

## PRIX DE L'INNOVATION RH : Dossier de candidature 2016

### FICHE DETAILLEE

(3 pages maximum)

#### Etablissement :

Nom de l'établissement : Centre Hospitalier de Saintonge  
Service : EHPAD/USLD Aquitania  
Adresse : 11 boulevard Ambroise Paré  
Code postal : 17100  
Ville : SAINTES  
Personne référente : Annaïg ORVEN  
Fonction : Directrice EHPAD/USLD Aquitania  
Tél. : 05.46.95.15.35  
E-mail : ehpad-usld@ch-saintonge.fr

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

- Attractivité
- 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
- Autre (préciser) : Prévention des risques psychosociaux

#### Personnel concerné :

PM

PNM

Ensemble du personnel



## Titre

Améliorer la qualité de vie au travail par la création d'un atelier « gestion du stress ».

## Contexte et objectifs

L'EHPAD et l'USLD « Aquitania » accueillent 154 résidents répartis sur 8 unités dont deux unités protégées pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou apparentée.

Régulièrement les agents sont confrontés à des situations d'agressivité verbale ou physique de la part de certains résidents présentant des troubles cognitifs. Les exigences de plus en plus nombreuses de la part de certaines familles peuvent être également génératrices de stress.

Partant de ce constat et du bilan des fiches d'évènements indésirables existant sur la structure, la Direction a souhaité ouvrir un atelier de relaxation/gestion du stress afin d'améliorer la qualité de vie au travail et de participer à la réduction des risques psychosociaux.

L'objectif ultime étant que « le bien être apporté aux agents puisse impacter sur celui des résidents ».

## Description du projet, actions réalisées et calendrier

Description et fonctionnement du projet : La direction a tout d'abord présenté le projet au CLACT 2015 afin d'obtenir une aide au financement de l'intervenant. Ce projet ayant été retenu par l'ARS et des fonds ayant été reçus, la Direction a passé une convention de prestation avec une sophrologue diplômée afin qu'elle apprenne aux agents différentes techniques. En effet, la prestation consiste à initier le personnel aux techniques de relaxation pour évacuer les tensions, mieux gérer le stress et se ressourcer. Chaque séance se déroule en quatre temps successifs :

- Echange rapide sur les attentes des participants
- Pratique d'un exercice de relaxation dynamique : mouvements doux associés à la respiration
- Pratique d'un exercice de relaxation statique : assis ou allongé, après un relâchement mental des muscles du corps, imaginer une situation relaxante
- Expressions des ressentis : les participants volontaires expriment oralement leurs ressentis

Calendrier : Sur 2015, les séances ont été programmées à raison d'une heure tous les 15 jours pour un groupe d'agents volontaires. Les résultats du questionnaire de satisfaction établi en fin d'année ayant montré un réel engouement pour cet atelier, il a pu être renouvelé en 2016 et élargi à d'autres participants.

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

- Dans un premier temps, un courrier d'information a été envoyé aux personnels pour connaître leur positionnement et leur souhait de participation.
- Les membres du CHSCT ont également été associés à cette démarche.
- L'information a également été fournie lors d'une réunion de service avec les agents et aux membres du conseil de la vie sociale.
- Une fois l'atelier réalisé celui-ci a été mentionné dans la revue interne « hosto info » du centre hospitalier de Saintonge.
- Les résultats du questionnaire de satisfaction ont été envoyés à l'ensemble des participants, affichés et diffusés dans l'intranet de l'établissement.

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

A la fin de l'année 2015 un questionnaire de satisfaction a été envoyé à chacun des participants. Les résultats de celui-ci ont permis de faire évoluer le groupe qui a pu être reconduit en 2016 et élargi aux agents travaillant dans les unités protégées avec les résidents atteints de la maladie d'Alzheimer et pour qui savoir évacuer les tensions et mieux gérer le stress est une nécessité (cf résultats du questionnaire en annexe).



## PRIX DE L'INNOVATION RH : Dossier de candidature 2016

### FICHE SYNTHETIQUE

*(publiée sur internet)*

#### **Etablissement :**

Nom de l'établissement : Centre Hospitalier de Saintonge

Service : EHPAD/USLD Aquitania

Adresse : 11 boulevard Ambroise Paré

Code postal : 17100

Ville : SAINTES

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

Conditions de travail et santé au travail  
Prévention des risques psychosociaux

#### **Titre**

Améliorer la qualité de vie au travail par la création d'un atelier « gestion du stress ».

