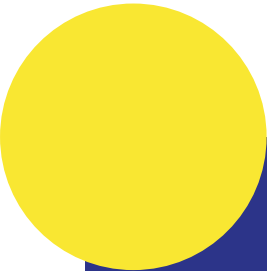




**PROJET  
BIENVEILLANCE  
AU TRAVAIL**



CHU de  
Montpellier



Projet réalisé par Tanguy Delval dans le cadre d'un stage du master DIS, au sein du service DRI-Extracteur d'Innovation du CHU de Montpellier, pour le groupe de bienveillance du service Hématologie-Soins Intensifs.

<b>INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
Contexte	5
Objectifs	6
Méthodologie	7
<b>DÉCOUVRIR, COMPRENDRE, DÉFINIR</b>	<b>8</b>
Veille et immersion	9-15
Besoins	16
Enjeux	17
<b>CONCEPTION ET PROTOTYPAGE</b>	<b>18</b>
Cahier des charges fonctionnel	19-27
Anime ton CHU : portail numérique de la bienveillance au travail	28-37
<b>DÉPLOIEMENT ET PROSPECTIVES</b>	<b>38</b>
Déploiement et évaluation	39-42
Prospectives et phasage	43-45

# INTRODUCTION

## CONTEXTE

Ce projet est né dans le service Hématologie-Soins Intensifs suite à une initiative prise par un soignant qui a pu compter sur le soutien de sa cadre de proximité et de l'Extracteur d'Innovation. Ce projet est une réponse à un appel d'offre du CHU.

Le projet émane d'un besoin fort des soignants d'améliorer leur condition de vie au travail, que nous savons difficile dans le secteur hospitalier. Ce projet a rassemblé un groupe de soignants, personnel hospitalier autour d'un groupe de bienveillance construit au sein du service. Celui-ci a pu apporter une dynamique de bien-être, de la fraîcheur, d'écoute et cela en prenant soin de ses collègues et de son lieu de travail.

Ce projet a un fort potentiel transversal et offre de véritables opportunités pour améliorer la qualité et les conditions de vie au travail en milieu hospitalier, voire pour mieux appréhender les mutations du travail.

Ce projet s'ancre donc sur l'expérimentation du service Hématologie-Soins Intensifs, sur leurs usages, pratiques et besoins. L'idée est donc de concrétiser et potentialiser cette initiative en la rendant formel.

Le projet a pour objectif de pérenniser la création du groupe de bienveillance au sein du service et accompagner les prises d'initiatives des soignants dans le CHU. Pour cela la création d'une plateforme numérique pourrait permettre d'accueillir un outil d'animation des activités bienveillantes et des groupes de service. Ainsi que de rendre accessible des supports d'accompagnement à la mise en oeuvre d'initiatives connexes, sous la forme d'un guide pratique à suivre pas-à-pas. En l'état cette plateforme n'a pas vocation à être un outil de détection, prévention ou de résolution de problème. C'est un outil d'aide à l'initiative bienveillante.

## OBJECTIFS

La mission qui m'a été confié est de matérialiser la construction du groupe, ses expérimentations, ses activités, etc.. au travers d'un outils numérique qui pourra à la fois accueillir les espaces nécessaires à la bonne organisation et viabilité du groupe de bienveillance et de ses activités (communication, planification et organisation).

À la fois, cette plateforme web devra être un guide pratique de mise en œuvre de la démarche de création d'un groupe de bienveillance dans les autres service du CHU.

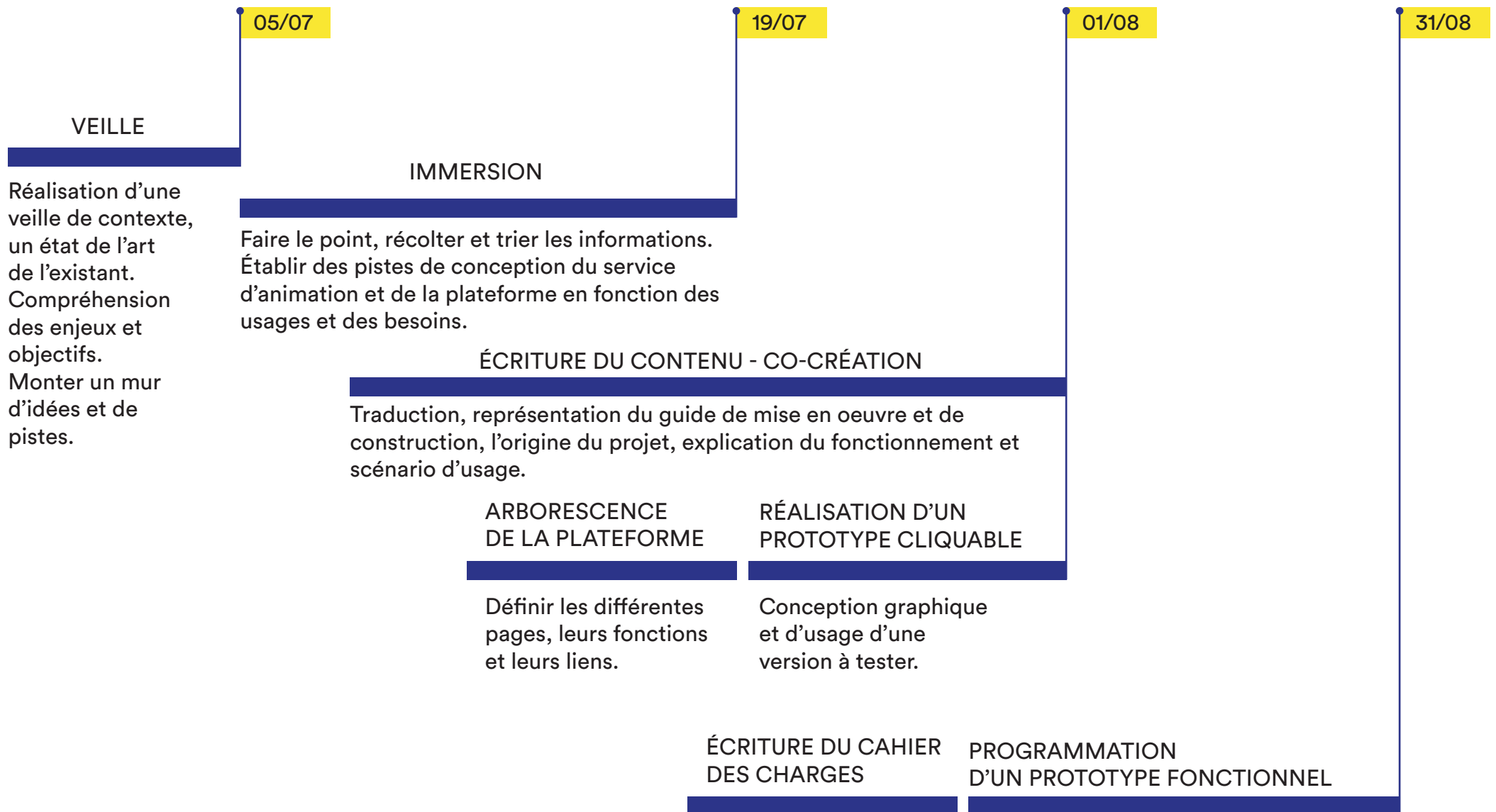
Il est donc nécessaire de définir les usages, les besoins des futurs usagers de la plateforme et d'anticiper ce dont auront besoin (guide pratique et histoire) les soignants désireux de construire un groupe de bienveillance dans leur service.

