

PRIX DE L'INNOVATION RH : Dossier de candidature 2017

FICHE DETAILLEE

(3 pages maximum)

Etablissement :

Nom de l'établissement :	CHU de Reims
Service :	Pôle Ressources Humaines, Organisation des Soins, Formation, Relations Sociales (RHOSFRS)
Adresse :	45 rue Cognacq Jay
Code Postal :	51092
Ville :	REIMS
Personne référente :	Nicolas SALVI
Fonction :	Directeur du Pôle Ressources Humaines
Tél :	03 26 78 79 82
Email :	nsalvi@chu-reims.fr

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

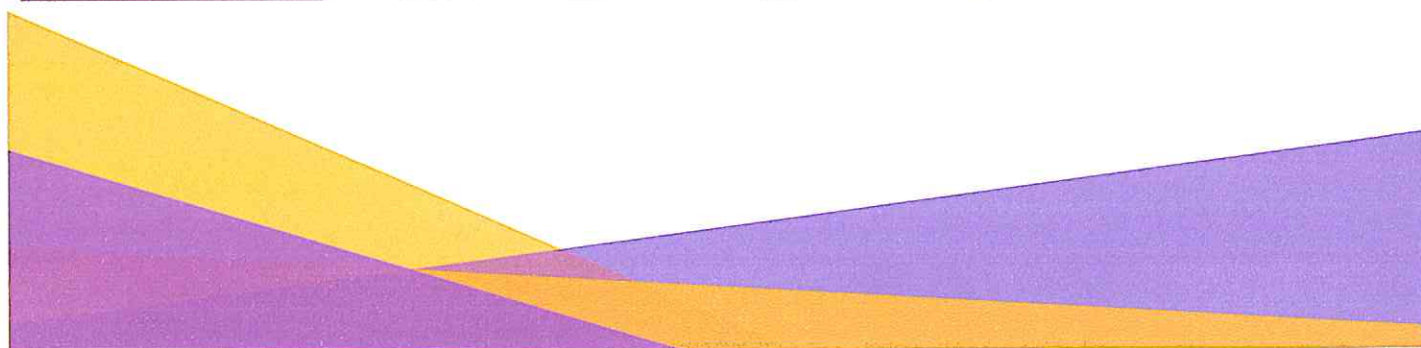
- Communication interne
- Conditions de travail et santé au travail
- Coopérations entre établissements
- Coopération entre professionnels
- Dialogue social
- Formation et développement des compétences
- Gestion RH / Contrôle de gestion
- GPEC
- Management
- Organisation du travail
- Politique sociale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

Personnel concerné :

PM

PNM

Ensemble du personnel



Contexte et objectifs

L'Institut Régional de Formation (IRF) du CHU de Reims propose des séances d'enseignement par la mise en situation, pour permettre aux professionnels de santé de profiter d'un entraînement à des processus ou techniques spécifiques. La simulation en santé est pratiquée au sein du centre de simulation de l'IRF, une structure d'enseignement par la pratique permettant aux étudiants de développer leurs compétences dans des situations reproduites issues de la réalité, en simulation ou en jeu de rôle et d'obtenir un retour sur leur prestation.

Par ailleurs, le projet managérial 2016-2020 du CHU piloté par le pôle RHOSFRS¹ prévoit de renforcer les compétences de l'encadrement, notamment sur l'accompagnement de la mobilité, la logique de détermination d'objectifs et d'évaluation des résultats et le développement des compétences. Dans sa politique managériale, la Direction des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (DSIRMT) définit par ailleurs l'évaluation des soignants comme un axe majeur du management.

Depuis 2016, le Directeur du Pôle RHOSFRS, en collaboration avec les Directeurs des Soins, ont décidé d'ouvrir l'apprentissage par simulation au champ managérial, dans le but d'améliorer l'exercice des cadres apprenants et de développer les compétences des cadres de santé, en proposant un outil pédagogique actuel, innovant et efficace au sein de l'Institut de Formation des Cadres de Santé (IFCS).

