

Prix 2023
L'innovation
au service
des professionnels
et des patients

**Anfh – Service
communication**

Design et
coordination éditoriale :
Atelier Marge Design

Reportages :
Nolwenn Le Jannic

Photographies :
Clément Savel
(excepté p. 13 portrait de
Maria Kerizin : Xavier Morize)

Impression :
Decombat, juin 2023



Prix Anfh édition 2023

L'innovation au service des professionnels et des patients

À première vue, les lauréats 2023 des prix Anfh n'ont pas grand-chose en commun. Ils sont établissement psychiatrique, Ehpad, service hospitalier, Ditep ou encore centre de formation, et les sujets qui les concernent sont divers et variés. Mais deux composantes importantes les rapprochent : ils font preuve d'originalité et visent à faire monter en compétences les professionnels, pour le bien-être de ceux-ci... et de leurs patients.

Le GHU Paris psychiatrie & neurosciences obtient ainsi le Grand Prix pour une formation par simulation sur site, une première en psychiatrie. Celle-ci permet d'améliorer la cohésion, la communication et la coopération des équipes lors des situations d'appel à renfort. Elle aide ainsi les professionnels à faire face à la violence des patients et à mieux la gérer, tant pour ces derniers que pour le personnel. Ce besoin de cohésion, d'uniformisation des pratiques et de montée en compétences est également au cœur du projet porté par le service de Court séjour gériatrique (CSG) du CH de Sens. Des formations originales, au format varié, y ont été mises en place de manière régulière par la cheffe de service et la cadre. Elles ont ainsi ressoudé leur équipe, tout en offrant des connaissances et des compétences complémentaires... au bénéfice des patients.

Face aux difficultés de recrutement d'aides-soignants, l'Ehpad L'Obiou de Mens a pris l'initiative de mettre sur pied une nouvelle formation, à l'échelle locale, afin de diplômer les faisant-fonction d'aides-soignants des établissements de la région. Elle alterne stage, temps de travail chez l'employeur et cours en institut de formation, pour faciliter l'apprentissage et l'organisation des effectifs dans les structures. L'originalité est aussi le mot-clé du programme de formation multiforme du Ditep de Saint-Georges-sur-Baulche, qui s'étale sur dix ans ! Celui-ci vise à doter les professionnels d'un nouvel outil : le conte, un moyen d'apaisement dans la prise en charge des enfants souffrant de troubles du comportement.

Enfin, c'est une méthode pédagogique innovante qu'a mis en place l'Espace régional de formation des professions de santé (ERFPS) du CHU de Rouen : il forme les formateurs des Ifap et Ifas à la classe inversée, pour qu'à leur tour ceux-ci puissent l'appliquer avec leurs élèves et obtenir une meilleure adhésion à la formation. Et c'est en fait ici que tout commence : avec des professionnels bien formés.

Le palmarès

Édition 2023

Grand Prix

GHU Paris psychiatrie & neurosciences, à Paris (Île-de-France)

« Exercice de simulation d'appel à renfort en conditions réelles »

Dans un établissement psychiatrique, la gestion de la crise et de la violence qu'elle peut générer à l'égard du personnel est une problématique fréquente. Celle-ci nécessite parfois l'appel de renfort entre les services et dans ce cas, la cohésion, la collaboration et la coopération doivent être au rendez-vous. Pour améliorer ces dernières, et donc à la fois la prise en charge des patients et la qualité de vie au travail, le GHU Paris psychiatrie & neurosciences a misé sur la simulation in situ. Un succès.

→ p. 5

Prix DPC médical et paramédical

Ditep de Saint-Georges-sur-Baulche (Bourgogne-Franche-Comté)

« Programme formatif multi-forme sur dix ans autour du conte qui compte »

Le Ditep de Saint-Georges-sur-Baulche raconte de belles histoires. Car dans cet établissement, qui accueille des enfants avec des troubles du comportement, le conte a pris une place importante: il est au cœur d'un programme de formation sur dix ans, qui vise les professionnels comme les jeunes. À la clé de cette initiative, un apaisement des enfants, l'acquisition de nouvelles compétences par tous, une amélioration des qualités relationnelles et donc une meilleure prise en charge.

→ p. 11

Prix Management et organisation du travail

ERFPS du CHU de Rouen (Haute-Normandie)

« Accompagner les formateurs en Ifas et Ifap à déployer la classe inversée »

Pour répondre aux nouveaux référentiels des diplômes d'aide-soignant et d'auxiliaire de puériculture, les formateurs ont besoin de méthodes pédagogiques supplémentaires. Alors l'Espace régional de formation des professions de santé (ERFPS) du CHU de Rouen a choisi de miser sur la classe inversée. Le principe? Que les étudiants mènent de premières recherches à domicile, avant de renforcer, en classe et en groupe, les apprentissages. Et cela fonctionne.

→ p. 17

Prix Métiers et compétences sociales et médico-sociales

Ehpad L'Obiou, à Mens
(Auvergne-Rhône-Alpes)

« Sur un territoire de moyenne montagne, formation aide-soignant délocalisée et en alternance »

Pour remédier aux difficultés de recrutement d'aides-soignants diplômés, des établissements de l'Isère ont eu une bonne idée : former directement sur place, et en alternance, les agents faisant fonction d'aides-soignants.

Pour eux, c'est la garantie d'un personnel qualifié et présent entre les temps de formation. Pour les agents, c'est une montée en compétences et une reconnaissance. Une démarche gagnant-gagnant.

→ p.23

Prix Amélioration de la qualité des soins et prise en charge des patients

Centre hospitalier de Sens
(Bourgogne-Franche-Comté)

« Remettre du sens dans le soin »

Quand l'effectif d'un service est en grande majorité renouvelé, la cohésion d'équipe et les bonnes pratiques ont tendance à se dissoudre. Au service de Court séjour gériatrique (CSG) du centre hospitalier de Sens, la responsable du service et sa cadre de santé se sont trouvées face à ces problématiques et y ont apporté des réponses au format varié : des formations flash théoriques, des cafés qualité ainsi que des études de cas cliniques. Et les résultats sont d'ores et déjà visibles !

→ p.29

Paroles de lauréats

Prix 2023

→ p.34

Prix Anfh

Pour qui, pourquoi ?

→ p.36

Reportages

Retrouvez les reportages sur les lauréats en vidéo sur le site de l'Anfh

→ www.anfh.fr

Guide Pratique d'évaluation des risques de violence et conduites à adopter

CHU de la Pitié-Salpêtrière

Destiné aux professionnels de santé

Table des matières

1. Introduction
2. Définitions
3. Facteurs de risque de violence
4. Attitudes à adopter dans les situations de violence avec un patient

1. Introduction

En face de l'insuffisance reconnue de formation spécifique des professionnels de santé et pour des raisons évidentes de sécurité et de qualité des pratiques hospitalières, un groupe de travail issu de l'Observatoire Local de la Violence du CHU de la Pitié-Salpêtrière a pour objectif ses professionnels confrontés à la violence. Celui-ci a pour mission de donner des réponses précises, adaptées aux situations et de valider les outils nécessaires, méthodologiques et fondamentaux de repérage du risque de violence et des conduites à adopter.

Plus précisément, si l'on prend le temps de s'attarder sur les chiffres émis sur le territoire du travail, de l'emploi et de la santé concernant les signalements d'actes de violence en milieu hospitalier, on note que sur environ 250 établissements d'actes de violence, plus de 11 000 actes de violence ont été signalés en 2012 (données issues de l'INVS Observatoire National de la Violence en Milieu de Santé). Ce chiffre, en constante augmentation, est largement démontré des difficultés quotidiennes vécues par les professionnels de santé.

Or guide se propose de définir la violence, l'agressivité, le passage à l'acte, de repérer les facteurs de risque de violence et préconiser des attitudes à adopter dans de telles situations dans le respect de la dignité du patient.

