

Anfh50

Solidarité, paritarisme,
proximité : 50 ans
d'engagement à vos côtés

PRIX 2024

**Ludique
ou immersive,
la formation
au service
du collectif**



PRIX ANFH ÉDITION 2024

Anfh
Service communication

Rédaction et
coordination éditoriale :
Kogito

Réalisation graphique :
Supersoniks

Photographies :
Julien Poulain

Ludique ou immersive, la formation au service du collectif

Pour la 17^e année consécutive, le prix Anfh distingue cinq établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux publics pour leurs actions de formation professionnelle : quatre centres hospitaliers et un centre départemental de l'enfance, dans les régions métropolitaines ainsi qu'à La Réunion. Portées par des acteurs de terrain, ancrées dans la réalité professionnelle des équipes, ces initiatives innovantes font la part belle à la mise en pratique, en particulier grâce au jeu et à la simulation.

Si les stagiaires s'ennuient, peut-on les faire apprendre en jouant ? À partir de cette question, le CH du Rouvray a élaboré « Vous avez le droit », un jeu de plateau coopératif qui rend accessible un sujet complexe : la législation spécifique à la santé mentale. Récompensé par le Grand Prix, cet outil pédagogique aussi simple qu'efficace contribue à actualiser les connaissances des soignants, à améliorer leurs pratiques et à favoriser le respect des droits des usagers en psychiatrie. Autre jeu développé cette fois dans l'objectif de renforcer la cohésion d'équipe, « Café clash » invite les professionnels de la protection de l'enfance du CDE de la Moselle à vivre une situation de collaboration conflictuelle pour apprendre à créer les conditions favorables à la coopération. Facilement duplicable, cette expérience ludique et relationnelle améliore notamment les conditions de travail et la qualité d'accompagnement des enfants.

En suivant les recommandations de la Haute Autorité de Santé, le CHU de La Réunion a quant à lui misé sur la simulation en santé pour donner du sens à sa démarche de qualité et de gestion des risques (QGDR). Il déploie auprès de ses soignants un programme de trois formations consacrées à des outils de la qualité et de la sécurité des soins. Au Centre Hospitalier Métropole Savoie, c'est le management qui est au cœur d'une formation par simulation. L'établissement ambitionne de développer les compétences relationnelles de tous ses personnels en situation d'encadrement afin de construire une culture managériale commune. Le projet rencontre un vif succès : les sessions de formation affichent complet jusqu'en 2025.

Tout aussi plébiscitée, la formation « Alzheimer » mise en place par le pôle Gériatrie du CH de Valenciennes mobilise une grande variété d'intervenants et de moyens pédagogiques pour améliorer la prise en soins des patients ou résidents atteints de la maladie d'Alzheimer et des maladies apparentées. D'abord ouverte aux soignants, elle s'est élargie à l'ensemble du personnel et va essaimer sur le territoire.

Pragmatiques et reproductibles, ces cinq formations font évoluer les pratiques et développent les compétences des agents, au service de la qualité de l'accompagnement des usagers. Elles apportent aussi des réponses concrètes à de grands défis rencontrés par les établissements de la FPH : attractivité, fidélisation, qualité de vie au travail...

LE PALMARÈS ÉDITION 2024

Grand Prix

CH du Rouvray

« Vous avez le droit » : un jeu pédagogique sur le droit des patients en psychiatrie

Établissement spécialisé en santé mentale à Sotteville-lès-Rouen, le CH du Rouvray a revu en profondeur sa formation interne au droit du patient en psychiatrie. Elle prend désormais la forme de « Vous avez le droit », un jeu dynamique et coopératif qui a rencontré un succès immédiat auprès des soignants. Ce nouvel outil pédagogique apporte une réponse ludique et efficace à un indispensable besoin de connaissances pour la qualité des prises en charge et le respect de la citoyenneté des patients.

p. 6

Prix Amélioration de la qualité des soins et prise en charge des patients

CH de Valenciennes

Améliorer la prise en soins des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer

Portée par le pôle Gériatrie du Centre Hospitalier de Valenciennes, une formation « Alzheimer » est accessible à tous les personnels qui côtoient les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et des maladies apparentées, ainsi que leurs aidants. En trois jours, elle donne des clés pour mieux comprendre, s'adapter et prendre en charge ces publics atteints de troubles neurocognitifs en faisant évoluer les pratiques, les approches ou les regards des agents. Parmi les points forts de cette action : la diversité des intervenants et des moyens pédagogiques mobilisés.

p. 12

Prix Métiers et compétences sociales et médico-sociales

Centre Départemental de l'Enfance de la Moselle

Café clash : un jeu pour favoriser la coopération

Jeu de société coopératif, Café clash invite à « changer de posture relationnelle » en se mettant en scène dans des situations conflictuelles à la fois réalistes et caricaturales. Ce nouvel outil du Centre Départemental de l'Enfance de la Moselle contribue à identifier les freins et les leviers à la coopération des équipes éducatives, en réponse à des problématiques de recrutement et de qualité de vie au travail.

p. 18

Prix Management et organisation du travail

CH Métropole Savoie

Formation « M2S - Management Santé et Simulation® »

Il a fait du management un axe stratégique de son projet d'établissement. Avec l'appui de Hopsim®, son centre de formation par simulation, le Centre hospitalier Métropole Savoie (CHMS) déploie « M2S - Management Santé et Simulation® » une formation qui conjugue éléments théoriques, ateliers pratiques et simulation pleine échelle. Des binômes opérationnels tels que des médecins/cadres développent ainsi leurs compétences relationnelles et apprennent à mettre en pratique des outils de management pour mieux travailler ensemble.

p. 24

Prix DPC médical et paramédical

CHU de La Réunion

« Simulation et qualité » : tout un programme de formation

Avec l'appui de son Centre de Simulation en Santé de l'Océan Indien (CSSOI), le CHU de La Réunion déploie un programme de trois formations consacrées à des outils destinés à améliorer la qualité et la sécurité des soins : le comité de retour d'expérience (CREX), le patient traceur et la revue de morbidité et de mortalité (RMM). Pour donner du sens à la démarche qualité et favoriser l'appropriation de ces outils par les soignants, le programme mobilise une méthodologie pédagogique innovante : la simulation en santé.

p. 30

Paroles de lauréats

Prix 2024

p. 36

Prix Anfh

Pour qui, pourquoi ?

p. 38

Grand Prix

« Vous avez le droit » :
un jeu pédagogique
sur le droit des patients
en psychiatrie

CH DU ROUVRAY

Établissement spécialisé en santé mentale à Sotteville-lès-Rouen, le CH du Rouvray a revu en profondeur sa formation interne au droit du patient en psychiatrie. Elle prend désormais la forme de « Vous avez le droit », un jeu dynamique et coopératif qui a rencontré un succès immédiat auprès des soignants. Ce nouvel outil pédagogique apporte une réponse ludique et efficace à un indispensable besoin de connaissances pour la qualité des prises en charge et le respect de la citoyenneté des patients.

« Toi aussi tu viens pour jouer ? » Entendue au détour d'une conversation entre agents, à l'entrée d'une salle de formation, cette phrase confirme l'objectif atteint par la nouvelle formation mise en place au CH du Rouvray : se former devient ludique. Ce jour-là, 14 aides-soignantes, IDE, éducatrices spécialisées et psychologues réparties en trois groupes vont découvrir « Vous avez le droit », un jeu pédagogique pour se former au droit des patients en psychiatrie. *« Le fruit d'un travail collectif de professionnels qui a fait preuve de créativité pour rendre accessible un sujet ardu »* félicite Isabelle Philipponnet, directrice des ressources humaines et de la formation de l'établissement.

Questionner les notions fondamentales du droit du patient

« Peut-être d'avantage que dans d'autres disciplines, le respect du droit du patient est essentiel en psychiatrie » estime Rachel Renson, cadre de santé et formatrice en droit du patient en psychiatrie. « Les troubles mentaux induisent chez les malades un risque permanent d'être fragilisés dans leur capacité à défendre leurs intérêts. Nos soignants ont l'obligation de connaître les caractéristiques de la législation spécifique à la santé mentale mais c'est un sujet complexe, qui nécessite des connaissances théoriques solides et qui évolue continuellement en fonction des textes réglementaires » rappelle-t-elle.

