

Synthèse des Ateliers « Management intergénérationnel »

CHU Amiens 7 mars 2017

- Le temps
- Les outils générationnels
-

CHU Saint Quentin 23 mars 2017

- L'usage du portable
- La gestion du temps
-

CHI Clermont 4 avril 2017

- Comment établir l'équité dans son équipe ?
- Communication et transmission des informations
- Transmission des savoir-faire, savoir-être et expérience : comment donner envie à un ancien de transmettre ?
- Gérer une personnalité difficile

Ateliers AMIENS 7 mars 2017

LE TEMPS

1 groupe sanitaire + médico soc avec des organisations différentes

Proximité cadres et directeurs en MS : toujours présents et à proximité des professionnels (dans les 2 sens)

Mais dans le sanitaire, difficulté à fédérer des équipes car services différents

Gagner du temps : déléguer, responsabiliser est valorisant pour nous

LES OUTILS INTERGENERATIONNELS

4 groupes dont cadres EHPAD psy et chir cardiaque + cadres RH

faire prendre conscience aux équipes des différences entre eux mais que le bien vivre est possible

Analyses de pratiques

Donner du sens aux pratiques

Si dysfonctionnement : solution et démarche qualité à mettre en place

CREX, RMM et CQGR

Transmission orale et écrite

Implication des agents quand visites à l'extérieur (ex : foyers de vie et préadmission) : permet de parler du degré de dépendance et de la charge en soin

Audit dans les services par les pro : anciens et nouveaux

Mails

▪ REUNIONS

Réunions pour se connaître, voir ce que les générations attendent de leur travail

Ex : programmer la prochaine réunion à la fin de la 1^{ère}

Ex : rester sur temps personnel pour terminer une réunion

Réunions rapprochées pour ne pas se répéter

Se donner des petits temps : questions évoquées et réponses données parfois + tard

Eviter les réunions d'informations : plutôt un plan d'actions en face avec un référent et évaluation la fois suivante
= réponse de terrain rapide

Temps de parole de chacun + désigner pilote/maître du temps

Réunions de service : rencontre encadrement-agents-médicaux-paramédic , personnes à chaque fois différentes

Groupe de parole + analyse de pratiques qui part d'un vécu

Réunions institutions thématiques + compte-rendus

Réunions réseau EHPAD

- **TEMPS COLLECTIF/RENCONTRE**

Temps de transmission

Ex : cadre qui rencontre équipe de nuit en modifiant ses horaires

Modes de fonctionnement : porte bureau directeur ouverte (petits codes)

- **TEMPS CONVIVAL**

viennoiseries, repas , occasionnel ou quotidien

Convivialité : goûter, petits déjeuners

Petits moyens pour faire adhérer : tagada, boîte à café, mouchoirs, pensée positive pour valoriser

Créer des activités extrahospitalières

- **COMMUNICATION**

Adapter son discours avec un vocabulaire adapté, rendre les salariés acteurs pour être force de proposition

Post-it surtout en RH

Tableau affichage

Cahier de liaison (équipe de nuit)

Boite aux lettres

Communication à n'importe quel moment : café, évaluations etc. tant individuel que collectif

Mails, messagerie interne en lien avec agents, tél, téléphone d'astreinte, SMS pour absentéisme, + grande réactivité avec les portables

Échanges mails SMS pour Y

Création d'un compte facebook pour gestion des absences planning avec cadrage pour éviter les débordements et règlements de compte

Pas facebook ! Mais internet et téléphone : SMS avec leur accord plutôt que message sur répondeur

Lettre du mois accrochée à la fiche de paie : audit, législatif, infos, procédures, réunions, métiers, naissances

- **ENTRETIENS PROFESSIONNELS**

Entretiens individuels informels

Évaluations individuelles

Entretien annuel évaluation

S'appuyer sur l'entretien annuel : bilan attentes, besoins, reconnaissance travail

- **FORMATION**

Formation : tutorat avec référents, ceux qui connaissent mieux le sujet

Formation commune sur grand sujet : ex formation radioprotection pour un bloc opératoire

S'appuyer sur des personnes en FC pour exploiter les bénéfiques dans le service

- **REFERENTS**

Outils CHU : mise en place référents volontaires pour travailler sur thématiques (intergénérationnelles et interprofessionnelles) repérées dans les entretiens individuels annuels, cadre bien déterminé sur les missions, limites de leur responsabilité et légitimité /reste de l'équipe

Référents d'équipes en fonction des projets

- **PLANNING**

Réfléchir à organisation des plannings : binôme intergénérationnel

Activités extra professionnelle : faciliter les plannings, les initier

Plannings mélangés

ATELIERS Saint Quentin 23 mars 2017

« USAGE DU PORTABLE »

Parler avec les agents

Intérêt de l'utilisation du portable : rencontre

Ne pas mélanger vie professionnelle et personnelle (appeler chez soi toutes les 10 mn)

Le manager doit être un modèle : pas de portable mais parfois les mails sont relancés sur le portable personnel (savoir dire stop!)

