

PRIX DE L'INNOVATION RH : Dossier de candidature 2017

FICHE DETAILLEE

(3 pages maximum)

Etablissement :

Nom de l'établissement : **CHU NIMES**

Service : **FORMATION**

Adresse : PLACE DU PROFESSEUR ROBERT DEBRE

Code postal : 30029

Ville : NIMES

Personne référente : Mme Julie VERGNET-DELALONDE

Fonction : Directrice du Développement Professionnel

Tél. : 04 66 68 30 32

E-mail :

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

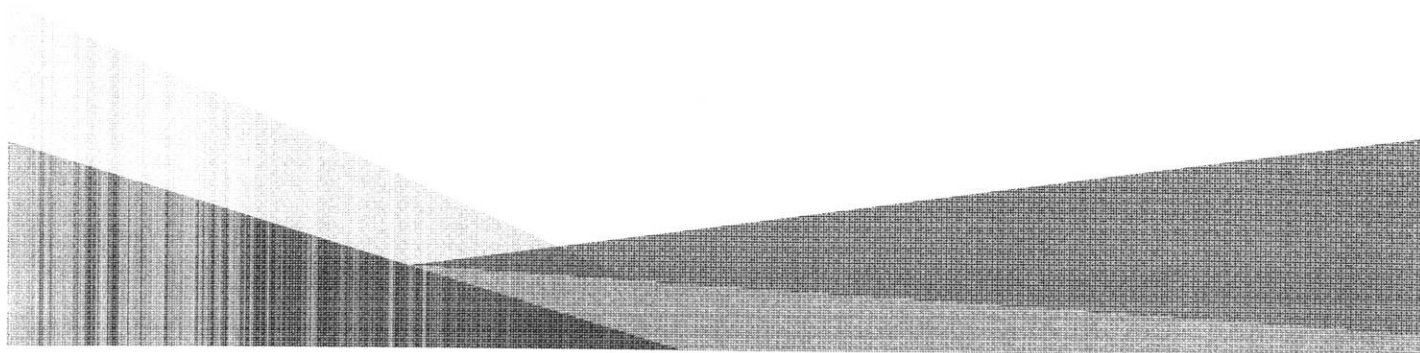
- Communication interne
- Conditions de travail et santé au travail
- Coopérations entre établissements
- Coopération entre professionnels
- Dialogue social
- Formation et développement des compétences
- Gestion RH / Contrôle de gestion
- GPEC
- Management
- Organisation du travail
- Politique sociale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

Personnel concerné :

PM

PNM

Ensemble du personnel



Dispositif Original de Formation des nouveaux arrivants

Contexte et objectifs

En 2016, nous avons constaté les limites du dispositif d'accueil du nouvel arrivant, structuré autour de présentations magistrales. Les derniers retours d'évaluation à chaud et les témoignages des intervenants et des organisateurs s'accordaient à décrire un dispositif essoufflé, en décalage avec les attentes des participants. Un constat de l'existant fait apparaître une formule chronophage, onéreuse (en temps agents) et finalement insatisfaisante. Avec l'objectif pédagogique d'augmenter le temps d'écoute de l'apprenant tout en réduisant le temps de mobilisation de l'agent, une formule originale de formation/ information a été conçue fin 2016 et mise en œuvre au CHU depuis mars 2017. Le format est totalement revisité pour garder l'attention de l'apprenant. L'idée est de rendre les nouveaux collaborateurs acteurs de leur intégration en les invitant à suivre une formation qui propose une formule ludique, dynamique et interactive, inspirée des pratiques de communication des jeunes générations.

Description du projet, actions réalisées et calendrier

Voir annexes en fin de dossiers

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

Le projet Nouveau dispositif de Formation Nouvel Arrivant a été conduit ainsi par l'ACH du secteur Formation Continue, sous l'autorité de la Directrice du Développement Professionnel :

Etape 1 : Définition des informations clés à délivrer et conception du dispositif, sur la base d'un format interactif et dynamique, avec la mobilisation des différentes compétences du CHU, tels le responsable communication et les intervenants des différents pôles (SIH, sécurité des biens et des personnes, DRH, qualité, recherche).

