

FORMATION SPECIALISEE DU COMITE

Réunion du 17 octobre 2025

RAPPORT POUR INFORMATION

SUIVI DE LA DEMARCHE NOUVEAUX MODES D'ORGANISATION DU TRAVAIL ET DES DEPLOIEMENTS

I. POINT GLOBAL SUR LA DEMARCHE

- Etat du déploiement des nouveaux espaces de travail

Sur le déploiement de la démarche, au 17/09/2025, les réaménagements des espaces de travail a concerné 2271 agents sur Lille et Amiens, soit près de 98 % des agents concernés.

La démarche d'amélioration continue se poursuit tant avec les visites post-déménagement que la mise en œuvre du plan d'actions co-construit avec les agents, les organisations syndicales et l'Agence régionale pour l'amélioration des conditions de travail, dit plan ARACT. Un prochain groupe de travail avec les organisations syndicales est programmé.

- Finalisation de la démarche de réaménagement

Sur Lille, les aménagements sont finalisés pour les niveaux 3, 4, 5 et 6.

Sur Amiens, les réaménagements sont finalisés pour Germain Bleuet, Saint-Leu, 15 et 43 Mail et Verne Delpesch.

- Equipement des agents

A l'occasion des réaménagements, des équipements spécifiques sont alloués selon les problématiques rencontrées.

Ainsi, des mobiliers réglables en hauteur ont été déployés :

- Dans des bureaux réservés pour permettre un positionnement adapté ou de travailler debout.
- Dans des espaces plus techniques, notamment à la DSI.
- Dans des salles de réunions dites « dynamiques » dans le cadre du programme « en forme à la Région ».

Les repose pieds sont fournis selon les demandes des agents en lien avec les préventeurs.

Pour les casques à réduction de bruit, une expérimentation est en cours avec le service santé.

Les agents passant un appel téléphonique ou participant à une visioconférence sont invités à aller dans les espaces réservés afin de ne pas gêner leurs collègues. De même, pour des activités nécessitant de se concentrer, tout agent peut réserver un bureau individuel.

- Focus sur la concertation concernant la DSI (site de Lille)

Le réaménagement de la DSI sur Lille a eu lieu en septembre 2025.

Cette organisation s'est effectuée avec une triple logique :

- Création d'un accueil pour les agents (Aile D du R+1, à côté des ascenseurs rouges). Les agents seront accueillis sur rendez-vous par les équipes de la DSI. Une borne d'accueil a été installée ;
- Amélioration de l'implantation des équipes postes de travail : création de bureaux de taille plus réduite, rejointoiement des fenêtres pour améliorer le confort thermique, création d'espaces de préparation ajustables en hauteur, création d'un atelier/espace de préparation du matériel ;
- Aménagement des espaces de manière équilibrée entre les attendus de la démarche nouveaux modes de travail et les spécificités des métiers (création d'un espace de convivialité).

Cette organisation permet d'améliorer la prise en compte du besoin des usagers internes et des spécificités du métier.

II. PROJET « CŒUR DE VILLAGE »

Pour mémoire, le projet « Cœur de village » vise à regrouper les services dédiés aux agents sur les sites de Lille et Amiens. L'objectif est de faciliter l'accès à ces services et de créer des espaces de vie et d'échanges pour les agents.

A Lille, le projet se déploiera au R+2 du bâtiment, un plan cible est stabilisé et comprend :

- L'installation de CLEA et de la permanence de l'action sociale de la DRH au R+2 (salle 2RE)
- La création d'un kiosque expérimental d'information et d'organisation d'événements
- La création d'une zone de convivialité
- La création d'un campus

A Amiens, une démarche similaire est actuellement en cours de réflexion.

1. Création d'un espace de services aux agents

Les équipes de CLEA et de la permanence de l'action sociale de la DRH (CNAS) seront installés dans la salle 2RE.