Travailler sur les représentations : rôle du soignant et projet du service

Aider à comprendre que ce n'est pas bien : atelier jeu de rôle et mise en situation sur différents thèmes

Proposer un challenge , amener du ludique

Brainstorming : pourquoi l'utiliser sur le lieu de travail ? avantages et risques , que se passerait-il si pas de tél ? qu'est-ce qui manque ? But : fixer des règles acceptables

S'aider du guide bonne pratique Facebook à l'hôpital (cf DRH)

Objectiver les risques : Faire intervenir le service hygiène pour un prélèvement

Prélèvement sur un portable pour montrer l'apport de germes

Transmettre les retours négatifs de la commission des usagers

IFSI : faire comprendre l'utilisation ou la non utilisation aux étudiants : recherches à l'IFSI, exemplarité sur le terrain. Le règlement l'interdit pendant les cours mais les élèves l'utilisent malgré tout : comment faire oublier l'outil ?

Élaborer une charte ensemble sur l'utilisation du portable : temps, lieux etc. (utopique ?)

Problématique institutionnelle : à faire figurer dans le règlement de l'Etablissement car la règle doit être la même pour tous

ATELIER GESTION DU TEMPS

Du manager et des équipes : parasitage

De l'absentéisme dans un contexte contraint

Difficultés sur les demandes institutionnelles

Savoir dire non et on a du mal

La gestion du temps n'est pas la même selon les générations = QVT

Libéréeee délivréeee du temps : respect des horaires = discipline , priorisation (aménager face aux demandes)

Un temps dédié , une disponibilité envers les agents, ou des informations (mail, internet etc.), à réguler .
Symbolique de la porte ouverte/fermée

Se fixer des échéances : beaucoup sont sollicités pour des travaux à rendre, savoir anticiper

Bilan de l'existant : absentéisme, RV individualisés chronophages mais bon retour sur investissement : cadrage, priorisation des RV

ATELIERS CLERMONT 4 AVRIL 2017

COMMENT ETABLIR L'EQUITE DANS SON EQUIPE ?

Complexe pour un cadre = accorder toutes les chances à chacun en respectant ses besoins pour arriver à un résultat final commun (collectif)

État des lieux des besoins individuels

S'appuyer sur la réglementation

Rappeler les règles du service (rédiger un guide pratique par ex)

Chaque personne ayant des besoins différents, nous sommes à même de donner une vision collective

COMMUNICATION ET TRANSMISSION DES INFORMATIONS

Tableau d'affichage à un endroit identifié, régulièrement actualisé

Temps d'échanges formels et informels avec traçabilité (CR)

Utiliser des notes d'informations visuelles, pictogrammes etc.

Messagerie par mail avec accompagnement pour ceux qui n'ont pas maîtrise de l'informatique

Répéter l'information

Convivialité dans les temps d'infos et échanges : café, gâteaux ...

TRANSMISSION DES SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-ETRE ET EXPERIENCE : COMMENT DONNER ENVIE A UN ANCIEN DE TRANSMETTRE ?

Organiser l'accueil des nouveaux arrivants : optimiser les bonnes relations dans l'équipe

Échanges de connaissances

Définir des objectifs de transmission : ex optimiser la qualité des soins et harmoniser les pratiques

Mixer les équipes en plurigénérationnel

Mettre en place des groupes par thématiques

S'appuyer sur les CREX

Evaluer le dispositif (indicateurs)

Aider et guider les agents : formalisation de supports écrits

GERER UNE PERSONNALITE DIFFICILE

Qu'est- ce qu'une personnalité difficile ?

- Quelqu'un qui n'applique pas les règles
- Quelqu'un jamais content

Le repérer

Lister les problèmes constatés

Donner des responsabilités pour le tester

Repérer les interrelations

Lui proposer un entretien individuel avec ou sans tiers

Revalider ensemble sa fiche de poste

Instaurer un suivi

Poser des objectifs pendant la notation

Évaluer répercussions du comportement difficile

Solliciter la hiérarchie

Recadrer