

## PRIX DE L'INNOVATION RH : Dossier de candidature 2017

### FICHE DETAILLEE

(3 pages maximum)

#### **Etablissement :**

Nom de l'établissement : Centre Hospitalier « Louis Pasteur »  
Service : Tous les services (SSR, EHPAD, SSIAD : 135 lits et places)  
Adresse : 5, rue Alexandre Blanc  
Code postal : 84 500  
Ville : BOLLENE  
Personne référente : Marie Rombaldi  
Fonction : Directrice déléguée du site dans le cadre d'une direction commune avec le CH d'Orange  
Tél. : 06 18 43 08 99  
E-mail : mrombaldi@ch-orange.fr

#### **Domaine(s) (cochez 1 ou plusieurs domaines) :**

- Communication interne
- Conditions de travail et santé au travail
- Coopérations entre établissements
- Coopération entre professionnels
- Dialogue social
- Formation et développement des compétences
- Gestion RH / Contrôle de gestion
- GPEC
- Management
- Organisation du travail
- Politique sociale
- Qualité de vie au travail
- Autre (préciser) .....

#### **Personnel concerné :**

PM

PNM

Ensemble du personnel



## Titre

Connaissez-vous mon métier ?

## Contexte et objectifs

Le métier d'agent public hospitalier est de plus en plus exigeant : adaptation permanente aux nouveaux besoins, prises en charge et accompagnements de plus en plus complexes, environnement fragilisé, tensions budgétaires, exigences (légitimes) des usagers, évolution des réglementations vers toujours plus de qualité et de traçabilité.

Avec souvent un sentiment de malaise, un conflit de valeur ou sentiment de travail mal fait qui épuise les professionnels, à tel point que les gouvernements ont décidé d'agir, avec la publication de plusieurs plans d'amélioration de la qualité de vie au travail, dont le dernier, rédigé en fin d'année 2016, porte un sous-titre parlant et révélateur : « prendre soin de ceux qui nous soignent ».

En effet, travailler dans le service public hospitalier, c'est prendre soin des personnes que nous accueillons, et pour cela, il faut que nous soyons, nous même, en bonne santé physique et morale. Au Centre Hospitalier de Bollène, nous traduisons cela par la maxime suivante : « des soignants heureux rendent des patients et des résidents heureux », en considérant le terme de soignant au sens large : tous ceux qui participent à la prise en charge des usagers : des aides-soignants à la direction en passant par les infirmiers, les équipes d'entretiens, les agents techniques, logistiques, administratifs, etc.

Lorsque nous ne sommes pas heureux dans notre travail, lorsque nous sommes sous pression constante et que nous ne nous sentons ni utile, ni valorisé, en général, nous nous replions sur nous-même, nous regardons, nous observons, nous critiquons le travail des autres, dans une ambiance délétère où l'esprit d'équipe et la solidarité n'existent plus.

Lors d'un comité de suivi (réunion mensuelle entre les partenaires sociaux, les ressources humaines, et la direction déléguée du site), nous avons réfléchi sur les difficultés que ressentent certains professionnels de l'établissement, notamment des métiers récents ou à effectifs réduits (assistant de soins en gérontologie, psychologue, ergothérapeute) face à leurs collègues. La discussion a alors porté sur les clichés que nous avons les uns sur les autres et que nous entendions trop souvent :

« En cuisine, ils sont tranquilles, ils finissent à 14h00 !

