

## PRIX DE L'INNOVATION RH : Dossier de candidature 2017

### FICHE DETAILLEE

(3 pages maximum)

#### **Etablissement :**

Nom de l'établissement : Centres Hospitaliers de Saint-Lô et de Coutances

Service : RH

Adresse : 715, rue Dunant

Code postal : 50000

Ville : SAINT-LÔ (50)

Personne référente : Thierry LUGBULL

Fonction : Directeur général

Tél. : 06.80.27.14.77

E-mail : communication@ch-stlo.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

#### X **GPEC**

- Management

#### X **Organisation du travail**

- Politique sociale
- Qualité de vie au travail
- Autre (préciser) .....

#### **Personnel concerné :**

PM

PNM

**x Ensemble du personnel**

## Titre

JEUNES VOLONTAIRES DU MEMORIAL (JVM)

## Contexte et objectifs

Dans leur projet d'établissement partagé, intitulé « nous innovons pour votre bien-être », les Centres Hospitaliers de Saint-Lô et Coutances posent comme objectif de développer la qualité de l'accueil des usagers afin qu'ils gardent le meilleur souvenir possible de leur passage à l'hôpital. L'idée, portée par le chef d'établissement, est de solliciter des jeunes pour s'investir, au cours de l'année scolaire, pour accueillir les patients, dès le parking, en leur proposant une assistance et d'autres services à l'intérieur de l'hôpital. C'est également l'occasion de faire acte de citoyenneté, favoriser l'image de l'établissement et sensibiliser les jeunes aux métiers de l'hôpital, en leur offrant une expérience hospitalière originale. C'est aussi une opportunité de développer les liens intergénérationnels.

Vidéo de présentation des établissements : <https://www.youtube.com/watch?v=ybr7UrxjYas&feature=youtu.be>

## Description du projet, actions réalisées et calendrier

Le projet a démarré au printemps 2016 à l'occasion du 60<sup>ème</sup> anniversaire de l'hôpital.

Les JVM sont des lycéens qui consacrent, de manière bénévole et volontaire, deux heures de leur temps libre par semaine pour venir en appui aux professionnels de santé. Inspiré du modèle américain, l'idée est de développer la notion de citoyenneté auprès des jeunes tout en favorisant la qualité de l'accueil hôtelier. Sur le plan RH, l'objet est de sensibiliser les jeunes aux métiers de l'hôpital dans une perspective de préparer les recrutements à long terme.

Les jeunes sont identifiés par un dossard bleu avec les logos de l'hôpital et du lycée. Au sein de l'hôpital, tous les services sont concernés par les JVM. Les soignants peuvent les solliciter les JVM pour accompagner le parcours des patients et des résidents : porter les bagages, orienter les patients et familles, accompagner un patient à la boutique/caféteria, emmener un patient se balader dans le parc, remonter des fauteuils roulants etc.) Un numéro téléphonique dédié : le 3000.

Ils apportent également, de manière spontanée, des aides variées : utiliser le matériel numérique mis à disposition du patient dans les chambres (généralisation du Terminal Santé Patient dans tous les services), aider les patients dans leur démarche lors de leur passage à l'hôpital à l'entrée et à la sortie, tenir compagnie aux résidents de l'EHPAD et les aider à utiliser Skype, participer à l'animation (jeux, musique, lecture, promenade dans le parc). Ils interviennent également au Salon de sortie (espace de bien-être pour les patients, dans lesquels ils peuvent descendre à l'issue de leur hospitalisation en attendant leurs proches, taxis ou ambulances de manière agréable, tout en permettant de libérer les lits de manière plus fluide). Ils jouent du piano dans le hall de l'Hôpital (voire chantent !). Ils peuvent même conduire sur demande les usagers depuis le parking jusqu'à l'entrée de l'hôpital à l'aide d'une voiturette mise à disposition

Principe : en aucun cas les JVM ne se substituent aux professionnels de l'hôpital. Ils interviennent en plus, pas à la place.

L'un des bénéfices pour les JVM est la découverte des métiers de l'hôpital. Une brochure présentant succinctement les 80 métiers de l'hôpital leur est remise et ils ont la possibilité de rencontrer d'avoir des entretiens avec les professionnels pour leur expliquer le contenu de leur métier. Cela permet ainsi d'offrir une image différente de l'hôpital et de révéler des vocations, tout en permettant aux professionnels de valoriser leur métier. Enfin, les jeunes se voient délivrer un diplôme pour leur action au sein de l'hôpital, diplôme qui est ensuite annexé à leur dossier scolaire.

