

**FICHE DETAILLEE**

*(3 pages maximum)*

**Etablissement :**

Nom de l'établissement : CENTRE HOSPITALIER DE TROYES  
Service : Direction des Ressources Humaines  
Adresse : 101 avenue Anatole FRANCE  
Code postal : 10000  
Ville : TROYES  
Personne référente : M. BAYOD Samy  
Fonction : Directeur Délégué  
Tél. : 03.25.49.49.60  
E-mail : samy.bayod@ch-troyes.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 personnel



## Contexte et objectifs

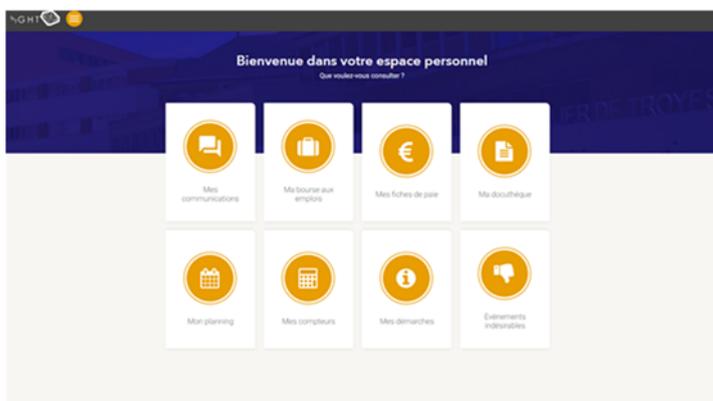
En Juin 2015, l'Aube a été le premier département métropolitain à réunir dans une direction commune l'ensemble de ses hôpitaux publics : les Hôpitaux Champagne Sud (HCS). Devenu depuis le GHT de l'Aube et du Sézannais, 4 400 professionnels de santé interviennent au sein de 6 structures sur un territoire de 6 000 km<sup>2</sup>. Deux ans après, les opportunités offertes par la nouvelle structure ont favorisé les mobilités volontaires entre sites. Un rapprochement entre les Directions des Ressources Humaines était devenu nécessaire et s'est concrétisé par l'adoption d'un projet social partagé en juin 2017. Ce document amorce des travaux sur l'harmonisation des outils de Gestion des Ressources Humaines (GRH), ainsi qu'en instaurant la création d'un espace numérique dédié aux agents des HCS. Ce dernier est déployé depuis le 16 avril 2018 sur le Centre Hospitalier de Troyes, il intègre un portail internet et une application smartphone.

### Un contexte Pluriel

L'environnement dans lequel est née l'idée d'une application « Smartphone » est issue de plusieurs contraintes, locales et nationales.

- **Une dynamique de territoire à animer** : La loi 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé a instauré l'obligation pour tout établissement de santé public d'intégrer un Groupement Hospitalier de Territoire (GHT). Pour répondre aux nouveaux enjeux opérationnels de la nouvelle entité, la mobilité ponctuelle ou partielle s'est très vite répandue au sein des pôles territoriaux et des directions fonctionnelles de territoire. Un accès à distance au gestionnaire RH a alors semblé apporter une réelle plus-value.
- **Une Transition numérique vitale à la GRH** : Le site de l'établissement support devait assurer un service RH de proximité pour 2300 agents. L'augmentation du turn-over de ces derniers, ainsi que la multiplication des évolutions normatives ont progressivement saturé l'accueil physique et la production de documents de la DRH. En dématérialisant certaines démarches, l'objectif est de confirmer le passage d'une administration à une gestion des ressources humaines. Par ailleurs, A l'image du dossier patient, le dossier agent est de plus en plus complexe, avec de multiples volets, sa gestion est chronophage. La dématérialisation de ce dernier est un gain primordial en efficacité et pour ce faire, il fallait choisir une première étape : les demandes des agents paraissaient cohérentes.
- **Une gestion du temps de travail toujours plus complexe** : Dans nos établissements, les cartographies des risques psychosociaux pointent fréquemment la gestion du temps de travail et des plannings comme un risque de dégradation des conditions de travail. Parallèlement, l'organisation générale des soins évolue sous l'influence de la tarification à l'activité, de la démographie médicale et des parcours professionnels. La gestion du temps de travail est impactée fortement par ces changements, renforcée par une réglementation rénovée ces dernières années. La souplesse et la réactivité sont désormais indispensables pour optimiser cette gestion. Des initiatives locales se sont développées, faute de solutions institutionnelles (utilisation des SMS pour les rappels par exemple). La volonté de la GHT était de faciliter l'accès aux informations relatives à cette gestion.