À l'invitation du service formation de l'établissement, cette experte du sujet a fait partie du groupe de travail pluridisciplinaire à l'origine de « Vous avez le droit ». Composé notamment d'une ergothérapeute, de la directrice des soins, d'infirmières et d'agents du service des majeurs protégés, ce groupe a été créé avec le soutien de la direction suite à un constat : « Les formations sur le droit du patient "classiques", avec l'intervention d'un formateur face à un groupe, recevaient des avis mitigés de la part des stagiaires : trop magistrales, trop lourdes et trop longues, confie Francis Abraham, responsable du service formation. Nous avons monté le groupe de travail pour amener les choses autrement en se posant une question : si les stagiaires s'ennuient en formation, peut-on les faire apprendre en jouant ? » C'est ainsi qu'a été élaboré le cahier des charges de cet outil pédagogique. « Nous sommes passés d'une formation académique de trois heures à une méthode ludique et participative d'environ une heure » résume Francis Abraham.

Un concept simple, propice à la coopération et à l'apprentissage

Mêlant questions de connaissances professionnelles et stratégie du morpion, « Vous avez le droit » peut se jouer de 4 à 25 personnes. Le jeu ne nécessite aucun pré-requis et l'ensemble des contenus de la formation précédente figure désormais sur des cartes de questions/réponses, classées selon une difficulté progressive, qu'un animateur pose aux équipes à tour de rôle. Selon le résultat d'un jet de dé à dix faces, les questions portent sur l'une de ces sept thématiques : modes d'hospitalisation, certificats, juge des libertés, isolement/contention, programmes de soins, droit des patients ou droits de l'enfant. À quel rythme doivent être rédigés les certificats médicaux en cas d'hospitalisation sans consentement ? Qui peut saisir le juge des libertés (JLD) en cas de contestation des mesures de contention ou d'isolement ? Certaines informations peuvent être cachées au patient dans son intérêt : vrai ou faux ? L'équipe gagnante est celle qui arrive la première à répondre correctement à une question dans chacune des sept thématiques afin de compléter une ligne ou une colonne avec des pions sur un plateau carré de 49 cases.

i

La première équipe à aligner une ligne ou une colonne de sept pions obtenus en répondant juste dans chacune des sept thématiques remporte la partie.



« Vous avez le droit » encourage les co-équipiers à réfléchir à voix haute pour partager leurs connaissances ou des situations vécues afin de trouver la bonne réponse. « *Les stagiaires s'approprient les contenus des cartes, les intègrent, les reformulent, les partagent et en proposent une analyse au travers de leurs réponses* » témoigne Francis Abraham. Un système de bonus/malus a également été imaginé pour dynamiser les échanges entre équipes et participer à la convivialité du moment. Exemple : si une équipe fait un « 8 », elle peut s'emparer du pion de son choix sur le plateau d'une équipe adverse. Sourires et bonne humeur garantis. « *C'est un moment de partage agréable, challengeant et hyper accessible pour remettre à niveau des connaissances théoriques qui sont parfois un peu lointaines* » témoignait Noëlla Bretey, IDE, à l'issue d'une partie. « *La maîtrise du droit a un impact sur notre relation de confiance avec le patient* » partageait pour sa part Annie Plaquevent, éducatrice spécialisée. « *Aborder les choses par le jeu est une façon de démystifier le sujet, d'enlever le côté «lourd» du droit. C'est ludique et sympathique tout en travaillant des notions qui sont primordiales dans notre prise en soins.* »



Peu importe le vainqueur, « Vous avez le droit » questionne les participants pour mettre à jour leurs connaissances afin de mieux respecter et défendre le droit des patients mais aussi d'être plus à l'aise dans leur quotidien professionnel. Après environ 45 minutes de jeu, lorsqu'une équipe est victorieuse, l'animateur prolonge les échanges en posant les questions qui n'ont pas été lues au cours de la partie. « *Les discussions s'engagent d'elles-mêmes*, constate Rachel Renson, animatrice expérimentée. *Les stagiaires interrogent leurs pratiques et une question en soulève généralement bien d'autres.* » Des documents ressources sont également diffusés à l'issue de la formation : guide pratique sur le contrôle des hospitalisations à temps complet par le JLD, charte de la personne hospitalisée, mémo sur la réforme isolement et contention du 22 janvier 2022... L'occasion notamment de faire un rappel sur le lexique du droit du patient en psychiatrie, riche en sigles : SDREC (soins sur décision du représentant de l'État – Carcéral), CDSP (Commission départementale des soins psychiatriques), SCDNA (sortie de courte durée non accompagnée de moins de 48h)...



« Passionnée de jeux en tout genre, Rachel a conçu l'ingénierie avec une idée géniale : un jeu non linéaire, dans l'esprit d'un morpion ou d'un puissance 4, avec des règles très simples et des contenus exhaustifs » applaudit Francis Abraham, responsable du service formation.



Parmi les points forts de « Vous avez le droit » : ses possibilités d'évolution. Puisque les contenus de la formation tiennent sur les cartes de questions/réponses, il est facile d'actualiser ou d'enrichir le jeu en imprimant de nouvelles cartes.

Un jeu évolutif aux publics variés

Conditionné dans une boîte fabriquée par une imprimerie locale, édité en trois exemplaires à ce jour, le jeu « Vous avez le droit » repose par ailleurs sur un principe évolutif : de nouvelles cartes de questions/réponses peuvent être imprimées pour actualiser le jeu selon les évolutions réglementaires ou pour ajouter des thèmes comme que la législation spécifique à la pédopsychiatrie. Certifiée Qualiopi et intégrée dans le plan de formation du CH du Rouvray, cette nouvelle formation au droit du patient enregistrait un taux de satisfaction de 95% dès les premières sessions auprès des soignants, anciens comme nouveaux. Le jeu a également vocation à s'adresser à davantage de profils de joueurs : « Il peut intéresser tout professionnel de l'établissement qui côtoie les patients et peut être confronté à des questions réglementaires, notamment les personnels administratifs et techniques tels que les agents du bureau des entrées ou les administrateurs de garde » projette Isabelle Philipponnet, la directrice des ressources humaines et de la formation.

L'action en bref

Objectifs

- **Actualiser les connaissances** des soignants en matière de législation spécifique à la santé mentale.
- Favoriser le **respect des droits des usagers** en psychiatrie.
- Intégrer le droit du patient dans le **développement des pratiques** soignantes.
- **S'approprier la judiciarisation des soins** et l'expliquer au patient sans potentialiser l'angoisse ou l'hostilité.
- Participer à **l'amélioration de la QVCT** de l'établissement ainsi qu'à son attractivité.

Public

Infirmières, soignants, médecins et tout agent en relation avec les personnes hospitalisées.

Programme

Une session de jeu d'environ 1 heure suivie d'échanges avec l'animateur, pour 4 à 25 participants (5 plateaux de jeu disponibles dans une même boîte).



« Les savoirs sont mieux acquis car les stagiaires prennent du plaisir à apprendre. »



« La législation en psychiatrie requiert des connaissances théoriques solides pour assurer une prise en charge de qualité. »

Francis ABRAHAM
Responsable du service formation

Rachel RENSON
Cadre de santé, formatrice en droit du patient en psychiatrie

A hand holding a pen is positioned over a document. A semi-transparent brain scan image is overlaid on the document, showing a cross-section of a brain with various colored regions. The entire scene is tinted with a light blue color.

**Prix Amélioration de la qualité des soins
et prise en charge des patients**

Améliorer la prise
en soins des personnes
atteintes de la maladie
d'Alzheimer

CH DE VALENCIENNES

Portée par le pôle Gériatrie du Centre Hospitalier de Valenciennes, une formation « Alzheimer » est accessible à tous les personnels qui côtoient les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et des maladies apparentées, ainsi que leurs aidants. En trois jours, elle donne des clés pour mieux comprendre, s'adapter et prendre en charge ces publics atteints de troubles neurocognitifs en faisant évoluer les pratiques, les approches ou les regards des agents. Parmi les points forts de cette action : la diversité des intervenants et des moyens pédagogiques mobilisés.

