



# ***Améliorer la qualité de vie au travail dans les métiers de l'aide et du soin***

*Témoignages de bonnes pratiques*





# Carsat Bourgogne et Franche-Comté

**[sylvain.quipourt@carsat-bfc.fr](mailto:sylvain.quipourt@carsat-bfc.fr)**

Ingénieur Conseil

SÉCURITÉ SOCIALE



**l'Assurance  
Maladie**

---

**RISQUES PROFESSIONNELS**  
Bourgogne et Franche-Comté





# *Maison de retraite Le Bocage La Chapelle de Guinchay*

Michel GUILBERT – Directeur



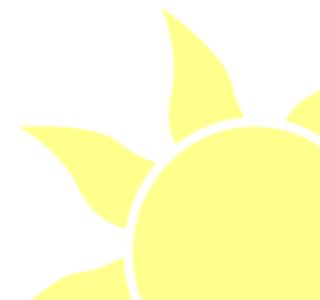


# Hospices Civils de Beaune Centre Hospitalier Philippe le Bon

Anne-Marie CARVALHO

Psychologue pour le personnel

[anne-marie.carvalho@ch-beaune.fr](mailto:anne-marie.carvalho@ch-beaune.fr)



# A l'hôpital, des stressseurs nombreux



*Un lieu propice au stress*

- ⇒ Une organisation et des conditions de travail difficiles
- ⇒ Des relations interpersonnelles parfois conflictuelles
- ⇒ Une dimension émotionnelle importante





# Les Hospices Civils de Beaune

- ↪ L'hôpital Philippe Le Bon
- ↪ Le Centre Nicolas Rolin
- ↪ Les Maisons de retraite de la Charité
- ↪ Les Maisons de retraite de l'Hôtel Dieu



≈ 500 soignants et personnels éducatifs

≈ 800 agents au total





## Pourquoi cette démarche de prévention des RPS au sein des HCB?

- ☞ Circulaire DHOS/P1/200 n°609 du 15/12/2000
- ☞ Prévention et accompagnement des situations de violence dans les établissements de santé
  
- ☞ Enquête Violence à l'hôpital
  
- ☞ Prise en compte de ce risque professionnel dans le projet social de l'établissement
- ☞ Plan d'action: Création d'un poste de psychologue pour le personnel



# Une psychologue pour le personnel hospitalier

## ➔ Création du poste

2005 – ½ temps



## ➔ Missions

↳ Assurer une écoute et un accompagnement psychologique aux agents rencontrant des difficultés particulières dans l'exercice de leurs fonctions

↳ Participer aux projets institutionnels d'amélioration des conditions de travail

↳ Intervenir auprès des équipes pluridisciplinaires

👍 *Ok... mais comment ?*





# Une démarche progressive...(1)

## L'accompagnement individuel

- ⇒ Situations de violence (debriefing, consultation)
- ⇒ Situations de stress / d'épuisement professionnel
- ⇒ Relations conflictuelles
- ⇒ Affirmation de soi

Reprise de l'activité professionnelle suite à un arrêt de travail de longue durée

- ⇒ Changement de service/poste

*Toute situation générant une souffrance au travail*



# Une démarche progressive...(2)

## L'accompagnement collectif

⇒ Groupe de parole

☆ Espace de liberté, expression des ressentis, des difficultés

☆ Lieu de réflexion sur ses pratiques professionnelles

☆ « On renoue avec le collectif » → On avance collectivement

↪ *Renforce la cohésion et la communication au sein des équipes*

⇒ Debriefing collectif

☆ Événements potentiellement traumatiques



# Une démarche progressive...(3)

## La formation

Aller au-delà de la « réparation » ➤ démarche préventive

⇒ Formation sur le stress, les conflits et l'agressivité

↳ Former et sensibiliser les agents à ces problématiques

↳ Techniques concrètes de gestion du stress, et des conflits

☆ Initiation à la relaxation

☆ Techniques d'affirmation de soi

☆ Techniques de communication efficace

☆ Travail sur les émotions et les pensées ...



↳ 17% des agents formés

☺ Bilan satisfaisant: Les agents affirment globalement mettre en pratique les acquis de la formation





# D'autres actions des HCB pour améliorer la qualité de vie au travail

## A travers 3 exemples

- ⇒ Un travail de réflexion sur l'épuisement professionnel
- ↪ Rédaction d'un document de travail: rôle du cadre dans la prévention, l'identification et l'accompagnement des situations de BO
- ☺ Sensibiliser les cadres à la problématique du BO pour en faire des acteurs de prévention
  
- ⇒ Des places de crèche réservées aux salariés de l'hôpital
- ↪ 12 places réservées aux enfants du personnel dans une crèche dont 6 en horaires étendus (5h30-21h30)
- ☺ Prise en compte des contraintes professionnelles du personnel
  
- ⇒ Un atelier « toucher-détente » au sein de l'hôpital
- ↪ Destiné au personnel - Des agents formés aux techniques de massage
- ☺ Des soignants qui prennent soin de leurs collègues



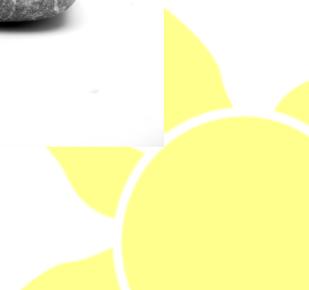


# Une adhésion de tous... pour un intérêt commun

Une véritable démarche de prévention sur les risques psychosociaux ne peut se faire sans l'implication

- ↪ De la direction
- ↪ Du personnel d'encadrement
- ↪ Des représentants du personnel / Du médecin du travail
- ↪ (Du psychologue pour le personnel !!)
- ↪ Des salariés...