Cette localisation permettra d'avoir un pas de porte avec un accès direct depuis l'espace de circulation de la RUE qui est entièrement vitré et lumineux. Cet espace est dans un « second jour » bénéficiant de grandes surfaces vitrées, compatible avec les enjeux d'accès à la lumière.

Une rénovation de l'éclairage de l'espace sera effectuée. La ventilation est adaptée pour y accueillir des groupes compte tenu de sa fonction initiale.

Ce positionnement offre une visibilité renforcée de ces services importants pour la vie quotidienne des agents. Ils pourront également mobiliser le kiosque déployé à côté dans la RUE.

2. Création d'un kiosque expérimental



Ce kiosque en bois est modulable et sera testé dans la RUE du R+2 sous les escaliers. Il sera réalisé dans le cadre de la Chti'te menuiserie - intrapreneur interne de la Région.

L'objectif de ce kiosque est de contribuer à la dynamique de la RUE, d'apporter des informations (affichages...), d'organiser des permanences ou de l'événementiel par les directions supports.

3. Création d'une nouvelle zone de convivialité



Une nouvelle zone de convivialité sera créée et dans laquelle sera installée les distributeurs du R+2. Elle comprendra un mobilier adapté et le kiosque (à gauche sur la photo ci-dessus).

4. Création d'un campus

Ce campus se situera dans les anciens locaux de la pairie régionale, après une remise en état.

Il permettra de proposer un espace d'accompagnement et de développement (formations, entretiens, coaching individuel ou collectif, ...). Pourront y être déployés des ressources formation adaptées avec une facilité de gestion des espaces (programmations maîtrisées, adaptation du mobilier à la pédagogie...) ; espaces qui seront accessibles aux agents (usagers internes) et localisés à proximité de la documentation.

5. Projet de Maison de la Région

Dans le cadre de la démarche régionale de proximité avec les usagers et de la volonté de créer un lieu d'accueil sur la métropole lilloise, la Direction de la proximité et des services aux publics¹ (DPSP) est en train d'étudier un projet de Maison de la Région (logique d'aménagement similaire à celle du siège à Amiens).

L'objectif serait d'ouvrir davantage le siège lillois au public au niveau du hall et de pouvoir les y recevoir.

6. Une démarche menée sur Amiens

Une réflexion similaire est en cours sur Amiens afin de s'adapter à la configuration du site.

3 réunions du comité d'usagers interne ont eu lieu. Pour passer à une étape concrète, une expérimentation va s'effectuer sur le site de Germain Bleuet.

A cet effet, un groupe de travail visant à poursuivre la réflexion réunissant les Assistants de Direction du site (en cohérence avec l'action 4.5 du plan d'action ARACT) est créé pour continuer ce travail.

III. Enquête de satisfaction de l'outil « rendez-vous »

Une enquête de satisfaction de l'outil « rendez-vous » a été effectuée s'inscrivant dans une démarche d'amélioration continue.

- Rappels sur l'utilisation de l'outil « rendez-vous »

L'ensemble des 187 espaces mutualisés sont réservables par tous les agents qu'ils soient à Lille ou Amiens ou dans les territoires, ceci toutes catégories professionnelles et métiers confondus.

Ainsi, tout agent peut réserver un bureau individuel pour se concentrer ou réserver une salle « Mozaïk » pour effectuer un appel téléphonique long ou une visio.

Ce changement permet d'apporter de nouvelles opportunités à tous les agents.

- Une démarche d'amélioration continue

L'outil a été déployé en septembre 2024 en remplacement de l'outil réserva-salles et pour réserver l'ensemble des ressources mutualisées de la Région.

¹ Précédemment dénommée Direction des antennes régionales et de la relation aux usagers (DARRU)

L'outil a fait l'objet d'une évolution en janvier 2025 pour apporter de nouvelles fonctionnalités :

- Visibilité des réservations
- Pouvoir modifier une réservation non terminée
- Mettre à disposition directement le manuel d'utilisation.