Cette mission se résume en 3 points :

1. Réflexion autour d'un processus d'animation sociale pour les personnels hospitalier dans une service de soins « durs »
2. Cahier de la charge fonctionnel d'un portail numérique d'animation sociale du personnel
3. Rédaction d'un guide de Mise en oeuvre.

**L'objectif de ce stage est de préciser, définir et concevoir l'outil d'animation, ainsi que le guide de mise en oeuvre. De prototyper ces éléments de façon fonctionnelle afin qu'ils soient testés et qu'ils puissent être réalisés par des ingénieurs en développement web au sein de l'intranet.**

# MÉTHODOLOGIE



**DÉCOUVRIR, COMPRENDRE, DÉFINIR**

---



## VEILLE - DISPOSITIFS EXISTANTS PAR THÉMATIQUES

### FAIRE GRANDIR LA CONFIANCE

« **ça se discute** » Réunion régulière où les dirigeants répondent aux questions.

« **U&I** » (vous et moi) Tout le monde peut exprimer ses doutes et ses interrogations sur un forum interne.

« **La fête de la défaite** » durant laquelle sont évoqués les échecs, pour tourner la page collectivement et apprendre de ses erreurs.

« **Des petits rien qui changent tout...** » Expositions photos qui finalement a débouché sur l'édition d'un livre, avec un fil rouge : montrer l'humain, la vie et toute la palette de ses émotions, tels qu'elles sont au quotidien. Initié à partir d'un constat que le travail des agents est méconnu, dévalorisé et critiqué malgré toute l'énergie et la bienveillance qu'ils y mettent. L'idée de ce projet est de montrer ce que les gens ne voient pas, le quotidien du corps médical, soignant. Déclencher par un groupe de bienveillance (50 personnes tous services confondus, avec un groupe pilote de 5 personnes) de l'hôpital Penthievre et Poudouvre. *«Que ces clichés racontaient des petites histoires qui font notre grande histoire. Alors nous avons imaginé une scénographie. Nous avons mis en scène « l'histoire de Marcelle », qui rentre un jour à l'Ehpad, parce que c'est un moment de sa vie. Ce qu'on voit après, c'est la magie de la photo et des textes qui les accompagnent. En tout, ce sont une centaine de photos qui montrent toute la richesse des relations humaines. On est avec les gens. On ressent leurs émotions, leurs joies, leurs peines. C'est l'Ehpad. Mais c'est d'abord de la vie.»*

### FAVORISER ET VALORISER L'ENGAGEMENT ET LA RESPONSABILITÉ

« **Serenity** » est un programme de prévention qui se caractérise par la création d'un réseau de « bienveillants », des sortes d'ambassadeurs de la bienveillance. Des volontaires à l'écoute qui viennent en complément du personnel qualifié.

« **Contrats d'engagements** » Les collaborateurs négocient entre eux des objectifs de leur activité, ils sont auteurs et acteurs

« **Charte de non-punition de l'erreur** » Expression des collaborateurs (sous anonymat) de leur erreur et signalement des dysfonctionnement sans sanction en contre-partie.

### INSTAURER LE BIEN-ÊTRE ET LE PLAISIR AU TRAVAIL

CH de Reims, mise en place d'une « **conciergerie** » offrant différents services aux salariés de l'hôpital pour leur faciliter la vie au quotidien.

**Déclaration de son humeur** a chaque début de journée (vert = tout va bien, orange = moyennement motivé et rouge = si il rencontre un problème). Pour ceux qui se déclarent rouge, ils sont reçus pour être écouté ou accompagné.

Les nouveaux embauchés peuvent prendre un certains temps pour choisir le projet, les service ou les équipes en fonction du plaisir qu'ils ressentent à contribuer à... (intérêt travail et appartenance à un groupe dans lequel on se sent bien).

**Mise en place de conseil** (municipal, de quartier, de service...) constitué de bénévoles en charge de trouver des solution aux petits problèmes du quotidien, repéré et récolté par des animateurs (relais d'informations), réunion fréquente.

**Eurêka**, une plateforme collaborative de Solocal qui permet aux salariés de faire des propositions d'activités entre collègues.

**Olympiades des services**, équipes mixtes qui s'affrontent sur une série d'activités.

## VEILLE - DISPOSITIFS EXISTANTS PAR THÉMATIQUES

### PERMETTRE L'AGILITÉ ET LA LIBERTÉ

Un projet d'expérimentation, dans des EHPAD, a mis en place un système qui permet d'**octroyer une coupure de 2 heures aux salariés sur leur temps de travail** afin de prendre soin d'eux, de communiquer sur des thématiques et de proposer des activités. « **Réseau d'intelligence territoriale** » en complément à l'organigramme institutionnel, qui a pour objectif de résoudre des problèmes sans solution connue. Mettre en pratique l'intelligence collective avec la seule règle que les distinctions socio-professionnelles sont laissées à l'entrée (grades, fonction, anciennetés..).

Entreprise dans laquelle les collaborateurs sont libres de fixer eux-mêmes leur salaire, de venir travailler quand ils le souhaitent et de s'organiser comme ils l'entendent. À conditions de s'engager sur un résultat à atteindre.

