

I. Contexte :

Le centre hospitalier a choisi de s'inscrire dans une démarche de « responsabilité sociétale et développement durable » (norme ISO 26 000). Pour ce faire, notre structure a accueilli en novembre 2012 deux auditeurs AFNOR afin d'évaluer la performance de notre établissement en la matière. Cette évaluation et la dynamique engagée ont encouragé l'établissement à aller plus loin dans l'intégration de la norme au sein même de ses pratiques et ce à tous les niveaux. Suite à l'évaluation, le Centre hospitalier a mis en oeuvre un plan d'actions concrètes pour décliner de façon organisée la démarche en commençant par la création d'un comité de pilotage RSODD, la formation en ISO 26 000 de ses organes de gouvernance puis en initiant des actions de communication sur la démarche au sein de l'établissement.

- **Un questionnaire pour une nouvelle charte d'établissement : définition des valeurs**

La première action concrète fut de réactualiser la charte de notre établissement, qui datait de 1990, en y inscrivant les valeurs qui « portent » notre hôpital et « fédèrent » les agents.

Ces valeurs ont été **définies collectivement** par les agents, elles concrétisent un engagement volontaire et partagé. Afin de définir ces nouvelles valeurs, un questionnaire a été envoyé au mois d'avril 2013 à l'ensemble du personnel, soit 1481 agents, toutes catégories socio-professionnelles confondues. **769 réponses ont été comptabilisées.**

Les résultats du questionnaire ont fait ressortir « le respect » comme valeur fondamentale à **92,59 %**.

- **Actions de communication sur la valeur « RESPECT »**

La première action de communication engagée sur la valeur RESPECT a été réalisée dans le cadre de la journée européenne du DD le 4 juin 2015 :

- Une exposition au self du personnel sur la démarche "Responsabilité sociétale et développement durable" avec un focus sur la valeur « respect » et les actions attenantes.
- Une boîte à idées a été mise à disposition des agents au self et sur intranet afin de récolter leurs idées, suggestions, ressentis sur cette valeur.

à Plus de 70 réponses issues des boîtes à idées.

II. Méthodologie :

Un groupe de travail a été constitué composé des référents RSODD et des correspondants et 3 réunions du GT ont été organisées :

- **1ère réunion** : brainstorming (post-it) sur la définition de la valeur « respect » pour les membres du GT / débat autour du thème.
- **2ème réunion** : dépouillement des boîtes à idées et du brainstorming pour dégager les 10 thèmes perçus comme les plus significatifs au regard du contexte actuel et synthèse.
- **3ème réunion** : **proposition d'actions en fonction des thèmes retenus. Désignation des pilotes par actions. Compléter le calendrier des actions.**

III. Résultats :

Sur les 70 idées issues des boîtes à idées, voici les 10 axes principaux c-à-d les axes les plus structurants et les plus plébiscités par le groupe de travail. Ils pourront constituer des éléments RSODD transversaux sur l'ensemble des actions menées dans la démarche RSODD :