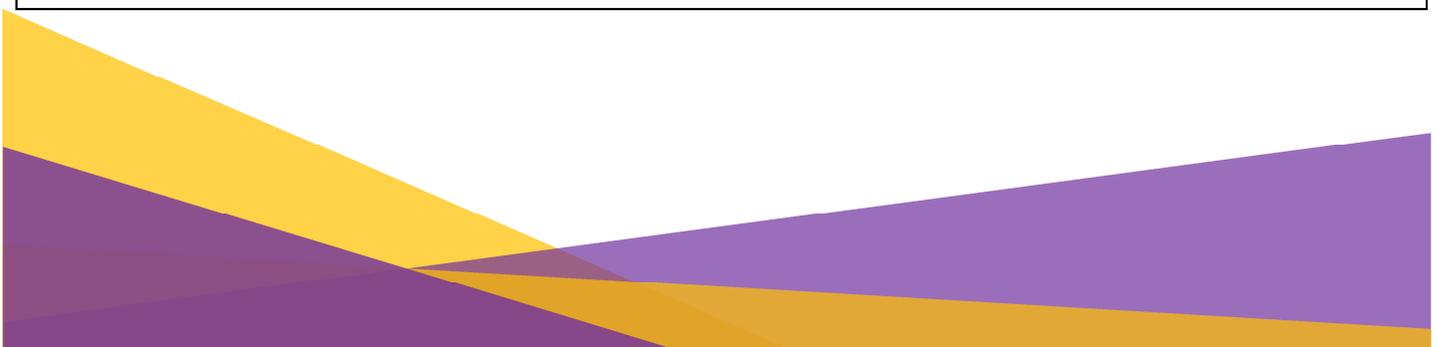
Moi je veux bien un poste au service technique, c'est la planque !

A l'administration, ils passent leur journée à boire du café et à fumer !

Les soignants, ils râlent tout le temps, en plus, ils sont incapables de remplir un tableau excel correctement !

C'est cool le PASA, elles jouent toute la journée !

Une tâche par terre, une toile d'araignée ? Ben, appelle les filles en bleu, elles sont là pour ça ! »



Nous avons alors décidé de mettre en œuvre le projet « Connaissez-vous mon métier ? » dont les objectifs sont les suivants :

- Connaître le métier de ses collègues ;
- Comprendre que chaque professionnel travaille dans le même sens (mettre en œuvre les principes du service public, accueillir, héberger, soigner, accompagner les usagers en leur garantissant une prise en charge de qualité) ;
- Comprendre que nous sommes tous utiles, quel que soit notre métier, que nous sommes tous une pierre de l'édifice et que si une pierre vient à manquer, c'est tout l'édifice qui s'écroule ;
- Comprendre que chacun a ses contraintes, ses difficultés ;
- Partager ses stratégies d'adaptation à ces difficultés, échanger sur les « astuces » pour y faire face ;
- Retrouver une cohésion de groupe, un esprit d'équipe et une solidarité ;
- Améliorer l'accueil et la prise en soin des usagers, dans le cadre de notre politique d'amélioration de la qualité de vie au travail (« des soignants heureux rendent des patients et des résidents heureux »).



## Description du projet, actions réalisées et calendrier

Le projet a d'abord consisté à lister l'ensemble des métiers de l'établissement, avec les ressources humaines et les partenaires sociaux, sur la base du bilan social.

Ensuite, la direction du site a sensibilisé les professionnels et fait appel au volontariat pour la constitution de groupes métier.

Chaque groupe métier a préparé sa présentation, en lien avec des professionnels du même métier ou d'autres métiers s'ils souhaitaient faire une présentation commune, avec l'aide de la direction du site ou des ressources humaines si nécessaire.

Les volontaires étaient libres du format de présentation. Ils n'ont eu qu'une seule directive : montrer l'importance et l'utilité de leur métier. L'humour, la dérision et l'aspect ludique étaient les bienvenus. Les présentations devaient durer entre ¾ d'heure et une heure trente, temps d'échanges compris.

Les actions réalisées et le calendrier ont été les suivants :