### CONSTRUIRE UNE COLLABORATION ET UNE COHÉSION

Afin de préserver de la convivialité et de la proximité entre les équipes et services, une application a été développée qui consiste à présenter lors de la connexion sur son ordinateur le matin, une photo d'un collaborateur et de demander de choisir entre 3 noms (**sorte de quizz**). Suite à la réponse, bonne ou non, la fiche du salarié apparaît.

« **Feed forward** », dispositif qui permet sur la base du volontariat de communiquer à tout moment un retour sur les compétences qu'il apprécie et celle qu'il conseille de développer chez un collègue avec qui il est amené à travailler. C'est une démarche anonyme et bienveillante.

### METTRE EN PLACE UNE DYNAMIQUE DE CRÉATIVITÉ ET D'INNOVATION

Aux Hôpitaux Universitaires de Strasbourg, le laboratoire d'innovation, **la Fabrique de l'hospitalité**, accompagne des projets collaboratifs pour améliorer l'accueil et la prise en soin des patients et de leurs proches ainsi que les conditions de travail du personnel hospitalier.

« **IdClic** » le processus permet à n'importe quelle personne de déposer une idée sur une plateforme d'engagement. Elle est ensuite mise en étude par des experts volontaires, lorsqu'elle est mise en exploitation, l'auteur de l'idée fait partie du projet (groupe ou pôle de responsabilité au CHU). **Attribution d'une monnaie virtuelle (« Les talents »)** qu'il pourra utiliser dans une boutique dédiée.

**Système des 80/20**, proposé aux salariés qui le souhaitent de consacrer 20 % de leur temps de travail à un projet de leur choix. « **Open innovation ou don d'idées** », lorsque les bénéficiaires du service peuvent poster des critiques sur une plateforme puis d'associer les personnes dans la recherche de nouvelles solutions et idées.

## VEILLE - APPLICATIONS EXISTANTES PAR FONCTIONS

### INCITENT À LA COMMUNICATION

**Zestmeup**, invite les salariés à s'exprimer sur leur humeur et leurs impressions, idées de la semaine (anonymement).

**Supermood**, l'application envoie aux salariés un sondage de 3 questions (30 sec) préparé en amont grâce à une bibliothèque par thématiques.

**Wittyfit**, détecte les causes de perte de qualité de vie au travail en se basant sur les ressentis des salariés et sur leur objectivation (raisons d'engagement ou non). Ainsi chaque salariés bénéficie d'un bilan de conseils, de formation. Accompagné de plusieurs outils collaboratifs : Lab à idées, le Sonar (sondages), Fréquence manager (mise en chat).

**Bloom at work**, série de questions simples envoyées aux salariés pour mesurer le bien-être, il est possible d'accéder à des conseils sur des actions à mettre en place.

**OurCompany**, permet de partager son état émotionnel au travail, de répondre à des questions, et faire remonter leurs problèmes et idées. Construit la réputation du lieu de travail grâce à des labels transparent, valorisation. <https://ourco.io/notre-solution/>

### FAVORISENT LA COHÉSION DE GROUPE

**Comeet**, une intelligence artificielle pour créer du lien social entre les salariés avec des affinités communes.

**Mon chaperon**, cherche à réduire l'isolement en proposant aux salariés de faire le chemin aller ou retour avec un collègue.

**Ouispoon**, application qui permet d'organiser et de proposer des activités entre collègues, regroupements par centre d'intérêts. <https://www.ouispoon.fr/>

**Workwell**, application qui permet de mettre en lien. L'idée est de regrouper les salariés autour d'activités communes sur une seule et même interface composé d'outils et de supports aidants à la construction de communautés.

**Wenity**, plateforme qui permet de valoriser l'engagement d'une communauté et l'accompagne dans son organisation. <https://wenity.fr/>

### ENCOURAGENT LA PRATIQUE D'ACTIVITÉS OU D'ATELIER

**AllSessions**, application en partenariat avec la ville de Paris qui propose un coaching de sport et bien-être, avec différentes activités, conférences et ateliers. <https://www.allsessions.club/home>

**SquadR**, application qui permet de lancer des challenges sportifs en interne par équipe. L'équipe la plus dynamique gagne des blasons et des récompenses.

### PERMETTENT DE VISUALISER OU D'ÉCHANGER DES SERVICES/ACTIVITÉS

**STOOTIE**, Dans un pur esprit collaboratif, l'application sur smartphone vous propose de demander un service aux autres membres de la communauté se trouvant à proximité. <https://stootie.com/>

**ALLOVOISINS**, plateforme des mises en relation entre particuliers. En pratique ? Vous louez, prêtez ou échangez à vos voisins ! <https://www.allovoisins.com/>

**SMIILE**, Cette application pleine de pep's mise sur le collaboratif pour vous rendre des services hyper qualitatifs à l'échelle de votre quartier. <https://www.smiile.com/>

**Plateforme de budget participatif** qui a des fonctionnalités d'inventaire explicatif, de vote, agenda... <https://budgetparticipatif.paris.fr/bp/> ou <https://budgetparticipatif.montreuil.fr/project/budget-participatif-2017/collect/depot-des-propositions>

**Diboks**, Boîte à idées numérique <https://www.diboks.com/fr/>

## VEILLE - APPLICATIONS EXISTANTES PAR FONCTIONS

### AMÉLIORENT LES CONDITIONS DE TRAVAIL

**Pro-consulte**, plateforme d'écoute en continu et de formations en apportant l'expertise d'une équipe de psychologues afin d'optimiser la qualité de vie au travail.

**Smart coachig**, séances de micro-formation de 15 minutes tout les jours afin d'améliorer ses conditions de travail.

**Totem**, mise à disposition des salariés des mini-caféteria pour une alimentation saine au travail. Mise en place de rituel au travail.

**Zenest**, possibilité de réserver un massage express pendant sa pause.

**Aura**, propose des « boîtes » d'aquaponie, pour apporter de la nature par l'alimentation et favorise le bien-être des salariés.

**Nap and up**, objectif de démocratiser la sieste à son lieu de travail avec la mise en place de « cocons » mobiles et effectuer des micro-siestes.

**Never Eat Alone**, application qui fonctionne par match, organisation de déjeuner avec des collègues que vous ne connaissez pas.