Les objectifs visés par la simulation managériale sont les suivants :

- Renforcer les compétences des cadres du CHU dans des segments d'activité où le savoir-être est important (Conduite d'entretiens complexes, animation d'une réunion d'équipe avec annonce d'un projet restructurant).
- Développer un savoir-faire méthodologique afin d'objectiver les faits, de proposer des objectifs d'amélioration pour les agents, de faire adhérer un collectif de travail à un projet restructurant.
- Proposer un partenariat entre l'institut de formation des cadres de santé et les services de soins, afin de mieux accompagner ce changement professionnel.

Description du projet, actions réalisées et calendrier

Dans un premier temps, la simulation managériale s'est adressée aux étudiants cadres de l'IFCS en leur permettant de se confronter à des situations simulées de conduite d'entretien ou de réunion, à visée pédagogique et d'analyse de leurs pratiques. Ce dispositif est mis en place au sein de l'IFCS depuis 2016 en partenariat avec la direction des soins

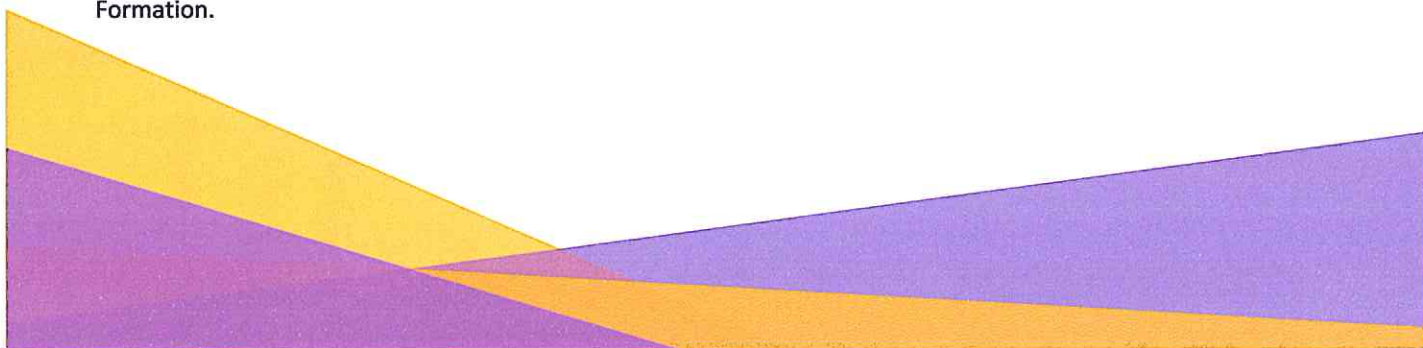
Il a donc été réalisé en 2016 et 2017 quatre journées pédagogiques pour les étudiants cadres de santé, afin de renforcer leur posture managériale, dans des situations identifiées comme potentiellement complexes pour des cadres.

La méthode est basée sur l'apprentissage expérientiel et la pratique réflexive. Cette approche permet une gestion et une analyse des comportements par la mise en situation professionnelle et la communication du cadre dans un environnement d'entretien complexe. Ces séquences induisent du savoir-faire et une capacité d'adaptation qui peut se développer en formation.

Deux scénarii ont été proposés et validés en 2016 pour l'exercice par le groupe de travail chargé du projet. Ils concernent les situations emblématiques suivantes :

- L'entretien annuel d'évaluation

¹ Le pôle Ressources Humaines, Organisation des Soins, Formation et Relations Sociales regroupe la Direction des Ressources Humaines, la Direction des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques et l'Institut Régional de Formation.



- L'entretien individuel de régulation

Au vu des résultats concluants traduits par les retours obtenus, la séquence pédagogique a été répétée en avril 2017, enrichie d'un nouveau scénario :

- la conduite de réunion.

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

La simulation met en présence plusieurs acteurs :

- Le public cible (l'étudiant cadre ou le cadre) ;
- Un formateur expert en simulation (référént simulation au sein de l'IRF), qui assure la supervision des séances ;
- Deux cadres supérieurs de santé responsables de pôles, qui assurent la modération de la séance ;
- Des cadres de santé formateurs et des cadres de santé en charge d'unités de soins, qui jouent le rôle d'acteurs dans les scénarii écrits.

