRISE DE DÉCISIONS (1/6)



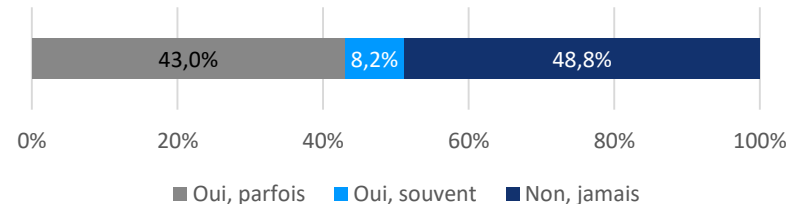
Il semble y avoir un **problème de ciblage d'informations**. En effet, plus de la moitié des répondant(e)s reçoivent des informations qui concernent plutôt des **niveaux hiérarchiques supérieurs** et plus de la moitié reçoivent des informations qui concernent plutôt des **niveaux hiérarchiques inférieurs**.



Q187 - Recevez-vous des informations qui ne sont pas adaptées à votre mission/vos responsabilités et qui concernent plutôt des niveaux hiérarchiques supérieurs?



Q188 - Recevez-vous des informations qui ne sont pas adaptées à votre mission/vos responsabilités et qui concernent plutôt des niveaux hiérarchiques inférieurs?



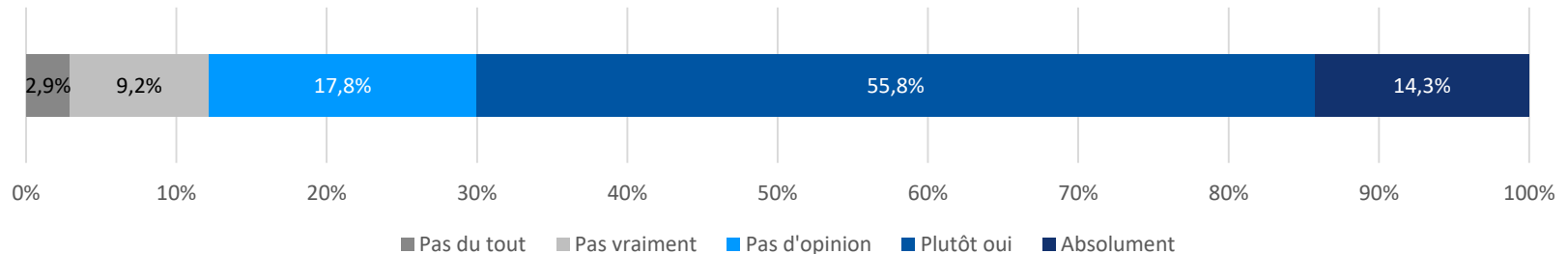
PRISE DE DÉCISIONS (2/6)



Seulement 70,1% des répondant(e)s **connaissent leurs responsabilités** en terme de **prise de décisions**.



Q189 - À votre niveau de hiérarchie personnel, connaissez-vous vos responsabilités en terme de prise de décisions?



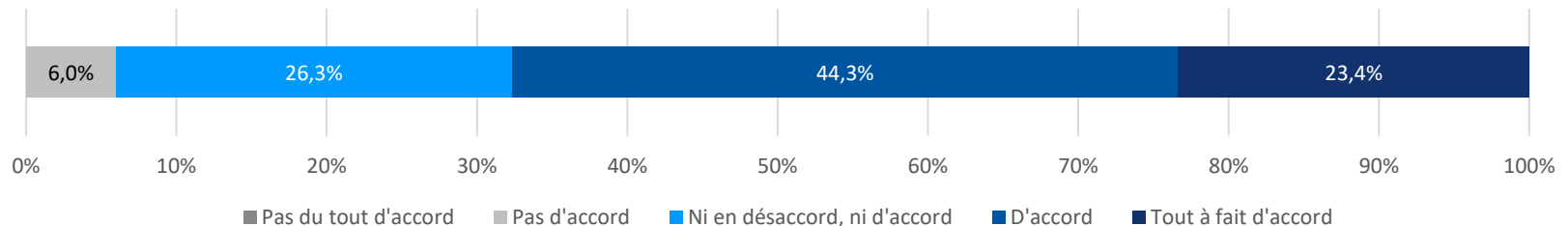
PRISE DE DÉCISIONS (3/6)