« Angoisse », « démence », « inconnu », « oubli », « dépendance », « épreuve », « désorientation », « triste »... Autant de mots cités par les agents du CH de Valenciennes pour décrire ce que leur évoque la maladie d'Alzheimer lors des tours de table qui inaugurent la formation « Alzheimer ». Celle-ci est proposée par l'établissement à tous ses professionnels travaillant au contact des patients ou résidents porteurs de la maladie d'Alzheimer et des maladies apparentées, aussi bien les soignants que les agents administratifs, les assistantes sociales, les ASH, les hôteliers, les animatrices, etc. « *Ce n'est pas une formation de plus sur la maladie d'Alzheimer mais une formation conçue autrement, qui donne des ficelles pour mieux prendre en soins les patients et résidents* » résume Sylvie Dieval. Ancienne infirmière référente de l'unité de vie Alzheimer, elle assure désormais le rôle de « fil rouge » de cette formation mise en place par le pôle Gériatrie d'un établissement de plus de 2 000 lits, dont près de 500 en EHPAD et en foyers logements. « *Nous évoquons tout le parcours du patient, des premiers symptômes jusqu'au terme de sa vie, car Alzheimer est une maladie évolutive et mortelle* » rappelle la formatrice.

Une approche globale et transversale de la prise en charge

Apprendre à mieux reconnaître les symptômes de la maladie, à mieux communiquer avec les patients, à privilégier les approches non médicamenteuses, à limiter au maximum les contentions, à reconnaître la place de l'aidant comme partenaire pour la bonne prise en charge du patient... Autant d'objectifs visés par cette formation conçue et mise en œuvre par un groupe de travail interne composé de différents professionnels : médecin gériatre, cadre de santé, infirmiers, aides-soignants, ergothérapeute, psychomotricienne, psychologue... Fondé en 2008, ce groupe « Alzheimer » a notamment pour mission d'approfondir les connaissances sur la maladie et de réaliser des actions, ponctuelles ou inscrites dans le temps. C'est dans ce cadre qu'il a pensé la formation Alzheimer, une formation de trois jours faisant intervenir une grande variété d'intervenants, de supports et de moyens pédagogiques. « Elle a été construite progressivement grâce aux outils créés par le groupe



et ceux de notre Living-Lab consacré à la mobilité et l'autonomie des personnes âgées » détaille le docteur Sylvie Soyez, vice-chef de pôle Gériatrie, porteuse du projet. « Cette formation est innovante dans sa pédagogie, ajoute-t-elle. Du diaporama en passant par la simulation ou par le jeu, différentes techniques permettent à la fois de maintenir l'attention des agents et de leur montrer que tous les moyens sont bons pour accompagner au mieux le patient. »

i

Poupée empathique, chariot sensoriel ou médiation animale : les techniques de prise en charge non-médicamenteuses sont présentées par Cyprienne Machu, psychomotricienne. « Elles contribuent notamment à détourner l'attention en cas d'agressivité ou de montée d'angoisse » explique la spécialiste.

Se mettre dans la peau des résidents

Rappels théoriques sur la maladie d'Alzheimer par un médecin gériatre, ateliers sur les troubles de la déglutition avec une ergothérapeute, discussions autour de témoignages vidéo avec une psychologue, échanges sur les philosophies de soin avec une IDE, présentation de la filière gériatrique et des lieux ressources avec une assistante sociale... Pendant trois jours, les stagiaires sont formés par une douzaine de formateurs issus du groupe Alzheimer. Seule Sylvie Dieval, l'infirmière « fil rouge », est présente tout au long de la formation afin de favoriser une continuité et une fluidité dans le déroulement de la formation et les échanges. « *Le fait que des soignants forment d'autres soignants favorise l'échange de pratiques professionnelles et permet de mieux faire prendre conscience du quotidien de nos résidents* » estime Anne-Sophie Cardon, psychologue. « *On peut avoir tendance à être automatiques dans nos prises en charge, reconnaît Lucie Ryckebusch, infirmière en UHR (Unité d'Hébergement Renforcé). Cette formation m'aide au quotidien à remettre en perspective et à m'adapter aux besoins de chacun de mes résidents.* »

De nombreux ateliers de mise en situation rythment également la formation afin de se mettre dans la peau des patients pour mieux comprendre et ressentir leurs symptômes, notamment les troubles praxiques et gnosiques. Une psychomotricienne intervient par ailleurs pour promouvoir des techniques de prise en charge non-médicamenteuses telles que la médiation animale, le toucher-détente, l'utilisation d'une poupée empathique ou d'un chariot sensoriel. Enfin, un jeu de plateau aussi réalisé en interne, baptisé « Alzheimer game », contribue à évaluer les connaissances des participants. « *L'aide-soignante n'est pas simplement à rester dans son service à faire des soins de nursing, les approches évoluent, estime Nancy Brek, aide-soignante. Cette formation a changé mon point de vue et ma façon d'aborder certains troubles du comportement. C'est vraiment une autre approche du patient qui nous fait voir notre métier différemment.* »



i

Avec l'aide de son Living-Lab, l'établissement déploie des dispositifs technologiques pour favoriser le maintien des capacités cognitives, motrices et sensorielles des résidents : salle de réalité virtuelle, robots compagnons ou tovertafel, une table de jeu interactive.

Vers une diffusion territoriale

« *Nous avons des retours très positifs de tous les soignants, qu'ils soient du pôle Gériatrie ou non, ainsi que des non-soignants qui la conseillent à leurs collègues* » constate le Dr Soyez. Le succès de la formation est en effet indiscutable : 100% de personnes satisfaites ou très satisfaites sur son contenu et les moyens pédagogiques utilisés ainsi qu'un taux de réponse de 89% aux attentes des professionnels*. « *J'ai suivi cette formation car je suis amené à être proche des résidents dans le cadre d'ateliers de rénovation de meubles par exemple, témoigne Thomas Chauvin, manutentionnaire. Elle nous aide notamment à mieux comprendre la frustration que peuvent ressentir certains résidents et à avoir des petites choses en plus pour s'adapter : se mettre à leur hauteur, les orienter, faire des gestes pour accompagner la parole, etc.* »



Réalisé en interne à la manière d'un Trivial Pursuit, le jeu « Alzheimer game » est proposé au début et à la fin de la formation afin d'évaluer les connaissances des participants.

« Une autre finalité de la formation est de faire prendre conscience et de mettre en valeur les capacités de formation de tout soignant » souligne le Dr Soyoz. C'est par exemple le cas avec Delphine Martinache. Après avoir suivi la formation, cette infirmière membre de l'équipe mobile de psychogériatrie (EMPG) a demandé à intégrer le groupe Alzheimer pour devenir à son tour formatrice : « J'ai envie de partager au plus grand nombre les différents dispositifs et partenaires qui peuvent exister sur le territoire pour aider au mieux les aidants car ils sont trop souvent démunis et épuisés. » Autre formatrice en devenir : Cindy Desmarcheliere, aide-soignante. Ses motivations ? « Transmettre ce que j'ai appris aux collègues et aux nouveaux arrivants pour les aider à mieux prendre en charge les résidents, à se mettre à leur place et à être bienveillant. Car parfois on oublie que ça pourrait être nous... »

D'abord ouverte aux soignants du pôle Gériatrie puis à l'ensemble du personnel de l'établissement, la formation « Alzheimer » va également bénéficier aux acteurs de la prise en charge au domicile dans le cadre du déploiement du Centre de ressources territorial (CRT) pour personnes âgées porté par l'EHPAD Résidence Val d'Escaut du CH de Valenciennes. « Nous avons une formation mature et collaborative pour faire monter en compétences les agents de l'ensemble des services de l'hôpital mais aussi tous les professionnels du territoire intervenants auprès des personnes âgées » se réjouit le docteur Anne-Sophie Dreumont, cheffe du pôle Gériatrie.

* d'après un questionnaire réalisé en septembre 2023.

L'action en bref

Objectifs

- Permettre aux professionnels d'**améliorer la prise en soins** des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et des maladies apparentées, et ce, quel que soit leur lieu de prise en charge : structure d'hébergement, secteur d'hospitalisation, services non gériatriques.
- **Faciliter l'intégration de ces patients** dans les structures d'hébergement.
- **Limiter les risques** liés aux hospitalisations.

