

Ressources humaines

CR Grand Est

Un bouquet de services pour accompagner les managers durant et après la crise

Le problème

Le confinement généralisé mis en place très rapidement a nécessité une adaptation immédiate des modes de management au sein de la collectivité.

Avec le basculement du jour au lendemain en télétravail, qui fut la règle, il était nécessaire d'accompagner les managers pour faire face à cette situation inédite.

Votre solution innovante

Dès le 1er jour du confinement, la Région Grand Est a apporté des réponses opérationnelles aux managers confrontés au confinement et au télétravail, notamment un bouquet de services : guides, webinaires, espace de partage de ressources, échanges.

Les objectifs

- Faire bloc face à une situation inédite
- Créer une communauté de partage
- Rebondir rapidement

La description de l'innovation

- **Qui**

DGS, équipe de Direction Générale, DRH, Manag'Est (école des managers), DIMAP (Délégation à l'Innovation et à la Modernisation de l'Action Publique), DN (Direction du Numérique)

- **Pour qui**

Tous les managers de la Région

- **Quoi**

Dès le 1er jour du confinement, la Région Grand Est a apporté des réponses opérationnelles pour accompagner les managers durant la crise. En particulier un bouquet de services : guides, webinaires, espace de partage de ressources, échanges.

- Dès le lendemain du confinement, un guide méthodologique - fruit d'un travail en réactivité maximale interne et totale transversalité (secrétariat général et DIMAP) - a été diffusé à toute la collectivité.

Son succès a dépassé le cadre régional puisqu'il a été téléchargé et diffusé dans les réseaux socio-professionnels (plus de 10.000 téléchargements, notamment collectivités mais également autres acteurs économiques).

Il a fait l'objet de deux webinaires d'échanges externes organisés par la société Ideal (641 participants) et la société Weka (150 participants).

- Un second Guide du Manager en situation de déconfinement a été réalisé début mai.
- En complément, deux webinaires avec bonnes pratiques et parole libre ont permis aux managers d'échanger sur les problématiques rencontrées.
- Une offre d'accompagnement et de coaching a également été mise en place.

- En relation avec la Communication Interne, une page spéciale a été ouverte sur l'Intranet, avec un espace « Ressourcez-vous », permettant à tous les agents d'avoir accès à des contenus de formation à distance lors du confinement.
- Dans la continuité, des parcours de formation sont désormais proposés (utilisation des outils numérique, sensibilisation au télétravail, ...)

- **Quand**

Dès le 16 mars 2020

Les moyens humains et financiers

Ont été utilisés uniquement des moyens humains internes à la collectivité pour développer les outils et les formations à partir de ceux déjà disponibles (TEAMS, Livestorm, Klaxoon).

L'évaluation de l'innovation

- **Impact**

Les deux guides ont été diffusés au 7000 agents de la collectivité et ont été partagés par de nombreuses collectivités et entreprises.

Plus de 200 managers des sites administratifs ont assisté aux webinaires organisés en complément de la diffusion des guides.

Le travail a permis de consolider le binôme entre la Délégation à l'Innovation et l'école des Managers « Manag'Est », aujourd'hui identifiés comme de véritables ressources au sein de la collectivité.

- **Potentiel**

Le mode de travail autour de ce projet est tout à fait reproductible dans d'autres structures.

- **Bilan, suivi, évolution**

Plusieurs constats peuvent être fait :

- Les agents sont en très grande majorité très satisfaits des mesures prises par la collectivité durant le confinement (souligné par les organisations syndicales en Comité Technique fin mai), sur tous les plans : télétravail ou autorisations spéciales d'absences, communication réactive et claire, mesures de protection...

- La bascule en télétravail n'a engendré aucune rupture de service grâce à l'engagement au quotidien de tous les agents

- En grande majorité, les managers se sont sentis accompagnés et soutenus dans la période de confinement.

- Le projet a permis de poser les bases d'une communauté d'agents sensibles à l'innovation, moteurs de changement, et a également consolidé le collectif managérial.

La poursuite du travail d'accompagnement et diffusion de pratiques/expériences se fera via l'organisation régulière de webinaire.

Il a été décidé de former et d'accompagner de nombreux agents aux outils et méthodes collaboratives.

3 Mots clés : Management – RH – Covid-19