

## PRIX DE L'INNOVATION RH : Dossier de candidature 2017

### FICHE DETAILLEE

(3 pages maximum)

#### **Etablissement :**

Nom de l'établissement : CHU Nantes  
Service : Pole Ressources Humaines  
Adresse : 5 Allée de l'Île Gloriette  
Code postal : 44 093  
Ville : Nantes Cedex 1  
Personne référente : Caroline Rauscent  
Fonction : directrice des ressources et de l'emploi  
Tél. : 02 40 08 72 62  
E-mail : caroline.rauscent@chu-nantes.fr

#### **Domaine(s) (cochez 1 ou plusieurs domaines) :**

- Communication interne
- Conditions de travail et santé au travail
- Coopérations entre établissements
- Coopération entre professionnels
- Dialogue social
- Formation et développement des compétences
- Gestion RH / Contrôle de gestion
- GPEC
- Management
- Organisation du travail
- Politique sociale
- Qualité de vie au travail
- Autre (préciser) .....

#### **Personnel concerné :**

- PM     PNM     Ensemble du personne
- 

## Titre

### La mobilité interne innove au CHU de Nantes!

*Dématérialisation de l'ensemble du processus de la mobilité interne*

## Contexte et objectifs

Le CHU de Nantes porte la mobilité interne comme un mode de recrutement essentiel, pour conserver et développer les compétences de nos professionnels mais aussi pour les fidéliser en offrant des perspectives de changement de poste et un parcours individualisé. Structuré mais reposant sur un traitement essentiellement manuel (échange de multiples tableaux Excel par mail, ressaisies en nombre, support papier pour l'affichage...), il s'est agi, par ce projet, de **moderniser l'ensemble de ce processus, par la dématérialisation de chaque étape**, de la publication du poste aux retours auprès de chaque candidat sur le choix final sur le poste.

**Le contexte en quelques chiffres** : en 2016, la mobilité interne au CHU de Nantes, c'est 646 postes recensés, 460 publiés, 1009 candidats dans un processus exclusivement papier comprenant une cinquantaine de points d'affichage et consommant 2530 feuilles A3 et 8072 feuilles A4.

**Les objectifs** : modernité, transparence, fiabilité et agilité

- Moderniser ce processus RH par sa dématérialisation complète
- Faciliter l'accessibilité en tout lieu, à tout moment et pour tous aux informations relatives à la mobilité
- Disposer d'une base de données unique et partagée entre tous les acteurs du processus intégrant un module statistique
- Faire évoluer et faciliter la relation des agents /Pôle ressources humaines
- Réduire les délais et coûts de traitement

## Description du projet, actions réalisées et calendrier

Le projet a consisté à transformer le processus de mobilité en substituant au circuit papier **une solution informatisée et en workflow**. Le support était en effet un point critique du processus en terme de fiabilité, de temps mobilisé et de transparence notamment (source d'erreurs, consommateur de temps pour ressaisies et affichage, manque de fluidité en terme de partage de l'information, absence d'indicateurs automatisés...).

S'appuyant sur l'analyse approfondie du processus de mobilité interne, le projet s'est structuré autour de 6 étapes.

**Etape 1** : Poser et partager les enjeux de cette dématérialisation et intégrer ce projet RH au projet d'établissement 2013-2017 et notamment dans le schéma directeur informatique.

**Etape 2** : Analyser le processus de mobilité interne. Cela a été conduit grâce à l'appui d'un ingénieur en organisation qui a posé chaque étape du processus et a permis de définir les cibles. → 1<sup>er</sup> trimestre 2016.

**Etape 3** : Trouver une solution technique. Après la phase de définition du besoin et d'appel d'offres (→ mai juin 2016), la solution retenue a été construite pour une adaptation complète de l'outil avec l'éditeur → septembre 2016 avril 2017

**Etape 4 :** Expliquer et communiquer sur ces nouvelles modalités → mai/juin 2017. La mobilité interne étant au service de nos professionnels et de nos cadres, nous avons veillé à ce que ce nouvel outil devienne le leur. Pour cela, outre une communication structurée (affiche, mail, présentation aux selfs), un accompagnement en proximité a été mis en œuvre avec des démonstrations de l'application, des livrets spécifiques à l'attention de chaque utilisateur (profils recenseur des postes offerts à la mobilité, candidat, recruteur), des tutoriels, une hotline. Pour les moins habiles, un accompagnement personnalisé est également prévu grâce au bureau mobilité et aux bureaux de personnels en proximité de chaque site.

