

SOIGNER L'HOPITAL ... DU DIAGNOSTIC A L'ACTION

10 MARS 2015

Centre Hospitalier du Pays d'Aix

La qualité de vie au travail

La genèse du projet

- Axe fort du Projet Social 2013-2017
- Suite logique de la démarche Handicap initiée avec la convention FIPHFP (juin 2011)
- Nécessité d'intégrer les risques psychosociaux au DUERP
- Thématique auditée lors de la visite de certification de la HAS

La structuration interne

Identification d'une cellule de veille :

- **La Directrice des Ressources Humaines, Référente RPS** (Cadre Supérieur de Santé en charge des Plateaux et services médico-tech), **Psychologue du travail**.

=> *Réunion hebdomadaire de la cellule => analyse des fiches évènements indésirables en rapport avec des situations de RPS + situations individuelles*

Comité de pilotage pluridisciplinaire : DRH + DMO (au titre de la Présidence du CHSCT), Psychologue du travail, Référente RPS, Médecin du travail, Gestionnaire des risques, Secrétaire CHSCT, Cadre supérieur de santé, Représentants du personnel, Médecin Chef de pôle représentant de la CME, Doctorante ANFH.

Le COPIL est devenu le comité de suivi.

*Accompagnement à la mise en œuvre du projet assuré par un **cabinet conseil**.*

Le baromètre social

L'enquête

➤ Réalisation de l'enquête par questionnaires en août / septembre 2013 (27,4% de taux de retour soit 768 répondants).

La communication des résultats du baromètre social

➤ Restitution des résultats de l'enquête :

- Réunion de restitution des résultats, ouverte aux membres du Comité de pilotage, aux directeurs fonctionnels ainsi qu'à l'ensemble de l'encadrement.
- Communication d'une synthèse des résultats dans le journal interne de l'établissement (Direct).

L'analyse des résultats

Prise en main et analyse des résultats du baromètre social par les membres du Comité de pilotage => choix de 3 thématiques prioritaires à investir :

- *Comment améliorer la communication institutionnelle?*
- *Comment améliorer les relations entre soignants et non-soignants?*
- *Comment améliorer la qualité de vie au travail à travers les modes de management?*

L'élaboration du plan d'actions

Constitution de groupes de travail pluridisciplinaires

Choix du Comité de pilotage de constituer trois **groupes de travail pluridisciplinaires** autour des trois thématiques identifiées. Les groupes de travail ont été constitués sur la base du volontariat. L'appel à candidature a été passé dans le journal interne de l'établissement. Chacun des groupes a rassemblé une dizaine d'agents.

⇒ Chaque groupe s'est réuni 3 fois : détermination d'un diagnostic partagé autour des ressources/faiblesses de l'établissement par rapport au thème traité, puis, propositions d'actions concrètes à mettre en œuvre.

La validation du plan d'actions

Organisation d'un Comité de pilotage en deux temps :

1. Une demi-journée consacrée à la présentation des actions par des représentants des trois groupes de travail aux membres du Comité de pilotage

⇒ La présentation et l'explication des actions par les membres des groupes de travail au COPIL a permis d'instaurer une dynamique positive :

Les membres du groupe de travail se sont extrêmement investis et mobilisés pendant les séances de réflexion ; leur participation au Comité de pilotage leur a donné le sentiment d'être écoutés et reconnus et a favorisé un climat de confiance.

2. Une demi-journée consacrée à l'arbitrage et la priorisation des actions par les membres du Comité de Pilotage

*Les membres du Comité de pilotage ont apprécié **la richesse des explications données** par les membres du groupe de travail ; l'appropriation des actions a été facilitée par l'utilisation d'un « langage commun », propre à l'établissement.*

Les grandes actions identifiées :

La communication

- **Amélioration de l'information sur les RH** (note avec bulletin de salaire, pluriels...etc.) afin de permettre à chaque agent de disposer des informations nécessaires au développement de son parcours professionnel.
- **Révision du site internet** avec description des activités
- **Demande de staff pluridisciplinaire** afin de regrouper les acteurs des différentes directions : Sera réalisé dans le cadre de la contractualisation
- **Demande de plus de formalisation des réunions de services** : à transmettre aux cadres
- **Révision les modalités du séminaire d'accueil** : création d'un groupe de travail qui pourrait être accompagné par DS Conseil
- **Révision du règlement intérieur des instances** pour améliorer de façon plus constructive et plus concertée les actions à mettre en place
- **Amélioration du rôle du service de la communication** dans tous les réajustements d'informations (mouvement des cadres, organigramme, etc.)

Les grandes actions identifiées :

Le management

Amélioration des pratiques managériales notamment autour de l'EAE : Relancer le projet managérial avec la direction des soins mais aussi avec tous les cadres de l'hôpital : développer des outils communs, des pratiques (EAE) et surtout une culture et des valeurs communes.

- **Création d'un guide du cadre** afin de favoriser au quotidien leurs actions et faciliter les échanges interprofessionnels : qui contacter ? pour quelle demande, quand ? et ainsi créer du lien entre eux
- Création d'une **charte des valeurs** des cadres
- **Mise en place des groupes de Codéveloppement** afin d'offrir aux cadres un temps de réflexion sur leurs pratiques professionnelles et leur permettre de développer des relations de confiance, de solidarité et de partage avec un groupe d'appartenance professionnelle
- **Mise en œuvre de formation** de 2 jours pour toute personne en situation d'encadrement sur le thème management et RPS

Les grandes actions identifiées :

Les relations soignants / non soignants

- Révision des procédures DMO pour simplification
- Simplification des procédures de commandes : création du poste de F. Guerra, responsable achats
- Adaptation du logiciel Magh2 aux besoins des cadres
- Amélioration des conditions de stationnement

La communication

- **Communication du plan d'actions auprès :**
 - Du Comité de Direction
 - Des Directions fonctionnelles concernées par des actions du plan d'actions
 - De l'encadrement
 - Des agents des groupes de travail : ½ journée de restitution aux membres des groupes de travail (présentation faite par la DRH / remerciements des agents par le Directeur Général de l'Etablissement)
 - Journal interne
- **Communication rigoureuse autour des actions entreprises dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'actions Qualité de vie au travail :**
 - Elaboration d'un plan de communication à destination des agents autour des actions mises en œuvre et du déroulement du projet

⇒ ex : la constitution de la cellule de veille RPS (composition, fonctionnement, modalités de saisine...), la création du poste de psychologue du travail, les formations à disposition...