#### **Résumé (maximum 10 lignes) :**

Les agents de l'EHPAD/USLD Aquitania sont régulièrement confrontés dans leur activité quotidienne à des situations d'agressivité et de stress de la part des résidents, des familles ou d'autres intervenants.

Afin d'améliorer la qualité de vie au travail et de participer à la réduction des risques psychosociaux, il est apparu opportun de créer un « atelier gestion du stress » afin d'initier le personnel à des techniques de relaxation pour évacuer les tensions, mieux gérer le stress et se ressourcer. Pour ce faire il a été fait appel à une sophrologue diplômée afin qu'elle vienne apprendre aux agents différentes techniques de relaxation et de lâcher prise.

L'objectif ultime étant que le bien être apporté aux agents puisse impacter sur celui des résidents.

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





**AQUITANIA**

**EHPAD / USLD du Centre Hospitalier de Saintonge  
Site « Les Arènes »**

21, rue de l'Alma – BP 10326  
**17108 SAINTES CEDEX**

---

**Bilan d'intervention de Mme Bensa-Wegner,  
sophrologue dédiée au groupe de gestion du stress  
de l'EHPAD / USLD Aquitania  
du CH de Saintonge**

Réalisé : Novembre 2015  
Diffusé : 17/12/15

## I INTRODUCTION

---

L'amélioration des conditions de travail, de la santé et la sécurité au travail représente un enjeu essentiel de la politique des ressources humaines et du dialogue social. L'Agence Régionale de Santé a donc lancé un appel à projet relatif à la mise en œuvre des Contrats Locaux d'Amélioration des Conditions de Travail (CLACT) dans les établissements sanitaires et médico-sociaux, publics et privés.

Dans le cadre du CLACT 2015, l'ARS a accepté de s'engager pour partie dans le financement non pérenne d'un atelier intitulé « gestion du stress/relaxation ». La mise en place effective de l'atelier s'est faite en juin 2015.

Ce groupe ouvert au personnel exerçant des fonctions d'encadrement d'équipe a eu **pour objectif d'améliorer la qualité de vie au travail et de participer également à la réduction des risques psychosociaux**. En effet, la prestation consiste à initier un groupe aux techniques de relaxation pour évacuer les tensions, mieux gérer le stress et se ressourcer. Pour la réalisation de ces séances, une convention de partenariat a été conclue avec une sophrologue diplômée.

A l'issu des 11 séances programmées, un questionnaire de satisfaction a été réalisé afin d'évaluer la pertinence de demander des crédits au titre du CLACT 2016 pour poursuivre ce groupe voire mettre en place un second groupe en fonction des crédits obtenus.

## II ÉLÉMENTS DE MÉTHODE

---

### A) Mode d'information des agents

- Un courrier de proposition de participation a été envoyé aux infirmières et équipe d'encadrement le 12 mai 2015 pour s'inscrire à l'atelier (*cf annexe 1*).
- L'information a été transmise également :
  - au CVS du 12 mai 2015 à l'attention des représentants du personnel d'Aquitania,
  - aux membres du CHSCT via mail le 12 mai 2015,
  - aux participants à la CCG du 19 mai 2015,
- Un article est paru dans la revue interne du Centre Hospitalier « Hosto info ».

### B) Organisation de l'atelier

Participants : Groupe ouvert aux personnels exerçant des fonctions d'encadrement d'équipe de jour comme de nuit de l'USLD/EHPAD traditionnel /UP.

Nombre maximum de participants : pour que l'atelier soit bénéfique, la sophrologue a demandé à ce que le groupe soit restreint à 12 personnes maximum. Nombre d'inscrits : 9

Horaires : 14h15 après les transmissions

Lieu : salle d'animation (local centralisé)

Durée : 1h00

### Déroulement de la séance :

Chaque séance se déroule en quatre temps successifs :

- Echange rapide sur les attentes des participants
- Pratique d'un exercice de relaxation dynamique : mouvements doux associés à la respiration
- Pratique d'un exercice de relaxation statique : assis ou allongé, après un relâchement mental des muscles du corps, imaginer une situation relaxante
- Expressions des ressentis : les participants volontaires expriment oralement leurs ressentis

Périodicité : 2 fois/mois le jeudi. Sachant qu'un calendrier prévisionnel a été défini et envoyé par courrier à chaque participant.