Public

Tout professionnel travaillant au contact des patients ou des résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou des maladies apparentées et de leurs aidants. 12 apprenants en moyenne par session, en privilégiant la diversité des profils et des services d'origine.

Programme

3 journées de 7 heures chacune avec une douzaine d'intervenants mêlant apports théoriques, exercices de reconnaissance de symptômes, simulateurs de vieillissement, ateliers de mises en situation, jeu de plateau, projections de vidéos...



« *Tous les moyens sont bons pour accompagner au mieux le patient.* »



« *Nous insistons notamment sur la place des aidants car la meilleure prise en charge est celle qui englobe la famille et les proches du patient.* »



« *Objective et optimiste, cette formation donne aux soignants des clés pour aller de l'avant.* »

Dr Sylvie SOYEZ
Vice-chef du pôle
Gériatrie

Anne-Sophie CARDON
Psychologue

Sylvie DIEVAL
Ex-référente de l'unité
de vie Alzheimer, infirmière
fil rouge de la formation

**Prix Métiers et compétences sociales
et médico-sociales**

Café clash :
jouer pour favoriser
la cohésion
des équipes éducatives



CDE DE LA MOSELLE

Jeu de société coopératif,
Café clash invite à « changer de posture
relationnelle » en se mettant en scène
dans des situations conflictuelles
à la fois réalistes et caricaturales.
Ce nouvel outil du Centre Départemental
de l'Enfance de la Moselle contribue
à identifier les freins et les leviers
à la coopération des équipes éducatives,
en réponse à des problématiques
de recrutement et de qualité de vie
au travail.

« Une petite pause-café entre collègues, ça fait du bien. Ces temps informels sont l'occasion de parler de tout et de rien mais aussi d'évoquer ensemble des situations de jeunes et de mieux se comprendre... Enfin, la plupart du temps, car parfois ça tourne au drame. » Voilà le scénario d'introduction de Café clash, un jeu déployé au Centre Départemental de l'Enfance (CDE) de la Moselle pour répondre à un enjeu rencontré par la plupart des établissements de protection de l'enfance : renforcer la cohésion d'équipe de professionnels confrontés à la souffrance et aux troubles du comportement des usagers, des enfants âgés de la naissance à 18 ans. *« Le turn-over de nos équipes éducatives s'élève à un peu plus de 20% et nous rencontrons des difficultés de recrutement qui nous amènent à intégrer des professionnels non diplômés en travail social »* détaille Caroline Paris, directrice de cet établissement d'accueil d'urgence qui compte plus de 400 agents. *« Cette situation génère une surcharge de travail conséquente pour les personnels d'encadrement et pour les collègues ainsi que des problématiques de risques psycho-sociaux. »* Dans le cadre d'une démarche QVT (qualité de vie au travail), la direction a donc soutenu la mise en place d'une formation innovante sous la forme d'un « temps d'échanges spécifique autour des pratiques professionnelles destiné à améliorer la cohésion d'équipe et les conditions de travail ».

À la recherche du consensus

Mis en œuvre par une équipe projet initiée en 2023, le jeu Café clash a été imaginé par Sandra Loddó Gueye, chargée de mission au CDE, et François Freund, prestataire local spécialisé dans la création de jeux de société pédagogiques. Plusieurs constats ont guidé leurs choix de conception : « *Le travail d'équipe est fondamental pour la qualité de l'accompagnement des enfants. Il repose sur la pluridisciplinarité et la complémentarité mais aussi sur les relations entre professionnels. L'idée de départ était donc d'inviter les éducateurs à travailler ensemble autour de situations de tension du quotidien afin de favoriser une recherche de consensus qui leur permettra ensuite d'être plus à l'aise et cohérent dans leur prise en charge* » raconte Sandra Loddó Gueye, convaincue que « *l'intelligence collective et la coopération peuvent se construire à travers des moments de jeu* ».



Identifiées sur le terrain lors de la conception du jeu, six sujets de désaccord sont retranscrits sous la forme de cartes : postures auprès des enfants, élaboration d'un cadre éducatif cohérent, organisation du travail...



Après plusieurs mois passés à réaliser un cahier des charges en partenariat avec quatre autres établissements de protection de l'enfance*, à mener des entretiens individuels avec les agents et à effectuer des tests auprès des équipes, de la direction et des pôles d'encadrement, la version définitive de Café clash a été lancée officiellement lors du salon Préventica à Strasbourg en juin 2024. « *Le jeu propose une expérience centrée sur le changement de posture relationnelle, souligne François Freund, spécialiste de ludopédagogie. Nous avons veillé à sécuriser la relation entre les professionnels qui l'expérimentent alors même qu'ils explorent des situations conflictuelles scénarisées de façon réaliste.* » Dans l'objectif de comprendre pourquoi des situations peuvent mal tourner et d'avoir des clés pour rétablir un contexte favorable à la coopération, Café clash propose en effet de se confronter à « *une situation de collaboration qui se dégrade rapidement* ». Le jeu se déroule en deux « actes », des temps forts ponctués de moments de préparation et de prise de recul.

* CDE du Morbihan, CDEF de la Gironde, SEISAAM (Services et Établissements publics d'Inclusion et d'Accompagnement Argonne Meuse), REMM (Réseau éducatif de Meurthe-et-Moselle).

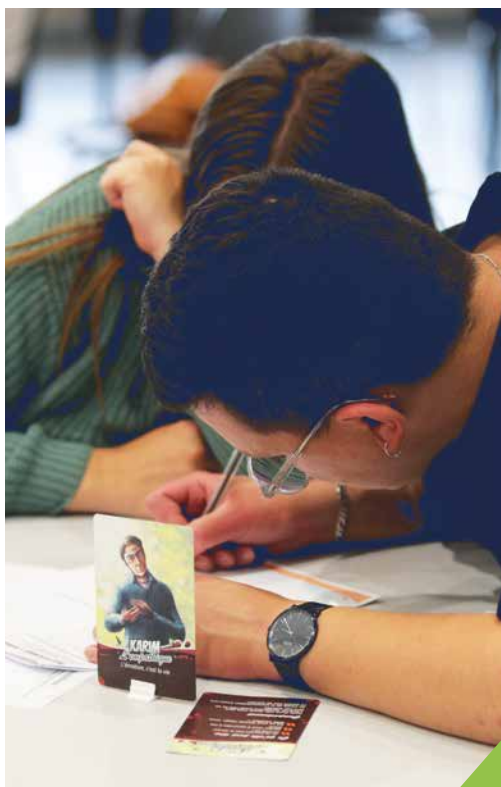
Vivre une situation conflictuelle pour apprendre à la débloquer

« *Jouons ensemble pour mieux collaborer, réfléchir à nos pratiques et valoriser la cohésion d'équipe* » : cette invitation figure désormais sur le programme de la journée d'intégration des nouveaux agents organisées deux fois par an au CDE de la Moselle. Ce 2 juillet

2024, une trentaine de professionnels (tous métiers confondus : éducateurs, maîtresses de maison, agents de nuit, lingères, agents administratifs...) recrutés depuis moins de six mois, se retrouvent répartis par groupe de six pour jouer à Café Clash. Face à un animateur et équipés d'un « guide du joueur » de quatre pages, ils sont d'abord invités à identifier les principaux sujets de désaccord face à une situation rencontrée avec un jeune. Exemple de situation posée ce jour-là : Francky, six ans, se réveille chaque nuit et n'accepte de se recoucher paisiblement qu'après avoir mangé quelque chose. En binôme, les joueurs préparent ensuite les avis et arguments d'un personnage qu'il ont choisi d'interpréter : Laura l'empathique, Amir l'érudit, Thierry le rigoureux... « *Les personnages proposés sont volontairement caricaturaux pour faciliter la prise de recul. Les joueurs sont encouragés à choisir celui qui est le plus éloigné possible de leur propre point de vue* » détaille François Freund.

