

FICHE DETAILLEE

(3 pages maximum)

Etablissement :

Nom de l'établissement : EHPAD de COMINES
Service : Ressources humaines
Adresse : 72, rue de Quesnoy
Code postal : 59559
Ville : COMINES Cedex
Personne référente : Antonella MOREL
Fonction : Responsable des Ressources Humaines
Tél. : 03.20.14.28.10
E-mail : Antonella.morel@hopital-comines.fr

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

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

Personnel concerné :

PM

PNM

Ensemble du personnel



Titre

VIS MA VIE : « ON A ECHANGE NOS AGENTS »

Contexte et objectifs

L'EHPAD de Comines accueille 200 résidents en hébergement, 3 personnes en accueil de jour et prend en charge 90 usagers à domicile. Pour ce faire, il compte un peu plus de 200 professionnels pour 47 métiers différents.

Il a été constaté que la plupart des dysfonctionnements ou évènements indésirables provenaient d'une incompréhension mutuelle entre des professionnels issus de filières différentes mais œuvrant pourtant tous dans un même but : prendre soin des résidents en leur garantissant bien-être et dignité.

C'est pour que chacun prenne conscience des contraintes de l'autre et se recentre sur l'essentiel que le projet VIS MA VIE « on a échangé nos agents » a été mené dans l'EHPAD, en corrélation directe avec un des objectifs majeurs du projet social 2017-2021, à savoir : amélioration de la qualité de vie au travail.

Description du projet, actions réalisées et calendrier

Des professionnels de l'établissement ont accepté, durant une journée, d'exercer un métier d'une filière différente, encadré par un professionnel du « service d'accueil ». Les professionnels ont ainsi pu découvrir l'ensemble des tâches incombant à leur(s) collègue(s) durant une journée.

Dans un premier temps, en Mai 2017, nous avons expliqué le projet aux agents et lancé un appel au volontariat ; l'agent devait désigner le métier qu'il souhaitait découvrir. En plus de son accord, il était nécessaire d'obtenir également l'adhésion des agents des services « accueillants » (adhésion au projet & droit à l'image).

Une dizaine d'agents étaient volontaires ; pour des questions d'organisation, 6 d'entre eux ont été retenus pour l'expérience et la responsable des ressources humaines s'est également portée volontaire.

A partir de là, nous avons demandé aux agents des services s'ils étaient TOUS d'accord pour accueillir le « stagiaire vis ma vie » ; chaque équipe a joué le jeu. Ainsi, un agent du bio-nettoyage a découvert le poste d'agent d'hôtellerie, deux agents des soins ont été accueillis en cuisine, deux agents des soins ont été accueillis en buanderie et la responsable des ressources humaines a découvert le métier d'agent de bio-nettoyage.

Les échanges se sont déroulés du 15 au 29 juin 2017.

Afin que tous les agents de l'établissement puissent bénéficier de cette expérience et s'y projeter, ces journées d'échange de métier ont été filmées et sont actuellement en cours de montage pour réaliser un documentaire qui se veut drôle mais qui invite surtout à la compréhension et à l'échange.

Ce documentaire sera diffusé le 12 septembre prochain lors d'une journée bien-être organisée pour les professionnels de l'établissement. Entre une séance de sophrologie et un cours de Qi Qong, les professionnels pourront découvrir l'expérience de leurs collègues sur grand écran.

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

Ce projet a fait l'objet d'un groupe de travail pluri-disciplinaire (comité de pilotage, composé de la DRH, de l'assistante de direction, d'un agent RH et d'une aide-soignante).

Le projet a ensuite été présenté et validé par le COMITE DE DIRECTION le 5 avril 2017, par le CHSCT le 10 avril 2017 ; il a ensuite été présenté à chaque responsable de service, afin que chacun puisse adhérer au projet.

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

Pour déterminer le jour « d'accueil du stagiaire », une concertation avec chaque service « accueillant » a été nécessaire ; en effet, l'expérience, qui plus est, filmée, ne devait pas nuire à l'organisation du travail de l'équipe.

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

Les résultats immédiats : Nous avons pu constater que l'expérience d'échange avait été ressentie très positivement tant par le service ou l'agent accueillant que l'agent accueilli (malgré l'appréhension de la caméra).

Les équipes ont réservé un très bon accueil au « stagiaire vis ma vie », elles se sont montrées disponibles et pédagogiques. Les professionnels ont ressenti beaucoup de fierté à expliquer ou transmettre leur métier et les impératifs qui s'y rattachent. Les professionnels volontaires se sont quant à eux pleinement investis sur leur métier d'un jour.

