

| BULLETIN D'INSCRIPTION

Inscrivez-vous en ligne sur :
www.drh-grandes-collectivites.fr

Ou renvoyez le bulletin à l'adresse suivante :
anne.grillon@me.com

ORGANISME :

Adresse :

Téléphone :

Nom / mail de la personne à contacter pour la facturation :

Nom :

Nom :

Nom :

Fonction :

Fonction :

Fonction :

Tél :

Tél :

Tél :

E-mail :

E-mail :

E-mail :

Je souhaite découvrir le service d'information spécialisé AEF info Fonction publique (offre gracieuse et sans engagement pendant 2 mois*)

* Service destiné aux organisations professionnelles et offre de découverte valable 1 seule fois par organisation. AEF info se réserve un droit de refus.

| INFOS PRATIQUES

2 | OCTOBRE 2025 **SOIRÉE D'OUVERTURE**
de 19h30 à 23H

3 | OCTOBRE 2025 **infoprodigital**
5 rue des carrières, 94250 Gentilly

M Métro Ligne 14
Station Hôpital Bicêtre
RER RER B
Station Gentilly

| NOS PARTENAIRES



En collaboration avec La Gazette / Emploi Public, des marques du groupe infoprodigital

Renseignements
Tél : 06 38 39 72 38
E-mail : anne.grillon@me.com

www.drh-grandes-collectivites.fr



L'AGENT, UN USAGER COMME UN AUTRE ?

LA RELATION USAGER AU CŒUR DE LA TRANSFORMATION RH

3 | OCTOBRE
2025

DRH
GRANDES
COLLECTIVITÉS

infoprodigital
5 rue des carrières,
94250 Gentilly



www.drh-grandes-collectivites.fr

07.2025 - Crédits : Athanore - www.athanore.fr

En collaboration avec



L'AGENT, UN USAGER COMME UN AUTRE ?

L'image de la fonction RH demeure globalement insatisfaisante. Trop souvent perçue comme distante, technique ou complexe, elle apparaît déconnectée des réalités du terrain. Le constat peut surprendre alors que les DRH ont démontré leur capacité à structurer des politiques RH que ce soit en matière de développement des compétences ou de qualité de vie au travail, à accompagner les transitions numériques et écologiques ou encore à faire face aux pandémies.

En passant d'un rôle majoritairement administratif et gestionnaire vers une posture plus stratégique, les DRH auraient-ils perdu le lien avec les agents ? Alors que les attentes des usagers sont aujourd'hui mieux intégrées dans les politiques publiques, celles des agents ne le seraient-elle pas encore suffisamment dans les politiques RH ?

Le lien s'est-il distendu lorsque la relation avec les agents a été, en partie, déléguée aux managers, aux services RH déconcentrés ou encore aux référents RH ? Si ces relais jouent un rôle essentiel, ils n'ont pas toujours pu ou su répondre de manière satisfaisante à des agents devenus plus exigeants, en attente de réponses personnalisées et d'un accompagnement plus soutenu. Depuis la crise sanitaire, les DRH doivent également faire face à une dégradation de la santé mentale des agents, accentuant encore les attentes en matière de soutien et de proximité.

Ce colloque explorera les raisons, parfois légitimes, de ces insatisfactions, tout en identifiant des pistes concrètes pour « retisser » le lien DRH / agents. Nous illustrerons les différentes facettes de cette relation à travers des témoignages d'organisations ayant mis en œuvre des démarches innovantes s'inscrivant dans une vision globale.

| **SOIRÉE D'OUVERTURE DU 02 OCTOBRE DE 19H30 À 23H**



PROGRAMME DE LA JOURNÉE

9H00 **ACCUEIL CAFÉ**

| **9H30 CONFÉRENCE INTRODUCTIVE**

Comment la DRH peut-elle préserver sa dimension humaine et sa proximité avec les agents alors qu'elle est monopolisée sur des fonctions techniques et stratégiques dans un contexte de digitalisation croissante ?

MICHEL BARABEL, Directeur M2Grhm (IAE Paris Est), Directeur EMRH (SciencesPoEE),
Directeur publications LabRh, Rédacteur en chef MagRh

| **11H15 QUELLE ORGANISATION POUR LA FONCTION RH AUJOURD'HUI ?**

Le partage, engagé depuis presque 20 ans, a-t-il réellement rapproché la RH des agents ? Quelles interactions entre le central et le local au bénéfice des agents ? Peut-on concilier technicité et proximité ? Le cloisonnement des activités RH est un autre frein à une relation RH / agents fluide. Comment regarder l'agent comme une personne et non pas en fonction des missions RH ? Comment favoriser l'émergence d'une culture RH commune tant au sein de la DRH qu'avec les équipes en local ? Une meilleure prise en compte par les managers de leur rôle RH reste un enjeu pour tous les DRH : comment le couple DRH/managers peut-il et doit-il fonctionner pour mieux répondre aux attentes des agents ?

LISE FOURNOT BOGEY, Directrice Générale Adjointe ressources humaines et moyens généraux à la métropole de Lyon
SORAYA KESSAR FONTAINE, Directrice Générale des Services de la ville de Gennevilliers
THOMAS SEGUIN, Directeur Général Adjoint délégué au Conseil départemental du Nord

12H45 DÉJEUNER

| **14H00 COMMENT MIEUX COMPRENDRE LES BESOINS DES AGENTS POUR CONSTRUIRE UNE OFFRE RH EN PHASE AVEC LEURS ATTENTES ?**

Les DRH disposent aujourd'hui d'un large panel d'outils tels que le design de service, les enquêtes de satisfaction et d'engagement, les hackathons ou encore les audits. Ils peuvent aussi s'appuyer sur les propositions des divers groupes constitués en interne ou les retours des représentants du personnel et des managers. Comment exploiter ces informations ? Comment combiner ces outils de manière cohérente pour coconstruire des solutions innovantes et adaptées ? Comment transformer rapidement les actions validées en preuves d'évolution visibles pour les agents ?

PHILIPPE BAUMONT, Responsable de la transformation RH par le design à la Caisse Nationale d'Assurance Retraite.
EMMANUELLE BRISSARD, Directrice Générale Adjointe ressources humaines et dialogue social à la ville de Lyon

| **15H00 QUELLES RELATIONS ENTRE LA DRH ET LES AGENTS ? VERS UNE SYMÉTRIE DES ATTENTIONS**

Les DRH diversifient leurs canaux de communication : échanges en présentiel, contacts téléphoniques, outils collaboratifs ou courriers. L'enjeu est d'assurer une relation de proximité en fonction du profil des agents. La posture des agents RH, notamment des gestionnaires aux profils juridiques et comptables, nécessite d'être mieux adaptée à une relation usagers : quelles compétences doivent-ils développer ? Comment les embarquer dans une nouvelle culture ? Face à des SIRH défaillants les IA peuvent-elles favoriser la proximité ou à l'inverse déshumaniser la relation ? Comment développer l'autonomie des agents ?

DÉBORAH CHRISTEL DELESSE, Directrice des Ressources Humaines
& **PAULINE SCHAMING**, Directrice Innovation, Transformation, Usagers au Conseil départemental de Seine-Saint-Denis
MATTHIEU LHOMMÉDÉ, Directeur des Ressources Humaines de la ville de Montreuil

| **16H45 CLÔTURE DU COLLOQUE**