Débute alors l'acte un, le clash : une mise en scène de trois minutes chronométrées au cours de laquelle les joueurs se mettent dans la peau de leur personnage dans l'objectif d'alimenter le désaccord. « *Francky pleure beaucoup depuis la séparation avec son père. On pourrait autoriser un deuxième dessert dans la soirée s'il a besoin de ça pour dormir* » préconise l'interprète de Laura l'empathique. « *Non c'est non, le respect des règles avant tout. Pas question de céder à ses caprices sinon il faudra en donner aussi à tous les autres !* » rétorque celle qui joue Thierry le rigoureux. « *C'est non, renchérit l'interprète d'Amir l'érudit. D'après les pédopsychiatres, c'est mauvais de manger avant de dormir.* » À l'issue des trois minutes, la situation est évaluée par les participants : ils relèvent les comportements et les phrases qui freinent ou bloquent la coopération et définissent collectivement les chances de coopération du groupe si la situation s'était prolongée, sur une échelle à six niveaux allant de « évidente » à « impossible » sur leur « coopmètre ».

Les joueurs répondent ensuite à trois questions : qu'est-ce que mon personnage apporte au groupe ? De quelle façon participe-t-il activement au blocage de la situation ? Que pourrait-il faire différemment pour obtenir un autre résultat ? Se joue alors l'acte deux où chacun se remet en scène mais cette fois avec pour objectif de faire évoluer la situation de façon plus consensuelle. Amir l'érudit cesse par exemple d'imposer ses idées tandis que Thierry le rigoureux est davantage à l'écoute et essaye de comprendre le point de vue de ses interlocuteurs. « *La manière de se dire les choses a été radicalement différente* » observe une joueuse à la fin des échanges. « *Nous n'avons pas haussé le ton ni coupé la*



Deux « actes » de trois minutes rythment Café clash : un premier où les joueurs interprètent des personnages caricaturaux pour mettre en scène un conflit puis un second où ils changent de posture afin de créer les conditions favorables à la coopération.



parole, chacun est resté calme, a fait des compromis et s'est recentré sur le sujet pour trouver une solution collective et cohérente qui pourra être expliquée simplement à Francky » témoigne une autre. En conclusion, chacun est invité à partager les enseignements tirés de cette expérience, en particulier ceux qui pourraient être mis en œuvre dans son quotidien professionnel.

Une expérience concrète et facilement duplicable

« C'est un jeu très instructif qui permet de réfléchir et de se mettre d'accord pour trouver des solutions à des problèmes qu'on rencontre sur le terrain. C'est important pour pouvoir faire avancer les jeunes et les accompagner au mieux » estime Manon Graff, éducatrice. « Des conflits peuvent arriver dans n'importe quel service et les enfants ressentent si quelque chose ne va pas au sein d'une équipe, ajoute Léa Desde, une de ses collègues. Avec Café clash on comprend mieux comment les autres pensent et on se remet en question sur nos actions de tous les jours. Le fait de jouer un rôle face à des collègues d'autres services permet aussi de se dire les choses plus facilement. » Animatrice de parties de Café clash, la directrice de l'établissement confirme les bénéfices du jeu : « C'est une expérience ludique, relationnelle et concrète, facilement duplicable dans la vie professionnelle. »

Inscrit dans le quotidien de l'établissement, Café clash représente aujourd'hui un nouvel outil en faveur de la QVT. Il peut être déployé en réunion d'équipe, dans le cadre d'une séance d'analyse des pratiques professionnelles, d'« espaces de discussion » recommandés par l'ANACT, d'une journée de rencontres avec des partenaires de la protection de l'enfance, etc. « Le jeu a vocation à rayonner auprès de tous les établissements de protection de l'enfance comme une mesure de prévention des risques psychosociaux » assure Caroline Paris.



À partir d'exemples de situations d'accompagnement des enfants et de leurs familles, Café clash favorise la co-construction de stratégies professionnelles et aide à prévenir les situations conflictuelles. Un guide de six pages permet à toute personne d'en être l'animateur.

L'action en bref

Objectifs

- **Renforcer la cohésion d'équipe** en faisant interagir les différents membres de l'équipe pluridisciplinaire.
- **Donner du sens au travail** en travaillant sur des exemples concrets de situations professionnelles complexes du quotidien.
- **Améliorer l'accompagnement** et limiter les tensions/conflits liés à des désaccords sur la pratique professionnelle.
- **Renforcer la fidélisation** en accompagnant les nouveaux agents dans l'intégration d'une équipe et la compréhension des enjeux métiers.
- Contribuer à l'apprentissage et au **renforcement des notions fondamentales** en protection de l'enfance.

Public

Équipes éducatives pluri professionnelles qui prennent soin d'enfants confiés par l'aide sociale à l'enfance, de la naissance jusqu'à 18 ans.

Programme

Une session de jeu d'environ 1h30 pour 4 à 10 participants (dont un animateur) par boîte, à organiser dans le cadre d'une réunion d'équipe, d'une séance d'analyse des pratiques professionnelles (APP) ou d'une journée d'intégration de nouveaux agents.



« Dans un contexte où nos agents sont confrontés à la souffrance humaine, nous mettons l'accent sur la qualité de vie au travail. »



« Ce temps de jeu aide à mieux comprendre l'autre et développe notre capacité à travailler ensemble autour de la prise en charge des enfants. »



« Café clash fait prendre conscience que nous sommes tous capables de faire évoluer une situation relationnelle. »

Caroline PARIS
Directrice d'établissement

Sandra LODDO GUEYE
Chargée de mission

François FREUND
Créateur de jeux de société pédagogiques, dirigeant de la société Format Ludique

Prix Management et organisation du travail

Formation
« M2S - Management
Santé et Simulation® »



CH MÉTROPOLÉ SAVOIE

Il a fait du management un axe stratégique de son projet d'établissement. Avec l'appui de Hopsim®, son centre de formation par simulation, le Centre hospitalier Métropole Savoie (CHMS) déploie « M2S - Management Santé et Simulation® » une formation qui conjugue éléments théoriques, ateliers pratiques et simulation pleine échelle. Des binômes opérationnels tels que des médecins/cadres développent ainsi leurs compétences relationnelles et apprennent à mettre en pratique des outils de management pour mieux travailler ensemble.

Faire des réunions de moins d'une heure, formuler des critiques constructives, fixer des deadlines réalistes, apprendre à dire « non », savoir déléguer : voilà quelques-uns des nombreux conseils adressés aux managers dans le livret de poche remis à chaque participant à la formation M2S. En réponse à des enjeux d'attractivité et de fidélisation des soignants, le CHMS a fait du « mieux travailler ensemble » une priorité. Cet établissement de plus de 4 900 agents s'est engagé sur quatre ans à former au management ses plus de 300 personnels en situation d'encadrement dans l'objectif de « favoriser l'émergence d'une culture managériale commune et partagée ». « *Piloter une équipe, gérer des conflits, décider ou arbitrer, ça ne s'improvise pas. Nous avons souhaité accompagner nos managers, qu'ils soient médicaux, soignants, administratifs ou techniques, dans l'acquisition et le développement de ces compétences* » explique Anne Gallet, directrice Pôles, Projets et Performance du CHMS. Inscrite dans le volet managérial du projet d'établissement 2023-2027, la formation M2S est aujourd'hui déployée en interne par Hopsim®, du centre de formation par simulation du CHMS.

Apprendre à des binômes de managers à mieux travailler ensemble

« La simulation est un outil pédagogique extrêmement puissant qui contribue à ancrer profondément les apprentissages » assure le Dr Thierry Secheresse. Ce médecin chef de service de Hopsim® a conçu la méthode pédagogique et scientifique de M2S comme toutes les autres formations du centre : en appui sur les sciences de l'éducation et la recherche sur la formation par simulation. « La simulation ne sert pas que le geste technique, rappelle-t-il. Elle permet aussi de développer des compétences humaines et relationnelles, les soft skills. » Élaborée en étroite collaboration avec la responsable pédagogique de M2S, la formation est « résolument pratique destinée à des binômes opérationnels, qui collaborent au quotidien, pour qu'ils apprennent à travailler encore mieux ensemble » : un médecin chef de pôle avec un cadre supérieur de santé, un médecin chef de service avec un cadre de santé, un directeur avec un cadre administratif ou technique, etc. Avec M2S, ces managers sont par exemple formés à féliciter ou à « recadrer » un agent, à animer des réunions, à résoudre un conflit, à identifier les causes d'un dysfonctionnement, à gagner du temps, etc.