67,7% des « chefs et adjoints » trouvent que **les directions se perdent un peu trop dans le détail** sur des sujets qui pourraient être gérés à un niveau hiérarchique plus bas. Ceci pourrait être mis en relation avec le fait que 61,1% des « chefs et adjoints » pensent que **les chefs CIS/GIS devraient avoir une marge de manœuvre plus grande** lors de l'implémentation des notes de service et que plus d'un tiers des répondant(e)s qualifient **les procédures à appliquer sur le terrain comme étant raides**.



Q190 - Êtes-vous d'accord avec cette affirmation: « Les directions se perdent un peu trop dans le détail sur certains sujets qui pourraient être traités à un niveau hiérarchique plus bas. » (chefs et adjoints)



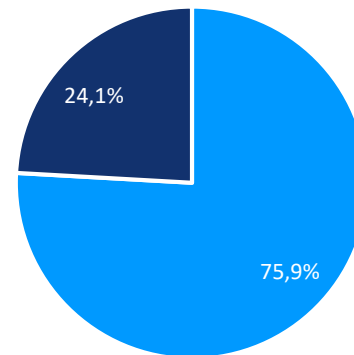
PRISE DE DÉCISIONS (4/6)



Seulement les trois quarts des répondant(e)s **peuvent dire avec confiance qu'ils savent exactement ce qui est attendu d'eux** à leur niveau de hiérarchie personnel.



Q192 - Pouvez-vous dire avec confiance qu'à votre niveau de hiérarchie personnel vous savez exactement ce qui est attendu de vous?



■ Oui ■ Non

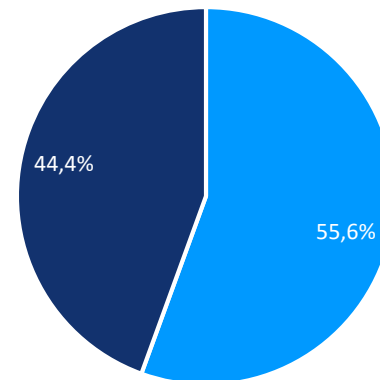
PRISE DE DÉCISIONS (5/6)



Près de la moitié des répondant(e)s **ne peuvent pas affirmer que les personnes clés sont toujours incluses lors d'une prise de décisions.**



Q194 - Lors d'une prise de décisions, pouvez-vous affirmer que les personnes clés sont toujours incluses?



■ Oui ■ Non

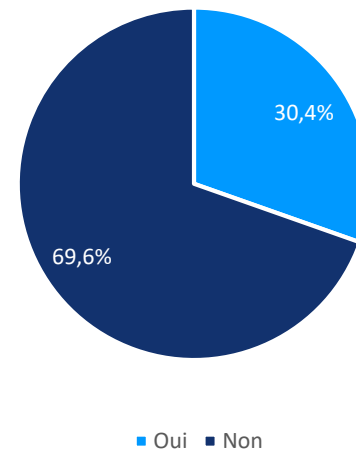
PRISE DE DÉCISIONS (6/6)



69,6% des répondant(e)s pensent que **les décisions** prises au niveau des directions **ne sont pas bien et assez expliquées aux pompiers sur le terrain.**



Q201 - Pensez-vous que les décisions prises au niveau des directions sont bien et assez expliquées aux pompiers sur le terrain?