- 7 décembre 2016 : présentation de l'équipe du Pôle d'activités et de soins adapté (PASA) : présentation du métier et du rôle de chacun (ASG, AMP, ergothérapeute, psychologue), présentation des bénéfices pour les résidents, diffusion d'un film réalisé par l'équipe du PASA.
- 3 février 2017 : présentation de l'équipe de rééducation : présentation du métier de professeur d'activités physiques adaptées, puis constitution de deux groupes qui ont dû réaliser l'évaluation de deux patients (joués par des professionnels), puis ont effectué un parcours de marche tel que proposé en rééducation aux patients.
- 27 février 2017 : présentation du métier de socio-esthéticienne : présentation du métier, suivi d'exercices de relaxation/massages.
- 10 mars 2017 : présentation du métier AS/AMP : lecture d'un texte écrit en équipe par une des AS, pièce de théâtre jouée par deux AS et une AMP, chanson écrite, jouée et chantée par 8 AS.
- 20 mars 2017 : présentation du métier d'animateur : présentation du métier sous forme de quizz, puis exercice en groupe de 2 : comment réaliser une animation pour un groupe de résidents ?
- 27 mars 2017 : présentation du métier d'IDE : présentation du métier puis jeux de rôle autour d'une piqure et d'un dextro.
- 3 avril 2017 : présentation du métier d'agent administratif : pièce de théâtre, quizz, jeu « qui fait quoi ? » à partir de dessins humoristiques.
- 11 mai 2017 : présentation de l'équipe des soins à domicile : présentation du métier, anecdotes humoristiques, diffusion de photographies souvenirs (le SSIAD depuis les années 80).
- 30 mai 2017 : présentation de l'équipe cuisines : présentation du métier, explication des normes et contraintes, suivi d'une dégustation.
- 31 mai 2017 : présentation de l'équipe de nuit : pièce de théâtre humoristique, rappel du rôle et des contraintes, anecdotes humoristiques.
- 2 juin 2017 : présentation de l'équipe des services techniques : présentation du métier, des normes de sécurité, anecdotes humoristiques.
- 7 juin 2017 : présentation des métiers d'ergothérapeute et de psychologue : jeu « qui fait quoi » suivi d'un film humoristique basé sur l'autodérision et les clichés de la perception des métiers.
- 14 juin 2017 : présentation de l'équipe entretien et hôtellerie : présentation de chaque poste (matin, soir), précédé d'un discours de la directrice du site, basé sur l'humour, insistant sur l'importance de ces métiers, souvent dévalorisés (demande des agents concernés à la directrice du site).
- 19 juin 2017 : présentation du métier de directeur par la directrice du site : présentation classique et sérieuse pour rappeler l'importance du projet connaissez-vous mon métier, de l'esprit d'équipe et de la solidarité entre tous.

*Le métier de médecin coordonnateur du SSR et de l'EHPAD n'a pu faire l'objet d'une présentation, pour cause de temps de présence réduit dans l'établissement et de manque de temps des personnes concernées.*

**Méthode adoptée : association des différents acteurs, instances...**

1. Elaboration du projet en comité de suivi (partenaires sociaux, RH, direction du site) : réalisé
2. Implication forte de ces trois acteurs dans le projet : réalisé
3. Présentation du projet en réunion institutionnelle (ensemble du personnel et direction du site) : appel au volontariat et élaboration du calendrier : réalisé
4. Note de service expliquant le projet et annonçant le calendrier des présentations : réalisé
5. Article de présentation du projet dans le journal interne : réalisé
6. Groupe de travail de préparation en amont de la présentation entre les volontaires et la direction si nécessaire (7 réunions ont eu lieu sur demande du groupe de volontaires) : réalisé
7. Jour J : présentation et échanges avec les participants : réalisé
8. Evaluation par le biais d'un questionnaire de satisfaction et d'un retour en réunion institutionnelle : réalisé
9. Bilan en comité de suivi : réalisé
10. Présentation du projet lors d'un séminaire portant sur le métier de soignant et ses évolutions : réalisé
11. Publication d'une synthèse dans le journal interne : en cours
12. Edition d'un livret récapitulatif de toutes les présentations : en cours



## Résultats obtenus et modalités d'évaluation : organisationnel, financier, impact pour les agents et les patients

Implication des agents (nombre de volontaires pour présenter son métier : aucune difficulté pour constituer les groupes).

Intérêt pour le métier de l'autre (nombre de participants à chaque présentation : entre 30 et 40 par séance, sur un total de 100 agents ; nombre de participants en poste le jour de la présentation : présence de 70 à 90 % des agents ; nombre d'agents ne travaillant pas ce jour-là mais venu sur un jour de repos : entre 5 et 20 %).

Meilleure connaissance du métier de l'autre (enquête de satisfaction, bilan réunion institutionnelle et comité de suivi).

Compréhension du rôle de chacun dans la prise en soin des usagers (échanges lors des présentations, enquête de satisfaction, bilan réunion institutionnelle et comité de suivi).

Compréhension de la complexité de chaque métier, de ses contraintes, de ses stratégies d'adaptation (échanges lors des séances).

