

## ***Innovation managériale***

***Métropole Européenne de Lille***

***Le Café des managers, temps et lieu d'information et d'échanges***

### **Le problème**

Le contexte de crise sanitaire et l'élargissement du travail à distance qu'il a engendré ont complexifié le maintien du lien entre nos managers et nos agents.

Dans cette période d'incertitude, un même niveau d'information et de compréhension de chacun est primordial pour la résilience collective et les supports écrits ne sont pas toujours suffisants.

### **Votre solution innovante**

Pour faire le trait d'union entre une information généraliste et la réalité opérationnelle à laquelle doit répondre la ligne managériale, le « Café des managers » est un temps et un espace pour permettre aux managers de poser leurs questions, de s'exprimer, de partager les difficultés qu'ils peuvent rencontrer et de trouver les réponses adaptées auprès des experts des thématiques.

### **Les objectifs**

- Renouer le lien et les échanges entre les managers et les entités ;
- Garantir un même niveau d'appropriation d'information sur les décisions de l'administration ;
- Permettre à chacun de s'exprimer librement.

### **La description de l'innovation**

- **Qui** : La MEL et sa direction *Culture interne et managériale*
- **Pour qui**

L'ensemble des managers de la métropole, du chef d'équipe au directeur, soit près de 470 agents

- **Quoi**

Le premier relais de l'information étant le manager, l'idée était de créer un espace d'échange en s'adaptant aux contraintes du travail à distance généralisé.

Un format défini :

- ouverture pendant 1h d'une visioconférence (outil interne)
- 2 fois par semaine, le mardi et le jeudi de 14h à 15h
- communication des questions dans le chat, publiquement ou anonymement, ou à l'oral
- L'invité du café : réponses d'un expert métier ou thématique interne, généralement un directeur (exemples : RH, sécurité, santé ou encore des psychologues du travail)

Pour s'adapter aux préoccupations, les managers étaient consultés par sondage via l'outil de visio interne sur les thématiques qu'ils souhaitent voir aborder dans un prochain café.

- **Quand** : pendant le confinement

### **Les moyens humains et financiers**

1 animateur de l'équipe culture managériale et 1 expert métier pour chaque café

Utilisation de l'outil de visioconférence interne dont s'est doté la MEL dès le début de la crise

- **Budget total** : 0€

### **L'évaluation de l'innovation**

- **Impact**

Entre 50 et 80 managers présents à chaque café depuis 2 mois.

Identification d'une communauté « d'habitues » qui peuvent constituer des leviers et porte-paroles pour l'ensemble de notre communauté de managers tant en termes de diffusion de l'information que de bonnes pratiques.

Développement des échanges et réponses entre managers, sans l'intermédiaire de l'animateur ou de l'expert, pendant et en dehors du café.

Un vrai retour d'expérience pour les experts métiers ou thématiques sur l'impact de leurs décisions (exemples : mise en œuvre d'une politique RH, application des consignes sanitaires face aux contraintes de certains métiers)

- **Potentiel**

Format très facilement transposable sous réserve de disposer d'un outil de visioconférence.

Possibilité de réaliser ce dispositif en présentiel, mais peut limiter la disponibilité des personnes qui ne se trouvent pas sur site.

- **Bilan**

Etant donné la satisfaction des managers et des intervenants experts autour de cet espace d'échange, il a été décidé de poursuivre l'organisation des « cafés » managers avec une périodicité revue pour rester pertinent dans la durée et ne pas créer de lassitude.

L'évolution se fait vers deux formats distincts :

- Les « cafés informations » : pour préciser et expliciter les décisions de l'administration

Les « cafés conseils » : pour échanger sur les évolutions managériales et partager les bonnes pratiques

**3 Mots clés** : Management – Pédagogie – Riposte Covid