2. Définitions

La violence est une agression intentionnelle ou non, qui a pour effet de nuire à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne. Elle se caractérise par l'usage de la force ou de la menace de la force, qui entraîne des conséquences dommageables pour la victime. La violence peut être exercée par un individu ou un groupe d'individus, et elle peut être dirigée contre une personne ou un groupe de personnes. La violence est un phénomène complexe, qui résulte de multiples facteurs, dont les attitudes à adopter dans de telles situations.

Grand Prix

GHU Paris psychiatrie & neurosciences,
à Paris (Île-de-France)

« Exercice de simulation d'appel à renfort en conditions réelles »

Dans un établissement psychiatrique, la gestion de la crise et de la violence qu'elle peut générer à l'égard du personnel est une problématique fréquente. Celle-ci nécessite parfois l'appel de renfort entre les services et dans ce cas, la cohésion, la collaboration et la coopération doivent être au rendez-vous. Pour améliorer ces dernières, et donc à la fois la prise en charge des patients et la qualité de vie au travail, le GHU Paris psychiatrie & neurosciences a misé sur la simulation in situ. Un succès.

Grand Prix

La simulation in situ, créatrice de symbiose dans les équipes de psychiatrie

Le GHU Paris psychiatrie & neurosciences en chiffres

—
5 600
professionnels

—
440
millions d'euros
de budget

—
61 000
patients pris
en charge en
psychiatrie

—
1 300
lits et places
100 lieux de soins
(psychiatrie,
addictions,
médico-social)

—
15 000
passages
aux urgences
psychiatriques

—
340
signalements
par an
de violence
envers le
personnel

Page précédente
Un guide pratique destiné aux professionnels a été mis au point en parallèle de la formation.

« L'une de nos activités principales est la psychiatrie. Et dans le cadre d'une prise en charge psychiatrique, les manifestations physiques des patients en proie à la crise, qu'il s'agisse de leur prévention, de leur anticipation ou de leur gestion réelle, est une préoccupation quotidienne, annonce Noémie Schoebel, directrice des ressources humaines au GHU Paris psychiatrie & neurosciences. Et ce, envers eux-mêmes comme envers leur environnement. Nous nous sommes donc dotés de plusieurs outils pour aider les professionnels à y faire face. » Parmi ceux-ci, une procédure d'appel à renfort, un maillage d'entraide entre les services, des formations théoriques à la gestion de la violence, ou encore un Observatoire local de la violence (OLV).

Piloté par un binôme médecin/cadre supérieur, il se réunit deux fois par an et analyse toutes les situations de violence de l'établissement pour ensuite proposer et mettre en place un plan d'action. Or, force a été de constater que le nombre d'agressions déclarées, sans doute en deçà de la réalité, stagnait autour des 340 par an. « L'observatoire a donc souhaité aller plus loin en proposant une formation à l'appel à renfort en situation réelle et in situ, poursuit la DRH. Il y avait derrière cette idée un double objectif : améliorer la qualité de vie au travail de nos agents et faire progresser la prise en charge des patients dans les situations de crise. »

Un scénario crédible et précis

Débutée au printemps 2021, la réflexion se concrétise six mois plus tard avec l'écriture de quatre scénarii d'appel à renfort. « Nous avons pris du temps pour les élaborer à partir de cas cliniques, en faisant appel aux compétences de nos professionnels : le médecin psychiatre en charge de l'OLV, une professionnelle de notre

CPOA (le Centre psychiatrique d'orientation et d'accueil) et à des formateurs de notre Ifsi, pour veiller à ce que les situations soient bien propices à l'apprentissage, détaille Dunia Mutabeshah-Schittulli, directrice des usagers, de la qualité et de la gestion des risques au GHU, et conceptrice de la formation. Le scénario est vraiment capital dans la simulation en santé, car c'est lui qui va faire adhérer ou non les équipes, et leur permettre d'apprendre. Il faut qu'il soit très crédible, mais également très précis pour que l'acteur jouant le rôle du patient puisse réagir en fonction du comportement des soignants. »

Une session test est organisée dès octobre 2021, puis la formation se répand dans les services. Maïté Berruyer, infirmière en psychiatrie au GHU Paris, y a participé. « Nous avions demandé à faire partie des premiers services formés, car nous nous étions retrouvés dans une situation où, justement, l'appel à renfort avait mal fonctionné, se souvient-elle. Nous avons besoin d'une remobilisation des connaissances pour pouvoir nous organiser différemment, réagir différemment, face à une telle situation. »

Le scénario fut le suivant : une patiente en état dit « maniaque » refuse de rentrer dans sa

« Grâce à la formation par simulation, nous pouvons améliorer la prise en charge des patients, tout en les préservant. »

Noémie Schoebel, DRH



Noémie Schoebel
directrice des
ressources
humaines



Dunia Mutabesha-Schittulli
directrice des
usagers, de la qualité
et de la gestion
des risques



Maïté Berruyer
infirmière
en psychiatrie



Diogo Nogueira
cadre
du service

chambre ; le personnel doit l'amener vers la désescalade. *« Nous avons dû réfléchir en tant qu'équipe à la façon de gérer la situation, détaille l'infirmière. Cela nous a permis d'ouvrir des réflexions sur l'amélioration de nos prises en charge dans ces cas-là. »* Diogo Nogueira, cadre du service, abonde : *« Cet exercice nous permet de ne pas faire d'injonctions, mais de décider de manière collective de la meilleure chose à faire. »*

Le débriefing au cœur de la réussite

Et c'est justement là tout l'intérêt de l'exercice par simulation : au-delà d'un apprentissage de gestes purement techniques, sur la bonne mise en sécurité d'un patient par exemple, il vise surtout à faire progresser les agents sur des compétences plus diffuses : la communication, la coopération, la cohésion... qui s'apprennent plus efficacement lors de mises en situations réelles que par la théorie.

Lors de la formation, qui se déroule sur trois heures, une partie du service est actrice, tandis que l'autre est observatrice. Le programme comprend un briefing, qui expose le bilan des violences au niveau du GHU Paris, puis la simulation en elle-même, et enfin le débriefing, à l'aide des images filmées pendant la simulation. *« Le mot d'ordre est de ne jamais laisser repartir les agents sans qu'ils aient pu libérer leurs émotions, insiste Dunia Mutabesha-Schittulli. Car même si, au début, il y a quelques rires et la conscience de la caméra, tout cela s'efface très vite et la réalité prend le dessus, c'est très intense. Nous veillons également à ce que les agents qui ont connu dans leur service une telle situation dans les deux mois précédant la formation y assistent en tant qu'observateurs, pour qu'ils ne se retrouvent pas dans une position inconfortable. »*

« Nous sommes vraiment confrontés à une situation telle qu'elle pourrait nous arriver dans une heure, un jour ou une semaine. »

Maïté Berruyer, infirmière en psychiatrie

Les professionnels sont ensuite invités à évaluer leur pratique, à identifier ce qu'ils réalisent de la bonne manière et ce qu'ils peuvent améliorer. Enfin, ils font le point sur ce qu'ils ont retenu de la formation. Et le retour est positif : les agents apprécient le fait que la direction prenne concrètement en charge la question de la gestion de la crise physique et plébiscitent la méthode de la simulation. En général, ils demandent à ce que leurs collègues puissent en bénéficier rapidement, estimant eux-mêmes en tirer des bénéfices. Une chance : c'est bien l'intention de la direction.

Des améliorations déjà visibles

Si pour le moment, 355 professionnels ont été formés en 30 sessions, l'ambition est en effet de proposer l'exercice aux 5 600 agents du GHU dans les années à venir et que celle-ci s'inscrive de façon pérenne dans le plan de formation. *« La formation des équipes dans leur ensemble va entraîner leur changement de posture, pas la formation des agents un par un »,* note Dunia Mutabesha-Schittulli. D'ailleurs, le changement



↑ La formation a lieu directement dans l'unité de psychiatrie, ce qui offre aux agents une réelle mise en situation.