Dispensée à des groupes de douze apprenants, les sessions de formation mêlent personnels soignants, administratifs et techniques dans l'objectif de « favoriser le partage d'expérience et l'appréhension des problématiques vécues par les services voisins tout en créant une culture commune d'établissement ». Pas moins de 16 outils de management et d'amélioration continue de la qualité leur sont détaillés au cours des trois jours de la formation selon un programme structuré en trois temps : une présentation théorique des outils, une appropriation de ces outils lors d'ateliers en groupes puis une mise en pratique dans le cadre de sessions de simulation pleine échelle : des situations de management concrètes où rien n'est laissé au hasard.



Organisées dans une salle équipée de micros et de caméras, les sessions de simulation sont retransmises en direct devant les participants à M2S. Chacun partage ensuite ses observations et son ressenti lors d'un débriefing collectif.



Des mises en situation sur mesure avec des partenaires simulés

Scénarios adaptés aux métiers et spécialités des binômes, tenues, décor et même badges personnalisés : tous les éléments de la session de simulation concourent à une immersion immédiate dans des situations permettant aux apprenants d'appliquer les outils de management travaillés. La présence d'un partenaire simulé renforce également cette immersion : « Nous recevons un scénario en amont et préparons la situation à simuler pour être le plus fidèle possible à la réalité et au quotidien des managers » témoigne Magalie Berbel, cadre de santé formée à endosser le rôle de manipulatrice radio, secrétaire médicale, technicienne de laboratoire ou cadre supérieure de santé. « En tant que partenaire simulé, il faut parfois être virulent, interrogatif, attentif ou revendicateur pour déstabiliser ou réguler les échanges » ajoute-t-elle. « C'est bluffant à

quel point on se laisse porter par les scénarios et la mise en scène » reconnaît William Edmido, responsable des Systèmes d'informations du CHMS, ravi d'avoir « *assimilé des outils pratiques et rapides à mettre en œuvre pour améliorer les relations avec les équipes* ».

16 outils pratico-pratiques et une approche issue de l'aéronautique

« *L'amélioration continue de la qualité est le fil rouge de cette formation* » souligne Christelle Secheresse, cadre supérieure de santé, responsable pédagogique de M2S. « *Nous avons créé une formation avec un socle commun et des outils pratico-pratiques pour tous nos managers dans l'objectif d'améliorer la satisfaction des usagers et la qualité de vie au travail.* » Qu'en pensent les binômes d'apprenants ? « *M2S nous donne des outils pour se prendre en main et être autonome dans notre rôle de manager* » estime Rachel Cottet, médecin chef du service d'hospitalisation de jour de médecine. « *Nous avons réorganisé notre façon de travailler pour avoir une pratique plus fluide et structurée. Au quotidien il y a moins de sujets qui flottent et chacune sait ce qu'elle doit faire et comment être*



efficace » complète sa cadre de santé, Jessica Rol. « *C'est la première fois que je faisais une formation avec mon chef de service* » commente pour sa part Laurence Mely, cadre de santé en néphrologie. « *J'utilise désormais des outils et des pratiques homogènes qui facilitent la transmission d'informations à l'ensemble de l'équipe soignante.* » « *Cette formation met en exergue l'absolue nécessité d'être en collaboration étroite et intelligente entre le cadre et le médecin. Cela peut sembler évident mais ce n'est pas toujours le cas dans la pratique* » souligne Jean-Baptiste Philit, son médecin chef de service.

Parmi les 16 outils auxquels sont formés les managers, certains sont le fruit d'un partenariat avec un intervenant externe : Patrick Vincent, commandant de bord à Air France. « *Il transpose au domaine de la santé des méthodes et pratiques managériales issues de la culture de la sécurité dans l'aéronautique* » résume le Dr Thierry Secheresse, à l'origine de cette collaboration. Le temps d'une journée, l'expert en management, qualité et gestion des risques dans l'aviation forme à trois outils spécifiques : le briefing contextuel pour anticiper les risques et les opportunités d'une situation, la méthode FORDEC pour la prise de décision dans le cadre d'une situation complexe et le débriefing minute, pour analyser une situation à chaud. Dans le cadre des sessions de simulation, il invite les apprenants à mettre ces outils en application en jouant notamment les rôles de membres d'équipage confrontés à des situations telles qu'un passager malade ou stressé. « *La simulation est un outil de mise en confiance et de garantie de mise en œuvre. Nous faisons d'abord une mise en pratique dans le contexte de l'aérien puis dans le secteur hospitalier, explique Patrick Vincent. Montrer un outil en dehors de son contexte favorise son ap-*



Au cours d'une session de simulation, les binômes d'apprenants vivent des situations de management : félicitation ou recadrage d'un agent, discussion autour des congés annuels ou d'une mauvaise ambiance au sein d'une équipe... Face à eux : un partenaire simulé, formé à interpréter un rôle et à provoquer des réactions.



appropriation, notamment au niveau de la concentration mais aussi de la démonstration de l'intérêt et de la pertinence de l'outil. »

À l'issue de M2S, chaque participant repart avec un livret de poche synthétisant chaque outil présenté et sa finalité. Deux d'entre eux se sont très vite déployés dans les services et le quotidien des équipes : le *stand-up meeting*, un temps de transmission d'informations et d'échanges libres de 5 à 15 minutes, et le tableau rubriqué, un outil de management visuel qui aide à structurer les informations à communiquer et à contrôler l'avancement des projets.

Des bénéfices à partager

Les techniques mises en œuvre et les résultats de M2S ont déjà fait l'objet d'articles dans la presse spécialisée et de communications scientifiques lors d'événements tels que le congrès de la Société Francophone de Simulation en Santé (SoFraSimS) ou la 3^e journée d'étude du Réseau de recherche QVT en santé. La formation est par ailleurs au cœur d'un travail de mémoire de stage réalisé par Arman Le Bellour. Cet étudiant en Master 2 de Psychologie-Prévention à l'Université Savoie Mont Blanc s'intéresse aux impacts de M2S sur les participants, notamment à l'augmentation du sentiment d'efficacité personnelle (SEP). Menées en collaboration avec le laboratoire interuniversitaire LIP/PC2S, ses recherches visent aussi à « *investiguer dans quelle mesure M2S mobilise les compétences psychosociales (CPS), des déterminants de la santé mentale qui partagent des éléments avec certaines compétences managériales.* »

La formation M2S® a bénéficié d'un fort bouche à oreille : les sessions affichent complet jusqu'en 2025. « *Cet engouement démontre qu'elle répond à un besoin réel des managers hospitaliers et nous constatons qu'ils mettent rapidement en place des actions au sein de leur service* » se réjouit Florent Chambaz, directeur général du CHMS qui a lui-même suivi M2S. « *À l'échelle de notre GHT, cette formation représente aussi un levier pour favoriser les coopérations car elle contribue à partager un langage commun et des manières de travailler ensemble.* » Le nom de la formation, son déroulé pédagogique ainsi que le livret de poche ont été déposés auprès de l'INPI afin de « *favoriser le déploiement de M2S dans les établissements de soins tout en garantissant la visibilité du CHMS en matière de qualité d'ingénierie et de capacité à innover en formation.* ». Premier bénéficiaire externe, le CHRU de Nancy a déjà sollicité les services d'Hopsim® pour former ses managers. Les concepteurs de M2S réfléchissent d'ailleurs à une « *formation de formateurs M2S* » pour diffuser ce programme.



Lors d'exercices pratiques réalisés en groupe, les apprenants participent à la construction d'outils de management pour mieux se les approprier. Exemple avec le tableau rubriqué, un élément clé du management visuel qui permet aux équipes de suivre l'avancement des projets et d'avoir une lecture rapide des indicateurs de suivi.

L'action en bref

Objectifs

- **Optimiser le management d'équipe** en milieu de santé par l'utilisation d'outils d'amélioration continue de la qualité.
- **Favoriser l'émergence d'une culture managériale** d'établissement autour de l'utilisation d'outils partagés.
- **Créer des liens** entre des secteurs qui ne se connaissent pas.
- **Redonner du temps** aux soignants en gagnant en efficacité et garantir la satisfaction des usagers.

