



Monsieur LELIEVRE

Groupe hospitalier Saint-Augustin

Contexte :

Le Groupe hospitalier Saint-Augustin a intégré la solution Syriel depuis mars 2008, afin de mettre en place un système interactif pour la gestion des entretiens, et facilitant le traitement de ces derniers.

La campagne d'entretiens annuels a démarré en avril 2008. Période à laquelle chaque responsable a réservé à chacun de ses collaborateurs un moment de dialogue privilégié pour aborder les éléments d'activité et le parcours professionnel.

Monsieur LELIEVRE, Directeur des Ressources Humaines du Groupe hospitalier, partage son premier retour d'expérience :

1. Quels étaient vos enjeux concernant la mise en place de vos entretiens annuels ?
1bis – et quels étaient les critères de réussite que vous aviez retenus avant le démarrage du projet ?

La Clinique des Augustines a conduit depuis 2003 le développement de sa réorientation médicale dans le respect du projet social.

Ce projet social dont le titre est « des soignants au service des malades, une gestion des ressources humaines au service des personnels », se donne pour objectifs de :

- ***former ses personnels pour leur permettre l'acquisition de nouvelles compétences***
- ***développer le sentiment d'appartenance des personnels à l'institution,***
- ***mobiliser les personnels autour des projets de services,***
- ***favoriser l'émergence d'un mode de gestion par objectif,***
- ***dynamiser la politique d'amélioration des conditions et des relations de travail,***
- ***se doter d'outils modernes de gestion***

Parallèlement aux objectifs internes, la Clinique des Augustines s'est engagée dans un processus de certification. Cette certification menée par l'ANAES, nécessite conformément aux références 8d et 44a la maîtrise des processus de GRH et particulièrement, il s'agit d'évaluer les personnels et de prendre en compte la satisfaction des professionnels de l'établissement.



C'est pour répondre à ce double objectif que la direction générale et la direction des ressources humaines ont souhaité mettre en place une démarche d'entretiens individuels annuelle et un outil de suivi de ces entretiens.

Afin de favoriser la réussite de la mise en place des entretiens individuels, l'établissement a souhaité se munir d'un outil informatique.

Ce logiciel informatique a pour objectif :

- ***d'accompagner le processus d'évaluation,***
- ***de guider les collaborateurs dans leur entretien,***
- ***d'archiver les documents produits,***
- ***de donner à la direction des ressources humaines une synthèse du déroulement et des résultats des entretiens.***

2. % d'entretiens réalisés et remontés à la DRH (hors personnels absents : CIF, congés de maternité, etc.).

Pour la première année de mise en place des entretiens annuels individuels, plus de 95 % des entretiens ont été réalisés. Quelques entretiens n'ont pu être réalisés (maladie, maternité, démission, fin de CDD).

3. Quelques résultats concernant votre enquête de satisfaction sur les entretiens professionnels : les points saillants

A l'issue de la réalisation des entretiens annuels individuels, nous avons réalisé une enquête de satisfaction du personnel qui comportait un chapitre sur les entretiens annuels.

Nous constatons que lors de la préparation des entretiens, 43 % ont utilisé le logiciel SYRIEL. Score tout à fait intéressant pour la 1^{ère} année sachant que seuls les évaluateurs ont été formés à l'utilisation de l'outil informatique.

72 % estiment à l'issue de l'entretien que celui-ci à « tendance à me motiver »

84 % portent un jugement : « excellent, satisfaisant ou bon ».

4. Quels sont, d'ores et déjà, les éléments d'efficacité que vous avez relevés depuis la mise en place de Syriel ?

4bis - Quels sont ceux que vous entrevoyez ?



Depuis la mise en place des entretiens annuels individuels et du logiciel Syriel, nous pouvons dire que les salariés qui pouvaient logiquement appréhender cette démarche nouvelle sont satisfaits dans l'ensemble.

L'outil informatique permet totalement d'accompagner le processus d'évaluation notamment dans les domaines suivants :

- ***chaque salarié peut remplir son formulaire d'évaluation seul sur le logiciel Syriel au moment de la préparation à l'entretien,***
- ***chaque évaluateur peut annoter le formulaire d'évaluation d'un collaborateur sous sa responsabilité,***
- ***les formulaires d'évaluation validés sont archivés et transmis à la DRH,***
- ***les formulaires sont consultables et imprimables à tout moment par le salarié, le responsable hiérarchique et le DRH,***
- ***l'application est accessible aux utilisateurs autorisés et eux seuls (système sécurisé qui permet de « rassurer » les salariés).***

Le logiciel SYRIEL nous a permis de produire un rapport général des entretiens réalisés : outil statistique intéressant permettant d'analyser globalement la situation générale des salariés de l'établissement et son climat social. C'est un gain de temps précieux : tous les éléments statistiques ressortent automatiquement, nous n'avons plus qu'à écrire l'analyse générale et quelques remarques pour chaque item (synthèse manuelle).

La mise en place d'un système d'appréciation du personnel reste complexe et la difficulté découle du besoin de faire vivre cette démarche tout au long de l'année et pas seulement au cours du mois qui précède l'entretien.

Le logiciel SYRIEL permettra à terme de consulter à tout moment les entretiens antérieurs mais surtout de noter et d'apporter des remarques ponctuellement et par conséquent de préparer son entretien futur.

Le salarié et son responsable hiérarchique ont la possibilité de donner accès à sa préparation à son interlocuteur, ceci leur permettra à plus ou moins longue échéance de se mettre d'accord sur certains points ou de s'interroger sur le pourquoi d'une telle remarque ou d'une telle annotation. Les échanges se matérialiseront dès la préparation et pas seulement au moment de l'entretien.

5. Calcul du gain de temps que vous-même et votre service allez réaliser grâce à la solution Syriel



Nous avons constaté un gain de temps important lorsque les préparations, par le salarié et le responsable hiérarchique étaient réalisées sur le logiciel SYRIEL. Ceci laisse alors plus de temps aux échanges et le temps de saisi est alors nettement diminué.

La possibilité de visualiser au moment de l'entretien les préparations permet un échange plus précis et plus complet. De plus, le fait de pouvoir valider une préparation permet un gain de temps considérable, le temps de frappe se fait alors au moment de la préparation.

Le gain de temps est encore plus précieux dans l'analyse générale des entretiens et notamment dans la réalisation du rapport annuel.

A plus ou moins longue échéance, nous pourrons optimiser davantage cette analyse générale et le suivi quotidien des différents entretiens grâce à une meilleure connaissance et une meilleure appropriation du logiciel.

6. Ce que vous retenir de l'accompagnement à projet de l'équipe TEHMS dans le cadre de la mise en place de Syriel : 2 ou 3 points que vous avez appréciés

L'accompagnement de la mise en place du logiciel par l'équipe de TEHMS a été très aisé du fait des échanges simples et précis que nous avons eu. La volonté de cette équipe d'adapter le produit Syriel aux exigences de notre établissement a été très précieuse.

A chaque demande, nous avons obtenu une réponse rapide et claire. Chaque évolution du logiciel et chaque demande particulière ont été réalisées dans des délais très rapides et adaptés à nos besoins.

7. Le déploiement de Syriel vous a-t-il paru aisé ?
8bis – Dans l'affirmative, ce qui vous a paru aisé dans le déploiement de Syriel

Le déploiement de Syriel s'est avéré très aisé.

Seuls les « évaluateurs » ont reçus une formation adaptée à ce produit et après un premier exercice tout à fait réussi, ils n'ont pas rencontrés de difficultés d'appropriation et d'utilisation du logiciel Syriel.