Les séquences de formation durent environ deux heures pour un scénario. Elles se répartissent en trois temps.

- **Briefing** : explication des consignes, prise de connaissance du scénario, distribution des rôles.
- **Pratique simulée** : mise en situation du scénario, où l'étudiant cadre ou le cadre, filmé, doit se projeter dans son rôle d'encadrant et s'adapter à la singularité de la situation.
- **Débriefing** : retour sur la pratique simulée, structuré en trois phases :
 - o Phase descriptive : rappel du climat, identification des points forts, identification des points à travailler.
 - o Phase d'analyse : Revue des actions, décisions et conséquences, exemples d'interactions, traduction dans la réalité.
 - o Phase d'application ou de synthèse : rappel des objectifs du scénario, transposition dans une situation similaire, feedback d'ensemble avec document de fin de séance.

En salle de débriefing, les apprenants (autres étudiants cadres) participent à la séquence avec un guide pour structurer leur observation critique et développer la réflexivité.

En 2017, ce dispositif s'élargit aux cadres de santé en exercice à partir d'un programme DPC mis au catalogue d'offre de formation. La première session de formation se tiendra en janvier 2018 pour ce nouveau public tout en poursuivant pour la troisième année, ce travail avec les étudiants cadre de santé.

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

La simulation managériale a été proposée en 2016 et en 2017 aux étudiants cadres de santé de l'IRF. A la fin de chaque séance, une évaluation à chaud est d'abord demandée, puis une enquête de satisfaction est distribuée.

Les résultats de ces deux temps d'évaluation ont permis de se rendre compte que le dispositif répondait à un réel besoin des étudiants cadre de santé. Ils ont également mis en évidence une demande forte de poursuivre ces séquences d'enseignements.

Les retours obtenus en 2017 permettent d'inscrire cette formation au programme DPC de l'établissement, pour les cadres de santé, cadres de santé apprenants, cadres administratifs, logistiques et techniques et, à moyen terme, d'envisager de l'étendre à l'échelle des cadres du Groupement Hospitalier de Territoire de Champagne.

Date et signature du Chef d'établissement

Pour la Directrice Générale
et par Délégation,
Le Directeur des Ressources Humaines

28/07/17
Nicolas SALVI

FICHE SYNTHETIQUE

(publiée sur internet)

Etablissement :

Nom de l'établissement :	CHU de Reims
Service :	Pôle Ressources Humaines, Organisation des Soins, Formation, Relations Sociales (RHOSFRS)
Adresse :	45 rue Cognacq Jay
Code Postal :	51092
Ville :	REIMS

Domaine(s)

Formation et développement des compétences en management.

Titre

La Simulation Managériale

Résumé (maximum 10 lignes) :

Depuis 2016, le CHU de Reims a ouvert aux étudiants cadres de santé de son Institut Régional de Formation des sessions de formation par la simulation managériale, un dispositif en cohérence avec son projet managérial. Cette approche permet une gestion et une analyse des comportements par la mise en situation professionnelle. Des situations d'entretien de régulation, d'entretien annuel d'évaluation et de conduite de réunion impliquant l'annonce d'un projet restructurant ont été scénarisés pour être expérimentées par un étudiant cadre face à des acteurs professionnels de santé. Les séances sont encadrées par un formateur expert en simulation ainsi que par des cadres de pôle ; après un briefing des participants, elles sont filmées pour permettre un retour sur expérience (débriefing) pédagogique et constructif.

Initialement proposée aux étudiants cadres de santé, la simulation managériale est désormais inscrite au catalogue de formation du CHU de Reims pour une première séquence à l'attention des cadres de santé en exercice en janvier 2018. Cette modalité pédagogique pourra être proposée à l'ensemble des cadres du CHU de Reims et à ceux des établissements du Groupement Hospitalier de Territoire.

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