**Bloomr**, application d'accompagnement composé de programme en ligne, avec des exercices, des contenus inspirants. <https://programmes.bloomr.org/>

### VALORISENT L'ENGAGEMENT ET LA CRÉATIVITÉ

**Teamstarter**, mettre à disposition un système de boîte à idées avec un budget participatif. Chacun peut proposer son projet et chacun peut voter qui équivaut à une somme d'argent. <https://teamstarter.co/fr/>

**Kiff de Cocoworker**, permet aux salariés d'attribuer des kiffs (j'aime) à ses collègues qui selon lui le mérite. Les kiffs deviennent ensuite des récompenses sous formes de cadeaux, d'argent ou de dons à des associations. <https://www.cocoworker.com/cocoworker-com-reconnaitre-valoriser-developper-softskills/>

### ÉBAUCHE DES BESOINS FONCTIONNALITÉS

#### Guide du bienveillant ou suivi pour faire un travail sur soi

La bienveillance est aussi bien une responsabilité individuelle que collective, il faut donc commencer le travail par changer ses habitudes au quotidien. Des applications comme l'apprentissage de langue, pour arrêter de fumer ou pour faire du sport peuvent par un accompagnement, par le ludique transformer nos relations aux autres.

<https://www.duolingo.com> ou <https://www.busuu.com/fr>

#### Organise les rencontres, réunions et activités

Plateforme permettant de définir une date en fonction des disponibilités horaires de chaque personnes de l'équipe.

<https://framadate.org/> ou <https://doodle.com/fr/> ou <https://www.acollab.fr/>

#### Échanger, dialoguer et suivre les actions collectives

Utilisation de listes de mails, de messagerie instantanée, des pages de note collective afin de pouvoir dialoguer collectivement à distance, au moment où chacun est disponible.

<https://framapad.org/fr/> ou <https://framalistes.org/sympa/> ou <https://trello.com/> ou <https://www.wrike.com/?r=iYr94yNw>

#### Espace de partage

Comme un fil d'actualité où chacun peut partager mais catégorisé par thèmes, pour stocker et archiver. L'idée c'est d'avoir des pages claires et agréables à consulter. Ainsi que des pages où il est possible d'ajouter des éléments ou d'apporter des modifications.

<https://trello.com/> ou <https://slack.com/intl/fr-fr/> ou <https://www.zoho.eu/docs/> ou <https://yeswiki.net/?Accueil>

#### Un flux d'information

Mettre en place un moyen de diffusion, comme un journal, un blog avec de la création de contenu.

## VEILLE - S'INSPIRER DES RÉSEAUX SOCIAUX D'ENTREPRISE

Les RSE sont intégrés et liés à l'intranet de la structure. Cela permet d'intégrer certaines fonctionnalités provenant des réseaux sociaux, notamment pour communiquer ou s'organiser. Puis d'ajouter des plug-in ou fonctionnalités plus spécifiques, comme par exemple le travail collaboratif.

**Talkspirit**, est un réseau social sécurisé pour organisation. Possédant de nombreuses fonctionnalités de communication et de collaboration pour gérer des projet. <https://www.talkspirit.com/fr/>

**Elium**, un réseau social d'entreprise belge, spécialisé dans la gestion des connaissances, dont la différence est sa capacité à structurer finement l'information partagée et à réimporter des bases documentaires existantes. <https://www.elium.com/>

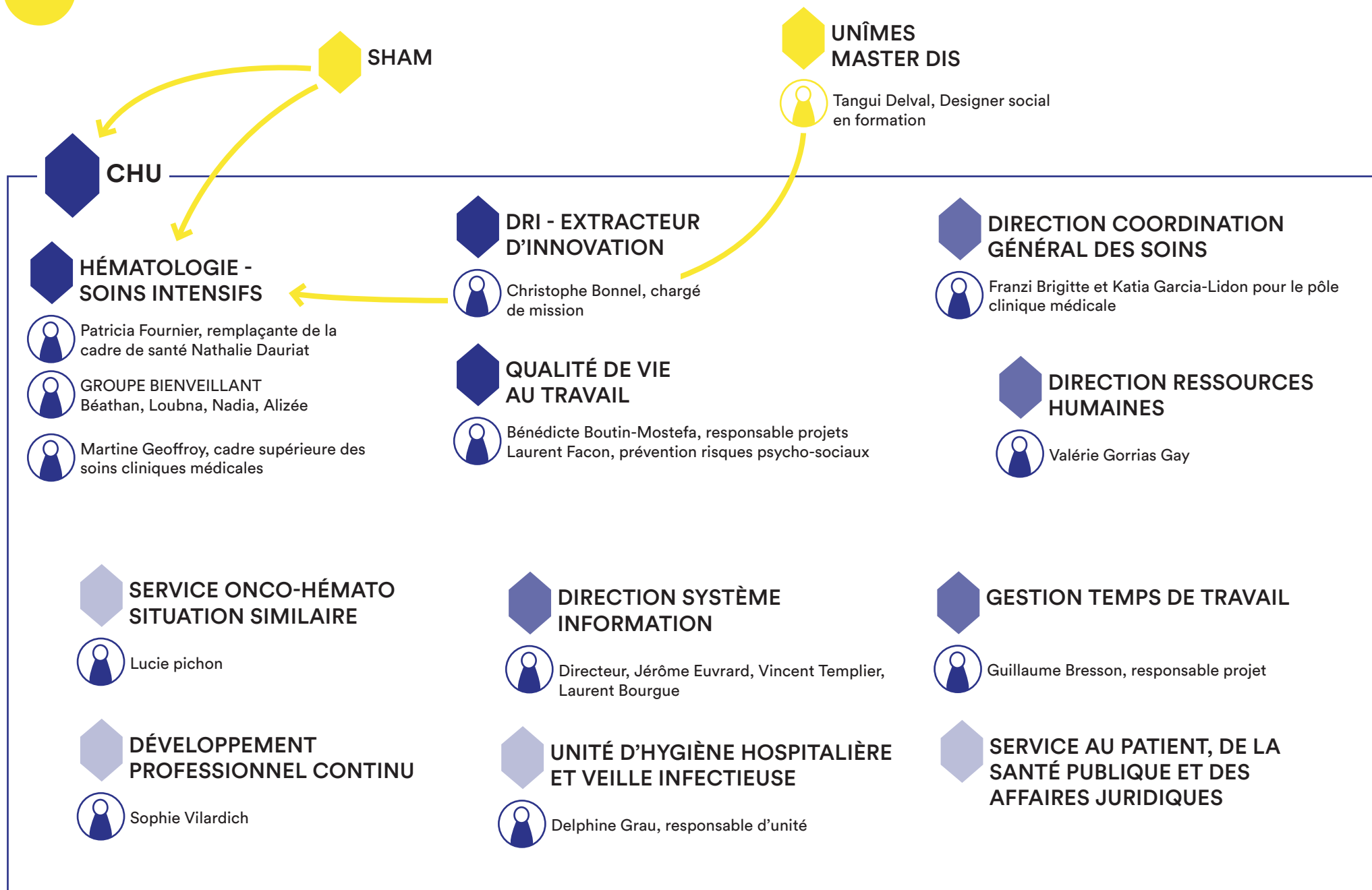
**MédiaWiki**, est un intranet collaboratif pour les entreprises, qui offre la possibilité d'ajouter des extensions. <https://www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki>