- 11 juin 2015
- 18 juin 2015
- 2 juillet 2015
- 3 septembre 2015
- 17 septembre 2015
- 1<sup>er</sup> octobre 2015
- 15 octobre 2015
- 29 octobre 2015
- 12 novembre 2015
- 26 novembre 2015
- 17 décembre 2015

## III BILAN

---

### A) Nombre de participants :

| Dates                        | Nombre de participants |
|------------------------------|------------------------|
| 11 juin 2015                 | 8                      |
| 18 juin 2015                 | 7                      |
| 2 juillet 2015               | 7                      |
| 3 septembre 2015             | 5                      |
| 17 septembre 2015            | 6                      |
| 1 <sup>er</sup> octobre 2015 | 5                      |
| 15 octobre 2015              | 7                      |
| 29 octobre 2015              | 7                      |
| 12 novembre 2015             | 4                      |
| 26 novembre 2015             | 4                      |
| 17 décembre 2015             | 6                      |

Nombre moyen de participants : 6.

### B) Résultats du questionnaire de satisfaction

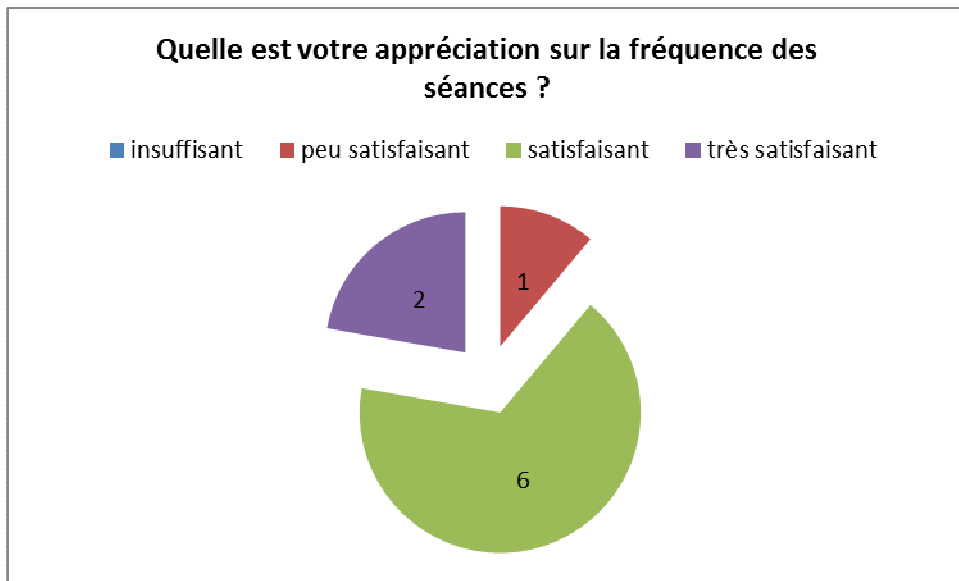
- Envoi d'un questionnaire de satisfaction le 28/10/2015

