# Welcome Manager

## Service déconcentré -
## La Fabrique RH – Préfecture de la région d'Île-de-France - 2018

Connaissez-vous Welcome Manager ? Découvrez cette démarche pour faciliter l'intégration des nouveaux agents au sein de votre administration avec la création d'un poste de « welcome manager » dans les services, c'est-à-dire un agent chargé d'accueillir les nouveaux arrivants et de faciliter leur intégration au sein de l'équipe, en constituant pour eux un individu ressource vers qui se tourner lorsqu'ils débutent dans la structure.

Management
Management
Île-de-France
Ministère de l'Intérieur

# Description du projet

Un agent bien accueilli est un agent heureux qui reste ! Le projet Welcome Manager donne des clés et des outils pour préparer, accueillir et intégrer un nouvel arrivant.
Dans le cadre de la transformation de ses services, la préfecture de région Île-de-France porte depuis 2017 de nombreuses actions innovantes en matière de gestion RH, au travers notamment de son laboratoire d'innovation territoriale La Fabrique RH.

Dans ce contexte, étaient réunis à la Préfecture mercredi 31 janvier 2018 des agents issus de multiples services avec l'objectif d'imaginer les missions que pourrait prendre en charge un « Welcome Manager ».
Les participants se sont ainsi prêtés au jeu de l'atelier créatif et ont utilisé la méthode du parcours usagers, également appelée cartographie d'expérience qui permet de comprendre de manière chronologique les principaux irritants rencontrés par les agents lors de leur prise de fonction.
La méthode du parcours a permis à l'équipe du SGAR d'identifier rapidement les étapes les plus problématiques pour le nouvel arrivant et d'y apporter tout de suite des pistes de solutions, parfois même simples et rapides à mettre en œuvre.
L'équipe de la Fabrique RH a décidé de compléter le parcours par plusieurs itérations aussi l'atelier s'est déroulé en plusieurs phases : une première phase, en plénière, d'identification de problèmes et d'opportunités ; une seconde phase, par sous-groupe, de classement des problèmes évoqués dans le parcours du nouvel arrivant ; enfin, une troisième phase de création collective de solutions opérationnelles, toujours en groupe.




Les agents imaginent des solutions pour faciliter l'accueil des nouveaux arrivants

La méthode du parcours, et plus spécifiquement la première phase d'identification de problèmes et de discussion collective, a permis de libérer la parole. De plus des solutions déjà existantes mais non nécessairement connues par les agents ont émergé comme autant d'opportunités à valoriser immédiatement.

Un agent témoigne « j'ai été prévenu de mon affectation à la préfecture quatre jours seulement avant le début de ma prise de poste, venant de Clermont-Ferrand, je n'avais pas de logement à Paris, j'ai dû trouver en urgence un hébergement et donc payer des nuits d'hôtel… ». En discutant de ce problème, certains participants ont tout de suite signalé qu'il existait une possibilité d'obtenir des chèques nuitées, mais que cette possibilité était actuellement mal connue des managers.

La méthode du parcours permet ici de faire apparaître facilement et de manière chronologique les principaux irritants rencontrés par les agents, puis de travailler à la résolution de leurs besoins, à chaque étape du processus administratif et humain d'arrivée dans la structure. Cette méthode nous livre ici un enseignement : travailler autour de l'expérience usager impose de ne pas rechercher seulement une seule solution « miracle », mais bien d'identifier des dysfonctionnements mutliples parfois simples, dans un objectif de résolution rapide.

Plusieurs dispositifs et actions potentiels rapides à mettre en œuvre ont été proposés par les trois groupes.

Quelques exemples de solutions imaginées pendant l'atelier :

- Accueil, information : créer un système d'alertes et de notifications à destination du BRH et des managers sur la semaine précédant l'arrivée et à la veille de celle-ci. Réaliser des vidéos engageantes pour permettre aux managers de mieux accueillir les nouveaux arrivants.
- Accompagnement social et professionnel : mettre en place un évènement « speed-dating » avec l'action sociale et les interlocuteurs RH, y compris formation, pour présenter l'offre de services et l'adaptée si nécessaire.
- Formation : faire organiser par le Welcome Manager des séquences dédiées afin de recenser les besoins en formation des nouveaux arrivants.

# Objectifs et finalités

L'idée d'un « Welcome Manager » a été lancée lors de la journée « Génération Y » organisée en 2017 par la Fabrique RH. Cinq autres thématiques autour des Ressources Humaines (COMFOR, Ma Tribu, Pro Bono et Mur de l'humeur) ont également émergé lors de cette journée.
L'objectif de l'atelier était donc de comprendre comment faire pour faciliter l'arrivée des nouveaux agents en s'inspirant du modèle entrepreneurial et en réfléchissant à la mise en place d'un « référent arrivée » dont la mission principale serait de faciliter l'intégration des nouveaux agents, de les aider dans leurs démarches d'installation, ou encore de les accompagner dans leur prise de poste.

Le Welcome manager a donné lieu à trois livrables :

- une fiche-réflexe : un véritable outil permettant aux managers d'avoir à portée de main toutes les actions à prévoir pour assurer l'accueil du nouvel arrivant : logistique, kit d'accueil, information du service




- « l'État déconcentré pour les nuls » : un guide clair et pratique pour mieux comprendre son environnement de travail

**une vidéo humoristique sur « les erreurs à ne pas commettre ».**

**N'hésitez pas à la diffuser avant l'arrivée de vos nouveaux agents !**