

Développement personnel, professionnel et communication pour tous les agents

“ Dès 1987, l'ANFH Bretagne s'est engagée dans la cocréation et le soutien de ces formations. Elles ont rapidement constitué un axe majeur de la politique régionale, essentiellement à la demande des partenaires sociaux, en cohérence avec les orientations nationales.

Pour nous qui les avons déployées en tant que directeurs, l'objectif était le « mieux-être » de la personne au travail. Cet « épanouissement » personnel suffirait à lui seul à démontrer l'utilité de ces formations. Toutefois, nous constatons que les bénéfices institutionnels sont considérables.

Dès lors qu'elles sont voulues, assumées, relayées et comprises, à tous les niveaux de responsabilité, elles confèrent à chaque agent un « droit d'interpellation », autorisent la demande d'explication, développent les possibilités de dialogue et renforcent l'esprit d'initiative et la contribution collective au service des usagers.

Ces formations sont un véritable levier RH. Elles ont donc des effets « secondaires » positifs très importants dont les directions doivent avoir pleinement conscience. Aussi, l'engagement du directeur et de ses équipes, l'implication des médecins et des cadres dans un management ouvert et participatif en constituent les conditions sinon indispensables, du moins fortement souhaitables. Chacun y gagne dès lors qu'il a conscience que le premier bénéficiaire demeure l'agent.

Voilà le sens de la création inédite du marché lancé par l'ANFH Bretagne qui accompagnera tant les agents que les managers, toutes filières confondues, en finançant des sessions pour tous les adhérents bretons.

Éric BERTRAND
Membre des instances de l'ANFH Bretagne pour la FHF,
Alain TANGUY
Membre retraité des instances de l'ANFH, retraité FHF, contributeur du dispositif

Une formation pour redonner du sens à son travail

La formation développement personnel, professionnel et communication proposée par l'ANFH Bretagne a déjà beaucoup apporté aux agents hospitaliers dans leur vie personnelle et professionnelle et suscité leur enthousiasme.

Elle leur a permis de réfléchir à leur pratique professionnelle et d'acquérir des outils pour communiquer en toutes circonstances. Aussi, elle offre aux participants une grille de lecture de l'évolution de la fonction publique hospitalière pour mieux la comprendre et se situer dans leur environnement professionnel.

Celles et ceux qui s'en sont saisis, aide-soignante, brancardier, infirmière et secrétaire médicale, expliquent ici comment la formation a renforcé leur identité professionnelle et comment ils ont gagné en qualité de vie au travail.

Ces bénéfices pour les agents ont engendré une plus-value pour les services, les établissements et les usagers. Cela se traduit par moins de conflits au sein des équipes, des souffrances au travail et des burnouts limités, une participation accrue aux projets de service ou d'établissement. Trois représentantes du personnel et une directrice des ressources humaines en parlent.

11
établissements

256
groupes

2 620
agents

30 000
journées de formation
aux bénéfices des agents

Pour une meilleure :
• Qualité de vie au travail
• Évolution professionnelle

Les chiffres sont ceux recensés depuis 2008

Une formation à forte valeur ajoutée



Objectifs et méthodes

Les objectifs de la formation sont travaillés de façon transversale :

- Prendre la parole et prendre conscience à l'aide du groupe, et d'une vidéo si on le souhaite, de ses points forts et de ceux à améliorer
- Écouter, analyser sans jugement, trouver la bonne parole pour se faire comprendre
- Être assertif, s'affirmer en ayant une attitude respectueuse envers les autres
- Acquérir des techniques de communication bienveillante
- Apprendre l'histoire et le fonctionnement actuel de la FPH (fonction publique hospitalière)
- Réfléchir à des sujets de société

Les formateurs instaurent un climat de confiance qui facilite les échanges. Ceux-ci sont circonscrits par le cadre de la formation où tout jugement est exclu. « Les participants, grâce à une approche réflexive, verbalisent leur vécu professionnel. Il est repris sous forme de jeux de rôle et de mises en situation qui sont sources d'analyse pour le groupe », précise **Laurence Duthey-Poinsignon** de l'organisme de formation, conseil et recherches en santé, le Grieps.

La formation alterne des apports théoriques et pratiques à travers simulations, exposés et débats. Les échanges sur l'évolution du statut de la fonction publique hospitalière contribuent à aider les formés à mieux se situer dans leur travail. **Lilian Charlet** du centre de formation Eurêkom ajoute que « le participant est à chaque fois amené à se poser la question du sens de sa pratique, de ses choix professionnels et des sujets de réflexion qu'il propose au groupe ».



« MAINTENANT, J'ARRIVE À ME CONVAINCRE QUE J'AI AUSSI DES CHOSSES À DIRE »

Les bénéfices apportés durant et après la formation sont progressifs. Au fil des échanges et des exercices avec la formatrice, on prend conscience que les personnes qui composent une équipe ont des caractères, des besoins et des ressentis différents. Je suis plutôt introvertie. En réunion, j'étais timide et je n'osais pas toujours m'affirmer. Lorsque vous ne vous exprimez pas, les décisions sont prises sans vous et vous restez en retrait. J'apprends à me positionner, à dire oui ou non et à l'expliquer. Je m'aperçois que c'est accepté et que je suis entendue.