Une enquête de besoin a été mise en place auprès des futurs utilisateurs, sous format papier et internet. Cela nous a permis d'identifier les besoins et les freins liés à ce projet. En suivant ces indicateurs, nous avons mis en place un cahier des charges. Le projet sera donc la création d'un site internet sécurisé et une application smartphone qui permettra aux agents d'accéder à différents thèmes :



- Mon humeur
- Mon espace (informations et coordonnées personnelles)
- Mes communications (contacter l'encadrement ou la direction)
- Ma bourse aux emplois (vacance de poste interne)
- Ma fiche de paie
- Ma docuthèque (notes de services et document)
- Mon planning (planning de l'agent ; compteurs d'heures et de congés)
- Mes démarches (Réalisation des démarches dématérialisées : temps de travail, ordre de mission, certificat de travail...)
- Mes événements indésirables (déclaration)

L'aspect général se veut simple et ergonomique, un temps de recherche et de modélisation a été consacré pour déterminer le contenu de cet espace : les compteurs, les plannings, les démarches accessibles... Aucune donnée n'est stockée dans l'application, l'ensemble fonctionne sur la base de requêtes sur notre extracteur des données RH afin de fournir une base de travail à notre prestataire informatique.

Deux points clés ont appelé une vigilance particulière : la gestion du temps de travail et la dématérialisation des démarches. Le premier point, sujet de tension important du dialogue social, visait, à court terme, l'ouverture du Système d'information aux agents, qui est primordiale. L'application dans sa première version propose de consulter son planning de la semaine et du mois à venir à partir du 15 du mois précédent. Les changements sont apportés quotidiennement au plus près des modifications sollicitées par les agents. Par ailleurs chaque mois, l'application met à disposition les principaux compteurs de l'agent : Solde RTT, Solde Congés, solde Compteur Horaire, solde CET. La dématérialisation des démarches à destination du personnel répond aux nouveaux enjeux des NTIC afin de proposer un service à proximité des agents et en plus de l'accueil physique à la DRH. Plusieurs démarches sont disponibles, certaines très simples, par exemple l'«attestation de travail» qui constitue un document signé imprimable immédiatement sur demande, d'autres sont plus complexes. L'ensemble du processus décisionnel de l'établissement a été modélisé pour permettre une circulation de l'information. La demande de l'agent initie le processus, elle est envoyée pour avis au cadre de proximité, qui fournit un avis. Elle est successivement transférée à toute la hiérarchie jusqu'au DRH qui statue sur la décision finale. Un courriel contenant la décision est envoyée à l'ensemble des cadres ayant donné un avis ainsi qu'à l'agent lui-même.

Pendant une période de 2 mois, nous avons mis en place l'application et le site internet sécurisé « My HCS Agent » dans 2 services pilotes. Cela nous a permis de résoudre différentes failles du système avant qu'il ne soit présent sur le tout le Centre Hospitalier.

Nous avons mis en place une campagne de communication avec :

- des réunions d'informations auprès de l'encadrement,
- des affiches différentes diffusées toutes les 2 semaines jusqu'au lancement,
- des stands d'information dans les différents établissements du Centre Hospitalier de Troyes au moment du lancement,
- un guide utilisateur élaboré par nos services

Un PC a été mis à disposition à la DRH pour faciliter l'accès et faire l'accompagnement auprès des utilisateurs.

La prochaine étape est le déploiement aux autres établissements du GHT.

Nous avons mis en place un diagramme de Gantt pour assurer le suivi :

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

L'acceptabilité de l'application par les partenaires sociaux fut l'objet d'une communication précise et ciblée. D'abord méfiants, ils ont exprimés leur scepticisme par rapport à un outil jugé intrusif et pouvant être un obstacle au droit à la déconnexion. L'enquête préalable a permis de leur assurer que les agents étaient fortement demandeurs. Deux principes ont été posés comme cadre au déploiement : aucun rappel d'agent ne sera possible via l'application et l'institution n'initie pas de communication par le biais de l'application, c'est l'agent qui est à l'origine de la communication.

Toute idée de nouveau déploiement est émise par le Club utilisateur, qui est réuni régulièrement. Le Club utilisateur se compose d'une dizaine d'utilisateurs volontaires de tout grade confondu (agent, encadrement, soins, administratifs, techniques,...).

Ces souhaits sont ensuite soumis à l'avis du Comité de Pilotage, qui regroupe les différents Directeurs Délégués des établissements des HCS, les Directeurs des Soins des établissements des HCS, les partenaires sociaux des HCS, et de quelques membres du Club utilisateur précédemment réunis.

Ce processus s'est fait en collaboration avec les services informatiques, qui ont été le lien avec entre la DRH et le prestataire informatique.

Pour le lancement de My HCS Agent, nous avons travaillé en collaboration avec le service communication qui a créé et assuré la diffusion des affiches.

La sécurisation des données numériques est assurée par le prestataire informatique.

La Direction des Ressources Humaines est l'initiateur de ce projet mais il entre dans un esprit de collaboration avec différents acteurs notamment : la Direction Générale, la Direction des Soins, l'encadrement de chaque service, les Directions des différents établissements des HCS, le service informatique, le service communication, le prestataire informatique, ....