Nombre d'envois de questionnaires : 9

Nombre de retour : 9

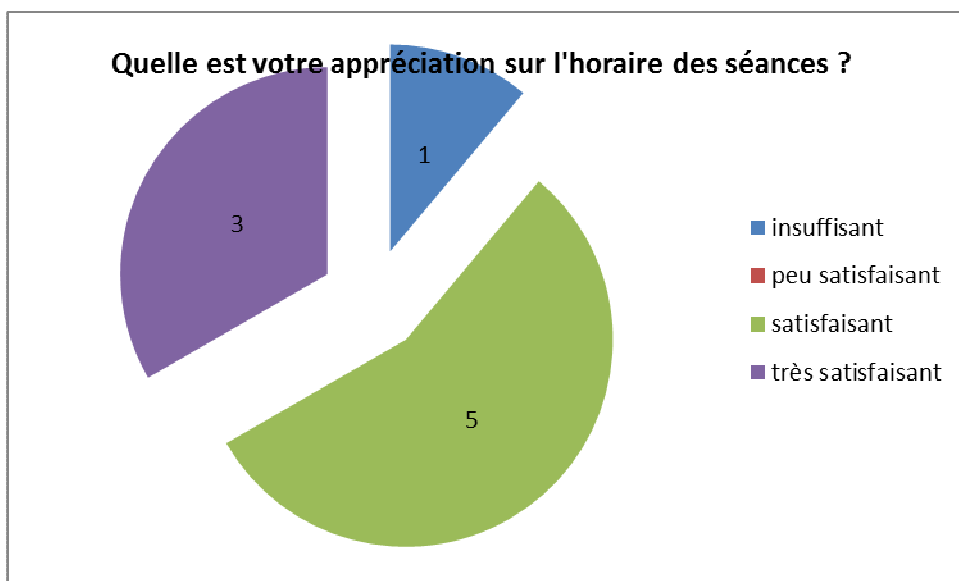
Taux de participation : 100 %

## RESULTATS



### Commentaires :

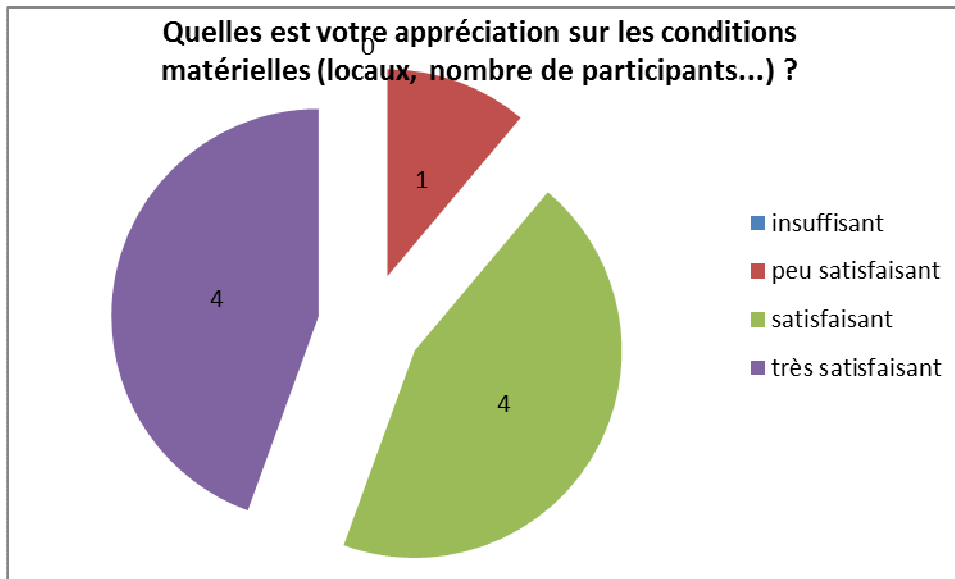
3 personnes auraient souhaité des séances toutes les semaines. 3 autres estiment le rythme suffisant pour pouvoir se rendre disponible et/ou mettre en pratique entre les séances.



### Commentaires :

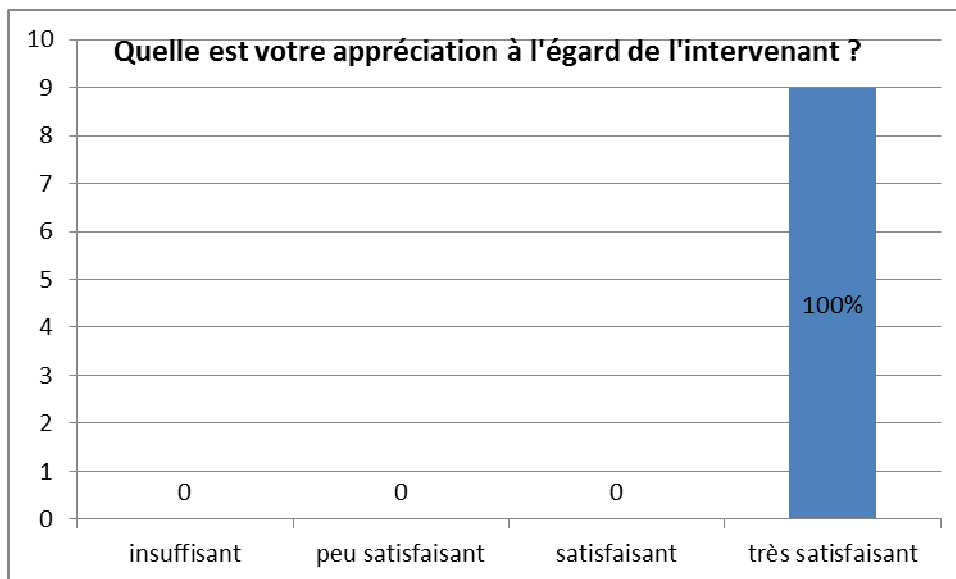
Au vu des retours du questionnaire, 2 personnes estiment qu'il conviendrait de débiter les séances à 14h30 au lieu de 14h15.