En mai 2025, 4 365 réservations ont été faites dans « rendez-vous ». Au 25 septembre 2025, on constate 10 026 réservations (hors réservations gestion des salles).

L'enquête de satisfaction vise à identifier les besoins d'amélioration.

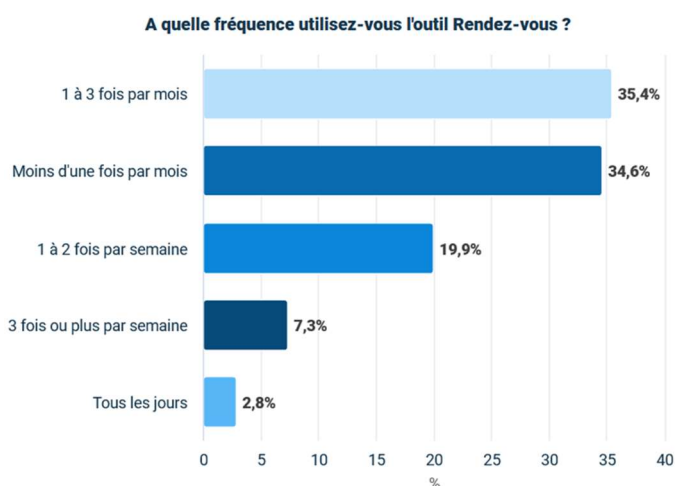
- Résultats de l'enquête

- **Répondants**

L'enquête a été envoyée à 1527 agents ayant déjà utilisé l'outil au moins une fois. Le taux de réponse est d'un peu plus 23% soit 360 réponses, avec une large majorité de femmes (74%). Les répondants sont majoritairement basés à Lille, seulement 23% des répondants sont localisés à Amiens. Les répondants sont surtout âgés de 36 à 55 ans (plus de 65%).

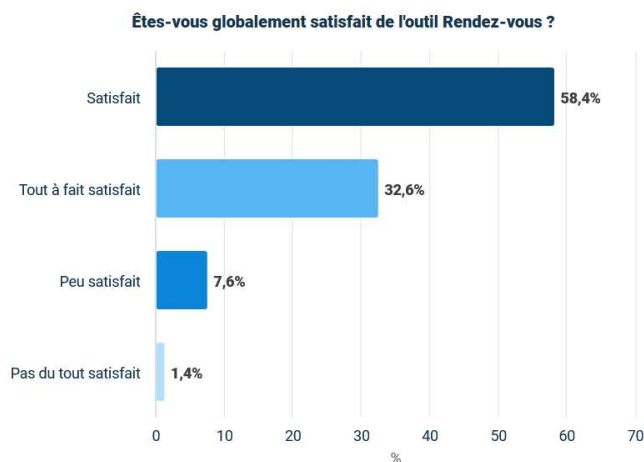
- **Usages et fonctionnalités**

- Plus de 30% utilisent rendez-vous au moins une fois par semaine
- Plus de 35% utilisent rendez-vous plus d'une fois par mois

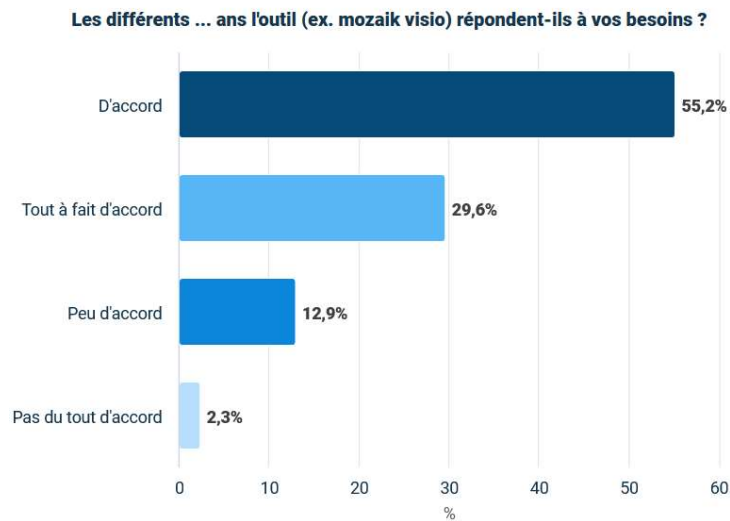


Ce qui fonctionne bien :