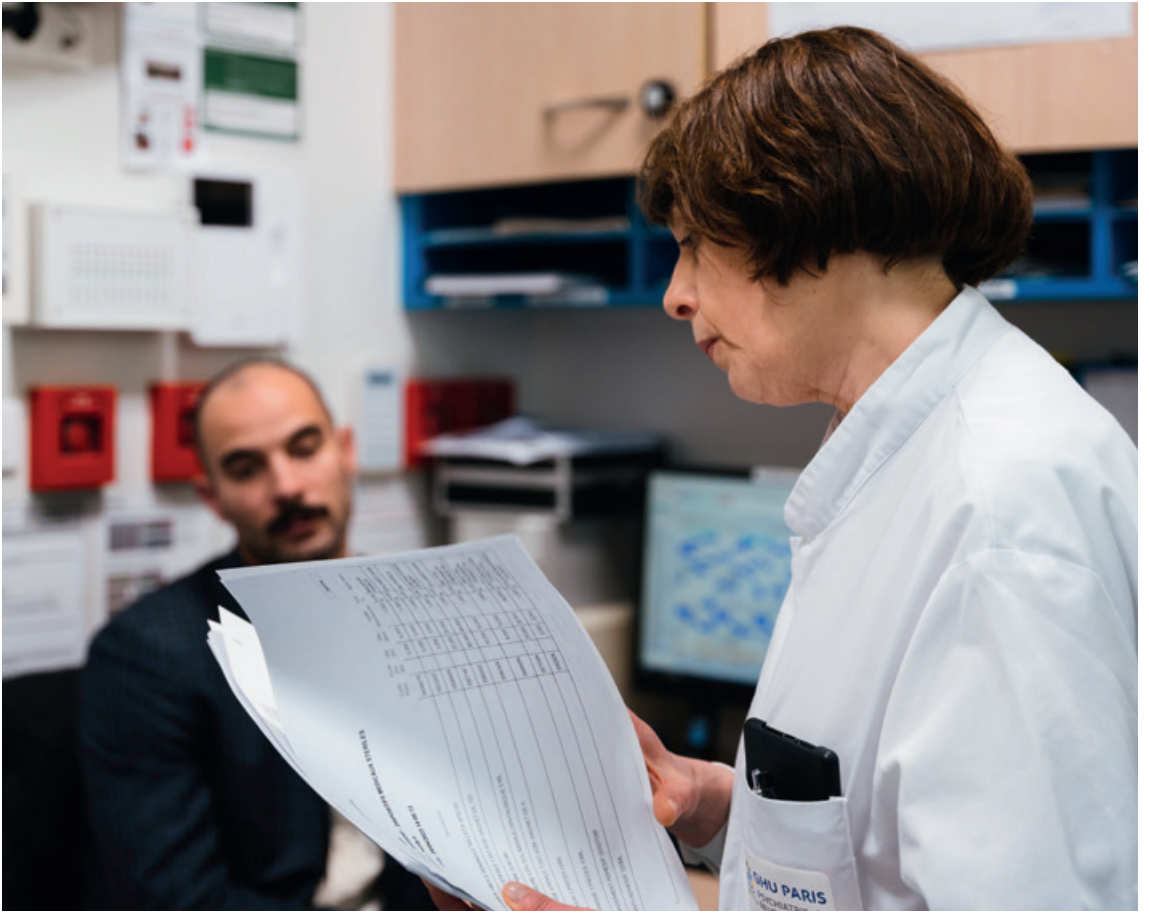
s'observe déjà dans les services où deux sessions ont eu lieu : lors de la première série, dans 19 cas sur 22, le patient a été mis sous contention, ce qui correspond à un échec de la désescalade. Lors du deuxième passage, cela n'a été le cas qu'une seule fois sur 12 ! Un résultat en phase avec la politique de l'hôpital, qui s'engage dans toutes les démarches visant à éviter le recours à la contention.

« Dans une situation de crise, il ne peut pas y avoir de place pour le clivage ou pour l'ambiguïté, résume Diogo Nogueira. Grâce à cette formation, nos équipes ont amélioré leur méthode et leur organisation. Elles ont gagné en sérénité ainsi qu'en sûreté. »

La formation par simulation mise en place par le GHU Paris présente en plus la particularité de se dérouler in situ, ce qui, là encore, offre un double avantage. D'une part, elle permet de faire revenir les agents vers la formation : ceux-ci n'ont pas à se déplacer, l'exercice vient à eux, la gestion du temps est donc moins un obstacle.

D'autre part, dans les situations de violence, la configuration des locaux a un rôle important : les équipes ne se déplacent pas de la même manière et ne sécurisent pas le patient de la même façon dans tous les services... ce que la formation dans l'unité en elle-même permet de prendre en compte.

« Nous sommes vraiment confrontés à une situation telle qu'elle pourrait nous arriver dans une heure, un jour ou une semaine » souligne Maïté Berruyer. À une différence près : lors de l'exercice, c'est un acteur qui joue le rôle du patient standardisé, ce qui permet d'un côté de préserver les patients et de l'autre d'obtenir son ressenti à l'issue de l'exercice. Si la simulation en santé est ainsi déjà fréquemment employée pour des gestes d'urgence par exemple, cette première mise en place par le GHU Paris prouve qu'elle a aussi toute sa place en psychiatrie. ■



↑
L'exercice par simulation est un moyen efficace d'améliorer la coordination et la communication au sein d'une équipe.

L'action en bref

Objectifs

- Améliorer la prise en charge des patients en faisant progresser l'appel à renfort lors des situations de crise.
- Développer la qualité de vie au travail des agents.

Public

→ Ensemble des personnels du GHU : médecins, infirmiers, aides-soignants...

Programme

→ Des sessions de 3 heures de simulation en situation réelle et in situ sont proposées dans les services, selon un plan annuel de formation.



« Programme formatif multiforme sur dix ans autour du conte qui compte »

Le Ditep de Saint-Georges-sur-Baulche raconte de belles histoires. Car dans cet établissement, qui accueille des enfants avec des troubles du comportement, le conte a pris une place importante: il est au cœur d'un programme de formation sur dix ans, qui vise les professionnels comme les jeunes. À la clé de cette initiative, un apaisement des enfants, l'acquisition de nouvelles compétences par tous, une amélioration des qualités relationnelles et donc une meilleure prise en charge.

Prix DPC médical et paramédical

Le conte : un outil de médiation, pour les professionnels comme pour les enfants

L'Itep de Saint-Georges-sur-Baulche en chiffres

47 professionnels

90 enfants pris en charge, dont 40 sur le site de l'Itep et 50 à l'extérieur

Enfants de 6 à 16 ans

Accueil de jour, accueil de nuit ou plateforme de services

Page précédente
Un échange autour du conte de Persée animé par Malika Halbaoui.

Une respiration. Voilà ce qu'offre le conte dans un établissement comme le Ditep (Dispositif intégré de l'institut thérapeutique, éducatif et pédagogique) de Saint-Georges-sur-Baulche, dédié à l'accompagnement des enfants ayant des troubles du comportement. Cette forme de récit y est entrée grâce à Malika Halbaoui, conteuse, autrice et formatrice en conte, impliquée dans un projet pédagogique de l'école interne au Ditep en 2015. Et elle y est restée. « *Le conte est un outil de construction et d'éveil, explique Malika Halbaoui. On apprend en écoutant et de là naît le pouvoir de créer.* »

Cet outil a rapidement intéressé Sophie Sénellart-Paccot, directrice du Ditep, qui, avec son équipe thérapeutique et ses chefs de service, a décidé de créer un projet original sur trois plans. D'abord, par l'outil de médiation en lui-même : le conte ou l'histoire universelle, utilisé comme fil rouge pour la formation. Ensuite, par sa durée, puisque le programme s'étale sur dix ans. « *Comme tout établissement, nous connaissons des mouvements de personnel et, bien sûr, les enfants pris en charge changent également,* explique la directrice. *Nous avons donc voulu nous inscrire dans le temps long pour garder une mémoire formative institutionnelle, pouvoir pérenniser les acquis de nos formations.* » Enfin, par son public et sa forme, car le projet vise à sensibiliser les personnels du Ditep, bien sûr, mais aussi les enfants accueillis, leur famille et tous les partenaires de l'établissement.

