



# PRIX DE L'INNOVATION RH

## Dossier de candidature 2020

***Pour la 8<sup>ème</sup> année consécutive, la FHF, l'ADRHESS et nehs proposent de récompenser des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux ayant mis en œuvre des actions innovantes dans le domaine des RH du personnel médical et non médical.***

Tous les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux peuvent participer en déposant un dossier de candidature jusqu'au 15 août 2020.

- Par e-mail à [nadine.driss@sphconseil.fr](mailto:nadine.driss@sphconseil.fr)

- Ou par courrier à l'adresse suivante : SPH Conseil, 1 bis rue Cabanis - 75014 PARIS

*Pour plus d'informations : Nadine DRISS, tél. 01 44 06 84 49*



## PRIX DE L'INNOVATION RH 2020

### OBJECTIF

Ce prix récompense et met en valeur des actions innovantes des établissements en matière de politique de ressources humaines pour le personnel médical et non médical. Tous les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux peuvent y participer.

Ce prix permet de :

- Valoriser le travail de vos équipes et faire connaître vos initiatives,
- Promouvoir votre établissement,
- Diffuser vos initiatives auprès des autres établissements et permettre ainsi de faire progresser collectivement la politique des RH,
- D'être distingué par la FHF, l'ADRHESS et *nehs*.

### TYPES D'ACTION

Les établissements peuvent candidater pour des actions menées dans les différents volets de la GRH.

Les projets « candidats » feront l'objet d'une publication sur le site internet de la FHF, sauf avis contraire de votre part.

Plusieurs projets peuvent être primés.

### SÉLECTION DES CANDIDATURES

La sélection se fera par un jury composé majoritairement de professionnels des établissements de santé et de partenaires institutionnels à partir des critères d'évaluation suivants :

- Une méthodologie développée de façon claire,
- Le caractère innovant du projet,
- Un calendrier d'actions qui démontre que le projet est passé au stade opérationnel,
- L'évaluation de ses résultats et les indicateurs utilisés,
- L'intérêt pour le service public hospitalier,
- Le caractère transposable du projet à d'autres établissements,
- Le travail d'équipe nécessaire à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet.

### REMISE DES PRIX

Les prix seront remis lors des Rencontres RH de la santé qui auront lieu **les 12 et 13 octobre 2020 à la Cité du vin de Bordeaux**.

Ils feront également l'objet de diffusion dans les supports de communication de la FHF, de l'ADRHESS et de *nehs*.



**FICHE DÉTAILLÉE**

*(3 pages maximum)*

**Etablissement**

<b>Nom de l'établissement</b>	Groupe Hospitalier de la Région Mulhouse Sud-Alsace (GHRMSA)
<b>Service</b>	Direction des Ressources Humaines
<b>Adresse</b>	87 avenue d'Altkirch
<b>Code postal</b>	68051
<b>Ville</b>	Mulhouse CEDEX
<b>Personne référente</b>	Bénédicte DEGUILLE
<b>Fonction</b>	Directrice des Ressources Humaines Adjointe Directrice des politiques sociales et du développement durable
<b>Tél.</b>	03 89 64 79 58 06 80 13 90 49
<b>E-mail</b>	Benedicte.deguille@ghrmsa.fr

**Domaine(s) (cochez un ou plusieurs domaines) :**

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

**Personnel concerné :**

PM

PNM

Ensemble du personnel



## Titre

Une **Unité Ressource et Soutien aux professionnels du GHRMSA.**

Réponse à une situation de crise majeure, innovation et évolution nécessaire de la politique QVT.

## Contexte et objectifs

Les équipes du GHR Mulhouse Sud Alsace (6300 professionnels) particulièrement concernées par le COVID19 depuis fin février 2020, ont vécu une situation traumatogène avec une exposition à un haut niveau de stress, des risques psychosociaux majeurs, des états d'épuisement physique et psychique sans précédent.

Parmi les facteurs déclencheurs, des changements organisationnels permanents et très rapides en réponse à l'afflux massif de patients COVID 19 (490 lits dédiés aux patients COVID 19 au 1<sup>er</sup> avril), des professionnels atteints du COVID19 générant un absentéisme et un surmenage important, ou encore des patients en état de gravité absolue et des décès en nombre associés à une gestion de fin de vie et de la mort qui altère le système de valeurs des soignants (sentiment d'impuissance et d'incompréhension).