**Microsoft SharePoint**, un outil de réseau social avec une interface de micro-blogging similaire à Twitter et Facebook en interne dans l'entreprise. Offre également des solutions de gestions d'équipe. Disponible également en mobilité avec une application mobile. <https://products.office.com/fr-fr/sharepoint/collaboration?legRedirect=true&CorrelationId=6c15c7b9-5940-45c0-87bb-e022831e043b>

**PickAsso**, une solution permet de communiquer facilement avec votre communauté, diffuser des sondages, des demandes de disponibilités, des événements, des alertes...toutes les fonctionnalités nécessaires pour communiquer regroupées en une seule application. <https://www.pickasso.io/fonctionnalites/>

**Whaller**, est une plateforme pour mettre en place des réseaux sociaux privatifs pour son organisation. Il est possible de partager des messages, fichiers, sondages et d'assigner des tâches. Il permet aussi de stocker des fichiers dans des dossiers, ou dans un widget Dropbox ou Google Drive, de gérer les tâches dans un Kanban. Enfin, il peut servir de portail et d'intranet aux organisations à la manière de Microsoft Sharepoint. <https://whaller.com/en/>

# CARTE DES ACTEURS



## POUR QUI ? LES USAGERS

D'abord pour les personnels soignants (aides soignants et infirmiers) du service Hématologie-Soins Intensifs (46 personnes). Puis à destination de tous les soignants du CHU par le biais de leur service, voire idéalement à

d'autres CHU. Directement et indirectement les cadres de proximité, de soins (manager, organisation du travail) sont également concernés.



### CADRE

Est la courroie de transmission entre le médical et le management. A la responsabilité de l'équipe et du service. A une marge de manœuvre à son échelle, pour gérer son service. Manque de ressources provenant du CHU, subit une usure professionnelle.



### INFIRMIERS, AIDES SOIGNANTS ET ASH (ÉQUIPE SOIGNANTE)

sont en permanence dans le service avec un roulement d'équipe. Les infirmiers et les AS font équipe, ils travaillent 12h lors de leur service. Ressentent un manque de personnel, de matériel et d'espaces. Subissent une usure professionnelle. Peu ou pas de valorisation, de reconnaissance pour leur travail ou engagement.



### MEDECINS ET PHARMACIENS (ÉQUIPE MÉDICALE)

sont très sollicités dans le service attitré et dans d'autres services. L'équipe de soin ressent un dysfonctionnement et cela créer des tensions. Manque de personnel et subissent une usure professionnelle.

## LES BESOINS

Actuellement, le service Hématologie-Soins Intensifs est un service de soin clos. Les patients sont en moyenne 12, séparés en 4 modules. Pour chaque module, il y a un duo d'un infirmier et d'un aide soignant pour le jour et durant la nuit c'est 3 infirmiers et 2 aides soignants qui s'occupent du service. Chaque jour, le personnel travaille 12 heures, avec seulement 30 minutes de pause formalisées, en plus de quelques minutes lors des temps creux. Dans ce service, les patients sont très fragiles, il y a donc beaucoup de décès, les réglementations y sont strictes, des tensions peuvent apparaître rapidement au sein de l'équipe.

### Les besoins se caractérisent aujourd'hui par :

- Améliorer la qualité de vie au travail, dans le travail, dans l'équipe, dans les relations et interactions, par la résolution de solution en collectif.
- Désamorcer les tensions de l'équipe de service. Notamment reconsidérer les relations entre les personnels. Le turnover des infirmiers, qui arrivent avec plus de compétences que les aides soignants mais qui se retrouvent à travailler avec des aides soignants qui par l'ancienneté ont acquis une expérience très importante.
- De retrouver des temps d'oralité, de transmission, de dialogue entre soignants de l'équipe au sujet des patients, de la cohésion et aux fonctionnement d'équipe, comme pour pouvoir s'exprimer librement.
- D'avoir les moyens nécessaires pour résoudre les problèmes spécifiques à leur service/métier par eux même.
- Une attente d'être reconnu pour son travail et son engagement.
- Retrouver un sens au travail effectué dans un service public de santé.
- Trouver une solution innovante et transversale pour concrétiser l'initiative. Concevoir un guide digital pour transmettre cette alternative innovante à d'autres (services et CHU).

Aujourd'hui plusieurs signes peuvent être repérés et caractérisent une forme de crise transversale à tout les services. Ces tendances s'illustrent par :

- Un manque de personnel dû à la fatigue ou surmenage au travail.
- Un manque de matériel (cassé ou inadapté).
- Une perte du sens de son travail.
- Pas de vision global du service.
- Relation difficile entre les différents soignants de équipe.
- Locaux désagréable, austère, en mauvais état.
- Pas de reconnaissance du personnel et de leur travail.

*« Le groupe de bienveillance au travail est né d'un besoin de se sentir plus serein dans le service, parce qu'on a une ambiance très pesante. »*

*« On a mis en place pleins de petites activités pour égayer la journée. »*

*« On fait du patientèle. »*



## LES ENJEUX

Le projet du groupe de bienveillance se caractérise par la construction d'un collectif au sein d'un service de soins, par son animation et l'organisation d'activités courtes ou régulières orientées sur la bienveillance au travail et par la mise en place de différents supports d'accompagnement.