Travailler les mots pour panser les maux

Pour les premiers, le conte est en effet un outil de plus au service de la prise en charge des enfants. Savoir conter crée du lien, apaise, mais ouvre également une porte sur un nouvel uni-

« Avec notre festival autour du conte, nous offrons sur le territoire auxerrois une sorte de sas, un temps de respiration. »

Sophie Sénellart-Paccot, directrice du Ditep

vers, qui participe à l'amélioration de la qualité de vie au travail.

« *Quant aux jeunes que nous accueillons, ils sont agités et violents, car ils ont du mal à mettre des mots sur leurs émotions. Avec le conte, nous pouvons travailler, à leur corps défendant parfois, sur l'appropriation de la culture. Ils écoutent puis apprennent à raconter des histoires... et utilisent finalement ces mots qui leur font si peur,* » indique Sophie Sénellart-Paccot. Avantage supplémentaire : le conte, par son aspect universel, permet à la fois à l'enfant de se reconnaître dans l'histoire du héros, tout en mettant à distance la sienne.

Mais un public varié exige des actions variées. C'est pourquoi, chaque année depuis le lancement de cet ambitieux programme, des manifestations différentes autour du conte ont été organisées. En 2016, Malika Halbaoui a proposé des espaces de deux heures de conte pour les jeunes et tout le personnel du Ditep, sur le temps du midi. « *Il y a eu un effet immédiat sur la qualité relationnelle au travail, car tous les agents – administratifs, éducateurs, des secteurs*

hygiène ou technique – ont pu se retrouver, de façon informelle, spontanée et détendue, autour d'un conte, pour une heure ou deux», se félicite Sophie Sénellart-Paccot.

Un festival qui renforce le réseau de partenaires

En 2017, cinq éducateurs ont été formés au conte et en ont même créé un. « Ces formations ont aidé à libérer la parole des éducateurs, à leur donner de l'audace créative et à leur offrir en même temps une connaissance de l'univers du conte en général. Chacun y trouve son compte! », se réjouit Malika Halbaoui.

Cette année-là marque également la première édition du festival du conte organisé par le Ditep. Pendant deux jours, l'établissement ouvre ses portes pour accueillir les familles des enfants, les professionnels de l'éducation nationale sur le territoire, mais aussi le personnel du service de pédopsychiatrie de l'hôpital. Ceux-ci profitent alors de spectacles, ainsi que de conférences autour du conte. « Avec ce festival, nous offrons sur le territoire auxerrois une sorte de sas, un temps de respiration, estime Sophie Sénellart-Paccot. Et nous renforçons les liens avec tous ces partenaires de manière tangible. » En 2018, le festival revient et une centaine de personnes y assistent de nouveau. En parallèle, 20 jeunes et professionnels du Ditep accèdent à la formation au conte.

L'année suivante, le festival est reconduit, bien sûr, mais l'établissement met aussi en place des veillées conte, pour une vingtaine d'enfants et d'agents du Ditep. « Revenir dans l'établissement le soir et accompagner les enfants vers le temps du sommeil était absolument formidable!, se souvient Malika Halbaoui. C'était une nou-



Malika Halbaoui
conteuse, autrice
et formatrice en
conte



Sophie Sénellart-Paccot
directrice
du Ditep



Maria Kerizin
cheffe du pôle
éducatif



Gabriel
enfant accueilli
au Ditep

velle approche avec eux, un nouveau répertoire à développer, une nouvelle fonction du conte que nous explorions. »

Des enfants acteurs du conte

En 2020 et 2021, Covid oblige, le festival n'a pas lieu, mais les formations autour du conte se poursuivent et le Ditep est même invité à présenter son projet aux journées de l'AIRe, l'association des Itep et de leur réseau. L'année dernière, ce sont deux rencontres de trois heures chacune qui ont été organisées pour sensibiliser les nouveaux chefs de service à la portée symbolique du conte.

Enfin, cette année, une grande matinée conte a rassemblé 60 personnes, jeunes et professionnels, et le festival est prévu pour les 6 et 7 juillet. Certains enfants de l'établissement travaillent d'ailleurs avec Malika Halbaoui à la création d'un conte sous forme de chanson, qu'ils devraient présenter lors du festival. « Ce n'est pas toujours facile, admet Gabriel, 10 ans, qui participe au projet. On travaille sur un conte dans lequel une princesse a été ensorcelée et changée en chouette. Un chasseur doit trouver une nageoire de poisson en or, un bois de cerf en or et un fer à cheval doré pour la délivrer.

« Le conte est un outil de construction et d'éveil. On apprend en écoutant et de là naît le pouvoir de créer. »

Malika Halbaoui, conteuse



↑
Le festival autour du conte, organisé tous les ans par le Ditep, est une belle occasion de resserrer les liens avec les familles, les écoles des environs et tous les partenaires de l'institut.

On a eu du mal à imaginer les chemins qui lui permettent d'y arriver ! On apprend aussi beaucoup de choses avec Malika, sur la mythologie par exemple. »

Des professionnels formés, des enfants apaisés

Sans s'en rendre compte, les enfants apprennent de grands classiques et baignent dans une nouvelle culture. Les professionnels, eux, acquièrent de nouvelles compétences, une ligne de plus sur leur CV, qui les aide dans la prise en charge des enfants. *« Au fil des séances de contes, j'ai vu se développer les capacités de mémorisation, d'écoute et de concentration des jeunes, détaille Maria Kerizin, cheffe du pôle éducatif. Ils se sentent aussi valorisés lors de la restitution, au début de chaque séance, car ils sont capables de participer à la reconstruction de l'histoire. Et puis, pour des jeunes qui ont subi des discontinuités familiales ou scolaires, le conte, qui s'étale sur plusieurs séances, offre une stabilité. »*

Enfin, les enfants accèdent à un nouvel imaginaire, ainsi qu'à un nouveau vocabulaire. L'effet d'apaisement du conte permet aussi de favoriser d'autres apprentissages. Les acteurs du projet comptent donc bien poursuivre leurs efforts auprès des enfants et de tous les professionnels travaillant au Ditep. *« D'une année à l'autre, nous testons différentes actions, c'est un projet de longue haleine, insiste Malika Halbaoui. Mais une chose est sûre : le conte est un art profondément guérisseur. »* ■



↑
Le Ditep, qui accueille des enfants de 6 à 16 ans, dispose de sa propre unité d'enseignement.

L'action en bref

Objectifs

- Utiliser le conte comme outil de médiation pour créer un environnement apaisant et soignant.
- Améliorer la prise en charge des jeunes ainsi que la qualité de vie au travail.
- Animer le réseau partenarial.

Public

- Professionnels.
- Jeunes accueillis.
- Familles.
- Partenaires locaux.

Programme

- Un festival de 2 jours chaque année.
- Des temps de formation et de conte qui varient tous les ans, de 2016 à 2026.



« Accompagner les formateurs en Ifas et Ifap à déployer la classe inversée »

Pour répondre aux nouveaux référentiels des diplômes d'aide-soignant et d'auxiliaire de puériculture, les formateurs ont besoin de méthodes pédagogiques supplémentaires. Alors l'Espace régional de formation des professions de santé (ERFPS) du CHU de Rouen a choisi de miser sur la classe inversée. Le principe ? Que les étudiants mènent de premières recherches à domicile, avant de renforcer, en classe et en groupe, les apprentissages. Et cela fonctionne.

Prix Management et organisation du travail

Ifas et Ifap : quand les formateurs font classe inversée

Le CHU de Rouen en chiffres

2500
lits

10500
agents

5 sites de soins
2 sites industriels

L'ERFPS en chiffres

13
formations

1500
étudiants par an

130
agents

Page précédente
Les formateurs de l'ifas et de l'ifap expérimentent eux-mêmes la classe inversée.