Etape 2 : Conception d'un dispositif complémentaire « Adopte un nouveau », sur le principe du parrainage.

Etape 3 : Validation du dispositif en Comité de Direction puis en Commission de Formation (CTE).

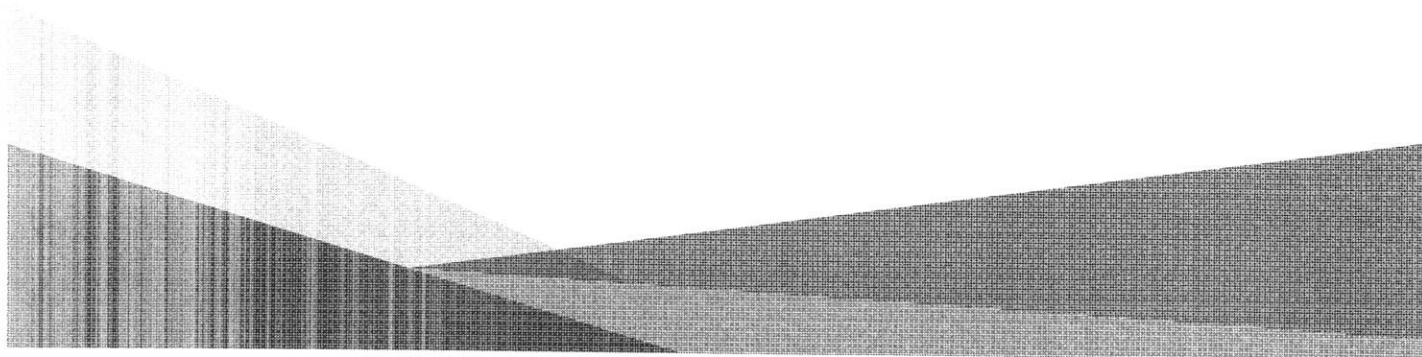
Etape 4 : présentation de l'ensemble du dispositif réunion plénière des cadres de l'établissement et communication interne via le journal interne du CHU.

Etape 5 : Lancement et première expérience au printemps 2017.

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

La mise en œuvre de la politique de formation des nouveaux arrivants est optimisée à travers ce dispositif original :

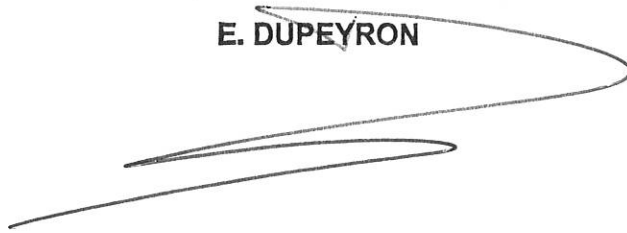
- Des messages clés prédéfinis
- Un temps de mobilisation agent réduit à ½ journée (au lieu d'une journée)
- Un format exclusif d'ateliers de 30 minutes avec QCM aux différents temps d'intervention
- Des groupes limités à 12-15 agents pour faciliter l'interaction et mobiliser les agents sur le thème traité (promo de 50 agents)
- Des ateliers et un programme calibrés en amont pour rythmer l'évènement : un objectif pédagogique axé sur les valeurs du service public et le sens de l'exercice au sein de la fonction publique hospitalière.
- Des formateurs (intervenants) motivés par l'échange imposé, au prix d'une répétition sur la ½ journée
- Un exercice réalisé 4 fois dans l'année
- Une mécanique d'évaluation (à chaud puis avec les intervenants) produisant des propositions d'amélioration (rythme, correctif, programme). Le bilan des actions engagées en 2017 démontre que les objectifs sont atteints (nouveaux arrivants et intervenants). Nous entrons dans une phase de maturité, où le dispositif va être confronté à l'érosion (l'enjeu est à présent de maintenir l'énergie des intervenants). Nous envisageons de déployer un système d'évaluation à froid grâce à un mécanisme de contrôle des acquis de type QCM.



