

La Qualité de Vie au Travail : un levier pour traverser crises et transformations



Cycle de 3 webinaires organisé par le CREAI, l'ARACT et l'Opco Santé de Bretagne, avec le soutien de l'ARS Bretagne



3 webinaires en partenariat



Marion Brancourt

marion.brancourt@creai-bretagne.org



Bénédicte Briand et Elisabeth Dewanckel

b.briand@anact.fr

e.dewanckel@anact.fr



Sébastien Boscher

Sebastien.BOSCHER@opco-sante.fr

Faisons connaissance ! Merci de vos réponses au sondage suivant

Intention des webinaires



- Donner à voir comment la crise sanitaire a percuté les coopérations sur le territoire, en valorisant ce qui a pu être mis en place mais aussi en témoignant des difficultés rencontrées
- Valoriser les pratiques professionnelles
- Donner à voir des ingrédients d'une coopération au service de la QVT

1

Faire équipe en période de transformation

Lundi 11 octobre 2021 de 14H à 15H30



118 PARTICIPANTS POUR CE WEBINAIRE N°1 !



Merci à Valérie L' HOUR et Guénaëlle MAHE pour leurs témoignages !



2 Manager le travail en période de transformation

Lundi 15 novembre 2021 de 14H à 15H30



PLUS DE 90 PARTICIPANTS POUR CE WEBINAIRE N°2 !



Merci à Maryvonne LE ROUX et Elisa QUEMENEUR pour leurs témoignages !

3

Coopérer avec son environnement dans un contexte de transformation

Lundi 13 décembre 2021 de 14h à 15h30



Au programme

- Présentations des témoins et de leur structure
- Échange avec les témoins autour de 3 questions sous l'angle de la coopération :
 1. Qu'est-ce que la coopération avec des partenaires a pu faire évoluer ?
 2. Citer un exemple emblématique à vos yeux de travaux collaboratif
 3. Quelles sont les perspectives de coopérations à venir pour votre structure ?
- Partage de points de repères sur la coopération sur le territoire par le CREAL
- Conclusion

Vous recevrez ce support ainsi que le lien vers le replay de ce webinaire suite à votre participation



Témoignages de professionnels

Madame PAUVERT

Directrice Association

Le Connetable



Guillaume CATROUX

Directeur ADIMC

Et Président du Graal 35 (2018-2021)





ASSOCIATION LE CONNETABLE

Service Polyvalent d'Aide et de Soins à Domicile (SPASAD)

Centre de Soins Infirmiers (CSI)

Travaux de Bricol'Age à Domicile

Portage de repas

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées dépendantes (EHPAD)

Accueil de Jour

Une plateforme de services à destination des personnes âgées et en situation de handicap

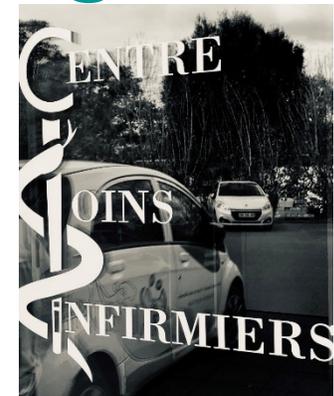
LES SERVICES A DOMICILE

- Le SPASAD :
 - 120 places SSIAD Personnes Âgées
 - 8 places SSIAD Handicap
 - 80 000 heures SAAD annuelles aujourd'hui, 127 000 heures annuelles à compter de 2022 après transfert d'autorisation du CCAS de DINAN
- Le portage de repas : 80 repas livrés du lundi au dimanche
- Les travaux de petit bricolage
- Le Centre de Soins Infirmiers qui propose une salle de soins sédentaire au siège de l'Association destinée à la population de tous âges



Les services sédentaires, avec ou sans hébergement

- L'Accueil de Jour : 6 places
- Les Journées Partage : 4 places, 2 jours par semaine
- L'Hébergement Temporaire : 3 lits
- L'EHPAD : 57 lits



L'association GRAAL (Groupe de Recherches et d'Actions des Associations Locales du 35) en synthèse :