Deux notions importantes sont ressorties de cette expérience :

Tout d'abord, une réelle prise de conscience du métier, des missions des collègues et des difficultés qu'ils peuvent rencontrer et que l'on ne soupçonne pas lorsque l'on n'a pas connaissance de leur fonctionnement.

Exemple : l'agent soignant, reçu en buanderie, s'est rendue compte du poids important des sacs de linge sale que sa collègue doit soulever au quotidien. Effectivement, lorsque le soignant remplit à plein le sac de linge, il ne pense pas nécessairement au collègue qui ensuite doit le transporter pour le vider et le trier.

Ensuite, les professionnels, accueillants comme accueillis, ont pris conscience de leur interactivité ; que l'ensemble des services et des professionnels forment tous un maillon d'une même chaîne, tous nécessaires au bon fonctionnement de la structure et à la bonne prise en charge des personnes âgées.

L'implication de la responsable des ressources humaines dans cette expérience a également été perçue très favorablement par l'ensemble des professionnels.

L'expérience a permis de fédérer les professionnels dans la découverte du métier « de l'autre » et a amené à des échanges et une prise de conscience des difficultés rencontrées au quotidien.

L'aspect humain n'est pas en reste car l'expérience n'a pas mis seulement en contact des professionnels mais des personnes qui ont apprécié de se « connaître » durant une journée. En effet, dans une structure comme l'EHPAD de Comines, les agents se croisent régulièrement sans pour autant véritablement se connaître. Ces échanges ont permis de créer du lien, propice à une meilleure collaboration professionnelle.

Les modalités d'évaluation prévues :

- Analyse des fiches d'évènements indésirables portant sur le fonctionnement des services (dernier trimestre 2017)
- Nombre de volontaires pour l'expérience vis ma vie 2018 (souhait des agents de voir renouveler l'expérience)

Date et signature du Chef d'établissement

Comines, le 20 juillet 2017

Le Directeur,

Franck MASURELLE



FICHE SYNTHETIQUE

(publiée sur internet)

Etablissement :

Nom de l'établissement : EHPAD de COMINES

Service : Ressources Humaines

Adresse : 72, rue de Quesnoy

Code postal : 59559

Ville : COMINES Cedex

Domaine(s)

Ressources humaines : coopération entre professionnels, communication interne, qualité de vie au travail

Titre

VIS MA VIE : « ON A ECHANGE NOS AGENTS »

Résumé (maximum 10 lignes) :

Dans un établissement médico-social au sein duquel se côtoient un peu plus de 200 professionnels pour 47 métiers différents, il n'est pas rare de constater une incompréhension mutuelle entre professionnels issus de filières différentes mais œuvrant pourtant tous dans un même but : prendre soin des résidents en leur garantissant bien-être et dignité. Cette incompréhension peut également être source de dysfonctionnements.

L'EHPAD de Comines a souhaité mener le projet VIS MA VIE afin que chacun prenne conscience des contraintes de l'autre et se recentre sur l'essentiel. Des professionnels de l'établissement ont accepté, durant une journée, d'exercer un métier d'une filière différente et de découvrir l'ensemble des tâches et des impératifs incombant à leur(s) collègue(s). Ces expériences ont été filmées afin de réaliser un documentaire et le diffuser plus largement à l'ensemble des professionnels de notre structure.

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





Pour leur souhait de participation
au film *VIS MA VIE*,
les NOMINES sont :

Laurence BULCKAEN

Laurence LOOSE

Magalie LYOEN

Béatrice DANSETTE

Angélique LEDENT

Tristan HOUSET

FELICITATIONS ! Vous serez
prochainement conviés à une
réunion d'information pour les
modalités pratiques du film.



WANTED

★ PROJET DE FILM « VIS MA VIE » ★

Nous recherchons des volontaires pour l'expérience filmée d'un « vis ma vie » au sein d'un autre service !

Si vous faites partie des services suivants :



Equipe hôtelière



Buanderie



Service de soins



Cuisine



Bio nettoyage

et que vous souhaitez participer à ce film qui sera diffusé en septembre prochain, merci de prendre contact avec Mme MOREL (poste 2810) ou Virginie (poste 2800) avant le 22 mai prochain.

Mme MOREL et Virginie se tiennent également à votre disposition pour répondre aux questions sur ce projet de film ; n'hésitez pas à les contacter.

Merci par avance de votre implication dans cette nouvelle aventure !