« C'était super, madame ! », « Merci, madame ! ». Ces commentaires, Céline Lebret les a reçus à l'issue d'un cours en classe inversée, que la formatrice a dispensé à ses élèves de l'Institut de formation d'auxiliaires de puériculture (Ifap), au sein de l'Espace régional de formation des professions de santé (ERFPS) du CHU de Rouen. Ce qui ne la laisse pas indifférente : « J'ai toujours eu beaucoup de plaisir à être formatrice, mais depuis que j'enseigne en utilisant notamment la classe inversée, j'y trouve encore plus mon compte. Cette méthode pédagogique modifie mon positionnement de formatrice : je ne suis plus la personne qui détient le savoir et qui l'apporte aux élèves. Ces derniers sont acteurs de leur formation et la relation formateur-élèves est modifiée. Il y a beaucoup plus d'interactions. »

Et pour cause : selon la méthode de la classe inversée, une première partie du travail se fait à domicile, avec des objectifs précis, puis le retour en classe permet de renforcer l'apprentissage à travers des travaux collaboratifs. Le formateur devient alors plutôt un accompagnant, un guide, tandis que les élèves prennent leur apprentissage en main.

« Les élèves sont acteurs de leur formation et la relation formateur-élèves est modifiée. Il y a beaucoup plus d'interactions. »

Céline Lebret, formatrice à l'Ifap

« Pour le formateur, la classe inversée permet en effet de repenser sa posture et son rôle, ainsi que ceux des étudiants, explique Loïc Martin, cadre supérieur de santé à l'ERFPS et l'un des premiers formateurs à avoir utilisé les modalités de la classe inversée en France pour les formations paramédicales. Pour les apprenants, le premier temps de travail forme à l'autonomie, tandis que le second, qui demande des compétences en communication, argumentation, analyse, etc., fait écho à leur futur métier de soignants. »

Proposer un panel de solutions aux formateurs

Ce sont ces nombreux bénéfices qui ont motivé Loïc Martin, par ailleurs docteur en sciences de l'éducation et de la formation, à s'intéresser à cette méthode pédagogique depuis 2014, à l'enseigner aux formateurs à l'Ifsi à partir de 2019... et à la mettre en place l'année dernière pour ceux des Ifap et Ifas (Instituts de formations d'aides-soignants). « L'arrêté du 10 juin 2021 incite au développement ou à l'approfondissement de compétences technico-pédagogiques supplémentaires pour les formateurs d'Ifas et d'Ifap, rappelle Stéphane Parçay, coordonnateur général des écoles et des instituts de formation paramédicaux de l'ERFPS. L'ARS et la Région avaient d'ailleurs demandé à ce qu'un accompagnement leur soit proposé. Cela a été pour nous l'occasion de déployer cette démarche innovante. » La classe inversée est ainsi venue s'ajouter aux autres approches pédagogiques des formateurs, telles que les apports des neurosciences ou les méthodes plus classiques. « Nous avons des élèves post-bac, des personnes en reconversion, des professionnels hospitaliers, des apprenants avec ou sans diplôme dans le domaine de la santé, etc., détaille Élisabeth Jacquemin, faisant-fonction



Céline Lebret
formatrice à l'Ifap



Loïc Martin
cadre supérieur
de santé



Stéphane Parçay
coordonnateur
général
des écoles
et des instituts
de formation
paramédicaux



**Élisabeth
Jacquemin**
coordinatrice
pédagogique
de l'Ifas/Ifap

de cadre supérieur de santé et coordinatrice pédagogique de l'Ifas/Ifap de l'ERFPS. *Pour obtenir une adhésion de tous ces apprenants, il est important de diversifier les méthodes pédagogiques.* »

Apprendre la classe inversée par la classe inversée

En décembre 2022, Loïc Martin a proposé la première session de formation à la classe inversée aux formateurs des Ifas et Ifap de plusieurs régions. Et quoi de plus logique que de la dispenser directement... en classe inversée ?

« *Placer les formateurs dans cette position d'apprenant en classe inversée leur permet de se rendre compte des avantages de la méthode, mais aussi de ses limites, en évaluant par exemple les difficultés liées aux recherches en autonomie ou au travail collaboratif* », souligne Loïc Martin.

Les formateurs-apprenants ont donc d'abord reçu une capsule vidéo qui les guidait dans la réalisation de trois tâches : trouver une définition de la classe inversée, identifier ses trois niveaux et réfléchir à la posture de l'enseignant et des étudiants. En parallèle, un *padlet* (un mur collaboratif) a été ouvert en ligne pour recueillir les besoins des formateurs-apprenants et constituer une bibliographie collaborative.

Puis, au cours de deux journées de formation en présentiel, les apprenants sont revenus sur les éléments travaillés à domicile et ont élaboré, en groupes, une séquence d'apprentissage en classe inversée. Ils l'ont finalement présentée à l'ensemble de la classe, avant de dresser tous ensemble un bilan sur la classe inversée.

« *Nous avons pu nous mettre à la place de nos élèves et donc mesurer le temps et l'organisation que demande l'apprentissage en classe inversée*, apprécie Céline Lebret. *L'autre avantage majeur*

« Pour obtenir une adhésion d'apprenants aux profils variés, il est important de diversifier les méthodes pédagogiques. »

Élisabeth Jacquemin, coordinatrice pédagogique de l'Ifas/Ifap

de cette formation est qu'elle nous a permis de rencontrer des professionnels d'autres instituts pour échanger sur nos méthodes et des formateurs de mon propre établissement pour travailler à l'harmonisation de nos pratiques. »

Formateurs satisfaits, élèves aussi

Quelque 18 formateurs d'Ifas ou d'Ifap ont profité de cette session et 14 de plus ont été formés en mai 2023. Les questionnaires d'évaluation distribués à l'issue de la première révèlent que 100 % des formateurs l'ont appréciée (57 % satisfaits, 43 % très satisfaits). Parmi les points forts soulignés : la dynamique de groupe, le partage avec les autres établissements, les apports théoriques et la mise en pratique.

Les formateurs ont ensuite pu retourner appliquer cette nouvelle méthode dans le cursus où ils interviennent. Avec modération tout de même : « *Je ne fais pas tous les cours en classe inversée, car cela demande beaucoup de travail en amont pour le formateur, mais aussi pour les élèves, qui ont un gros effort de recherche à faire à domicile*, précise Céline Lebret. *Mais j'ai re-*



↑
Élaboration
en groupe
d'une séquence
d'apprentissage
en classe inversée.

pensé les cours essentiels selon cette pédagogie pour avoir un premier apport qui permette de faciliter l'apprentissage dans les autres cours.» Et, comme le montrent les compliments reçus par la formatrice, les étudiants en semblent aussi satisfaits. Les questionnaires distribués par l'ERFPS révèlent qu'ils apprécient d'une part de ne pas arriver vierges de connaissances avant un cours et d'autre part que les formateurs leur fassent confiance pour s'approprier le sujet.

Promouvoir la formation à l'échelle nationale

«La classe inversée rend les élèves responsables de leur apprentissage, se félicite Élisabeth Jacquemin. Il nous reste à présent, en tant que centre de formation, à parfaire encore le guide que nous leur donnons pour les accompagner au mieux dans leurs recherches à domicile et leur donner ainsi de précieuses clés pour leur exercice professionnel. Ils auront une méthode et sauront où et comment chercher l'information avant de

s'inscrire à une formation ou de questionner leurs collègues.»

En parallèle, l'ERFPS envisage d'allonger la formation des formateurs, suite aux recommandations des premiers apprenants. *«Nous imaginons proposer une session de renforcement, six mois ou un an après la formation de base, annonce Loïc Martin. Cela permettra aux formateurs d'expérimenter la classe inversée en situation réelle, de partager ensuite leur retour d'expérience et de renforcer certains éléments si besoin.»*

L'objectif est bien de disposer d'une formation solide pour continuer de promouvoir la classe inversée auprès des formateurs, avec au moins une session par an, voire plus en fonction de la demande. Le référentiel des diplômés d'aide-soignant et d'auxiliaire de puériculture étant national, l'ERFPS espère répondre aux besoins des Ifas et Ifap sur l'ensemble du territoire... et le prix Anfh est justement un bon moyen d'offrir de la visibilité à sa formation. ■



↑
La méthode de la classe inversée offre un nouvel outil pédagogique aux formateurs.