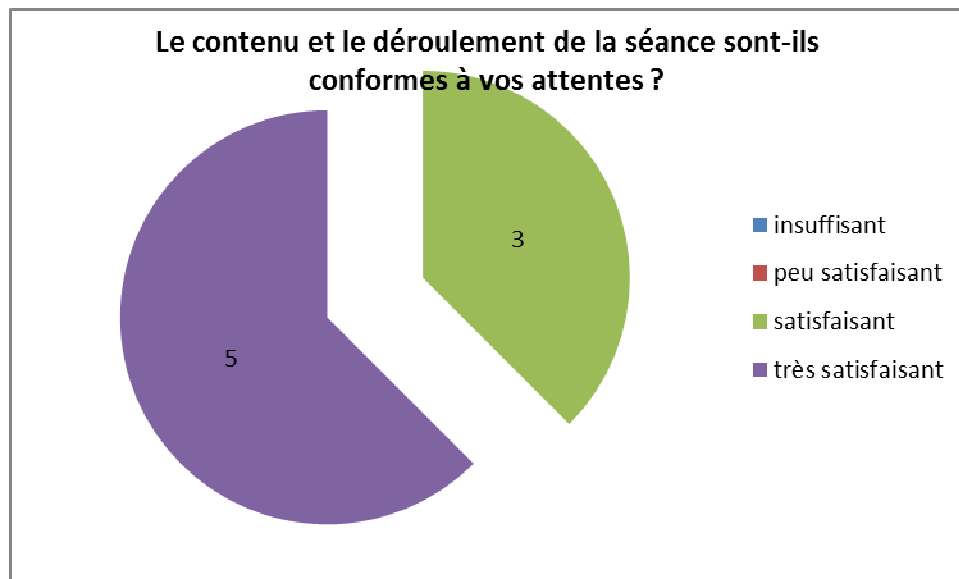
Commentaires :

La salle d'animation est suffisamment spacieuse et la mise à disposition de matelas est un plus. Mais 3 participants sont gênés par le bruit (passage dans le couloir, isolation phonique).



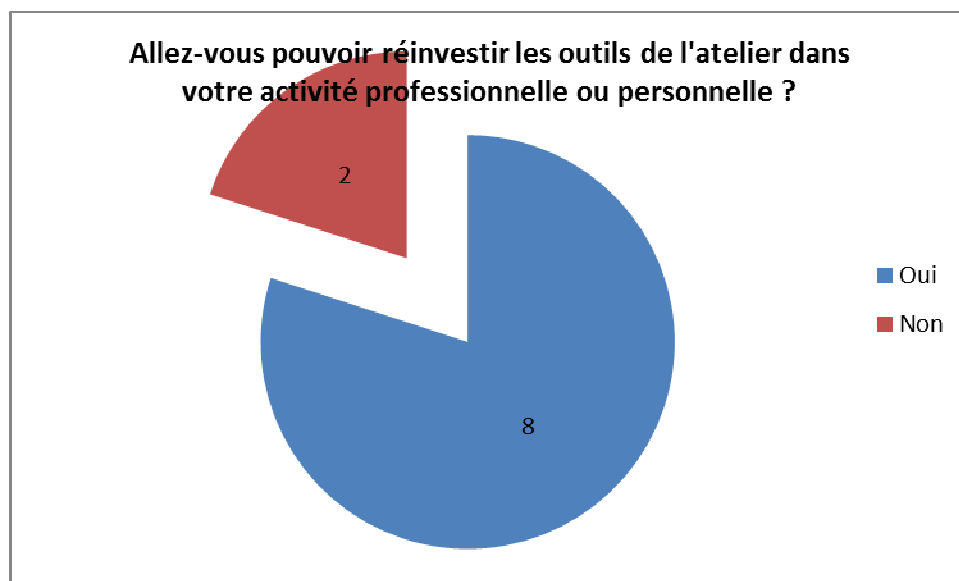
Commentaires :

Tous les participants mettent en avant les qualités de l'intervenante (apaisante, bienveillante, explique bien chaque exercice, très professionnelle, à l'écoute...).



Commentaires :

Certains participants n'avaient pas d'attente particulière et sont contents des résultats. 2 agents souhaiteraient aborder d'autres thèmes que la gestion du stress (ex : colère, lutte contre la fatigue physique et psychologique, ...).