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

En premier lieu, ce projet a fait l'objet d'une étude d'opportunité et de faisabilité avec EHESP Conseil (des élèves directeurs d'hôpital et directeurs des soins). Ils ont réalisé une étude juridique, un benchmark et ont mené des entretiens avec des acteurs au sein de l'établissement et à l'extérieur :

- Représentants des usagers et représentants du personnel
- Cadres, médecins, aides-soignants et infirmiers
- Lycées
- Mission Locale
- SDIS (Service Départemental d'Incendie et de Secours) de la Manche
- Associations : Croix-Rouge, etc.

Un partenariat a été mis en place entre le Lycée Le Verrier de Saint-Lô et l'hôpital Mémorial de Saint-Lô, officialisé dans la presse, à l'occasion du 60<sup>ème</sup> anniversaire de l'hôpital. Enfin un partenariat a été établi avec la société Yamaha qui a mis à la disposition de l'hôpital une voiturette de golf permettant aux jeunes (qui n'ont pas le permis) de remonter les usagers des parkings à l'entrée de l'établissement.

Projet présenté en CHSCT, commission des soins, conseil de surveillance et réunion d'encadrement général. Il fait également l'objet de communications régulières sur l'intranet de l'établissement.

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

Une vingtaine de jeunes inscrits au démarrage de la démarche, 120 prévus à la rentrée de septembre 2017 suite à ces premiers retours d'expérience.

Un nombre croissant d'appels des soignants au 3000 (le numéro des JVM), preuve que les JVM font maintenant partie du "paysage" de l'hôpital. Une présence accrue des JVM qui, depuis mars 2017 et l'élargissement de la convention hors temps scolaire, peuvent être présents le week-end et pendant les vacances scolaires afin de garantir une constance dans le service rendu aux usagers.

Une initiative civique unique en France. La vie des patients se trouve facilitée lors de leur passage à l'hôpital, un accueil très personnalisé leur étant proposé grâce aux JVM. Les soignants mesurent la qualité du service rendu ; même si le dispositif est encore méconnu d'une partie des professionnels. Il contribue au renforcement de l'attractivité de l'hôpital auprès de la population : vers un hôpital modèle, moderne et innovant.

## Date et signature du Chef d'établissement

Pour **Thierry LUGBULL**, directeur  
Le DRH, **Rémi DELEKTA**



## PRIX DE L'INNOVATION RH : Dossier de candidature 2017

### **FICHE SYNTHETIQUE**

*(publiée sur internet)*

#### **Etablissement :**

Nom de l'établissement : CENTRE HOSPITALIER MEMORIAL FRANCE ETATS UNIS DE SAINT LO

Service : RH

Adresse : 715 RUE DUNANT

Code postal : 50009

Ville : SAINT-LO Cedex

#### **Domaine(s)**

Organisation du travail et GPEC

#### **Titre**

Jeunes Volontaires du Mémorial (JVM)

#### **Résumé (maximum 10 lignes) :**

Des lycéens volontaires qui viennent à l'hôpital Mémorial de Saint-Lô pour accueillir et orienter les patients – on les appelle les JVM (Jeunes Volontaires du Mémorial). Un projet pour développer la qualité de l'accueil hôtelier, favoriser l'image de l'établissement et préparer le recrutement à long terme en sensibilisant les jeunes aux métiers hospitaliers, dans une logique citoyenne.

Un partenariat entre le Lycée Le Verrier de Saint-Lô et l'hôpital Mémorial permet à des lycéens volontaires de participer à la vie du centre hospitalier. Ces JVM accompagnent les patients et résidents lors de leur arrivée ou départ de l'établissement. Les aides qu'ils peuvent apporter sont variées : orientation des patients, transport de bagages, accompagnement sur l'utilisation du matériel numérique à disposition dans les chambres, animation, accompagnement à l'usage de Skype pour les résidents d'EHPAD etc. Les soignants peuvent les solliciter par un numéro de téléphone interne dédié.

Sur le versant RH : l'établissement investit sur le recrutement à long terme en permettant aux lycéens de découvrir les 80 métiers de l'hôpital et avoir des entretiens avec les professionnels pour les aider dans leur choix d'orientation.). Ils reçoivent un diplôme annexé à leur dossier scolaire.

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