**Etape 5 :** Lancement de la phase pilote → juillet 2017. La solution technique, mais au-delà, cette dématérialisation a été testée sur deux pôles pilotes. Le choix s'est porté sur un pôle soignant (Pôle Femme-Enfant-Adolescent) et un pôle technique (Pôle Investissement, Logistique et Nouvel Hôpital) pour avoir une représentation des différentes filières mais aussi car ils concentraient des attentes (ressenti d'un manque de visibilité sur les postes, attractivité).

**Etape 6 :** Déploiement sur l'ensemble de l'établissement → novembre 2017

### **Méthode adoptée : association des différents acteurs, instances...**

Le projet s'est articulé autour d'une équipe projet pluridisciplinaire.

Porté par deux chefs de projet - l'un appartenant à la DRH, l'autre à la DSN - un référent processus et un responsable technique, le projet a également associé et mobilisé toutes les parties prenantes du processus :

- Les cadres supérieurs, recenseurs des postes
- Les cadres du PRH intervenant dans une mobilité (bureau des mobilités, bureaux des personnels, responsable du bureau recrutement...)
- Les agents par le biais de leurs représentants. Une présentation en CHSCT et en CTE a permis de réaffirmer les enjeux de la mobilité interne (développement de compétences, parcours professionnels, qualité de vie au travail...), de partager les points de vigilance (transparence, attention pour les agents éloigné de l'outil informatique...) et de présenter les nouvelles modalités techniques.

### **Résultats obtenus et modalités d'évaluation : organisationnel, financier, impact pour les agents et les patients**

#### **Les résultats obtenus :**

Les chiffres de juillet 2017 (1 mois après la phase pilote)

L'application fournit des indicateurs de gestion fiables et en nombre. Après un mois sur la seule phase pilote (2 pôles,

202 comptes créés, 11 postes recensés, 7 postes publiés, 2 candidatures (dépôt encore en cours).

Sur le plan qualitatif, à la lumière de la phase pilote, on note une satisfaction des acteurs avec une vraie plus-value dans le quotidien et une levée des appréhensions.

- Pour l'agent : la sécurisation de sa candidature

Il dispose désormais d'un espace personnel l'aidant dans son projet de mobilité avec un accès à l'historique de ses formations, de ses affectations et à terme de ses candidatures. Il peut y télécharger son CV, sa lettre de motivation, ses diplômes... Cet espace est sécurisé et inaccessible à une autre personne. Il peut accéder à la liste des postes offerts à la mobilité en tout lieu (application internet), à tout moment et candidater directement en ligne. Il peut suivre l'avancée de sa candidature en temps réel et reçoit au final la réponse positive ou négative sur sa candidature.

*Leurs retours : « c'est formidable, il faut aller plus loin ! » IDE, « c'est facile d'utilisation, ça fait penser aux sites sur lesquels on va » AS*

- Pour l'encadrement : la fiabilisation du recrutement

Il dispose d'un espace propre qu'il soit recenseur d'un poste (mise en ligne du besoin de recrutement au fil de l'eau, sans attendre désormais la campagne de recensement) ou recruteur avec un historique des postes publiés, un accès aux candidatures complètes (CV, lettre de motivation...). Il transmet directement via l'application le résultat des entretiens évitant un mail, un appel et garantissant des données historisées et partagées. Enfin, il a accès à une vision sur l'avancée de la gestion de la vacance du poste en temps réel par chronogramme.

*Leurs retours : « C'est beaucoup mieux que vos tableaux ! » cadre supérieur du pôle soignant pilote*

- Pour le PRH : la fiabilisation du processus

Chaque acteur (bureau du personnel, Bureau mobilité, directeur des ressources de l'emploi...) dispose d'un espace propre selon son rôle au PRH, ergonomique et très facile à utiliser. L'accès à la liste des postes vacants est simple, le poste recensé est étudié en amont de sa publication préservant la possibilité de préempter des postes pour d'autres besoins. Pour chaque poste, il est possible de visualiser en ligne le dossier complet de chaque candidat (CV, lettre de motivation) et l'état d'avancement de la gestion de sa vacance. Le traitement du recensement, des candidatures, des résultats se fait au fil de l'eau dans l'application, en transparence pour tous et sans manipulation de papier (données historisées et partagées). Les fonctionnalités de statistiques vont permettre d'affiner notre vision en termes d'attractivité ou de turn-over sur certains postes/métiers/pôles par exemple.