- Créé en 2012, tête d'un réseau **de 22 associations gestionnaires d'Établissements et Services Médico Sociaux**, privés non-lucratifs ou publics du département d'Ille et Vilaine. Tous ces organismes **accueillent et accompagnent des personnes en situation de handicap, de tous âges, avec tous types de handicaps.**
- Des **valeurs partagées** : primauté de la personne, respect et prise en compte de sa singularité, valorisation des capacités et développement de l'autonomie.
- Des adhérents ancrés sur leur territoire, une gouvernance locale
- Des **outils de coopération/mutualisation** pour mieux accompagner :
 - **Groupes thématiques de travail** (Club RH, responsables qualité, chefs de service, ...) échanges de pratiques et interconnaissance
 - **Ancrage territorial** (membre du comité stratégique du PCPE, adhérent à la PTA, Communauté 360, Medicoop, PTSM).
 - **Mutualisation des fonctions ressources et compétences.**
 - **Réponses communes** à des appels à projet / candidature
 - **« Les RDV du GRAAL » destinés à l'interne comme à l'externe**, qui réunissent professionnels, administrateurs des associations adhérentes, et partenaires, sur des thèmes faisant l'actualité du médico-social
 - **Participation à la réflexion menée conjointement avec les pouvoirs publics** : ARS, CD 35, MDPH
 - **Conseil d'Administration politico-technique**, complémentaire

Le GRAAL en quelques chiffres... :

- **22 organismes adhérents représentant :**
 - **4000 personnes accompagnées**
 - **100 ESMS**
 - **plus de 1500 salariés...**

L'association GRAAL : écosystème.





1. Qu'est-ce que la coopération avec des partenaires a pu faire évoluer ?

LA COORDINATION DES ACTEURS ET LES TRAVAUX COLLABORATIFS

L'Association LE CONNETABLE est représentée au conseil d'administration du DAC et participe à de nombreuses actions avec les acteurs sanitaires que sont l'hôpital et les services d'HAD.

Un GCSMS a été constitué avec l'ADS Côte d'Emeraude et le CCAS de DINAN. Il a permis la réponse à plusieurs appels à projets mutualisés. Aujourd'hui, il a vocation à s'étoffer et à intégrer de nouveaux acteurs.

L'Association travaille sur DINAN avec GERONT'AID, équipe hospitalière spécialisée en gériatrie.

Des travaux sont réalisés régulièrement avec HANDICAP 22.

Participation au projet mené par l'ARACT Bretagne en partenariat avec le Conseil Départemental des Côtes d'Armor et l'OPCO Santé sur l'attractivité du métier d'aide-soignant en EHPAD.

Ce projet a rassemblé plusieurs EHPAD des Côtes d'Armor. Les échanges ont permis de mettre en exergue des expériences de nature à favoriser la qualité de vie au travail. Ont participé à ces travaux, des responsables RH, des infirmières coordinatrices, des représentants du personnel et des soignants.

Une analyse des pratiques mises en œuvre dans chaque structure a permis d'échanger sur ce qui apparaissait comme étant de nature à améliorer les conditions de travail des soignants mais aussi plus largement celles des équipes.

2. Citer un exemple emblématique à vos yeux de travaux collaboratif

LES TRAVAUX COLLABORATIFS

A l'issue de ces travaux, l'Association Le Connétable a choisi de suivre l'exemple de l'EHPAD des Champs au Duc situé à Saint-Brieuc,

L'Association est désormais inscrite dans la démarche d'Humanitude qui démarre dans les prochains jours et pour les 5 ans à venir.

Il s'agit de changer au fond des habitudes de travail pour redonner du sens à tous. Au regard des expériences partagées, c'est la démarche qui nous est apparue comme étant la plus adaptée à notre établissement. Nous avons poussé un peu plus loin le concept pour demander un accompagnement sur nos services à domicile. Pour les formateurs en Humanitude, ce sera également la possibilité de déployer sur le domicile un concept, pour l'instant, essentiellement mis en œuvre dans les EHPAD.

Question aux participants

Que pensez-vous de l'exemple cité ?

Avez-vous des exemples de coopérations expérimentées ?

Merci de nous envoyer vos réponses via le Q&R de Zoom, vous pouvez répondre anonymement si vous le souhaitez en cochant la case adéquate.

3. Quelles sont les perspectives de coopérations à venir pour votre structure ?

LE DEVELOPPEMENT DES COOPERATIONS

L'ACCOMPAGNEMENT DU HANDICAP A DOMICILE

L'Association Le Connétable intervient encore peu sur le handicap aujourd'hui. Elle se servira d'une expérience qui s'est soldée en octobre 2020 pour intervenir dès septembre 2022 au sein d'un Habitat inclusif en cours d'installation, sur un secteur d'intervention déjà investi par les services à domicile dans le champ de l'accompagnement des personnes âgées.

Une convention sera passée avec les acteurs concernés de façon à ce que les professionnels du Connétable interviennent dans le cadre du SPASAD. Cet Habitat inclusif accueillera 10 personnes en situation de handicap.