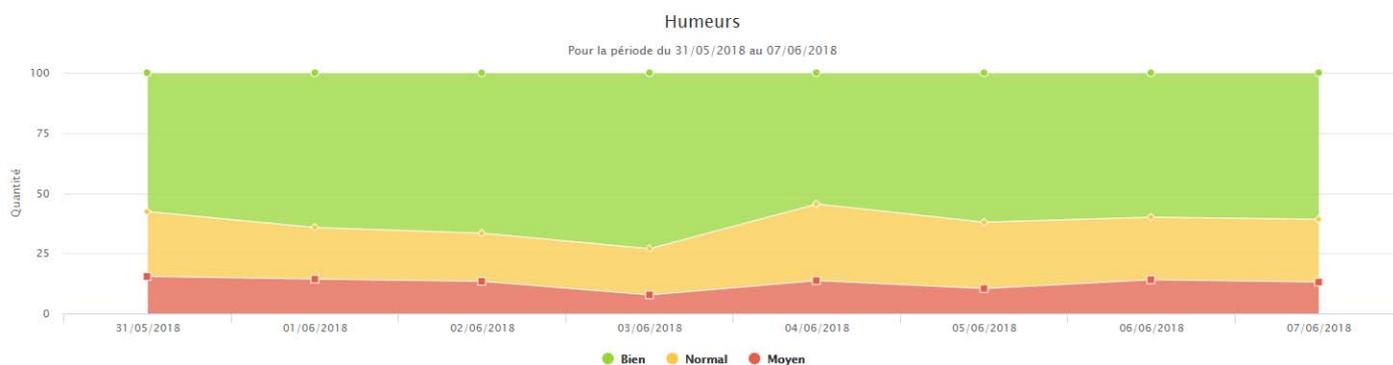
## Résultats obtenus et modalités d'évaluation : organisationnel, financier, impact pour les agents et les patients



La digitalisation des processus RH est devenue un facteur de compétitivité pour les entreprises, elle améliore la relation avec les agents en permettant d'offrir un service de qualité. La première version de ce portail agent n'est qu'une remise à niveau de la fonction RH sur ce que propose déjà nombre d'entreprises privées à leurs salariés ou à leurs clients pour d'autres fonctionnalités. Au-delà des économies d'impression et de papier, Il permet de faciliter la gestion administrative du personnel et donc un gain de temps grâce à l'automatisation de nombreuses tâches. Il permet également de faciliter la mobilité interne entre les établissements des HCS ; les agents ont plus facilement connaissance des postes vacants dans les autres établissements. On obtient ainsi une fluidité de communication en temps réel entre la DRH et le personnel et donc une facilité d'accès aux informations/documents pour les agents.

L'ambition des Hôpitaux Champagne Sud est de faire de ce portail le vecteur privilégié de sa communication avec ses agents. Il faut donc l'institutionnaliser en dehors des fonctions RH pures

Dans cette optique, un module de mesure de l'humeur de l'agent a été développé. A chaque première connexion d'une journée, les agents sont sollicités pour exprimer leur humeur au moyen de trois smileys de couleurs différentes : verte pour la bonne humeur, jaune pour l'humeur normale et rouge pour la mauvaise humeur. C'est un moyen de mesurer la QVT en temps réel de l'établissement. L'idée est de pouvoir exploiter cette information pour repérer des situations de tensions au travail.



Sur 1 200 comptes actifs, le nombre de connexion quotidienne oscille entre 50 et 200 connexions, soit plus de 10% des salariés de l'établissement (l'application a été classée dans le top des téléchargements de Google Play). A l'instar des acteurs de l'économie privée, le déploiement de ce type de portail devrait se généraliser dans le monde sanitaire et social. L'outil développé par les HCS a été pensé par les agents du secteur, en fonction de leurs besoins, de leurs attentes.



De ce fait, il peut s'intégrer facilement à tout SI. Les évolutions à venir devraient en faire un élément moteur de la politique de Qualité de Vie au Travail, déployée dans tout un territoire.

## FICHE SYNTHETIQUE

(publiée sur internet)

### Etablissement :

Nom de l'établissement :	CENTRE HOSPITALIER DE TROYES
Service :	DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES
Adresse :	101 Avenue Anatole FRANCE
Code postal :	10000
Ville :	TROYES

### Domaine(s)

Ressources humaines

### Titre

My HCS Agent : Espace numérique pour les agents hospitaliers (site internet protégé et application)

### Résumé (maximum 10 lignes) :

Lors de son projet social commun, le Groupement Hospitalier de Territoire des Hôpitaux Champagne Sud a émis le souhait de développer un espace numérique pour les agents hospitaliers (site internet protégé et application smartphone).

My HCS Agent a donc été créé par le site pilote du Centre Hospitalier de Troyes et mis en service au premier trimestre 2018. Il révolutionne l'interaction de la Direction des Ressources Humaines avec les agents hospitaliers.

Cette application permet de :

- **Communiquer** : Sous forme de fil de discussion SMS/Chat, chaque agent peut communiquer avec son cadre, la drh ou la direction de l'établissement
- **Informier** : Accès instantanément à leurs informations personnelles (coordonnées, planning, compteurs d'heures et de congés, fiches de paies) et à différentes notes de services, postes vacants en interne,
- **Gérer** : L'agent peut entreprendre des démarches (temps de travail, ordre de mission), obtenir des certificats (certificat de travail, attestation du nombre de jours travaillés) de façon totalement dématérialisée (24/24)

My HCS Agent est un outil d'information et d'échange collaboratif entre les agents hospitaliers, l'encadrement et la Direction des Ressources Humaines.

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