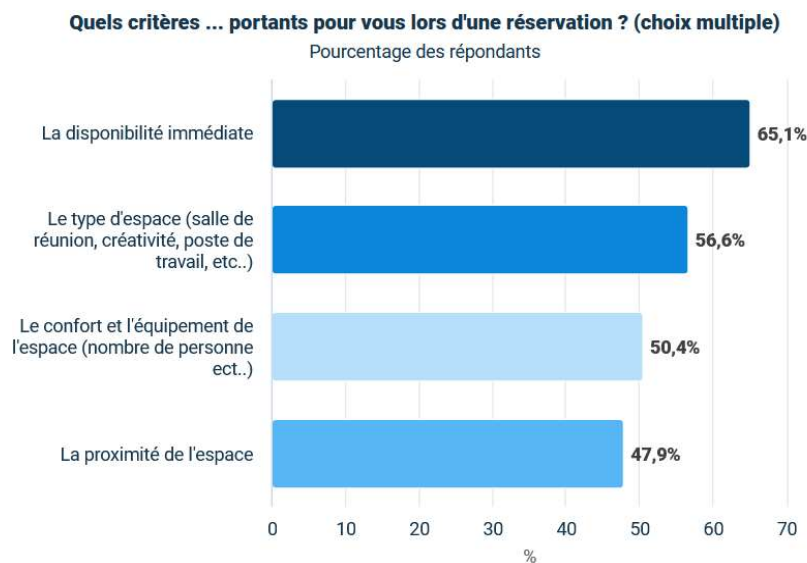
- Un outil apprécié : **91% des répondants se déclarent satisfaits** soulignant la facilité d'usage et la rapidité du processus de réservation



- 80% estiment que les types d'espaces proposés répondent bien à leurs besoins.



- Les critères jugés les plus importants sont : la disponibilité immédiate (65%) et le type d'espace (57%).



- Pratiques de réservation (ce que l'outil a facilité)

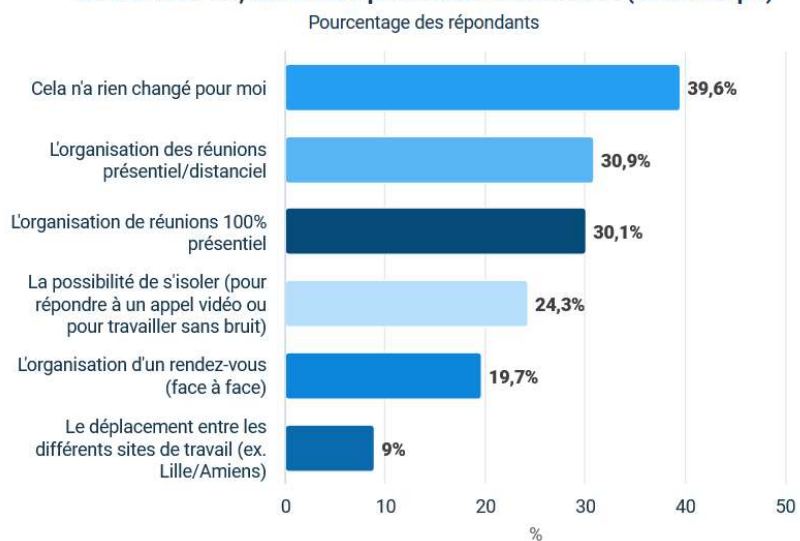
Pour 40% des agents, Rendez-vous n'a rien changé pour eux. Néanmoins, près de 30% estiment que l'outil a facilité les réunions présentiel/distanciel et pour plus de 25% cela a facilité la possibilité de s'isoler.