De manière impérative, il s'agissait pour le GHRMSA d'être attentif à ces multiples facteurs de risques pour son personnel et d'apporter différentes propositions d'aide au maintien de leur santé physique (tensions musculaires, cervico-dorsales, lombaires, troubles digestifs, douleurs, fatigue....) et psychologique (angoisse, troubles du sommeil et émotionnels, stress...).

Une **Unité Ressources et Soutien** a été mise en place très rapidement pour répondre à l'impact de cette crise sanitaire majeure :

- Ecouter et orienter, au quotidien et en proximité, les professionnels en fonction des symptômes et besoins
- Prendre en charge les différents troubles physiques
- Apporter un soutien psychologique par des prises en charge individuelles

Cette unité évolue dans sa pratique pour accompagner, sous toutes ses formes, les équipes fortement éprouvées et impactées, dans sa phase post COVID 19. Certains symptômes de mal-être peuvent apparaître tardivement et d'autres perdurer, avec une phase post-traumatique.

Elle sera un outil indispensable permettant de définir les stratégies de prévention primaire.

La direction du GHRMSA a la volonté, au long cours, de faire de l'Unité Ressources et Soutien un pilier de sa politique QVT.

## Description du projet, actions réalisées et calendrier

Le dispositif « Unité Ressources et Soutien » s'appuie sur une approche globale et pluridisciplinaire avec 2 niveaux d'interventions complémentaires.

1. **La prise en charge de « couloir »** réalisée par une équipe mobile composée d'un binôme (psychologue-infirmier).

« Aller vers, se soucier, être attentif, écouter, orienter », la présence régulière de l'équipe mobile dans les services auprès des professionnels, au cœur de leur pratique quotidienne, permet un temps de parole singulier.

**14 mars au 10 mai** : la maraude a œuvré 7j/7j de 11h à 2h soit 15h par jour (8 Equivalents temps plein)

**11 mai à fin 2020** : la maraude intervient en mode plus léger 5j/7j sur des amplitudes horaires moindres et mobilise 4 ETP.

2. **Des Espaces Ressources :**

Aménagement d'un Espace Ressources dédié de 300 m2 à Mulhouse et d'Espaces sur les sites (Altkirch et Thann).

- Les professionnels ont accès à un large panel de consultations (ostéopathie, kinésithérapie, relaxation, réflexologie plantaire, sophrologie, hypnose, activité sportive et des entretiens de soutien et d'écoute, des prises en charge brèves et des consultations psychologiques spécifiques (ex : EMDR désensibilisation et retraitement par les mouvements oculaires...)).

**25 mars au 10 mai** : horaires étendus jusqu'à 22 heures au plus fort de la crise 7j/7j (10 équivalents temps plein)

**11 mai à fin 2020** : fonctionnement 5j/7j de 9h à 19h (au-delà sur RDV), et mobilise 5 professionnels.

## Méthode adoptée : association des différents acteurs, instances

### Construction et pilotage du dispositif :

Un groupe projet transversal sous l'égide de la DRH, réunissant le pôle de psychiatrie, le collège des psychologues, s'est constitué dès le 10 mars, après le déclenchement du Plan Blanc de l'établissement.

Ce groupe projet est à l'initiative du dispositif et a en charge son évolution.

Des rencontres avec le service de rééducation fonctionnelle et l'Institut de Formation des Masseurs Kinésithérapeutes ont également permis la construction sur-mesure de prises en charge physiques.

### Accompagnement technique :

A été associée dès les premières heures, la Cellule d'Urgence Médico-Psychologique du Haut-Rhin (CUMP68). Cette dernière réalise un appui technique et des débriefings auprès des psychologues de l'Unité Ressources, notamment sur les aspects cliniques ou complexes qui apparaissent au fur et à mesure.

**Elan de solidarité :** 8 ostéopathes libéraux ont apporté leur contribution durant la période de confinement pour prendre en charge les professionnels hospitaliers en assurant plus de 600 consultations bénévolement.

### Ajustement du dispositif :

Le dispositif a été présenté lors des différents CHSCT (Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail) extraordinaires afin de mieux répondre aux préoccupations des agents et également en CME (Commission Médicale d'Etablissement), puisqu'il concerne l'ensemble des professionnels.