Public

Personnels médicaux ou soignants, personnels issus des directions et des services administratifs et techniques, par groupe de 12 apprenants maximum.

Programme

3 journées avec des éléments théoriques, des ateliers pratiques puis des simulations pleine échelle de situations de management.
Un livret de poche de 30 pages est remis à chaque participant à l'issue de la formation. Il synthétise les 16 outils présentés ainsi que 7 « lois du manager ».



« Former et mixer des binômes médicaux-soignants contribue au partage d'une culture de management. »



« Au-delà des compétences relationnelles, M2S développe le bien-être au travail, le sentiment d'appartenance et une posture managériale partagée. »



« Il faut savoir se manager avant de vouloir manager. Cela nécessite de développer son intelligence relationnelle dans un environnement très codifié. »

Anne GALLET

Directrice Pôles, Projets et Performance

Dr Thierry SECHERESSE

Médecin chef de service Hopsim, docteur en Sciences de l'Éducation

Patrick VINCENT

Commandant de bord à Air France, formateur et intervenant expert sur la formation M2S

Présentation de l'objectif de la formation, de la durée, du contenu, des modalités de validation, des modalités de suivi des actions, des modalités de suivi des actions.

2



BILAN

Présentation de l'état d'avancement des validées lors des CREX précédents.

Prix DPC médical et paramédical

ANALYSE EI - 45'

Présentation de l'état d'avancement des validées lors des CREX précédents. Échanges avec les participants inscrits. Définition et validation des plans d'actions.

“Simulation et qualité” :
tout un programme de
formation



SUIVI DES ACTIONS

Présentation de l'état d'avancement des validées lors des CREX précédents.

5



CLOT

Rappel de la date
Rappel de l'EI et

CHU DE LA RÉUNION

Avec l'appui de son Centre de Simulation en Santé de l'Océan Indien (CSSOI), le CHU de La Réunion déploie un programme de trois formations consacrées à des outils destinés à améliorer la qualité et la sécurité des soins : le comité de retour d'expérience (CREX), le patient traceur et la revue de morbidité et de mortalité (RMM). Pour donner du sens à la démarche qualité et favoriser l'appropriation de ces outils par les soignants, le programme mobilise une méthodologie pédagogique innovante : la simulation en santé.

« Si un événement indésirable associé aux soins (EIAS) survient, qu'il soit grave ou pas, c'est parce qu'il a traversé tous les trous du gruyère. La politique, l'organisation, les conditions de travail, le fonctionnement de l'équipe, les procédures opérationnelles, les exécutants, les individus, le patient... Un EIAS provient toujours d'une succession de défaillances du système » lance la docteur Flore Pineau, médecin urgentiste au CHU de La Réunion. Devant elle : douze agents de différents services de l'établissement venus se former à la conduite d'un comité de retour d'expérience (CREX). « C'est un outil d'analyse a posteriori dont l'objectif est de repérer les causes profondes qui ont pu contribuer ou influencer sur la survenue des événements indésirables et de proposer des actions d'amélioration visant à éviter la survenue d'incidents identiques » détaille Frédéric Boisseau, co-animateur de la formation « Mettre en place le CREX dans un service de soins » et cadre supérieur de santé au sein de la direction de la Qualité et de la Gestion des Risques (QGDR). « Le CREX est une instance de décision et de pilotage très codifiée qui privilégie la recherche de la performance collective plutôt qu'individuelle » complète Flore Pineau.

Quand un événement indésirable est-il considéré comme grave ? Pourquoi culpabiliser les professionnels les plus directement impliqués est-il contre-productif ? Quelle méthode pour diminuer le risque de survenue d'EIAS et la gravité de leurs conséquences ? Autant de questions abordées lors cette formation d'une journée. Après une matinée théorique, les agents sont invités à participer à une simulation d'un CREX et à analyser un EIAS : une décompensation de bronchopneumopathies chroniques obstructives (BPCO) d'un patient dans une unité d'hospitalisation de courte durée (UHCD). À partir d'une série de faits – service en sous-effectif, manque de masques VNI (ventilation non invasive)... - ils devront déterminer les facteurs contributifs (causes immédiates) et les facteurs influents (causes profondes) mais aussi proposer des actions correctrices. « *Cet exercice permet de mieux comprendre les différents points clés du CREX : comment le mener, quelles sont les étapes importantes, quelle chronologie appliquer...* » souligne un des participants.



Un EIAS est un évènement inattendu au regard de l'état de santé et de la pathologie de la personne et dont les conséquences sont le décès, la mise en jeu du pronostic vital, la survenue probable d'un déficit fonctionnel permanent, y compris une anomalie ou une malformation congénitale.



CREX, RMM, patient traceur : trois outils au service de la qualité et la sécurité des soins

« Mettre en place le CREX dans un service de soins » fait partie d'un programme de formation innovant et pluriprofessionnel intitulé « simulation et qualité ». Créé par la direction QGDR et le Centre de Simulation en Santé de l'Océan Indien (CSSOI) du CHU, il a pour finalité d'« améliorer la qualité et la sécurité des soins à travers le développement des compétences professionnelles, une priorité inscrite dans notre projet d'établissement 2022-2026 » explique Lisa Payet, directrice Qualité Gestion des Risques Relations avec les Usagers. Le programme s'articule autour de trois formations de sept heures, chacune consacrée à un outil de la qualité : le CREX, le patient traceur et la revue de morbidité et de mortalité (RMM).

Comme le CREX, le patient traceur et la RMM sont des méthodes d'évaluation et d'analyse *a posteriori* qui visent l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Réunissant tous les professionnels qui ont participé à la prise en charge d'un même patient, la méthode du patient traceur a comme originalité d'associer

le patient à l'analyse de sa prise en charge en questionnant son ressenti et sa satisfaction au cours de son séjour. Complémentaire au CREX, la RMM se focalise sur un événement indésirable grave et concerne au moins l'équipe médicale dans son ensemble. Il est recommandé qu'elle soit ouverte aux personnels paramédicaux de l'équipe.

Qualité et simulation : l'accord parfait

Grâce à l'appui pédagogique du CSSOI, le programme de formation a pour originalité de mobiliser une méthode pédagogique innovante : la simulation. Les formations s'articulent en deux temps : une matinée qui pose les concepts et présente les outils utilisables sur le terrain puis une formation en simulation qui se rapproche de la réalité des professionnels l'après-midi. « *L'utilisation de la simulation en santé permet de mobiliser les outils et concepts exposés, d'appréhender la méthodologie et d'être en capacité de les mettre en œuvre dans le quotidien des services*, explique Frédéric Boisseau. *C'est une méthode recommandée par la Haute Autorité de Santé qui a développé des outils sur lesquels nous nous sommes appuyés pour développer les formations.* »

« Une action faite par nous, avec nous, pour nous »

« Simulation et qualité » est un programme conçu et dispensé en interne par le CHU de La Réunion : « *À l'origine nous faisons appel à des organismes extérieurs pour les formations qualité. Or, nous nous sommes aperçus que nous avions toutes les compétences en interne, aussi bien en termes de formateurs que de conception de formation. Avec le CSSOI nous avons donc réuni nos ressources et monté le programme* » retrace Flore Pineau. « *Ce sont des formations faites par nous, avec nous et pour nous. Axées sur les activités quotidiennes des agents, elles valorisent la fonction et le métier de chacun et contribuent à partager un même esprit au sein de l'établissement* » complète le Professeur Rémi Girerd, directeur médical du CSSOI et co-responsable du programme de formation.

Cette action contribue par ailleurs à renforcer les compétences des formateurs du CHU : l'expert de la QGDR étant formé à la simulation par le CSSOI ; et le praticien hospitalier expert de la simulation formé aux outils de la QGDR. « *L'intérêt de ce binôme c'est également la complémentarité : le cadre qualité apporte son regard expert et le médecin une approche centrée sur la pratique professionnelle médicale*, souligne Lisa Payet. *Avec ce programme, le CHU entend diffuser une culture positive de l'erreur et développe un travail pluridisciplinaire autour de la qualité et la gestion des risques.* »



Parmi les outils recommandés par la Haute Autorité de Santé dans son guide « Simulation en santé et gestion des risques » : la « SAED » (situation, antécédents, évaluation, demande), un outil mnémotechnique destiné à structurer la communication entre professionnels de santé afin de prévenir les EIAS.