Où réservent les agents ?

- ▶ 30% réservent à proximité directe de leur direction
- ▶ 50% dans une autre aile ou un autre couloir
- ▶ 50% sur d'autres étages
- ▶ 17% vont jusqu'à réserver dans un autre bâtiment

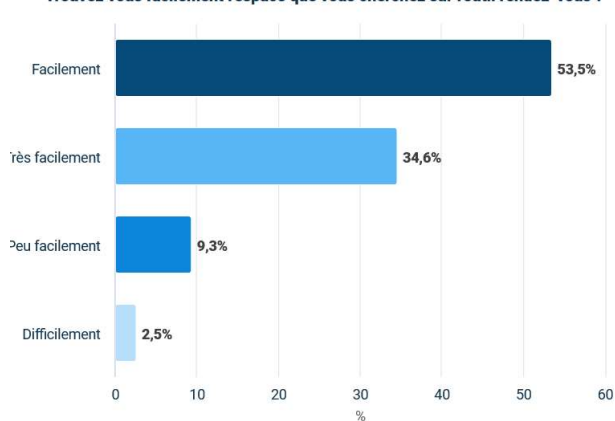
Les agents sont donc assez mobiles.

Suite à la réor ... I, diriez-vous que Rendez-vous a facilité : (choix multiple)

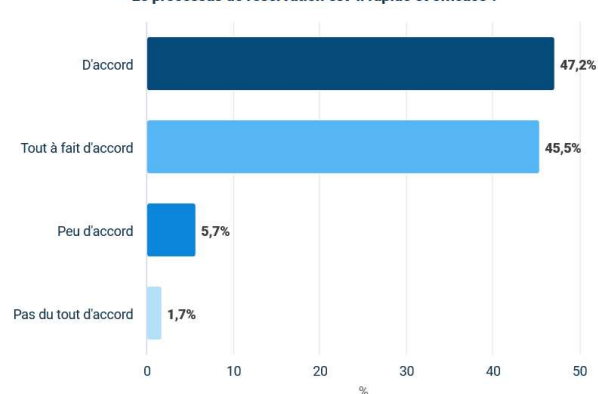


- Un outil approprié par les agents : facilité de réservation

Trouvez vous facilement l'espace que vous cherchez sur l'outil rendez-vous ?

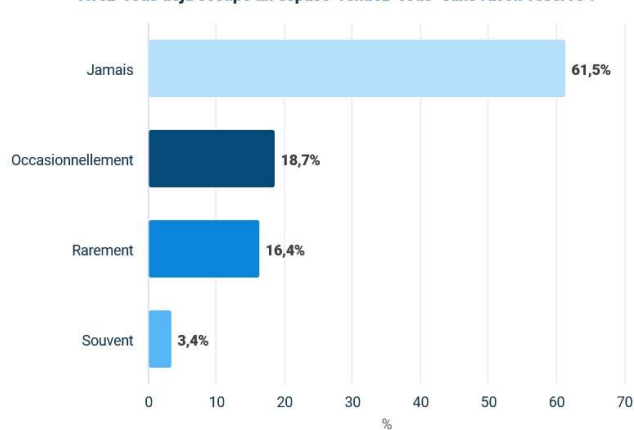


Le processus de réservation est-il rapide et efficace ?



- 60 % des agents réservent sur rendez-vous avant d'occuper un espace

Avez-vous déjà occupé un espace "rendez-vous" sans l'avoir réservé ?