Commentaires :

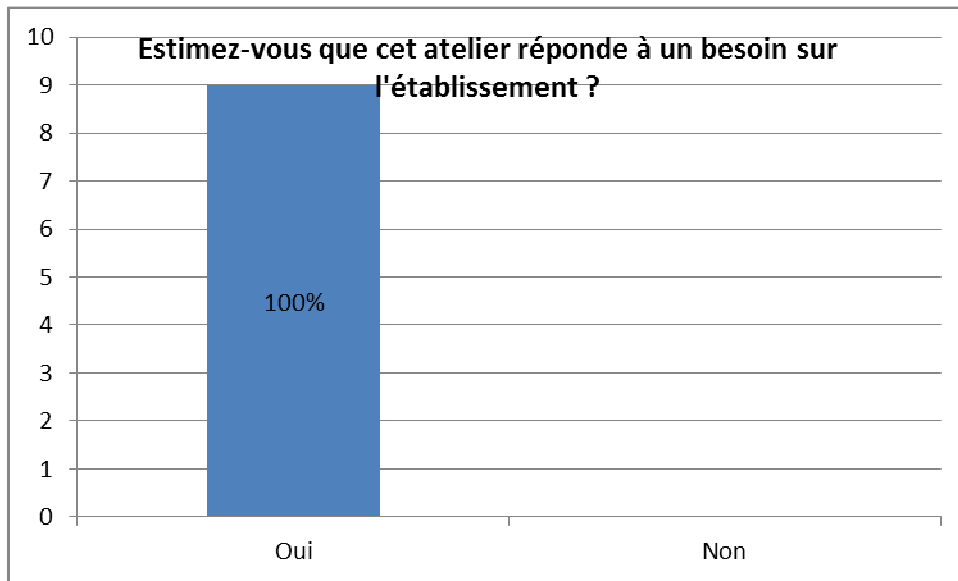
Les participants estiment pouvoir réinvestir les outils, le font grâce aux exercices de respiration appris en séances. Une personne s'est inscrite à l'extérieur pour poursuivre sur son temps personnel.

A l'inverse, une personne estime ne pas pouvoir réinvestir les outils car elle n'a pas vécu de stress important et une autre pense qu'il faut plus de pratique avant de pouvoir l'appliquer.

Que changeriez-vous afin que cet atelier réponde d'avantage à vos attentes ?

La moitié des participants ne souhaitent pas de changement. Un agent souhaite que d'autres thèmes soient abordés (confiance en soi, fatigue physique et psychologique, ...), 3 participants

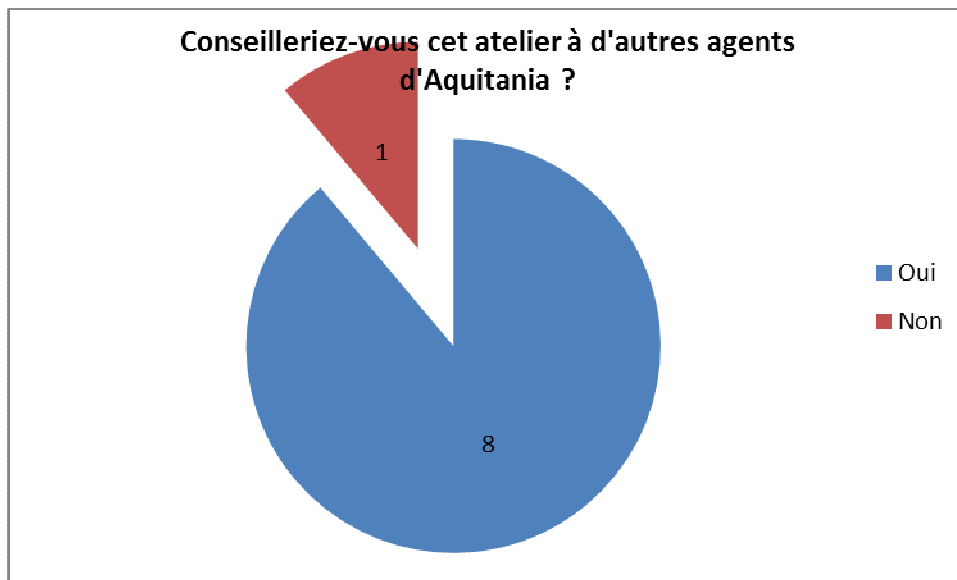
souhaiteraient la poursuite du groupe pour poursuivre l'apprentissage. Un agent demande que la durée des séances soit plus longue (1h30 au lieu de 1h).