*Leurs retours : « ce projet a été notre bouffée d'oxygène, on a mieux compris les enjeux de chacun » chef de projet RH ; « tout le monde y gagne : en temps, en transparence et en fiabilisation. Belle image de modernité donnée par le PRH à nos professionnels » directeur des ressources et de l'emploi, nouvellement arrivé.*

#### **Perspectives :**

A très court terme, à l'appui de la phase pilote sur deux pôles qui a permis de régler quelques détails techniques, la généralisation est attendue pour novembre pour l'ensemble du CHU.

A court terme, ce projet est la 1ère étape convaincante d'une dématérialisation d'autres processus RH comme l'ensemble du recrutement et les concours. Coté agent, il s'agira également de développer un kiosque agent, permettant un accès aux informations RH mais aussi la formulation et le traitement en direct des demandes pour une relation renouvelée avec le PRH.

#### **Date et signature du Chef d'établissement**



**Philippe SUDREAU**

**Directeur Général**



## PRIX DE L'INNOVATION RH : Dossier de candidature 2017

### FICHE SYNTHETIQUE

(publiée sur internet)

#### **Etablissement :**

Nom de l'établissement : CHU de NANTES

Service : Pole Ressources Humaines

Adresse : 5 Allée de Gloriette

Code postal : 44 093

Ville : Nantes cedex 1

#### **Domaine(s)**

Formation et développement des compétences

Gestion RH / Contrôle de gestion

Management

Qualité de vie au travail

#### **Titre**

La mobilité interne innove au CHU de Nantes !

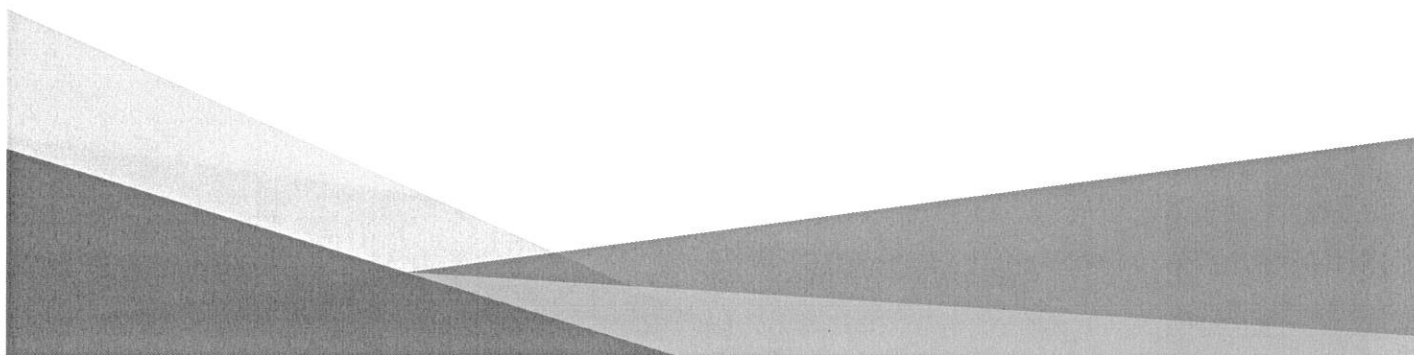
*Dématérialisation du processus de la mobilité interne*

#### **Résumé (maximum 10 lignes) :**

En remplaçant un traitement exclusivement papier par une application ergonomique, le CHU de Nantes a modernisé son processus de mobilité interne mais plus encore, il l'a rendu accessible et transparent pour tous et plus fiable pour l'encadrement et le pole ressources humaines.

Construit collectivement et au-delà d'une solution informatique, cette dématérialisation fait reposer désormais la mobilité interne sur un dispositif innovant, fiable et sécurisé, totalement informatisé et ergonomique. Ce projet répond d'ailleurs à une demande forte de nos professionnels, rappelée dans le baromètre 2017, qui ont fait de la dématérialisation des démarches administratives, un des trois premiers leviers de qualité de vie au travail.

Enfin ce projet a été l'opportunité de rappeler l'attachement à cette modalité de recrutement, car elle offre des perspectives de mouvement à nos professionnels, des opportunités de développer des compétences et de capitaliser l'expérience et la richesse de chaque agent, autant d'enjeux RH et de gages de satisfaction au travail.



J'autorise la publication de cette fiche sur le site internet de la FHF et dans d'autres supports de communication.