Dans ce contexte, les enjeux sont de réussir à améliorer la qualité de vie au travail grâce à la bienveillance, « pour soigner les soignants » qui font face à des situations quotidiennes usantes physiquement, émotionnellement et psychologiquement. Les métiers d'aides soignants et infirmiers ont une espérance de vie au travail très basse. Pourtant ceux sont des métiers où l'on prend soin, dans lesquels on peut retrouver des altruistes. Pour l'avenir de la profession du soin, du corps médical, de la santé, il faut que les conditions au travail s'améliorent. En effet, 4 personnes sur 10 choisissent leur travail en fonction des conditions, de l'ambiance, où il fait bon travailler. Ce projet a également pour objectif de diffuser les bonnes pratiques de bienveillance au travail aux autres services du CHU, il est donc important de pouvoir raconter l'origine du projet et comment mettre en place un groupe de bienveillance au sein de son service.

**Ce projet porte aujourd'hui des alternatives qui illustrent les prochaines mutations du travail et toutes les opportunités qu'elles représentent.**

### **Mettre en place des dispositifs de bienveillance au travail pourrait permettre de :**

- Baisser l'absentéisme et le turnover.
- Augmenter l'engagement et la productivité du personnel.
- Améliorer et créer des liens de confiance, prise d'initiative et espace pour la créativité.
- Explosion de la loyauté, de l'implication du personnel envers sa structure de travail.
- Construire de bonnes relations et un esprit d'équipe solide.
- Valoriser l'image du service, du CHU, de l'employeur et donc de la pratique de la profession.
- Ouvrir de nouvelles opportunités de développement professionnel chez les soignants (montée en compétence).
- Valoriser le travail de soignant et tenter d'augmenter l'« espérance de vie au travail » de la profession.
- Intégrer une dimension expérimentale/exploratoire au travail dans les services du CHU, afin de pouvoir correctement aborder les mutations du travail.

*Il faut absolument responsabiliser les personnels composant les équipes de service. C'est à dire de ne pas les infantiliser en effectuant des groupes de discussions/travail sans leur laisser la possibilité de se saisir d'une problématique, de la résoudre et de mettre en place une solution.*

# **CONCEPTION ET PROTOTYPAGE**

---

# CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL

## PORTE D'ENTRÉE DE L'OUTIL

### Où pourra-t-on accéder à ce portail numérique ?

L'idéal serait quelle soit accessible à tous, visible de tous. Tout les personnels du CHU se rendent sur l'intranet, pour accéder à des outils à vocation professionnel, pour gérer son travail et son temps de travail, réaliser des démarches administratives, pour se renseigner, consulter l'annuaire et contacter quelqu'un, pour suivre l'actualité et autres. Face aux usages déjà présents au CHU, il serait intéressant de pouvoir entrer dans la plateforme à partir de l'intranet. De plus, cela permettrait d'apporter une sécurité minimum et un serveur/domaine afin de tester son fonctionnement avant de finaliser l'application sous sa forme finale.

## FORME DU PROTOTYPE ET FORME FINALE

La plateforme web sera conceptualisé et matérialisé sous la forme d'un prototype fonctionnel à destination d'ingénieurs en développement web. Le prototype fonctionnel sera réalisé à partir de logiciel d'interface usager et de programmation. L'objectif est qu'il puisse être opérationnel et permettre au groupe de bienveillance du service Hématologie de continuer le projet et d'animer leur service. Et ainsi réaliser les premiers tests.

La forme finale pourra être celle d'une application que le CHU pourra intégrer à l'intranet et à ses services. Une application que le personnel du CHU pourra utiliser en accès libre. Cette application pourra être indépendante (domaine extérieur) et fonctionner pour un service, sans pour autant être greffé à l'intranet du CHU.

D'un point de vu des usages, le prototype et la forme finale de la plateforme devront être responsive. C'est à dire, être un contenu numérique qui peut s'adapter aux différents formats des supports (téléphone, ordinateur, tablette...).

## CONSTRUIRE UNE CHARTE D'ATTITUDE BIENVEILLANTE

L'idée de construire une charte d'attitude bienveillante permet de regrouper plusieurs objectifs. Tout d'abord, c'est un bon moyen de « signer » un contrat moral avec les membres du service, comme un engagement personnel à inscrire de la bienveillance dans sa posture au travail. C'est également un bon moyen pour amener les individus à changer. Ainsi les personnels se verront être outillés afin de se changer à leur échelle. Cette charte d'attitude bienveillante se devra d'être accompagné d'un guide au changement, comportant des exercices, conseils, des inspirations. Enfin la charte guidera chacun à veiller à que tout se passe bien, individuellement et collectivement. Ainsi la responsabilité ne repose plus uniquement sur les épaules de la cadre de proximité. Il est ainsi possible de reconsidérer l'écosystème d'un service, de son encadrement, son organisation, ses prises de décisions... L'idéal serait de définir une base à cette charte puis co-construire une charte de bienveillance propre à chaque service.

## DÉFINIR UNE «ZONE DE HORS-JEU», DANS LAQUELLE L'ATTITUDE DU PROFESSIONNEL N'EST PLUS COMPATIBLE AVEC LA BIENVEILLANCE AU TRAVAIL

Il sera également fondamentale de définir avec cette charte, la zone de non-bienveillance et les différentes mesures à prendre si une situation se produit. La zone de hors-jeu pourra être co-défini par l'équipe et le cadre de proximité.

# CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL

## ORGANISATION, RÉGLEMENTATION DES ACTIVITÉS

Toutes les activités organisées dans un service devront être cernées, réglementées et validées avant leur mise en route. Une série d'éléments devra être définie :

- Nom de l'activité
- Description et déroulement
- Durée et programmation en fonction de l'organisation du travail
- Personnel responsable, coordinateur et compétent (formations ou compétences)
- Moyens et ressources (lieu, matériel, budget)
- Point de vigilances
- Réglementation et cadre
- Mise en place d'un système de retour critique et constructif

Chaque activité aura une organisation et une réglementation propre au service dans lequel, elle se déroulera. Et donc dépendra du service : de ses spécificités, de son règlement, de son organisation du travail, de son équipe soignante et de son cadre de proximité.

## ANTICIPATION DES RISQUES

Premièrement la vie, la réalité n'existerait pas sans risque. Il y a donc évidemment des risques à mettre en place des groupes de services, avec des activités réalisées sur le temps de travail ou de pause et de créer une application pour outiller le projet. Mais il y a également des risques à ne pas lancé ce projet, qui reflète les mutations du travail permettant d'améliorer les indicateurs fondamentaux du travail en milieu hospitalier.