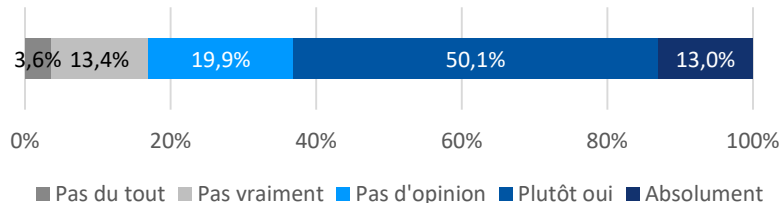
LE CGDIS



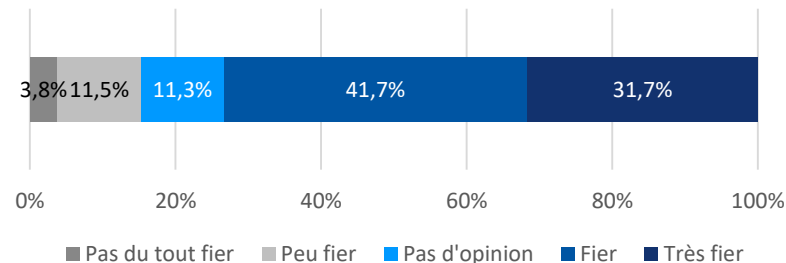
Le taux de satisfaction par rapport au CGDIS n'est pas parfait, avec seulement 63,1% des répondant(e)s qui se sentent comme une partie intégrante du CGDIS, 73,4% qui sont fiers de faire partie du CGDIS, 67,9% qui recommanderaient à un proche de s'engager auprès du CGDIS et 60,6% qui sont satisfaits/très satisfaits des premières années de vie du CGDIS.



Q207 - Vous sentez-vous comme une partie intégrante (e.g., sentiment d'appartenance, inclusion, esprit d'équipe, mission et objectifs uniques, etc.) du CGDIS?



Q209 - Êtes vous fier de faire partie du CGDIS?



AGENDA



1. CONTEXTE
2. POINTS FORTS DU RAPPORT D'ANALYSE D'ENQUÊTE
- 3. SUGGESTIONS/PISTES D'AMÉLIORATION**
4. NEXT STEPS

SUGGESTIONS/PISTES D'AMÉLIORATION



1. Une **plateforme digitale unique** pour que nos membres trouvent facilement toutes les informations dont ils/elles ont besoin pour mener à bien leur travail ;
2. Une **hygiène de communication** avec des informations partagées systématiquement en luxembourgeois ou en allemand et en français pour assurer une bonne et même compréhension des informations ;
3. Amélioration des formations sur les **outils digitaux**, le **système de chefs d'unité**, le **processus de prise de décision**, le **processus de « problem escalation »** et les **compétences des chefs CIS/GIS** ;
4. Amélioration des formations pour les directeurs et les différents chefs sur l'importance et la valeur ajoutée de la **délégation**, la **flexibilité**, le **droit à l'erreur** et le **management par la qualité** ;
5. Un **Welcome Day** pour que chaque direction présente ses départements et ses équipes avec leurs missions et objectifs aux nouveaux cadres ;
6. Des **forums de discussion cadrés et fréquents** pour favoriser les échanges informels mais éviter les bruits de couloir.

Plus d'informations sur ces idées de solutions ont été **partagées avec les chefs de projets du programme PNOS** qui pourront les intégrer dans leurs projets respectifs.



AGENDA



1. CONTEXTE
2. POINTS FORTS DU RAPPORT D'ANALYSE D'ENQUÊTE
3. SUGGESTIONS/PISTES D'AMÉLIORATION
- 4. NEXT STEPS**

NEXT STEPS



1



- Hypothèses ;
- Questionnaire ;
- Analyse des résultats ;
- Rapport exhaustif avec des suggestions/pistes d'amélioration.

2



Il appartient maintenant à chaque chef de projet désigné et leur équipe de **développer des solutions**¹ désirables, faisables, et viables **en se basant sur ce travail exhaustif** et notamment :

- Les points de douleur et besoins recensés ;
- Les suggestions/pistes d'amélioration.

3



Et de **mettre en place ces solutions**.

DES QUESTIONS?





VILLMOOLS MERCI