Date et signature du Chef d'établissement

P/La Directrice Générale
et par délégation
Le Directeur Général Adjoint

E. DUPEYRON

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping loops and strokes, positioned below the printed name.

FICHE SYNTHETIQUE

(publiée sur internet)

Etablissement :

Nom de l'établissement : **CHU NIMES**

Service : FORMATION

Adresse : PLACE DU PROFESSEUR ROBERT DEBRE

Code postal : 30029

Ville : NÎMES Cedex 9

Formation et développement des compétences

Titre

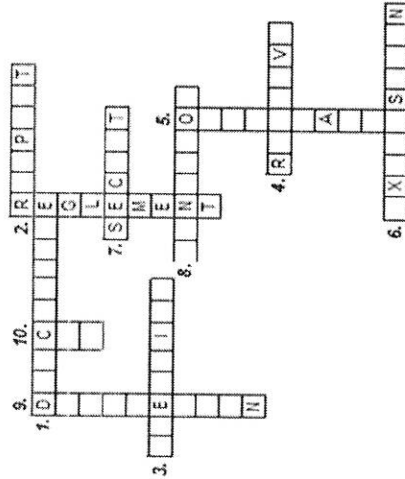
Formation des nouveaux arrivants

Résumé (maximum 10 lignes) :

L'accueil et l'intégration des nouveaux collaborateurs sont stratégiques dans le management des ressources humaines, où le Chef d'établissement présente sa politique, déclinées en valeurs institutionnelles, où la forme (dynamisme, rythme, échange en confiance) importe autant que le fond (contenu). L'exigence d'un format attractif pour les générations de nouveaux arrivants (Y et Z) dicte nos choix. Le recours à des interventions magistrales échoue à mobiliser et à transmettre notre corpus de valeurs à partager collectivement (sauf à mobiliser des intervenants particulièrement charismatiques, aptes à mobiliser un amphithéâtre de jeunes gens). Investir dans la formation des nouveaux arrivants facilite l'intégration des nouveaux collaborateurs dans l'institution en les sensibilisant aux valeurs du service public. La formation des nouveaux arrivants est un temps fort du dispositif d'intégration au CHU de Nîmes. Aujourd'hui, la maîtrise de son poste n'est plus suffisante, l'agent doit s'appropriier les enjeux de son établissement (attractivité, qualité, risques, certification, financement, sécurité, devoirs de l'exercice public). A ce défi de la complexité s'ajoute celui de la mixité intergénérationnelle. L'ensemble représente une formidable opportunité de transmettre les valeurs de l'institution, à travers un évènement dynamique, riche, rythmé, où l'agent est en action et en mouvement. La stratégie du CHU de Nîmes : Apporter l'information utile et indispensable grâce à des intervenants qui deviennent de facto des contacts, sur un format où l'agent est le véritable acteur du son parcours d'intégration. Le dispositif proposé par le CHU répond à cette exigence de communication, et de culture institutionnelle commune.

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

Quiz : Secteur Parcours Professionnel



- 1 - Tout agent public (titulaire ou contractuel) est responsable de l'exécution des tâches qui lui sont confiées. S'il commet des fautes dans l'exercice de ses fonctions, il s'expose à des sanctions relevant de ce règlement.
- 2 - Fondement de la paix sociale et des relations interpersonnelles, qui suppose empathie, compréhension et tolérance.
- 3 - Mode désignation des représentants du personnel.
- 4 - Principe selon lequel tout fonctionnaire ou agent public doit faire preuve de mesure dans l'expression écrite et orale de ses opinions personnelles.
- 5 - Obligation de tout agent public défini dans l'article 28 de la Loi n°83-634 du 13 juillet 1983 : « doit se conformer aux instructions de son supérieur hiérarchique, sauf dans le cas où l'ordre donné est manifestement illégal ou de nature à compromettre gravement un intérêt public ».
- 6 - Liberté qui doit toujours s'articuler avec l'obligation de réserve.
- 7 - Il concerne toutes les informations relatives à la santé, au comportement et à la situation d'un usager et ne peut être levé que sur autorisation de la personne concernée ou dans trois cas prévus par la loi (protection de la personne, de la santé publique ou de l'ordre public)
- 8 - Application du régime disciplinaire.
- 9 - Obligation concernant tous les faits, informations ou documents dont les agents publics (titulaires et contractuels) auront connaissance dans l'exercice de leur fonction.
- 10 - Instances de représentation et de dialogue de la fonction publique. Elles traitent des sujets relatifs aux carrières individuelles.