### Partage d'information et témoignage :

Le GHRMSA a partagé cette expérience avec un certain nombre d'autres établissements, l'ARS...(diffusion de Newsletters sur le dispositif).

La presse a porté un intérêt significatif : Le 1 magazine, l'Alsace, France 3, RTL, France Inter.....

## Résultats obtenus et modalités d'évaluation : organisationnel, financier, impact

Des données sont recueillies de manière hebdomadaire permettant d'adapter le dispositif.

### Equipes mobiles « entretiens de couloir » :

- 14 mars au 10 mai : 5259 échanges (réalisés par les équipes de psychologues du GHRMSA)
- 11 mai au 10 juillet : 2354 échanges (réalisés par les psychologues recrutés pour pérenniser le dispositif)

### Espaces Ressources :

- 25 mars au 10 mai : 1559 consultations (dont 52 % concernant l'ostéopathie et la kiné).
- 11 mai au 10 juillet : 1401 consultations. Le recours aux prises en charge physiques reste majoritaire. Cependant, le besoin d'un accompagnement psychologique spécifique notamment post-traumatique augmente de manière significative lors de cette deuxième phase.

**Le retour des agents, de l'encadrement et des médecins** se fait au fil de l'eau. Ils sont très positifs et nous avons pu mesurer la nécessité de faire perdurer ce dispositif en le réadaptant à partir du 11 mai.

Il permet également l'élaboration de nouveaux types de prise en charge et partenariats.

La participation à des enquêtes nationales est initiée, cela objectivera la mesure de l'impact des prises en charges notamment sur le plan post-traumatique mais aussi sur l'état physique de nos soignants.

**L'établissement a fonctionné sur ses ressources propres** (14 mars au 10 mai). Depuis le 11 mai, il bénéficie de l'aide de la Fondation Hôpitaux de Paris-Hôpitaux de France (100 000€) et à répondu à un appel à projet Fondation de France (250 000 €) lui permettant de faire évoluer l'Unité Ressources et Soutien jusqu'en février 2021 et d'assurer, ainsi, la consolidation d'un levier indispensable de sa politique QVT.

## Date et signature du Chef d'établissement



**Catherine Ravinet**  
Adjointe à la directrice

**FICHE SYNTHÉTIQUE**

(publiée sur internet)

**Etablissement :**

<b>Nom de l'établissement</b>	Groupe Hospitalier de la Région Mulhouse Sud-Alsace (GHRMSA)
<b>Service</b>	Direction des Ressources Humaines
<b>Adresse</b>	87 avenue d'Altkirch
<b>Code postal</b>	68051
<b>Ville</b>	Mulhouse CEDEX

**Domaine(s)**

Conditions de travail et santé au travail. Politique sociale. Qualité de Vie au Travail (QVT)

**Titre**

Une **Unité Ressource et Soutien aux professionnels du GHRMSA**.  
Réponse à une situation de crise majeure, innovation et évolution nécessaire de la politique QVT.

**Résumé (maximum 10 lignes) :**

Les équipes du GHR Mulhouse Sud Alsace (6300 professionnels) particulièrement concernées par le COVID19 ont vécu une situation traumatogène avec une exposition à un haut niveau de stress, des risques psychosociaux majeurs, des états d'épuisement physique et psychique sans précédent.

De manière impérative, il s'agissait d'être attentif à ces multiples facteurs de risques et d'apporter différentes propositions d'aide au maintien de la **santé** des professionnels.

Une **Unité Ressources et soutien**, a été mise en place très rapidement en réponse à cette crise sanitaire majeure:

- o **équipe de maraude** permettant l'écoute *de couloir* en proximité des professionnels, au cœur des services
- o **Espaces Ressources**, pour prendre en charge les différents troubles physiques (dorsalgie, tensions musculaires, douleurs ..) et apporter un soutien psychologique et au besoin post-traumatique (angoisse, sommeil, stress, digestion...).

Cette unité évolue dans sa pratique pour accompagner, sous toutes ses formes, les équipes fortement éprouvées et impactées. Certains symptômes de mal-être peuvent apparaître tardivement et d'autres perdurer.

Elle sera un outil indispensable permettant de définir les stratégies de prévention primaire.

La Direction du GHRMSA a la volonté de faire de l'Unité Ressources et soutien, un pilier de sa politique QVT.

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

**Date et signature du Chef d'établissement**



**Catherine Ravinet**  
Adjointe à la directrice