Le Connétable va travailler dans les prochains mois sur un projet d'accompagnement du handicap après concertation avec les acteurs du territoire pour définir les besoins précis en termes de solution d'aval pour les personnes handicapées vieillissantes issues des foyers de vie alentours. Des contacts sont d'ores et déjà pris pour évoquer les situations laissées sans solution satisfaisante et tenter d'y apporter une réponse.

En ce qui concerne les professionnels, des formations vont être réalisées par échanges de pratiques professionnelles avec les professionnels du handicap pour mieux assurer les accompagnements et disposer d'outils empruntés au champ du handicap.

Là encore, c'est essentiellement la coopération et la collaboration qui permettront d'assurer un service de qualité aux personnes accompagnées et de garantir une bonne qualité de vie au travail pour les professionnels.



Quelques points de repères sur la coopération

Marion BRANCOURT

Conseillère technique

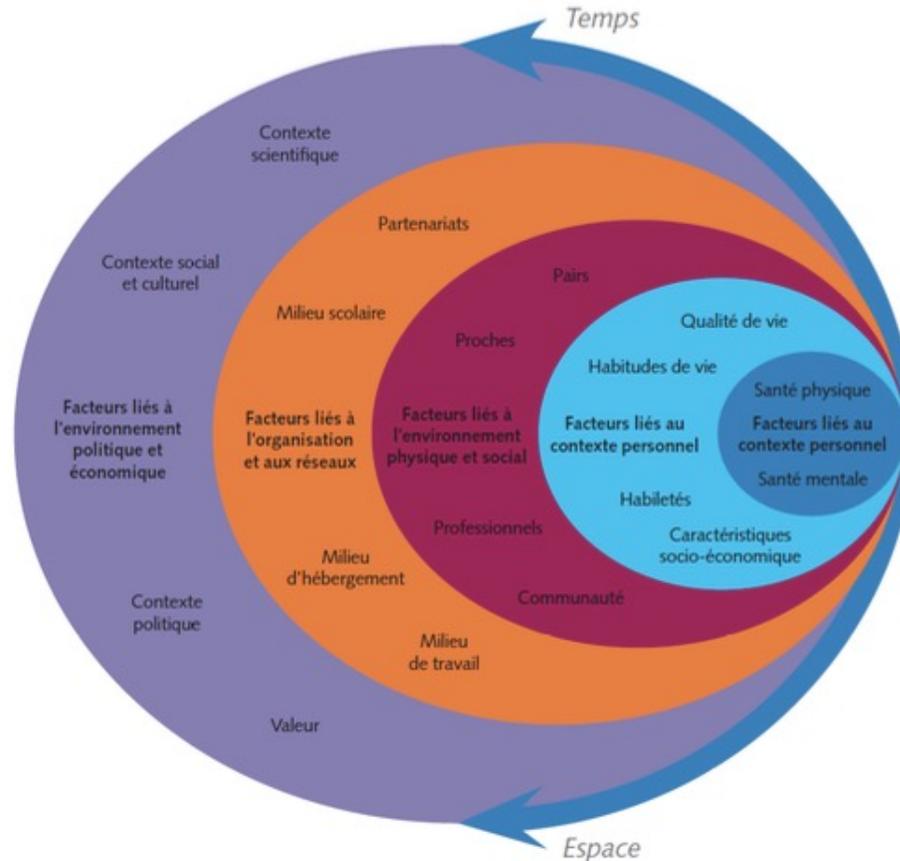
CREAI Bretagne



De
« nouveaux »
principes
d'intervention
pour les ESMS

1. Une **évaluation des besoins partagée** (triple expertise / dossier de l'utilisateur) régulière, précise, formalisée et prenant en compte les **facteurs environnementaux** (mises en situation réelle ET évaluation / Sérafin).
2. L'approche par **les parcours de vie** (ESMS = une étape du parcours – ex : MAS pas forcément « bout de chaîne »).
3. **La responsabilité populationnelle partagée** (stratégie globale d'interventions articulées. L'ESMS = une partie seulement de la réponse – Sérafin / Autorisation- FINESS).
4. **Réactivité et synchronicité** : répondre au moment où le besoin apparaît et prendre en compte des temporalités différentes vécues par les partenaires et/ou les aidants informels (co-construire les politiques sanitaires, médico-sociales et sociales / **DTP**).
5. Une **fonction « ressource » sur le territoire (ROR, Sérafin)**.
6. Une **fonction de veille** sur le territoire (proposer autant d'entrées possibles dans les soins et l'accompagnement / maillage du territoire).