Se soucier des RPS, c'est prendre soin de son établissement, de ses salariés, mais aussi de ses patients



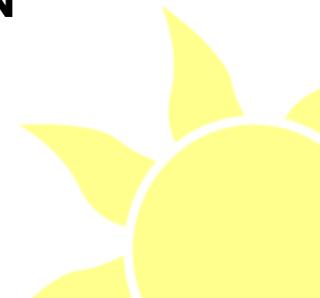


# Témoignages de services à domicile

## INTERVENANTS:

Muriel ANOUILH : responsable du service social  
géronologique du CCAS de DIJON

Emmanuelle SUD : responsable du service des  
repas à domicile du CCAS de DIJON

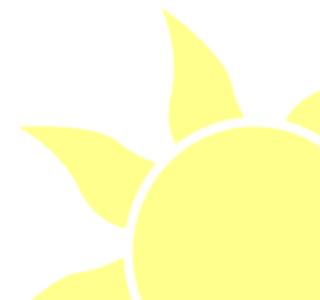




# INSTITUTION : Présentation

Le Centre Communal d'Action Sociale  
de la Ville de DIJON

La Direction des Retraités et Personnes Agées  
Sa Mission  
Ses services





# L'INTERVENTION A DOMICILE :

## Ses Spécificités :

L'action : l'aide à la personne

L'objet de l'intervention : repas, conseil, information, ...

Le lieu de l'action : le domicile de la personne

Le public : les plus de 60 ans

## Ses outils :

la relation individuelle : l'écoute / l'observation / l'évaluation

l'accompagnement / l'aide/ le soutien/ l'orientation/ l'alerte

## Ses exigences:

des savoir-faire, des savoir-être.





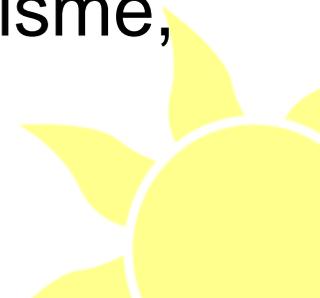
# ACTIONS MISES EN PLACE

## au service des repas à domicile . 1<sup>o</sup> période

Accompagnement de la démarche professionnelle:

3 axes

- l'organisation du travail : le travail d'équipe pluridisciplinaire (intervention des partenaires...),
- la valorisation de l'action (reconnaissance, moyens ... )
- la formation : stages, conférences, secourisme,





## Le déclenchement :

### 2ème période

## La mise en place de lieux d'expression

**le déclenchement** : une situation, une relation avec l'autre en souffrance.

**la proposition** : un accompagnement en 2 formules :  
- rendez vous individuel ou/et temps d'échange en équipe avec un psychologue.

**Intervention de 1996 À 2008** : Vécu, difficultés, enseignements, adaptations.





# FIN DE L'INTERVENTION :

**Le service des repas à domicile :**  
fin de l'intervention

Les adaptations d'aujourd'hui :  
dans l'organisation, la gestion du service

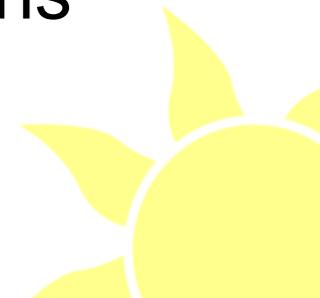




## L'ANALYSE DE LA PRATIQUE service social gérontologique :

**L'analyse de la pratique** : offrir aux professionnels un lieu protégé où l'expression sera écoutée, travaillée, où le vécu sera analysé, enrichi de l'expérience de l'autre , où la cohésion de l'équipe sera affinée, accompagnée.

- Les objectifs** :
- comprendre son approche personnelle de la relation et ses conséquences
  - apprendre à mettre en place des relations efficaces, tout en se protégeant,
  - trouver un lieu où se ressourcer.





## AIDE AUX ENCADRANTS :

• Encadrer une équipe dans le domaine de l'intervention à domicile nécessite des compétences, des connaissances, des capacités.

• Expérimentation : aide aux encadrants :

- « les pensées du jeudi » groupe de réflexion autour de la lecture de textes gérontologiques.
- mise en place d'un groupe de parole , autour d'une psychologue.
- mise en place d'un atelier de l'analyse de la pratique (APP) avec un psychothérapeute.





# Etienne Troubat : directeur



Association Régionale  
pour l'Amélioration  
des Conditions de Travail