1. **Respect des parties prenantes dans les soins** : écoute des familles, des aidants, partage de compétences entre professionnels, entre familles, aidants, professionnels et patients. Donner la parole et associer les usagers, les familles et les associations représentatives.
2. **Respect de la diversité** : s'engager à lutter contre toute forme de discrimination tant au niveau de l'accueil et du traitement de nos patients que de l'embauche et de l'emploi de ses professionnels. Mettre en place une démarche en faveur de la diversité.
3. **Respect du patient en tant qu'être humain et pas seulement en tant que « malade »** :
 - Reconnaître le libre arbitre de chacun, et offrir aux patients et aux résidents les moyens d'effectuer librement les choix qui les concernent, seul ou avec le soutien du personnel, et leur communiquer toutes les informations nécessaires pour prendre leurs décisions. Afin de favoriser leur information éclairée, adaptée et leur acceptation des soins.
 - Etre un lieu de soins et de vie où le respect de la dignité humaine est un principe qui guide chacun de nos choix et de nos actions. La préoccupation thérapeutique est le seul moteur de l'action des soignants.
 - Respecter les droits des patients et résidents et donc les droits de l'Homme d'une façon générale (droit à l'information, au consentement, au libre choix, au respect de la dignité, au respect de la vie privée et à la confidentialité, au soulagement de la douleur, à l'accès au dossier médical, de réclamation, etc.).
4. **Respecter l'autre, qu'il soit patient ou collègue, en écoutant et en entendant sa parole.**
5. **Respecter les personnes, qu'elles soient patients ou collègues et quels que soient les rapports hiérarchiques, en entretenant des rapports courtois.**
6. **Respect dans le management avec les équipes** : bienveillance, équité, dynamique de consultation des acteurs, travail collaboratif et loyauté dans les pratiques de management en développant une culture de responsabilité fondée sur l'écoute, la confiance et le dialogue.
7. **S'appuyer sur le potentiel des agents et non sur les freins.**
8. **Permettre à chacun de trouver un sens dans le travail à réaliser** en permettant à chacun de se reconnaître et donc de s'épanouir professionnellement en développant une politique adéquate où le mérite est reconnu et la chance d'épanouissement et de valorisation est donnée. Cela doit se faire dans un esprit d'équipe qui permet à tout le monde de travailler pour un même objectif. Il faut que chacun puisse clairement identifier ce en quoi son action quotidienne, si modeste soit-elle, contribue au bon fonctionnement de l'organisation et donc à la réalisation de l'objectif collectif.
9. **Favoriser l'empowerment du patient** en privilégiant la réhabilitation, l'autonomisation et la réinsertion de ses patients et résidents par tous les moyens possibles. Et en défendant les principes de citoyenneté, de bienveillance et de bien-être des patients et des résidents.
10. **Maintenir l'équilibre vie privée/ vie professionnelle** indispensable au bien-être des agents (facteur de bien-être au travail).

V. Suivi des actions :

Thèmes	Groupe (qui ?)	Action associée	Cible visée	Axe RSODD associé	Délais	Etat avancement	Commentaire
Respect des parties prenantes dans le soin	S. G M. F	À définir (conf. Projet d'établissement)	Patients, familles, médecins, professionnels et associations	Axe 3 Axe 2 Axe 8	Début avril 2016	Réalisé	Présentation pour les agents : 29/03, 25/04/2016
Respect de la diversité	E. F M. F N. L	Saynètes sur la diversité et le handicap au travail dans les services en intra et extra hospitalier / Débat et distribution des flyers sur la politique handicap au CHR	Agents et encadrement	Axe 7		Réalisé le 01/11/15	300 participants 1 article dans la presse
	F. L N. L	Rédaction d'une charte sur la diversité/discrimination	Agents et encadrement	Axe 7	?	Non réalisé	Thème prioritaire 2018 de l'axe 4 CO-RES : Participation du CHR à l'observatoire de la discrimination mis en place au niveau du GHT
Respect du patient en tant qu'être humain et pas seulement en tant que malade	F. C	Mise à l'ordre du jour de l'Espace de Réflexion Ethique du sujet sur l'utilisation des ETS	Tous les agents du CHR	Axe 8		Réalisé	Sujets abordés en espace local de réflexion éthique Utilisation des ETS le 8 juin 2015 Utilisation des caméras dans les ETS le 7 mars 2016
Respect dans le management avec les équipes	N. L	Intégration d'une réflexion sur la valeur respect dans les groupes de Cadres (réflexion sur les pratiques) – Groupe constitué sur la base du volontariat	Cadres/ managers	Axe 7	Début avril 2016	Non réalisé	
S'appuyer sur le potentiel des agents et non sur les freins/Permettre à chacun de trouver un sens dans le travail à	M. B	Conférence santé mentale et travail durant la SISM 2017	Tous les agents du CHR	Axe 7		Réalisé le 01/03/17	300 participants

Thèmes	Groupe (qui ?)	Action associée	Cible visée	Axe RSODD associé	Délais	Etat avancement	Commentaire
réaliser							
Respect vie privée et vie professionnelle	F. C M. F	Création et diffusion d'une charte sur la bonne utilisation des réseaux sociaux dans un établissement de santé mentale	Tous les agents du CHR et patients/résidents	Axe 7		Réalisé le 01/03/16	- Charte affichée dans tous les services intra et extra hospitalier, dans les livrets d'accueil, sur intranet et internet
		Conférence/formation sur l'usage des réseaux sociaux par les professionnels et les patients d'un établissement public de santé mentale	Agents / patients	Axe 7		Réalisé en mars 2017	100 participants