- **Ce que les agents nous ont fait remonter :**

- Continuer le travail de localisation et de signalétique (pouvoir identifier facilement un espace)
- Généraliser les informations sur les salles (photos, descriptions détaillées des équipements présents...)
- Equiper toutes les salles mozaïk et de réunion de visio et ajouter davantage d'équipements (petit matériel) dans les salles réservables
- Améliorer encore le processus de réservation et pouvoir signaler plus simplement lorsqu'un agent rencontre un problème
- Très peu de critiques sur les typologies des salles proposées
- Certains agents soulignent que l'outil jugé rapide, intuitif et efficace

- **Les améliorations prévues (livraison en octobre 2025)**

- Création de salles favorites (accès direct)
- Consultation plus rapide de l'historique
- Fonctionnalités de gestion : bandeau d'actualité
- Communication sur les salles spécifiques
- Possibilité d'effectuer des réservations récurrentes
- Meilleure visibilité des réservations des salles (vue globale)

Enfin, un déploiement ultérieur sera prévu pour créer un « doodle » interne pour faciliter l'organisation d'événements, proposer des options de dates...

IV. ELEMENTS DE SYNTHESE ET CALENDAIRES POUR LES CONCERTATIONS

Synthèse des derniers changements depuis la dernière FSC.

Sites lillois

Le tableau suivant reprend les éléments à la date du 25/09/2025.

Pôle / Direction	Localisation précédente	Nouvelle localisation
<i>Pôle Ressources et supports techniques</i>		
DMI	SdR – RdC, rotonde et R+2	SdR (configuration nouveaux modes de travail) <i>Installation envisagée au T3 2025 sous réserve finalisation concertation</i>
DSI	SdR – R+1	SdR – R+1 (configuration nouveaux modes de travail) <i>Installation réalisée en septembre 2025</i>
<i>Pôle Stratégie régionale</i>		
MUE	SdR – R+6	SdR – R+4 (configuration nouveaux modes de travail) <i>Installation réalisée en mai 25</i>
Agence Hauts-de-France 2040	SdR – R+4	SdR – R+4 (configuration nouveaux modes de travail) <i>Installation réalisée en mai 25</i>
DREV3	SdR _ LAME - R+4 et R+5	SdR – R+4 (configuration nouveaux modes de travail) <i>Installation réalisée en juin 25</i>

Sites Amiénois

Le tableau suivant reprend les éléments à la date du 25/09/2025

Pôle / Direction	Localisation précédente	Nouvelle localisation
<i>Pôle Ressources et supports techniques</i>		
DSI	Maignan-Larivière	Germain Bleuet _ RdC, R+3 et R+4 (Configuration nouveaux modes de travail) <i>Installation réalisée en septembre 2025</i>
<i>Pole Compétences et accompagnement interne</i>		
DRH	Rue Duminy à Amiens	Même site (configuration nouveaux modes de travail) <i>Installation réalisée en avril 2025</i>

<i>Pôle travail :</i>		
Direction Hauts-de-France entreprises (ex. DTER) FEDER PTEE	67 Mail Albert 1 ^{er}	Verne-Delpech (configuration nouveaux modes de travail) <i>Installation réalisée en mai 2025</i>
Direction Hauts-de-France entreprises (ex. Direction des Entreprises)	67 Mail Albert 1er	Verne-Delpech (configuration nouveaux modes de travail) <i>Installation réalisée en mai 2025</i>
<i>Pôle proximité, rayonnement, culture et sport</i>		
DCAPC	23 Mail Albert 1er	Même site (configuration nouveaux modes de travail) <i>Installation envisagée 2^{ème} semestre 2025 (possible en T1 2026 selon les délais de réalisation des travaux programmés)</i>
DSJVA	27 Mail Albert 1er	Même site (configuration nouveaux modes de travail) <i>Installation envisagée 2^{ème} semestre 2025</i>
<i>Direction générale</i>		
DCRPNS	73 Rue République 1 Mail Albert 1er	Même site (configuration nouveaux modes de travail) <i>Installation envisagée au 2^{ème} semestre 2025</i>