Contexte et enjeux de la coordination



Pourquoi ?

- **La personne évolue dans différents environnements :
Risque de rupture de parcours**
- **Améliorer la complémentarité, la continuité des accompagnements et la cohérence des interventions**
- **Positionner l'ESSMS comme une Ressource sur le territoire**

Rendre la personne actrice de son projet

- **Lui permettre d'exprimer son projet de vie.**
- **Développer sa capacité d'autodétermination.**
- **Co-construire avec elle son projet et le décliner en objectifs concrets atteignables.**
- **S'assurer régulièrement que son projet correspond à ses attentes et choix.**

Les ressources de l'entourage de la personne

- **Identifier :**
 - les personnes composant l'entourage de la personne et la personne de confiance ;
 - la perception que la personne a de son entourage ;
 - les relations entre la personne et son entourage ;
 - la situation de l'entourage (ressources et difficultés : La structure familiale, de son niveau socio-économique, des caractéristiques personnelles, de l'accès à l'information, etc.).
- **Reconnaître l'expertise de l'entourage.**
- **Quel rôle jouera l'entourage dans la coordination et l'accompagnement ?**

Identifier les ressources et limites de l'ESSMS accompagnant la personne



Les ressources et limites de l'ESSMS © ANESM

Les ressources du territoire

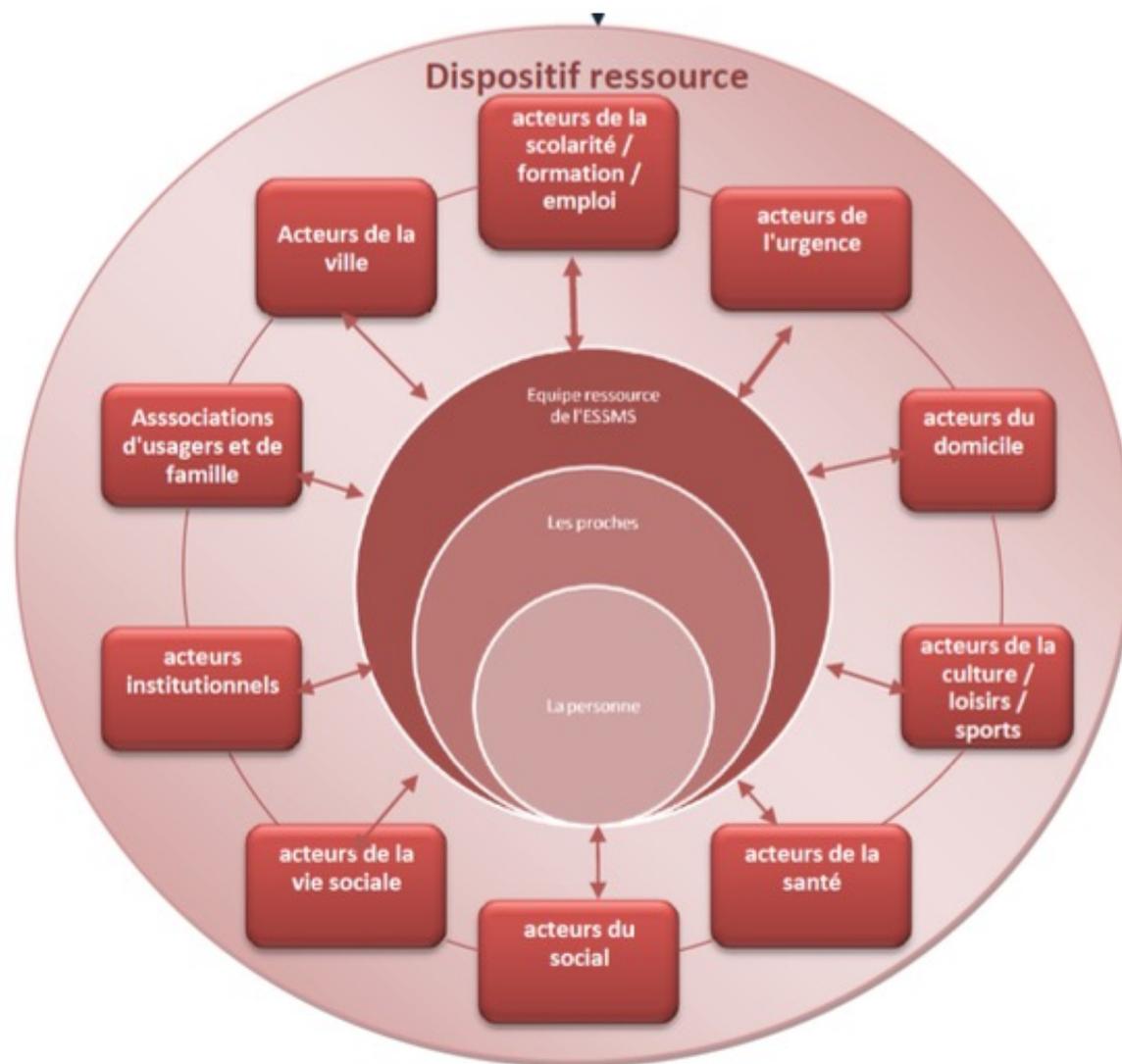
- **Identifier sur son territoire/quartier :**
 - Les acteurs de droit commun (écoles, culture, loisirs, sports, etc.) ;
 - Les structures spécialisées dans le secteur du handicap ;
 - Les dispositifs qui centralisent les informations (CREAI, centre de ressource, MDA, CCAS, etc.) ;
 - Les équipes spécialisées et reconnues comme expertes.