L'action en bref

Objectif

→ Former les formateurs des Ifas et Ifap à la classe inversée pour améliorer la formation des étudiants.

Public

→ Tous les formateurs des Ifas et Ifap de France.
→ Pour l'instant, 32 ont été formés en deux sessions.

Programme

→ Un temps de formation en autonomie à domicile, avant 2 jours de formation en présentiel.



« Sur un territoire de moyenne montagne, formation aide-soignant délocalisée et en alternance »

Pour remédier aux difficultés de recrutement d'aides-soignants diplômés, des établissements de l'Isère ont eu une bonne idée : former directement sur place, et en alternance, les agents faisant fonction d'aides-soignants.

Pour eux, c'est la garantie d'un personnel qualifié et présent entre les temps de formation.

Pour les agents, c'est une montée en compétences et une reconnaissance. Une démarche gagnant-gagnant.

Prix Métiers et compétences sociales et médico-sociales

L'alternance sur le territoire : une solution au manque d'aides-soignants diplômés

L'Ehpad intercommunal L'Obiou en chiffres

86 places dont **81** places d'hébergement permanent et **5** places d'hébergement temporaire

6 places d'accueil de jour

66 équivalents temps plein, soit 80 agents

4,2 millions d'euros de budget

Page précédente
La nouvelle formation initiée par l'Ehpad permet au personnel déjà en place de monter en compétences.

Sur le territoire rural de moyenne montagne de Matheysine-Trièves, en Isère, les Ehpad ont du mal à recruter. Ceux-ci embauchent donc des agents non diplômés, mais les faire monter en compétences pose deux problèmes. D'abord, il faut les convaincre de retourner sur les bancs de l'école, ce qui n'a rien d'évident pour un public ayant parfois vécu une mauvaise expérience scolaire ou étant éloigné des études depuis longtemps. En outre, les faisant-fonction d'aides-soignants disposent souvent d'une vie personnelle et professionnelle bien établie, et aller étudier chaque jour pendant un an à Grenoble, 60 km de routes montagneuses plus loin, est une contrainte trop forte.

Ensuite, pour ceux qui accepteraient, l'établissement se retrouverait face à une nouvelle difficulté : recruter un remplaçant le temps de la formation. À l'Ehpad intercommunal L'Obiou, à Mens, ces obstacles ont conduit à une situation délicate. « Environ 50 % de notre effectif était constitué de faisant-fonction d'aide-soignant qui ne voulait pas partir se former, retrace Séverine Cormons, cadre de santé de l'Ehpad. Or, il nous appartenait de les faire monter en compétences. »

Alors comment y parvenir ? En mars 2022, une grande réflexion est lancée à l'échelle du territoire, sous l'impulsion de Catherine Pizot, alors directrice des Ehpad de Mens et de Corps. Six Ehpad relevant de la Fonction publique hospitalière ou territoriale, le centre hospitalier Fabrice Marchiol, à La Mure, ainsi que six SSIAD, Ehpad ou petites unités de vie du secteur privé associatif s'inscrivent dans le projet.

Une formation sur 18 mois

« D'emblée, j'ai voulu que l'on creuse la question de l'apprentissage et de l'alternance, afin de tes-

« Il ne s'agit pas d'un an en continu sur les bancs de l'école, ce qui est plus facile à accepter pour les agents. »

Séverine Cormons, cadre de santé de l'Ehpad

ter leur applicabilité à ce type de formation et d'évaluer leur compatibilité avec les agents exerçant dans nos établissements », rappelle Catherine Pizot. En mobilisant des personnes-ressources, comme la déléguée de l'Anfh ainsi qu'une directrice de CFA, une idée émerge plus clairement : celle de créer une formation d'aide-soignant en alternance sur le territoire.

« Cela présentait de nombreux avantages, souligne Séverine Cormons. D'abord, pour les agents, il ne s'agissait pas d'un an en continu sur les bancs de l'école, ce qui était plus facile à accepter. Ensuite, la formation se ferait à proximité de leur emploi ou de leur domicile. Et enfin, grâce à une suggestion de l'Anfh, elle pourrait se dérouler sur 18 mois au lieu d'un an afin d'inclure des périodes de retour dans la structure employeur. » Cette astuce permet de contourner l'absence de contrat de professionnalisation dans le secteur public et de faire entrer la formation dans le financement des Études promotionnelles (EP), car entrecoupée de retour à l'emploi. Les établissements s'en trouveraient en plus soulagés : ils pourraient compter sur la présence de leur

personnel, en particulier lors des périodes de vacances scolaires.

Restait cependant à trouver le lieu de formation et à obtenir les agréments. Là encore, l'alignement des planètes est bon : le Lyppra, lycée professionnel privé rural des Alpes, à La Mure, propose déjà un bac pro « Accompagnement, soins et services à la personne » et dispose d'une salle de travaux pratiques parfaitement équipée pour une formation d'aide-soignant.

« Le directeur du Lyppra s'est montré rapidement intéressé : ouvrir une nouvelle formation en alternance lui permettait d'offrir une possible poursuite d'études aux élèves de son bac pro et donc d'en attirer plus », précise Catherine Pizot. Cerise sur le gâteau : le Lyppra est partenaire du lycée des 3 Vallées, à Thonon-les-Bains, qui dispose quant à lui d'un Ifas (Institut de formation d'aides-soignants).

En classe, en stage, chez l'employeur

Les membres de l'équipe indispensable à la création de la formation étant réunis, une antenne de cet Ifas est montée en un temps record au Lyppra. En parallèle, les établissements impliqués dans le projet motivent leurs agents à intégrer la formation et, en janvier 2023, la première promotion fait sa rentrée. Elle compte 13 personnes, dont 12 en alternance et une, de moins de 30 ans, en apprentissage.

« Lorsque l'on m'a parlé de la formation, j'étais réticente, se souvient Sarah Richonnier, faisant fonction d'aide-soignante à l'Ehpad de Mens. J'avais peur de retourner à l'école à mon âge et que l'organisation entre les études, les stages, le travail à l'Ehpad et ma vie personnelle soit trop compliquée. Et puis, finalement, avec deux autres collègues, nous nous sommes motivées pour y aller ! »

Le rythme est en effet soutenu, mais varié. Le



Séverine Cormons
cadre de santé
de l'Ehpad



Sarah Richonnier
faisant-fonction
d'aide-soignante
à l'Ehpad



Sylvie Sizun
directrice de l'Ifas-
UFA du lycée
des 3 Vallées



Catherine Pizot
ancienne directrice
des Ehpad de Mens
et de Corps

curus comprend quatre stages (trois de 5 semaines et un de 7 semaines), précédés à chaque fois d'environ 4 semaines en institut de formation pour les apports théoriques, et suivis de 3 à 4 semaines chez l'employeur, minimum. Durant l'été par exemple, pour faire face aux besoins en personnel, les agents passent deux mois dans leur entreprise.

« Ce rythme présente deux grands bénéfices, pointe Sylvie Sizun, directrice de l'Ifas-UFA du lycée des 3 Vallées. D'une part, il permet aux agents d'assimiler leurs nouveaux savoirs grâce à la mise en pratique lors des stages. D'autre part, il offre du personnel disponible aux établissements engagés dans la démarche lorsqu'ils en ont le plus besoin. Enfin, pour les agents, l'alternance présente l'intérêt non négligeable de leur offrir une continuité dans la rémunération : tous restent salariés de l'établissement dans lequel ils exercent et qui prend en charge l'intégralité du financement de la formation. »

« Les retours dans les structures employeurs offrent du personnel aux établissements dans les moments où ils en ont le plus besoin. »

Sylvie Sizun, directrice de l'Ifas-UFA du lycée des 3 Vallées



↑
Session de cours
théorique
en institut
de formation.