## LA RÉGLEMENTATION DU CHU

Le CHU est une grande structure et institution, elle est donc déterminée par de nombreux règlements et modes de fonctionnements (GTT, DRH, SI, QVT, etc). L'ensemble de ses réglementations sont nécessaires au bon fonctionnement du CHU mais le risque est qu'ils entravent l'émergence de nouvelles pratiques, d'innovations, voire de solutions transversales à de nombreux problèmes. Ainsi il faut être vigilant et effectuer un travail de reconsidération, restructuration du fonctionnement actuel pour permettre l'aboutissement de projet impactant. Ce projet de bienveillance au travail ne doit pas et ne peut pas rester une vitrine pour CHU. D'autant que d'autres initiatives de même nature émergent également (Hospitalents, TopTalents, Journée de la QVT, charte du formateur interne, etc).

## CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL

### FREINS JURIDIQUES ET RÉGLEMENTAIRES :

Impacts sur la charge de travail et sur la gestion du temps de travail, sur la formation continue, sur les ressources humaines et les différentes réglementations autour de l'organisation du travail.

#### Au niveau de la formation continue

Pour toute activité nécessitant une compétence ou qualification spécifique, le personnel devra suivre une formation afin de pouvoir réaliser cette activité. Si l'activité rentre dans le cadre de ses compétences, il pourra la réaliser.

Il serait intéressant de prendre en compte l'engagement des personnels à acquérir de nouvelles compétences au service de tous. Une notion de montée en compétence est à saisir et notamment anticiper des applications à ces formations, afin qu'elles ne soient pas effectuées pour rien.

La journée de formation compte pour 7h et donc est payé moins que 12h d'activité. Comment permettre aux soignants de se former, sachant que les services manquent déjà de personnel ?

#### Au niveau de la gestion du temps de travail et l'organisation du travail

Pour les services continus (présence sans quitter son poste de travail), le travail s'organise en tranche de 12h travail puis 12h de repos, avec 20 minutes de pause (déjeuner) et 20 minutes de pause fractionnées. Il paraîtrait anormale de dédier des temps (activités, dialogue social, bienveillance...) hors du temps de travail. C'est pourquoi le personnel compétent (bienveilleurs, porteurs de projet, administrateurs) doivent planifier les activités avec le personnel coordinateur et responsable (cadre de proximité et administrateurs) en fonction du planning et de la charge de travail de la semaine. La programmation se fait durant la semaine pour des petites activités courtes et pour des activités plus longues et collectives, durant la semaine précédente.

*« Il faut que les soignants puissent retrouver des temps d'oralités, informels, plus humain, sans être dans l'urgence. »*

*« L'organisation du travail est à changer, il faut arrêter de se rendre malade. »*

*« On demande souvent aux soignants d'aller au-delà de sa fiche de poste. »*

## CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL

### FREINS JURIDIQUES ET RÉGLEMENTAIRES :

Impacts sur la charge de travail et sur la gestion du temps de travail, sur la formation continue, sur les ressources humaines et les différentes réglementations autour de l'organisation du travail.

#### Au niveau des assurances pour accident de service dans la fonction publique hospitalière

L'imputabilité à un accident de service est toujours valable lorsque que le fait s'est déroulé sur le lieu de travail, pendant les heures de travail ou durant son trajet.

La jurisprudence accorde l'imputabilité lorsqu'un accident a lieu en dehors du lieu de travail et qu'un ordre de mission avait été rédigé, par exemple une chute lors d'une randonnée de cohésion. **Nécessité de rédiger des ordres de mission (début, fin et motif) lors d'activités bienveillantes à l'extérieur du lieu de travail habituel.**

Il est autrement nécessaire de **réaliser les différentes activités bienveillantes dans le cadre et sur les heures de travail**. Ce qui permettrait à l'assurance de fonctionner en cas d'accident de service. Pour cela, il faut définir pour chaque activité un **aménagement et encadrement du temps de travail à courte échelle**, avec une réglementation. Cette réglementation sera définie par la cadre de proximité en fonction des spécificités du service (moments, ordres de priorité,..).

Il faut également que **le personnel exerçant l'activité soit qualifié pour effectuer cette tâche**.

Le CHU peut également être moteur d'expérimentation et d'innovation, en rédigeant une convention pour définir un nouveau temps de travail, avec une nouvelle organisation du travail : **Convention du travail pour la vie de service.**

**Des temps bienveillants sur le temps de travail, oui !**

**Des agents assurés lors des activités bienveillantes, oui !**

**Une responsabilité individuelle de l'agent, oui !**

Il s'agit ici de préparer et définir une charte de responsabilité individuelle que l'agent devra signer et accepter lors de l'inscription ou au début de chaque activité réalisé sur son temps de travail. Cette charte l'engagera à assumer tout événements imprévus survenus durant l'activité.

**Exemple :**

« J'aimerais pouvoir profiter d'un massage-minute cette semaine à la pause de 14h. Lors de mon inscription sur le planning de l'activité, je devrais signer la charte de responsabilité individuelle. Ce qui implique que je devrais parler de ma douleur aux lombaires à mon collègue référent, que je suis le seul responsable d'une possible complication. A un niveau physique et psychologique. »

# CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL

## LES POINTS DE VIGILANCES

Notamment une liste mise à disposition des agents et des cadre de service afin de vérifier et cocher au cas par cas lors de la création d'une nouvelle activité.

- Un cadre, une réglementation, un fonctionnement, déroulement bien définis.
- La bonne planification préalable de l'activité pour garantir son existence juridique par une personne définie, à un moment défini.
- La capacité de réaction des soignants à une urgence de service.
- Les bonnes intentions du soignant et ses évolutions dans le temps (abandon, essoufflement, conflits, etc).
- L'ambiguïté et l'hypocrisie.
- Les relations entre soignants, les antécédents du personnel.
- Un lieu sûr et visible de tous.
- Les moyens et ressources nécessaires au bon déroulement de l'activité.
- Accidents possibles, comment les limiter ?
- Frontière entre la vie privée et la vie professionnelle.
- Changements de fonctionnement impliqués par l'activité.
- Les limites de l'activité.
- Risques sanitaires, d'hygiène, d'incendie, de détérioration.

### Des catégories de vigilance se dessinent :

- Gestion du temps de travail
- Formation et compétences
- Moyens et ressources
- Réglementations et cadres
- Risques de l'usage du numérique
- Risques sociaux

Détails à retrouver dans les guides pratique de mise en oeuvre !