Sarah Vincent, aide-soignante au SSIAD du Groupement Hospitalier de Bretagne Sud - 37 ans



« JE SUIS À CE POSTE DEPUIS 20 ANS. LA FORMATION M'A DONNÉ CONFIANCE POUR PRENDRE LA PAROLE »

Je suis plutôt réservé. C'était difficile au début, je me suis dit : 12 jours, cela va être long. La première expérience est de présenter un binôme devant tout le monde. Cela met tout de suite dans le bain et j'ai pris goût à m'exprimer. La formation m'a aidé dans les échanges avec les patients et avec les collègues que je côtoie à l'hôpital. Notre groupe d'agents exerçant des métiers différents s'est formé rapidement et chacun a pu se représenter le travail des autres. Par exemple, deux participants en poste au self de l'hôpital nous en ont fait découvrir les coulisses.

Sylvain Lebrun, brancardier dans un service d'imagerie médicale au Centre hospitalier de Lannion-Trestel - 42 ans



6 agents témoignent



« DEPUIS 10 ANS À LA MÊME PLACE, JE ME SENS BIEN, MAIS ENVISAGER AUTRE CHOSE EST DEVENU POSSIBLE »

Rapidement, nous nous sommes retrouvés en confiance et avons pris de l'assurance pour travailler ensemble. La formatrice nous a apporté des techniques de prise de parole en réunion et des notions théoriques sur la reformulation, la relation d'aide, les accords Toltèques, la communication non violente... J'ai appelé cela une caisse à outils dans laquelle chacun pouvait piocher et approfondir selon ses besoins. Ces outils aident à se sentir bien dans son travail et avec les autres. À l'hôpital, nous sommes courageux, mais parfois cela tire un peu sur la corde. J'ai appris que j'avais le droit de dire non ou de différer la réponse. Aujourd'hui, j'ose faire des propositions dans l'intérêt des patients et des collègues. Dans l'équipe, je prends moins les choses à la lettre, je suis moins dans le jugement avec des conclusions hâtives. J'ai appris à reformuler les demandes des patients et à répondre avec apaisement de façon appropriée.

Patricia Crochet, infirmière au Centre hospitalier des Marches de Bretagne - 51 ans



« J'AI SUIVI BEAUCOUP DE FORMATIONS, C'EST CELLE QUE J'AI LE PLUS APPRÉCIÉE »



Sortir de son service permet de prendre du recul et de réfléchir avec des aides-soignantes d'autres sites sur sa manière de travailler. Le formateur nous a mises à l'aise et personne ne craignait de prendre la parole devant tout le monde au sujet de sa pratique, de son métier et sur des questions de société. Je ne pensais pas, par exemple, être capable de faire un exposé sur la laïcité. Nous étions si impliquées que lorsque la journée d'audience prévue au tribunal a été reportée en raison de la crise sanitaire, nous étions toutes prêtes à y assister sur notre temps personnel. La formation m'a permis de remettre en question ma façon d'interpréter les choses et de parler. Aujourd'hui, je reste moins sur mes avis personnels et je sais davantage trouver des solutions pour éviter les conflits, tout en exprimant mes besoins.

Sandrine Gaudin, aide-soignante en accueil temporaire, sur le site de Maen Roch, Centre hospitalier des Marches de Bretagne - 40 ans



« LA FORMATION NOUS A AIDÉS À NOUS ADAPTER À LA FUSION DES ÉTABLISSEMENTS AU SEIN DU GHBS »

Pendant la formation, j'ai pu faire le point sur ma carrière et gagner en assurance, à la fois dans mon service et pour mes projets. En revenant au travail après chaque session de deux jours, je réfléchissais sur ce qui s'était dit et comment l'investir. J'ai découvert l'organisation du GHBS, auquel notre établissement est rattaché. Avec ces collègues, nous avons eu l'occasion de partager nos expériences et nos ressentis personnels. Lorsque je fais la commande pharmacie pour nos services, je sais comment la collègue qui la réceptionne s'organise, chiffre et finalement facture. À présent, au sein de notre équipe pluridisciplinaire, je cherche davantage le contact avec les auxiliaires de vie et les infirmières et je cherche à comprendre leur travail. J'en tiens compte dans les messages écrits que je leur transmets. Je me fais mieux comprendre.

Gwenaëlle Le Brun, aide-soignante au SSIAD du Groupement Hospitalier de Bretagne Sud - 42 ans



« J'AI PRIS CONSCIENCE DE MES CAPACITÉS À SORTIR DE MA ZONE DE CONFORT »

En restant respectueux de nos choix, le formateur nous a poussés dans nos retranchements pour prendre la parole lors de débats, pour s'entraîner en simulant des entretiens. Sans jugement, nous étions là pour dire ce qui allait et ce qui n'allait pas. Nous avons pris conscience que nous n'étions pas pieds et poings liés à un poste ou à un métier.