Intégrer aussi les nouveaux bacheliers

Et les résultats sont là. « *Les stages nous permettent de rencontrer beaucoup d'autres aides-soignantes, de voir les différentes façons de pratiquer le métier*, apprécie Sarah Richonnier. *Le premier d'entre eux m'a permis de constater des différences entre le travail en Ehpad et celui à domicile, par exemple: dans le deuxième cas, les gants, l'eau, les produits d'hygiène ne sont pas à disposition de façon illimitée, mais payés par le patient. Et l'organisation du soin est bouleversée par le fait qu'il faille s'adapter au domicile.* »

Du côté des établissements, les retours sont bons également. « *Certaines structures voient déjà un changement dans le positionnement des professionnels qu'ils ont envoyés en formation* », note par exemple Sylvie Sizun. Catherine Pizot ajoute : « *Les agents en formation peuvent être plus lents à faire leurs tâches parce qu'ils se concentrent sur le geste technique, ils cherchent l'application et la concentration. Leurs collègues en poste s'attendent à ce changement de pratique*

et l'accompagnent, le temps que les automatismes se mettent en place. »

La première promotion devrait obtenir son diplôme en juin 2024... mais d'ici là, une autre aura commencé. Et cette fois, le public sera encore plus varié. Car l'objectif des partenaires du projet est bien d'intégrer en plus des étudiants ayant tout juste décroché leur bac pro au Lyppra, qui n'auront alors qu'à trouver un contrat d'apprentissage dans l'un des établissements engagés dans la démarche.

« *En fin de compte, non seulement le dispositif nous permet de faire monter nos agents en compétences et donc de les valoriser tout en répondant à notre mission de formation, mais en plus, c'est un atout pour le recrutement*, conclut Catherine Pizot. *Une personne qui se présente à l'embauche sait qu'elle pourra à terme se diplômer grâce à cette formation et obtenir une reconnaissance professionnelle de son travail. Cela ouvre le champ des possibles.* » ■



↑
La formation assure aux établissements engagés la présence de leur personnel au moment où ils en ont le plus besoin.

L'action en bref

Objectif

→ Former en alternance et sur le territoire les agents des Ehpad et du centre hospitalier pour pallier la pénurie d'aides-soignants.

Public

→ Faisant-fonction d'aides-soignants au sein des établissements du territoire.

Programme

→ 18 mois de formation en alternance, avec 4 stages et des périodes de retour chez l'employeur.



« Remettre du sens dans le soin »

Quand l'effectif d'un service est en grande majorité renouvelé, la cohésion d'équipe et les bonnes pratiques ont tendance à se dissoudre. Au service de Court séjour gériatrique (GSC) du centre hospitalier de Sens, la responsable du service et sa cadre de santé se sont trouvées face à ces problématiques et y ont apporté des réponses au format varié : des formations flash théoriques, des cafés qualité ainsi que des études de cas cliniques. Et les résultats sont d'ores et déjà visibles !

Prix Amélioration de la qualité des soins et prise en charge des patients

Trois formats de formation pour de multiples bénéficiaires

Le CH de Sens en chiffres

1254
professionnels

664
lits et places

—
En court séjour gériatrique:

12 aides-soignants
10 infirmières
3 médecins seniors
3 médecins juniors
2 agents des services hospitaliers
2 agents médico-administratifs
1 cadre de santé
29 lits

Page précédente

Un classeur à disposition des équipes contient toutes les informations fournies durant les temps de formation.

« Si une patiente, madame Z, arrive dans notre service à la suite d'une chute à son domicile, de quels renseignements avez-vous besoin ? », interroge le Dr Cécile Jauniot, responsable du service de Court séjour gériatrique (CSG) du centre hospitalier de Sens. Dans la salle de repos, où est rassemblée une petite dizaine d'infirmières, aides-soignantes, médecins et secrétaires, les réponses fusent : « ses antécédents », « sa situation familiale », « ses traitements »... C'est ainsi que débute une formation « Cas clinique », organisée par Cécile Jauniot et Florie Ducloux, cadre de santé du service de CSG.

Cette formation fait partie des réponses apportées par ce binôme à une problématique sans précédent dans le service : en 2021, il a essuyé 59 % de turn-over sur les postes infirmiers et 30 % sur ceux d'aides-soignants... et rebelote en 2022, avec respectivement 50 % et 26 % de turn-over, auxquels s'est ajouté le départ du cadre de santé. La faute à la crise de la Covid, aux départs en retraite et à d'autres mouvements de personnel. Résultat : un service déstabilisé, des équipes en manque d'unité et de confiance, des protocoles difficilement mis en place et des événements indésirables qui se multiplient.

Florie Ducloux et Cécile Jauniot décident donc en juillet 2022 de mettre sur pied des formations visant à uniformiser les pratiques et les connaissances, à faire monter en compétences les membres du service sur des thématiques gériatriques et à améliorer la cohésion d'équipe.

De la théorie, des cafés qualité...

Leur première idée ? Des formations flash, constituées d'apports théoriques, de 20 à 30 minutes, une fois par semaine. « Ce format court a l'avantage de ne pas perturber la continuité des soins, d'autant que nous avons pris le parti

dès le début d'accepter les interruptions liées aux demandes des patients ou des familles, souligne Florie Ducloux. Le Dr Jauniot expose les bases médicales de la pathologie que nous abordons – prévention d'escarres, constipation, occlusion intestinale, etc. – puis je détaille le déroulé des gestes techniques pour les aides-soignantes ou les infirmières. À la fin, nous répondons aux éventuelles questions. »

Le binôme propose en parallèle des cafés qualité, dont l'objectif est d'aborder une thématique identifiée grâce à la revue des événements indésirables menée une fois par trimestre, ou de répondre à une demande de l'équipe. « L'idée était que ce soit un moment convivial et attractif parce qu'en général, la qualité et la gestion des risques sont des sujets plutôt subis par les professionnels », note Florie Ducloux.

Le café qualité est donc principalement un échange, là encore d'environ 30 minutes, autour d'un thé ou d'un café et de quelques biscuits pour discuter des obstacles rencontrés par le service sur des sujets précis (les critères de la

« Les cafés qualité sont destinés à être des moments conviviaux. En général, la qualité et la gestion des risques sont des sujets plutôt subis par les professionnels. »

Florie Ducloux, cadre de santé du service CSG



Cécile Jauniot
médecin
responsable
du service CSG



Florie Ducloux
cadre de santé
du service CSG



Steffy Gallant
infirmière
au service CSG



Christelle Hooft
aide-soignante
au service CSG

lettre de liaison, le plan d'action « commande de stupéfiants », la conformité pré-analytique pour les laboratoires...) et trouver des améliorations simples et efficaces à mettre en place.

... et des cas concrets

Pour impliquer davantage les équipes, Cécile Jauniot et Florie Ducloux proposent aux agents qui maîtrisent un thème particulier de les accompagner dans la préparation et dans le déroulement de ces formations. C'est ainsi que Christelle Hooft, aide-soignante, s'est chargée d'un café qualité sur l'alimentation. « On a échangé sur la prise en charge alimentaire de nos patients à travers des quiz, on a fait goûter les crèmes enrichies, on est revenu sur les différences entre les régimes moulinés et mixés... », détaille-t-elle.

Si la dynamique est lancée, le binôme formateur remarque tout de même au bout de quelques mois que certaines connaissances abordées sont oubliées. « Les soignants avaient aussi tendance à ne pas faire le lien entre les informations fournies lors de ces formations avec les situations rencontrées dans le service, explique Cécile Jauniot. En janvier 2023, nous avons donc intégré un troisième format : le cas clinique. Celui-ci est très interactif et tout à fait complémentaire à la formation flash théorique et au café qualité. »

Concrètement, Florie Ducloux et Cécile Jauniot exposent une situation aux professionnels, qui doivent alors poser les bonnes questions pour établir un diagnostic. Puis c'est au tour des formatrices d'interroger les agents sur les évolutions de la situation, les traitements à apporter, etc. La formation aborde toujours un protocole de soin, des calculs de doses, des références aux médicaments à risque et aux droits des patients. « Nous essayons de toucher toute l'équipe dans sa pluridisciplinarité, résume Florie Ducloux.