Cohésion inter-métier, notamment lors de la préparation des séances : réflexion, prise de recul, humour (bilan en réunion institutionnelle et comité de suivi).

Projet de suppression des blouses bleues pour les équipes d'entretien et de suppression de toutes les blouses pour les agents de l'EHPAD (sera effectif en janvier 2018) pour éviter notamment le clivage et la dévalorisation de certains métiers.

Cohésion et bonne humeur générale qui a débouché sur :

- la mise en place de moments conviviaux : fête de l'été du personnel : réalisée en juillet 2017 (60 personnes présentes) ;
- la création d'un mur d'image (mur de 4/5 mètres avec les photographies en petite format de tous les métiers de l'établissement (agents volontaires ayant posé) : réalisé en juin 2017
- la création d'un film sur l'hôpital et son personnel, où chaque métier est filmé, où des agents volontaires expriment les mots qui représentent pour eux l'hôpital de Bollène (ex : chaleur humaine, partage, bienveillance), et où des résidents de l'EHPAD anciennement agents de l'hôpital rappellent leur souvenir : réalisé en juin 2017 (film pouvant être visionné sur youtube en indiquant « hôpital de Bollène »)

Ambiance générale de solidarité qui se ressent au quotidien (ex : agents se proposant pour être rappelés en cas de difficultés liées à des arrêts maladies)

Personnel plus apaisé, motivé pour les changements et les projets (ex : nouvelle organisation des services EHPAD mise en œuvre de mars à juin, portée par les partenaires sociaux et une majorité du personnel / organisation de conférences et d'un séminaire avec très forte participation du personnel : trop d'inscrits, un tirage au sort a dû être effectué pour cause de continuité des soins, séminaire filmé afin de permettre à tous d'en bénéficier)

Patients et résidents plus apaisés (enquête de satisfaction pour les patients sortant du SSR, nombre de plaintes et réclamation (aucune en 2017), nombre de demandes de rendez-vous avec la direction (6 en 2017 contre 19 en 2016) et surtout le ressenti au quotidien des soignants sur l'état général des patients et résidents.

## Date et signature du Chef d'établissement

Le 24 juillet 2017,

Pour le directeur empêché et par délégation

Marie Rombaldi

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rombaldi', with a stylized flourish at the end.

Directrice déléguée du site



## PRIX DE L'INNOVATION RH : Dossier de candidature 2017

### FICHE SYNTHETIQUE

(publiée sur internet)

#### **Etablissement :**

Nom de l'établissement :	Centre Hospitalier Louis Pasteur
Service :	Tous les services (SSR, EHPAD, SSIAD : 135 lits et places)
Adresse :	5, rue Alexandre Blanc
Code postal :	84 500
Ville :	BOLLENE

#### **Domaine(s)**

Communication interne / conditions de travail et santé au travail / coopération entre professionnels /  
Management / Qualité de vie au travail

#### **Titre**

Connaissez-vous mon métier

#### **Résumé (maximum 10 lignes) :**

« En cuisine, ils sont tranquilles ! Moi je veux bien un poste au service technique, c'est la planque ! Les soignants, ils râlent tout le temps, en plus, ils sont incapables de remplir un tableau excel correctement ! C'est cool le PASA, elles jouent toute la journée ! ». Ce constat, à peine exagéré, a été réalisé lors d'une réflexion sur les clichés de la perception des métiers, entre les partenaires sociaux, les RH et la direction, dans le cadre de la démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail. Il est apparu nécessaire, dans un contexte difficile où les conflits de valeur et la souffrance au travail existent, d'apprendre ou de ré-apprendre à nous connaître afin de créer une cohésion de groupe et de nous recentrer sur nos missions de service public. Ainsi, des agents volontaires ont présenté leur métier à leurs collègues, mêlant sérieux et humour et utilisant tout type de support. Ce projet a permis de créer une cohésion interne à chaque métier, ainsi qu'au sein de l'établissement, et de comprendre que chaque agent, chaque métier est essentiel au bon déroulement de la prise en charge des usagers.

J'autorise la publication de cette fiche sur le site internet de la FHF et dans d'autres supports de communication.