À l'issue de la formation, des agents contractuels ont osé demander leur titularisation. J'ai passé le concours de secrétaire médicale. Je l'ai réussi. Lorsque j'ai changé de service, je suis alors passée devant un jury et j'ai appliqué les conseils de la formation. J'ai appris par la suite que j'avais fait un excellent entretien. Pour moi, la formation a été un tremplin.

Rozenn Le Gouriellec, secrétaire médicale au Centre Hospitalier de Bretagne Atlantique - 46 ans



Des bénéfiques concrets

Des agents qui se sont donné le temps de réfléchir à leur place au travail : ce sont de nouveaux atouts pour les professionnels et les usagers de la fonction publique hospitalière.

Des bénéfiques pour les agents eux-mêmes

Suivre la formation Développement personnel, professionnel et communication oblige à sortir de sa zone de confort. Faire la démarche de s'y inscrire est le premier pas pour s'autoriser à prendre le temps de réfléchir à sa place au travail et de s'y renforcer. Comme l'illustre **Caroline Guyader**, aide-soignante au CH de Cornouaille, « mieux communiquer et de façon adaptée à ses interlocuteurs participe à la confiance en soi ».

« Cette formation est bénéfique avant tout aux agents, elle les conforte dans leur position au sein de l'hôpital, leur permet de faire évoluer leur carrière ou de changer de métier », explique **Émilie Marchand**, aide-soignante au CH de Dinan. Elle encourage vivement les agents à en faire la demande, d'autant plus lorsqu'ils se sentent dépassés par leur travail.

Des atouts pour les services

« La formation redonne le goût d'apprendre et d'acquérir de bons réflexes. Ceux-ci facilitent les transmissions et favorisent, en cas de différend avec les collègues par exemple, un dialogue positif qui permet de trouver des solutions », développe **Caroline Guyader**.

« Des agents bien dans leur travail, c'est aussi moins d'arrêts et moins de tension pour les équipes », rappelle **Josépha Desthomas**, animatrice coordinatrice de la vie sociale au CH des Marches de Bretagne. Dans cet établissement où, depuis 2015, 89 agents de catégorie C et 23 de catégories A et B ont suivi la formation, les professionnels commencent à avoir un référentiel commun.

« Ils font preuve d'une capacité à prendre plus de recul, à aborder les problèmes différemment et à surmonter la difficulté de manière autonome », souligne **Michèle Ubertini**, directrice adjointe en charge des ressources humaines et des affaires médicales.

Une plus-value pour l'intégration et le recrutement

Quand on retrouve un intérêt et un sens au travail, on envisage son poste, son métier avec un regard différent et on peut rebondir. Aux Marches de Bretagne, par exemple, à l'issue de la formation, des aides-soignantes ont demandé à suivre des études promotionnelles. « Cela a favorisé le recrutement interne d'infirmières, précise **Michèle Ubertini**. Aussi, des agents renforcés dans leur travail et leur métier sont plus à même de s'approprier la pédagogie nécessaire à l'intégration de nouveaux personnels ».

Un plus pour les patients et les résidents

Se former à l'écoute active et à la communication est fondamental dans la relation de soin et d'accompagnement. « La formation apprend à prendre du recul, à recueillir et à analyser les demandes des patients, ou des résidents, et à trouver les bonnes paroles pour se faire comprendre », explique **Josépha Desthomas**. « Tout en restant à l'écoute, ce recul permet de se préserver et de pouvoir exercer son métier d'aide et de soin », ajoute **Émilie Marchand** qui conclut : « lorsque les agents sont bien dans leur travail, cela veut dire que l'utilisateur sera bien lui aussi ».



Prochains rendez-vous

Journée gérontologie :
Troubles psychiatriques de la personne âgée : Tous concernés !

Au cœur de la santé globale de chaque personne âgée accueillie en institution, les troubles psychiatriques sont un véritable sujet de santé publique. Quels accompagnements des troubles psychiques ? Quelle offre de soins gériatriques pour les personnes ayant des symptômes liés à la démence ? Comment et pour quels bienfaits intégrer la télémédecine ? Les intervenants apporteront leur expertise à ces questions qui seront nourries par des témoignages.

26 avril 2022, Palais des Congrès à Saint-Brieuc

Public concerné : tout le personnel, y compris médical, exerçant dans les services de gériatrie des établissements adhérents à l'ANFH Bretagne

Programme disponible sur www.anfh.fr/bretagne

Inscriptions : service formation continue de votre établissement

Journée Carrefour Formation :
l'entretien professionnel dans la fonction publique hospitalière

30 juin 2022, Centre des Congrès du Chapeau rouge à Quimper

Pour plus d'informations

Nancy CAMUZARD
ANFH Bretagne
02 99 35 28 60
bretagne@anfh.fr