

Grenoble Alpes Métropole
« Hackathon » des procédures RH

Le problème :

Comment recruter un collaborateur ? Comment se passe une promotion ? Un avancement de grade ? A qui s'adresser pour le supplément familial de traitement ? Pour la réponse à ces questions, peu de procédures étaient formalisées et encore moins testées auprès des usagers pour s'assurer de leur qualité. Résultat : des étapes inutiles, un manque de réactivité et des incohérences.

Notre solution innovante

Organiser un « hackathon » pour concevoir ou réviser l'ensemble des procédures RH de façon collaborative entre services RH, direction générale et usagers internes.

Les objectifs

- Répondre de façon claire, lisible, juridiquement solide, constante d'un agent à l'autre,
- Repenser les procédures dans une logique « usagers » (agents et managers),
- Simplifier : supprimer les étapes inutiles,
- Formaliser les procédures, les porter à connaissance et améliorer l'articulation entre les différents services de la DRH sur chaque procédure,

L'histoire de votre action innovante

- **Qui :** la direction générale, la DRH en réorganisation, la direction « Stratégie Innovation Relations Citoyennes », des managers mobilisés.
- **Pour qui :** les usagers internes (managers et agents internes), les agents de la DRH
- **Quoi**

Après l'identification et la priorisation des procédures à traiter (plus de 50) il a été défini des « porteurs » de procédures à la DRH pour réaliser une première formalisation des procédures (créneaux de 2h d'accompagnement sous la forme d'un « SOS procédures ») avec :

- un logigramme-schéma détaillant les grandes étapes et distinguant « front office » (ce que voient et font les usagers) et « back office » (ce que fait le service RH ou d'autres services ressources), le qui fait quoi, les nœuds de décision, les "boucles" et les documents...
- un descriptif détaillé écrit du mode opératoire.

Les séances de hackathon (demi-journées ou journées) se sont déroulées en 4 étapes :

1. Entre les 4 services RH : vérification des rôles de chacun et des étapes de la procédure dans le logigramme
2. Avec les usagers : présentation du logigramme à un groupe de managers et agentes/agents issus de différents pôles pour des feed-back sur la clarté, la simplicité d'usage et des pistes d'amélioration
3. Avec les managers RH : sécurisation, validation et identification des points nécessitant arbitrage.
4. Avec la direction générale : validation des process et arbitrages / recommandations pour mise en application immédiate des procédures validées.

- **Quand**

Compte tenu du nombre de procédures (72), l'accompagnement, commencé il y a un an se déroule sur 2 ans : un temps de séminaire par semestre + temps de préparation amont (« SOS procédures ») et aval (reprise des procédures et partage).

Les moyens humains et financiers

- **Coût total, dont coût pour la collectivité.**

Coût de fonctionnement : mobilisation au sein de la DRH (pilotes de procédures / accompagnement à la formalisation / communication) et de 2 agents à la D-SIR sur le cadencement et l'animation des séminaires.

L'évaluation de l'innovation

- **Impact :**

A ce jour, 39 procédures ont abouti en 1 an, soit un peu plus de la moitié du « stock ».

Pour la DRH, des gains d'efficacité (suppression des doublons et étapes inutiles, meilleure coopération du fait de l'interconnaissance accrue des activités des services), une démarche collective qui crée de la cohésion et de l'engagement des agents, une reconnaissance de la part des usagers (procédures plus proches des attentes, meilleure compréhension du « back-office » et des délais et donc une meilleure acceptation de ces derniers).

Un catalogue de procédures clair et visible. Une capacité d'actualisation accrue.

Pour les usagers : des gains de temps, l'amélioration du sentiment d'équité de traitement, une facilitation du travail.

Pour l'administration dans son ensemble : des gains d'efficacité et de cohérence.

- **Potentiel de diffusion et de réplication**

Ce format de travail souple est facilement répliquable dans d'autres services ressources comme opérationnels.

- **Bilan, suivi, projet d'évolution**

La prochaine grosse étape à construire sera le suivi et la mise à jour des procédures dans le temps, en dehors de la période de mobilisation intensive autour du hackathon.

Piste d'évolution : proposer une formule « complète » (la formule actuelle) et une formule « légère » pour que d'autres services, ressources ou non, puissent en bénéficier ; voire proposer un « kit autonome » pour amorcer la démarche.

Mots clés : Simplification / Mutualisation / Management