« La prise en charge des patients est améliorée, car les connaissances de tous les membres du service sont remises à jour. »

Steffy Gallant, infirmière au service CSG

Et cela semble fonctionner : les professionnels prennent facilement la parole, ils échantent beaucoup entre eux et ces moments sont notamment très appréciés des élèves infirmiers ou aides-soignants. »

Des formations plébiscitées dans le service

Le rythme est aujourd'hui bien ancré : les cas cliniques ont lieu les lundis, les formations flash se tiennent trois jeudis par mois tandis que le quatrième jeudi est dédié au café qualité. Tous ceux qui sont présents dans le service ces jours-là sont invités à participer, soit entre 6 et 12 personnes.

Dans le discours des professionnels, le bénéfice de ces moments particuliers se ressent. « Ce qui est très appréciable dans ces formations, c'est que tout le monde a la parole et c'est très enrichissant, approuve Christelle Hooft. Nous apprenons énormément des médecins, des cadres, des collègues, des élèves aussi, qui arrivent avec de bonnes idées... Au quotidien, nous discutons donc beaucoup plus facilement entre nous, quel que soit notre métier. »



↑ Les formations mises en place dans le service facilitent grandement la cohésion et la communication dans les équipes.

Et pour ceux qui n'ont pas pu assister aux formations, Florie Ducloux retranscrit l'intégralité des informations sur papier, au sein d'un classeur laissé à disposition des équipes. Steffy Gallant, infirmière, ajoute : « *La prise en charge des patients est améliorée, car les connaissances de tous les membres du service sont remises à jour. Et nous prenons en plus l'habitude de nous questionner plus souvent sur nos pratiques.* »

Des initiatives fertiles

Si Florie Ducloux et Cécile Jauniot apprécient ces retours positifs, elles ne comptent pas s'en contenter. « *Nous avons pu évaluer les effets de ces formations de manière subjective, annonce cette dernière. Nous avons observé une meilleure cohésion, une plus grande facilité de communication et une diminution des événements indésirables sur les calculs de dose ou sur l'utilisation de certains matériels. Mais nous voulons à présent le faire de façon objective, avec un questionnaire de satisfaction et une grille des connaissances.* »

Quant aux formations en elles-mêmes, elles devraient s'enrichir d'un nouveau format prochainement : celui du serious game. Florie Ducloux et Cécile Jauniot envisagent en effet de créer un « Trivial Pursuit » dédié aux thématiques de leur service pour y faire jouer leurs collègues quelques dizaines de minutes par semaine, avec là encore le même objectif : renforcer les connaissances et la cohésion d'équipe... et redonner ainsi du sens au soin.

En attendant, leurs actions pourraient bien inspirer d'autres services. « *Certains sont très intéressés et réfléchissent à une adaptation de nos formations pour leurs équipes, indique Cécile Jauniot. Il pourrait même y avoir une réflexion globale au sein de l'hôpital pour intégrer ce type d'enseignement.* » Pour Steffy Gallant, c'est une évidence : « *Pour le bien-être des soignants et des patients, il faudrait étendre ces formations à tous les services et qu'elles deviennent une pratique plus courante.* » ■



↑
Tous les lundis,
l'équipe soignante
se retrouve pour
l'étude de cas
cliniques.
Un moment
d'échange
très apprécié
du personnel.

L'action en bref

Objectifs

- Recréer une cohésion d'équipe.
- Renforcer les connaissances des professionnels sur les thématiques gériatriques.

Public

- Par session :
- tous les membres du service :
- aides-soignants ;
 - infirmiers ;
 - médecins ;
 - agents des services hospitaliers ;
 - agents médico-administratifs ;
 - cadres de santé.

Programme

- Tous les lundis : cas cliniques.
- Trois jeudis par mois : formations flash théoriques.
- Un jeudi par mois : café qualité.
- Chaque formation dure 30 minutes environ.

Paroles de lauréats

Prix 2023



Grand Prix

« Ce prix honore le GHU et apporte la reconnaissance de la qualité de cette formation. Il va permettre de valoriser le GHU et ses équipes, et met en lumière une pratique innovante, qui peut constituer un facteur d'attractivité. »

Dunia Mutabesha-Schittulli, directrice des usagers, de la qualité et de la gestion des risques au GHU Paris psychiatrie & neurosciences, à Paris



Prix DPC médical et paramédical

« Le prix obtenu est la reconnaissance d'une dynamique formative originale sur un temps long. Il démontre à nos financeurs que le travail créatif lié à l'art est un investissement qui profite à la qualité des missions du service public. L'argent lié au prix sera réinvesti dans le festival 2023. »

Sophie Sénellart-Paccot, directrice du Ditep de Saint-Georges-sur-Baulche



Prix Amélioration de la qualité des soins et prise en charge des patients

« Ce prix représente une reconnaissance et une fierté pour le travail accompli au quotidien. Il va nous permettre d'investir dans du matériel pour les formations (vidéoprojecteur, abonnement à des revues scientifiques, etc.), mais aussi à financer les cafés qualité. »

Florie Ducloux, cadre de santé du service, et **Cécile Jauniot**, médecin responsable du service CSG du centre hospitalier de Sens



Prix Management et organisation du travail

« Ce prix met en lumière la problématique de la formation de nos formateurs et des méthodes pédagogiques que nous pouvons développer au service de nos étudiants, en prenant en compte les évolutions sociétales et numériques. Il va nous permettre de continuer à valoriser la classe inversée à l'échelle régionale et nationale. »

Stéphane Parçay, coordonnateur général des écoles et des instituts de formation paramédicaux de l'ERFPS du CHU de Rouen



Prix Métiers et compétences sociales et médico-sociales

« Ce prix représente l'engagement de tous les acteurs du territoire sans lesquels le projet n'aurait pas abouti. Il apparaît logique qu'il revienne au projet lui-même et qu'il serve à l'enrichir, par exemple grâce à l'achat de matériel pour la salle de TP. »

Catherine Pizot, ancienne directrice des Ehpad de Mens et de Corps

Prix Anfh

Pour qui, pourquoi ?

Depuis 2008, le prix Anfh récompense chaque année des actions de formation mises en place par des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux publics. Sa vocation est de valoriser des initiatives novatrices, pertinentes, pragmatiques et transférables.

Un rendez-vous régulier

Chaque année, ce concours est l'occasion pour les participants de valoriser le travail de leurs équipes et de faire connaître leurs initiatives innovantes en matière de formation. Tous les établissements de la Fonction publique hospitalière, adhérents à l'Anfh et ayant conduit des actions exemplaires pour renforcer leurs politiques ressources humaines, formation et compétences, peuvent y participer.

Un rayonnement au sein de la Fonction publique hospitalière

Les prix sont remis lors de l'assemblée générale de l'Anfh. Elle se tient généralement au mois de juin. Ce rendez-vous réunit plus de 250 professionnels, membres des instances paritaires régionales et nationales. Les initiatives primées sont valorisées dans *La lettre de l'Anfh*, sur le site www.anfh.fr et largement relayées auprès de la presse professionnelle.

6 bonnes raisons de participer

1

Valoriser le travail de vos équipes.

2

Faire connaître votre initiative, la diffuser auprès d'autres établissements.

3

Mettre en avant le travail réalisé avec les organismes de formation pour créer des actions de formation sur mesure.

4

Promouvoir votre établissement auprès des partenaires.

5

Être distingué et reconnu au niveau national.

6

Obtenir une récompense concrète pour aider votre service formation : les lauréats se partagent 12 000 € en achat de matériel pour le projet et l'équipe.

5 catégories

→ Grand Prix Anfh.

→ Prix DPC médical et paramédical.

→ Prix Métiers et compétences sociales et médico-sociales.

→ Prix Amélioration de la qualité des soins et prise en charge des patients.

→ Prix Management et organisation du travail.

En savoir plus

Anfh – Service communication

→ Tél. : 01 44 75 68 69

→ communication@anfh.fr

→ anfh.fr/l-anfh/le-prix-anfh