Réponses :

- Quand on est recruté au CHU, y a-t-il une mutuelle obligatoire ?
- Oui
 Non
- Qu'est-ce que l'IM sur ma fiche de paye ?
- IM Changéoum
 Indemnité Mitrale
 Indice Majoré
 Ingénieur Maritime
- Dans quels secteurs le droit de biaisés est obligatoire ?
- Soins
 Services Logistiques
 Blanchisserie
 Secrétariat Médical
 Service formation
- Où peut-on trouver des informations précises à propos du séif, des parkings, des tenues ?
- Dans le règlement intérieur
 A l'accueil du CHU
 Auprès de l'Association Arts et Loisirs
 Sur l'intranet du CHU
- Quand je suis recruté en tant que contractuel, je suis :
- Fonctionnaire
 Salarié de droit privé
 Stagiaire
 Salarié de droit public
- Toute l'équipe est à votre écoute**
- Carrières : 8 35 63 ou 8 35 66
Temps partiel, Départs en disponibilité, Congé parental : 8 35 64
Concours, Cumuls d'activités, Mobilité : 8 42 67
- Recrutement / Renouvellement contrat FILLIERE SOINS Catégories A&B : 8 35 65
Recrutement / Renouvellement contrat FILLIERE HORS-SOINS Catégories A&B : 8 35 62
Renouvellement de contrats Catégories C : 8 30 35
Renouvellement de contrats Catégories C : 8 43 37

DESCRIPTION DU PROJET	ACTIONS REALISEES	CALENDRIER
Révision de la procédure d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> - Recensement, état des lieux et évaluation des procédures existantes, - Constitution d'un groupe de travail (Direction des Ressources humaines, Communication, formation) - Elaboration d'un compte rendu à chaque rencontre 	3 ^{ème} trimestre 2016 4 ^{ème} trimestre 2016
Mise en place d'une nouvelle politique de formation des nouveaux arrivants	<ul style="list-style-type: none"> - Choix des caractéristiques de la formation : format, public, périodicité, contenu, rencontre avec les parrains, réalisation du film spécialement réalisé à cet effet (rencontres et visites virtuelles). - Association du service communication du CHU (rédaction de notes d'appel à candidature, réalisation du film de bienvenue). <p>Trame du film :</p> <ul style="list-style-type: none"> *Présentation des missions du CHU par la Directrice générale, *Présentation de la politique d'intégration du CHU par la Directrice des Ressources Humaines, *Présentation de différents métiers hospitaliers à travers le témoignage d'un patient. <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'affiches, dans le cadre de la campagne adopte un nouveau - Rédaction d'une charte de parrainage - Organisation de réunions avec les intervenants pour la présentation - de la nouvelle formule, travail en groupe sur les ateliers tournants et élaboration de QUIZ - Organisation logistique (réservation collation et salles de formation) - Convocation des agents récemment recrutés - Collecte des différents supports (flyer, goodie) constituants le kit de bienvenue 	4 ^{ème} trimestre 2016, 1 ^{er} trimestre 2017
Evaluation de la politique de formation des nouveaux arrivants	<ul style="list-style-type: none"> - Etablir un questionnaire d'évaluation - Analyser les résultats des retours des évaluations à chaud - Organisation de réunion avec les intervenants pour un debriefing. <p>Objectifs de la réunion :</p> <ul style="list-style-type: none"> * analyse des comptes rendu des questionnaires d'évaluation * Définition des axes d'amélioration <ul style="list-style-type: none"> - Rappel des points de vigilance (adopter son discours aux différents publics, organiser la libre parole, rendre les participants acteurs de leur formation). 	2 ^{ème} trimestre 2017