Commentaires :

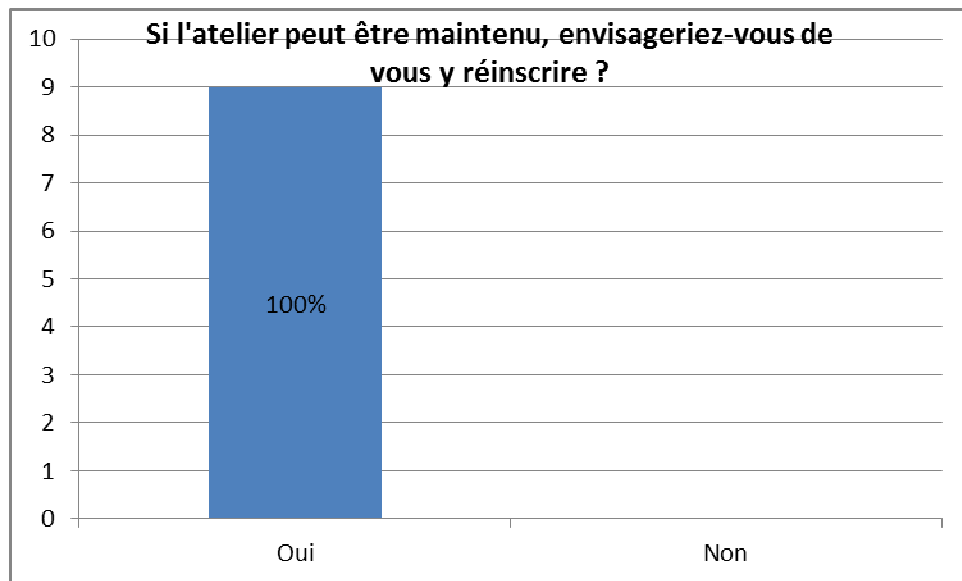
Cet atelier en permettant de prendre soin de soi permet de prendre mieux soin des autres (x1), de prendre de la distance par rapport aux événements (x3).

Cet atelier apporte de la relaxation, du bien-être nécessaire dans l'activité d'infirmier ou de cadre (x3).



Commentaires :

Un agent ne conseille pas cet atelier estimant qu'il nécessite de s'engager sur du long terme. Les 7 autres conseillent cet atelier car il permet de mettre de la distance, de se détendre par rapport à ce qui est vécu au quotidien. Un dernier agent estime que cela serait utile pour les unités protégées où les résidents sont plus exposés à l'agressivité des résidents.



Commentaires :

Tous les participants souhaiteraient s’y réinscrire au vu :

- du bien-être personnel procuré,
- des outils appris pouvant être réutilisés,
- de la distance qu’ils peuvent mettre lors de certaines situations,
- de la transmission de cette sérénité aux collègues, aux familles, aux résidents.

---

## IV CONCLUSION

---

Au vu des résultats du questionnaire, il conviendrait de poursuivre le groupe dans les mêmes conditions puisque tous les participants envisageraient de s’y réinscrire.

Pour que l’atelier réponde d’avantage aux attentes des participants, il convient de le faire un peu évoluer en commençant à 14h30 et en abordant d’autres thèmes (la fatigue physique et psychique, la confiance en soi, la gestion de la colère,...).

Enfin, les participants estiment que cet atelier correspond à un réel besoin et qu’il méritait d’être si possible poursuivi, voire élargi à d’autres participants dans la limite des 12 personnes.

---

## V ANNEXES

---

- Annexe 1 : courrier de participation
- Annexe 2 : questionnaire de satisfaction

## ANNEXE 1



EHPAD / USLD du Centre Hospitalier de Saintonge  
Site « Les Arènes »

21, rue de l'Alma – BP 10326  
17108 SAINTES CEDEX  
Tél. 05.46.95.15.35  
Fax. 05.46.95.15.55  
ehpad-usld@ch-saintonge.fr

Saintes, le 12 mai 2015

A l'attention des IDE de l'EHPAD/USLD  
A l'attention de Mmes BERUSSEAU,  
DESPREAUX et COUTY

**N/Réf** : AO/PR/15/067

**Objet** : atelier « gestion du stress, relaxation »

Mesdames,

J'ai le plaisir de vous annoncer qu'Aquitania a obtenu une enveloppe financière exceptionnelle dans le cadre d'un projet appelé « contrat local d'amélioration des conditions de travail en EHPAD ». Ce projet prévoit la mise en place d'un atelier de relaxation/gestion du stress pour le personnel exerçant des fonctions d'encadrement d'équipe afin d'améliorer la qualité de vie au travail et de participer également à la réduction des risques psychosociaux.

Ces séances seront organisées tous les 15 jours le **jeudi de 14h15 à 15 h15 dans la salle d'animation** par une intervenante titulaire du certificat professionnel de sophrologue.

La prestation, consiste à initier le personnel aux techniques de relaxation pour évacuer les tensions, mieux gérer le stress et se ressourcer.