- **Identifier également :**
 - les politiques locales, les projets en cours, etc. ;
 - les obstacles, facilitateurs à la mise en place d'un travail de coordination ;
 - les banques de données répertoriant les compétences territoriales.

Le rôle et place de la personne assurant la fonction de coordination

La personne assurant la fonction de coordination

- **Elle est identifiée selon :**
 - les besoins et attentes de la personne accompagnée ;
 - son domaine d'expertise, sa disponibilité et sa situation géographique.
- **Elle peut être un acteur en relation régulière avec la personne accompagnée, une personne de son entourage, une personne d'un dispositif qui fait de la coordination, etc.**
- **Elle doit être identifiée par l'ensemble des acteurs accompagnant la personne.**
- **Ses missions sont :**
 - d'avoir une visibilité de l'ensemble des interlocuteurs et de leurs missions ;
 - D'assurer le suivi, la cohérence de l'accompagnement et la transmission des informations.



Entre la personne, l'entourage et les professionnels

- **Les modalités de coordination sont :**
 - La présentation du cadre de travail du dispositif ressource ;
 - La possibilité d'interpeller et échanger avec la personne assurant la fonction de coordination ;
 - L'anticipation des dates de rencontre et les conditions d'accompagnement ;
 - L'utilisation d'outils de liaison ;
 - Le développement d'espaces d'expression.

Les modalités de coordination et de coopération entre les acteurs du dispositif ressource

Entre les professionnels du dispositif ressource

- **Les modalités de coordination sont :**
 - La mise à disposition de moyens de communication adaptés ;
 - La formalisation du partenariat ;
 - La diffusion du cadre d'interventions des professionnels ressources de l'ESSMS ;
 - La mise en place d'un système d'information commun et partagé ;
 - La transmission des informations et l'organisation de la communication.

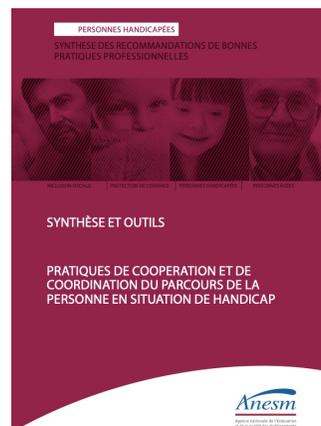
Les outils : charte du partenariat, convention de coopération, etc.

Les leviers

- **La capitalisation et la diffusion de l'expertise**
 - Organisation d'une instance de réflexion pour analyser les modes de coopération.
 - Concertation pour construire un dialogue de gestion convergent (propre aux besoins financiers du dispositif)
- **Association des professionnels isolés**
 - Participation aux réunions d'équipe
 - Bénéficiaire des formations
 - Possibilité d'un rattachement aux professionnels ressources de l'ESSMS ou au dispositif ressource

Des ressources à votre disposition

- [Pratiques de coopération et de coordination du parcours de la personne en situation de handicap, HAS, mars 2018](#)
- [Les coopérations dans le secteur médico-social. Guide méthodologique, ANAP Appui santé et médico-social, 2020](#)



- Guide sur l'attractivité de l'entreprise à partir de cas concrets d'expérimentations menées par l'Aract Bretagne

La Qualité de Vie au Travail : un levier pour traverser crises et transformations



La coopération au cœur de l'organisation de ce cycle de webinaire

Un grand merci par avance pour vos retours dans l'enquête de fin suite à votre deconnexion.