Déployer une culture de la qualité et de la sécurité

Lancé au début de l'année 2024, le programme « Simulation et qualité » a déjà bénéficié à une soixantaine d'agents, lors de sessions de formations qui réunissent des agents d'un même service mais de catégories professionnelles différentes. « *Les premiers retours sont très positifs et le public a été capté par le concept de formation par simulation* » observe la docteur Flore Pineau. Dimitri Vienne, faisant fonction de cadre de santé en médecine interne, confirme : « *C'est une formation très intéressante qui m'a conforté dans mon quotidien. Éviter, prévenir et gérer les EIAS est au cœur de mon activité.* » Autre indicateur du bilan positif du programme de formation : le nombre de signalements d'EIAS au sein de l'établissement a augmenté.

« *Pour l'avenir nous souhaitons inscrire encore davantage ce programme de formation au sein de l'établissement et poursuivre son développement avec d'autres éléments non techniques tels que l'annonce d'un dommage associé aux soins ou d'une mauvaise nouvelle* » poursuit Rémi Girerd. Dans cette optique, le nombre de formateurs formés à la simulation et à la qualité est en augmentation. Enfin, le programme « Simulation et qualité » sera proposé à l'Agence Nationale du Développement Professionnel Continu en vue de sa validation DPC.

i

« Que vous ayez participé à la prise en charge ou pas, que le patient ait eu des séquelles ou pas, vous avez le devoir de déclarer les EIAS, rappelle la docteur Flore Pineau. Il faut reprendre le fonctionnement de la qualité à l'endroit et rentrer dans une démarche vertueuse. »

L'action en bref

Objectifs

- **Améliorer l'adhésion des soignants** à la démarche institutionnelle de la qualité et gestion des risques (QGDR) en créant un environnement d'apprentissage au plus proche de leur vie professionnelle avec des formateurs du même établissement.
- **Valoriser la communauté des formateurs** ayant la double casquette QGDR et formateur en simulation.
- **Renforcer les liens** entre le service QGDR et les agents du terrain.

Public

Soignants médicaux et paramédicaux, tous services confondus.

Programme

Trois actions de formations : le « patient traceur en simulation », le « CREX en simulation » et la « Revue de mortalité et de morbidité (RMM) en simulation ». Chaque action dure 7h (une journée) et s'articule en deux parties : la matinée est consacrée aux apports théoriques et l'après-midi à la mobilisation de ces savoirs et outils dans des cas concrets via la simulation.



« Notre approche consiste à travailler sur les facteurs organisationnels et humains pour développer une culture de sécurité. »



« Se rapprocher au plus près des réalités de terrain facilite l'adhésion des agents et donne du sens à la démarche qualité. »



« La sécurité ne consiste pas à supprimer les erreurs mais à les gérer de façon adaptée. »

Lisa PAYET

Directrice Qualité Gestion des Risques Relations avec les Usagers

Frédéric BOISSEAU

Cadre supérieur de santé au sein de la direction de la Qualité et de la Gestion des Risques (QGDR)

Dr Flore PINEAU

Médecin urgentiste et référente qualité du service des urgences

PAROLES DE LAURÉATS **PRIX 2024**



Grand Prix

« Pour notre service formation, l'obtention du Grand Prix est une reconnaissance de la qualité des formations qui y sont élaborées et dispensées au bénéfice des professionnels. C'est une belle façon de remercier l'ensemble des acteurs de la formation : les collègues gestionnaires, la DRH et bien sûr les intervenants pédagogiques. Ce prix montre aussi l'importance de la place accordée par l'établissement à la formation continue des soignants. »

Francis ABRAHAM

Responsable du service formation
du CH du Rouvray



Prix Amélioration de la qualité des soins et prise en charge des patients

« Ce prix représente une belle reconnaissance pour un travail collectif et pluridisciplinaire de plusieurs années. Il valorise aussi une démarche continue et collaborative d'amélioration des pratiques professionnelles pour adoucir le quotidien des patients atteints de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées, et pour inclure les aidants naturels dans nos prises en charge. Il va notamment nous permettre d'acquérir du matériel de formation et de stimulation cognitive et sensorielle. »

Dr Sylvie SOYEZ

Vice-chef de pôle Gériatrie
du CH de Valenciennes



Prix Métiers et compétences sociales et médico-sociales

« Dans un contexte de tension, de suractivité ou de gestion de la violence du public, Café clash a été pensé pour impulser des évolutions favorables et c'est une fierté de mener des projets d'envergure en faveur des conditions de travail des agents. C'est encore plus une fierté que ce projet soit reconnu par l'ANFH comme pouvant amener une plus-value pour les professionnels d'autres établissements relevant de la protection de l'enfance. »

Caroline PARIS

Directrice du CDE de la Moselle



Prix Management et organisation du travail

« Obtenir le prix dans la catégorie Management est un honneur et un plaisir. Pour la direction du CHMS, comme pour Hopsim, c'est une double reconnaissance. Ce prix salue l'engagement fort de l'établissement à accompagner tous ses professionnels en situation de management et sa capacité à proposer des outils innovants et co-construits répondant aux attentes et aux besoins des acteurs de terrain. »

Anne GALLET

Directrice Pôles, Projets et Performance
au CH Métropole Savoie



Prix DPC médical et paramédical

« Ce prix nous conforte dans notre démarche d'amélioration de la qualité des soins à travers le développement des compétences professionnelles, une priorité inscrite dans notre projet d'établissement. Notre volonté est de travailler ensemble sur une approche pluridisciplinaire pour développer une culture de sécurité au sein de notre collectif de professionnels. »

Lisa PAYET

Directrice Qualité Gestion des Risques
Relations avec les Usagers
du CHU de La Réunion

PRIX ANFH

POUR QUI, POURQUOI ?

Depuis 2008, le prix Anfh récompense chaque année des actions de formation mises en place par des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux publics. Sa vocation est de valoriser des initiatives novatrices, pertinentes, pragmatiques et transférables.

Un rendez-vous régulier

Chaque année, ce concours est l'occasion pour les participants de valoriser le travail de leurs équipes et de faire connaître leurs initiatives innovantes en matière de formation. Tous les établissements de la Fonction publique hospitalière, adhérents à l'Anfh et ayant conduit des actions exemplaires pour renforcer leurs politiques ressources humaines, formation et compétences, peuvent y participer.

Un rayonnement au sein de la Fonction publique hospitalière

Les prix sont remis lors de l'assemblée générale de l'Anfh. Elle se tient généralement au mois de juin.

Ce rendez-vous réunit plus de 250 professionnels, membres des instances paritaires régionales et nationales. Les initiatives primées sont valorisées dans La lettre de l'Anfh, sur le site www.anfh.fr et largement relayées auprès de la presse professionnelle.

6 bonnes raisons de participer

- 1 | Valoriser le travail de vos équipes.
- 2 | Faire connaître votre initiative, la diffuser auprès d'autres établissements.
- 3 | Mettre en avant le travail réalisé avec les organismes de formation pour créer des actions de formation sur mesure.
- 4 | Promouvoir votre établissement auprès des partenaires.
- 5 | Être distingué et reconnu au niveau national.
- 6 | Obtenir une récompense concrète pour aider votre service formation : les lauréats se partagent 12 000 € en achat de matériel pour le projet et l'équipe.

5 catégories

- Grand Prix Anfh.
- Prix DPC médical et paramédical.
- Prix Métiers et compétences sociales et médico-sociales.
- Prix Amélioration de la qualité des soins et prise en charge des patients.
- Prix Management et organisation du travail.

En savoir plus

Anfh Service communication

- Tél. : 01 44 75 68 69
- communication@anfh.fr
- anfh.fr/l-anfh/le-prix-anfh

Siège

265, rue de Charenton
75012 Paris
01 44 75 68 00

www.anfh.fr

✕ @ANFH_

📠 ANFH

📧 @anh_opca

📺 @ANFHfilm