Chaque séance se déroulera en quatre temps successifs :

- Echange rapide sur les attentes des participants
- Pratique d'un exercice de relaxation dynamique : mouvements doux associés à la respiration
- Pratique d'un exercice de relaxation statique : assis ou allongé, après un relâchement mental des muscles du corps, imaginer une situation relaxante
- Expressions des ressentis : les participants volontaires expriment oralement leurs ressentis

Un calendrier prévisionnel est établi à savoir : 11 et 18 juin, 02 juillet, 03 et 16 septembre, 01,15 et 29 octobre, 12 et 26 novembre et enfin 10 décembre 2015.

A l'issue de ces séances un questionnaire de satisfaction sera remis afin d'évaluer l'intérêt de ce groupe et éventuellement relancer une demande de financements exceptionnels dans le cadre du CLACT 2016.

Pour que ces séances soient bénéfiques le nombre de participants est limité à 12 personnes qui s'engagent moralement à être assidue. En effet si le nombre d'agent souhaitant y participer est plus important que le nombre maximum autorisé nous serons contraints de faire un choix.

Aussi afin de composer le groupe ouvert à 4 cadres et 8 infirmières exerçant des fonctions d'encadrement d'équipes soignantes je vous serai reconnaissante de bien vouloir retourner votre coupon réponse **avant le 21 mai 2015 au secrétariat** de l'EHPAD/USLD Aquitania.

Je vous prie de croire, Mesdames, en l'expression de mes salutations distinguées.

**Le Directeur Adjoint**  
Site des Arènes

CENTRE HOSPITALIER DE SAINTONGE  
La Directrice  
B.P. 326 - 17108 SAINTES Cedex  
A. ORVEN

✂

### Coupon Réponse

*Ce coupon est à retourner au secrétariat de la Direction d'Aquitania au plus tard le 21 mai 2015.*

Nom : ..... Prénom : .....

Service : .....

J'ai pris connaissance de ce qui précède, le nombre de participants étant limité :

Je souhaite participer à l'atelier « gestion du stress/relaxation » et m'engage moralement à y être assidu.

Je laisse ma place à un autre collègue.

## ANNEXE 2



## Questionnaire de satisfaction : atelier gestion du stress sur Aquitania

Aquitania a obtenu une enveloppe financière exceptionnelle dans le cadre d'un projet appelé « contrat local d'amélioration des conditions de travail en EHPAD ».

Ce projet a permis la mise en place d'un atelier de relaxation/gestion du stress pour le personnel exerçant des fonctions d'encadrement d'équipe afin d'améliorer la qualité de vie au travail et de participer également à la réduction des risques psychosociaux. Les séances arrivent à leur terme et nous aurions souhaité pouvoir faire le bilan de cet atelier afin d'envisager son devenir. **Merci de l'attention que vous porterez à ce questionnaire.**

Quelle est votre appréciation sur la fréquence des séances ? Entourez le chiffre

1                      2                      3                      4

Précisez pourquoi ? : .....

Quelle est votre appréciation sur l'horaire des séances ? Entourez le chiffre

1                      2                      3                      4

Précisez pourquoi ? : .....

Quelle est votre appréciation sur les conditions matérielles (locaux, nombre de participants...)? Entourez le chiffre

1                      2                      3                      4

Précisez pourquoi ? : .....

Quelle est votre appréciation à l'égard de l'intervenant ? Entourez le chiffre

1                      2                      3                      4

Précisez pourquoi ? : .....

Le contenu et le déroulement de la séance sont-ils conformes à vos attentes ? Entourez le chiffre

1                      2                      3                      4

Précisez pourquoi ? : .....

Allez-vous pouvoir réinvestir les outils de l'atelier dans votre activité professionnelle ou personnelle?  Oui  Non

Si oui comment ? : .....

Si non pourquoi ? : .....

Que changeriez-vous afin que cet atelier réponde davantage à vos attentes ?

Commentaires/ Remarques : .....

.....

Estimez-vous que cet atelier réponde à un besoin sur l'établissement ?  Oui  Non

Pour quelle raison ? : .....

Conseilleriez-vous cet atelier à d'autres agents d'aquitania ?  Oui  Non

Pour quelle raison ? : .....

Si l'atelier peut être maintenu, envisageriez-vous de vous y réinscrire ?  Oui  Non

Pour quelle raison ? : .....

**QUESTIONNAIRE ANONYME A REMETTRE AU SECRETARIAT DE L'EHPAD/USLD AQUITANIA, OU DANS LA BANNETTE DU HALL, POUR LE 20 novembre 2015.**

1 : insuffisant – 2 : peu satisfaisant – 3 : satisfaisant – 4 : très satisfaisant