

CST DFA-DRH-DSIN du 6 mars 2024

Point 4

Travaux de réaménagement de l'accueil de la DRH - bureau du recrutement

La DRH et la DCPA travaillent ensemble depuis plusieurs mois afin d'évaluer les besoins du bureau du recrutement concernant les travaux de réaménagement de l'accueil situé au 2 rue de Lobau.

La vitrine de notre marque Employeur

L'organisation de l'accueil s'avérait inadaptée aux enjeux actuels.

En effet, deux bornes d'accueil séparées continuaient à exister sans raison d'être : les usagers ne comprenaient pas cette organisation et ne savaient souvent pas à quelle borne s'adresser. Ce dispositif ancrant par ailleurs les agents dans leurs anciennes positions et dispositions. Cet agencement freinait et déséquilibrait la dynamique d'équipe. L'espace numérique s'avérait inadapté et non valorisé, 2 postes informatiques étant installés sur du mobilier de récupération et sur deux tables distinctes. Les conséquences étaient importantes : manque de visibilité de l'espace, espace insuffisant au regard de l'affluence croissante du nombre de candidats qui doivent s'inscrire en ligne, dévalorisation du rôle de facilitateur numérique, image dégradée de la marque Employeur.

De surcroit, les espaces d'affichage étaient déséquilibrés et manquaient de modernité. Alors que franchir la porte de cet accueil est pour la plupart des usagers/futurs candidats le premier contact avec l'employeur Ville de Paris, les différents services proposés n'étaient pas assez visibles ni valorisés par une organisation moderne et attractive de cet espace pourtant assez grand.

Pour remédier à cette situation et faire de cet accueil la vitrine de la marque employeur, simultanément avec le lancement du site Travailler pour Paris, la DRH et la DCPA ont réfléchi à un nouvel aménagement :

- Une borne unique d'accueil modernisée avec pour effet immédiat une meilleure fluidité et compréhension du service rendu et du parcours usager, respectant nos engagements dans le cadre de la démarche Vous Simplifier Paris. Pour les agents, concrétiser l'intégration des agents DILT au sein du BR et renforcer la coopération au sein de l'équipe, valoriser ces missions essentielles et permettre la montée en compétences des agents sur la facilitation numérique et l'accueil dynamique. Tout cela, afin de sortir d'une dynamique guichet pour tendre vers une dynamique d'« aller vers... » ;
- Pour faire vivre cet espace « pool » numérique, il convient de le doter de 4 postes informatiques permettant un accueil fluide, dynamique et professionnel des usagers sollicitant un accompagnement pour les inscriptions en ligne (la plupart aujourd'hui) et permettant non seulement de répondre à l'enjeu de la modernisation et de l'attractivité de la Ville, mais aussi de limiter le temps d'attente des candidats, de leur assurer une expérience usager de qualité en lien avec le déploiement progressif de nos services numériques ;
- Une communication renouvelée ancrée sur une identité visuelle et une charte graphique renouvelées est indispensable : Paris doit aujourd'hui imposer sa marque Employeur. L'accueil « Paris recrute » doit en être la vitrine en permettant sa pleine ouverture vers l'extérieur. Plusieurs pistes sont envisagées que ce soit de nouveaux panneaux d'affichage modernisés, un écran dynamique pour diffuser les informations importantes (services proposés à l'accueil, actualités de nos recrutements,



Direction des Ressources Humaines

vidéos métiers, calendriers des concours, participation de la DRH aux salons emploi, ...), la mise en avant de nos « slogans » (« Travailler pour Paris », « Paris recrute ») davantage visible au sein de l'accueil et un espace d'accueil plus attractif et lumineux.

Plus globalement, ces travaux permettront aux agents et usagers de disposer d'un cadre de travail rénové, d'un espace agréable et partant d'une reconnaissance accrue.

Il s'agit aussi pour la Ville de respecter ses engagements dans le cadre de la labellisation AFNOR dont le prochain audit a eu lieu à l'automne 2023 : garantir l'accessibilité des personnes en situation de handicap, faire la promotion de la diversité dans nos procédures et notre communication destinée aux usagers

Les travaux envisagés doivent également répondre aux besoins de mise en sécurité de l'accueil et des agents.

Les travaux ont débuté le 1^{er} février 2024 et devraient s'achever fin mai. Pendant la période des travaux, l'équipe de l'accueil est installée dans un ALGECO dans la cour. La facilitation numérique, assurée par des jeunes en service civique, est quant à elle réalisée dans un bureau réaménagé temporairement à cet effet.

Ce point est soumis au CST pour information.