

Trame de l'atelier : Accueillir des nouveaux personnels : des besoins fondamentaux au casse-tête RH

Journées UX Design – Lille - 19/11/2024

Atelier conçu par Oriane Boissel, responsable de l'amélioration continue, Imelda Lemoing, responsable de la formation continue, Marie Le Mer, responsable du pilotage et Mylène Ravereau, responsable de la cellule UX Design ; Direction des bibliothèques, de l'informatique et de la science ouverte, Université Paris-Saclay

Introduction à l'atelier

- Présentation de chacune en quelques mots
- Déroulé de l'atelier et les objectifs, notamment des exemples d'outil qu'ils vont expérimenter et qu'ils pourront réutiliser.

UX Devil

Imaginer la pire expérience utilisateur possible ...afin d'en tirer des idées de conception alternatives et sécurisantes. L'agence Akiani propose des cartes à imprimer pour utiliser cet outil avec ses équipes : <https://uxdevil.akiani.fr/>

L'atelier proposait aux participants de lister l'ensemble des pires solutions pour accueil un nouvel arrivant (ne pas l'accueillir à son arrivée, qu'il n'ait pas de bureau, etc.). Alors qu'on pense être dans l'exagération, on évoque des situations qu'on a déjà connues. Sorte de brise-glace, côté drôle, créatif, de cohésion, qui permet en plus de générer de l'empathie.

Concrètement, l'exercice se déroulait ainsi :

- Chaque personne crée sa propre liste pour accueillir un nouvel arrivant. L'intérêt est que chacun puisse s'approprier l'exercice, générer des idées, sans que les personnes les plus à l'aise à l'oral interviennent immédiatement.
- Ensuite, les participants échangent entre eux sur leurs pires idées et ajoutent les idées complémentaires qui en ressortent.
- Ajout des cartes proposées par la société Akiani. Ces cartes permettent de générer de nouvelles idées en proposant aux participants d'endosser un rôle. Ainsi, le rôle du radin pourra permettre d'ajouter un élément type « demander à la personne de ramener son matériel de travail ».
- Entourer les points qu'il faut nécessairement intégrer (avoir un bureau, être accueilli, etc.) à la réflexion sur le bon accueil d'un nouvel arrivant.

45 min d'atelier Blue Print

Chaque groupe peut choisir un profil de nouveaux arrivants parmi : stagiaire pour un mois, moniteur étudiant, nouveau personnel.

Chaque groupe a pour consigne de remplir le tableau (dessiné sur une feuille de paperboard).

Sur la première ligne, ajouter les étapes pour l'arrivée d'un nouveau collègue. Selon le sujet choisi, l'arrivée peut être dès la libération du support de poste (définition des missions du nouvel arrivant, rédaction de la fiche de recrutement, etc.) ou après la sélection du candidat suite aux entretiens de recrutement. Pour chaque étape, remplir la colonne.

	Etape 1	Etape 2	Etape 3	Etc.
N+1				
Nouvel arrivant				
Services informatiques				
RH				
Autres services				
Points de vigilance				

Restitution et conclusion

Chaque groupe a présenté son process et a pu échanger sur les différences potentielles entre les différentes entités. Selon le poste occupé par les participants, les tableaux pouvaient présenter quelques différences.

Retour d'expérience pour l'Université Paris-Saclay

- Pourquoi on a ressenti le besoin de le faire : le process existant était daté (mauvais interlocuteurs indiqués par exemple) et le process de travail n'était pas clair. Ainsi, les responsables hiérarchiques posaient souvent les mêmes questions, et les nouveaux arrivants n'étaient pas accueillis dans un environnement serein.
- Une fois cet exercice réalisé en interne, il a été transformé en process de travail. Il a permis d'identifier les rôles de chacun et de clarifier les méthodes de travail des différentes personnes impliquées.
- L'évolution du kit est continue : révision régulière des process, création des fiches de formation pour les personnes qui arrivent au cours de l'année et non sur les deux grandes sessions que sont septembre et janvier, etc.