## LE COÛT ET LE FINANCEMENT DE LA PLATEFORME

Les 6000 € provenant du concours SHAM gagné par le groupe de bienveillance du service Hématologie-Soins intensifs (Béathan, Nadia, Alizée, Loubna) devrait suffire à la création d'un prototype fonctionnel, puis au développement final de la plateforme. Il faut tout de même se pencher sur les honoraires que pourraient demander un ingénieur en développement web, sur les possibilités que le service informatique peuvent mettre en place et donc le coût de mise en route de l'application dans sa version PRO. L'emploi d'un stagiaire ou d'un alternant dans le service informatique du CHU ou par DRI-Extracteur Innovation serait à envisager.

De plus SHAM propose dans le prix du concours un mécénat de compétences au niveau digitale.

## CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL

### LE MAUVAIS USAGE DU PORTAIL NUMÉRIQUE ET DE SES OUTILS

Il est possible que des usagers utilisent le portail volontairement ou inconsciemment d'une façon qui mette en péril son existence.

Tout les espace et outils qui comprennent une interaction avec d'autres usagers peuvent poser problème dans le cas d'un mauvais usage. Les espaces et outils concernés sont :

- Le fil d'actualité de l'espace commun.
- L'espace de stockage, le fil d'actualité, la messagerie, l'agenda et les plannings, les publications, la boîte à idées

Il est alors évident que les usagers pratiquant la plateforme doivent avoir de bonnes intentions, être dans une démarche bienveillante et ne pas utiliser la plateforme comme seul moyen de communication avec son environnement professionnel.

**Il serait donc pertinent de rédiger une charte de bons usages de la plateforme.**

### CHARTE DE BON USAGE DE L'APPLICATION ET SANCTIONS

Il sera nécessaire de définir et d'appliquer une charte de bon usage de la plateforme, qui devra être signée. Il faudra également penser à définir différentes sanctions qui pourront être mises en place. Comme simplement des avertissements puis une interdiction d'accès.

### LES FREINS À L'USAGE D'UN OUTIL NUMÉRIQUE

- Fracture numérique, besoin de formation ou d'acculturation aux pratiques numériques.
- Surcharge d'information sur l'intranet du CHU
- La confidentialité et le contrôle
- Brouillage des frontières entre vie privée et vie professionnelle
- Nécessité d'une approche humaine à la bienveillance et pas obligatoirement numérique



## CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL

### SÉCURITÉ, CONFIDENTIALITÉ, RISQUES NUMÉRIQUES

Les risques de faille de sécurité sont dû au fait que le portail numérique soit hébergé sur l'intranet du CHU. Il faut donc se poser la question si les usagers de l'outil devront utiliser leur matricule et leur mot de passe propre au CHU. Il faudrait dans un premier temps commencer par garder seulement le matricule de l'agent et utiliser un nouveau mot de passe. Il faudrait prendre contact avec le service Système Information et celui des informaticien du CHU.

Il faudra sûrement joindre à la charte de bienveillance, une charte de bon usage de la plateforme. Qui se base sur la traçabilité, l'hébergement des données, le respect de la vie privée, sur le secret professionnel et médical, utilisant la signature électronique. Où tout utilisateur est responsable de l'usage des ressources informatiques auxquelles il a accès, où il y a une supervision des flux de messagerie, sans échange de données sensibles sur les différents espaces, canaux. On peut se poser la question quel serait la réglementation du CHU au niveau d'un espace de stockage et d'une messagerie instantanée.

### RISQUES ET FREINS SOCIAUX

Enfin, il existe également des **risques et freins sociaux à la mise en place d'un dispositif de bienveillance**, qui peuvent faire échouer la démarche :

- L'égoïsme comme logique de survie face à l'altruisme de la démarche.
- Le manque de temps à dédier à une activité ou animation bienveillante.
- Les résistances au changement (nécessite transition, accompagnement, guide).
- Risque d'hypocrisie ou d'ambiguïté (relation de sincérité, simple et en fonction du besoin).
- Accepter l'échec-réussite, droit à l'erreur ( nécessite de co-écrire un cadre de travail). Il existe déjà au CHU, **une charte de responsabilisation**, qui est un engagement de non-punition des erreurs et d'encouragement à leur déclaration et leur analyse collective.

« Et les risques de l'inaction..? »

# MATRICE DES RISQUES

NATURE DU RISQUE	DESCRIPTION DU RISQUE	NIVEAU DE GRAVITÉ	CONSÉQUENCES	NIVEAU DE PROBABILITÉ	ACTIONS À METTRE EN PLACE
Humain	Accidents	2	Arrêt de travail, remplacement, poursuite	Faible	Précautions, formations, encadrement, bilan annuel
	Essoufflement des bienveilleurs	1	Perte des initiateurs, de l'engagement	Fort	Valorisation, reconnaissance et accompagnement
	Hypocrisie, égoïsme, ambiguïté, résistance au changement	1	Freins à l'évolution du projet	Moyen	Dialogue social, co-construction, sélection
	Mauvais usage de la plateforme (conflit, irrespect, données sensibles)	2	Mise à pied de la plateforme en attendant sa correction	Moyen	Explications, scénario d'usage, formation, charte de bon usage
Organisationnel et institutionnel	Inaction	3	Perte de confiance et engagement	Faible	Grève, pétition, désobéissance civile
	Résistance au changement (temps de travail, formation continue, accident de service)	2	Impossibilité de mettre complètement en place le projet innovant, avortement.	Moyen	Acculturation, dialogue et co-transformation des services publics par l'action, preuves arguments
Technique et technologique	Fracture numérique	1	Non usage, incompréhension	Faible	Acculturation, formations, bilan annuel
	Faible de sécurité	3	Piratage des systèmes, attentats	Faible	Précautions, sécurité, ou application PRO externe
	Outil supplémentaire dans un métier à relation humaine	1	Non usage de l'outil, perte de l'importance de la relation	Fort	Outil seulement au service de l'acte de soin, de relation humaine, bilan annuel
Financier	Manque d'argent pour finaliser le projet (plateforme)	1	Avortement du projet, reste au stade d'initiative	Faible	Argumentations, négociations recherche de subventions
	Manque de ressources pour concrétiser les activités	2	Frustration, abandon, perte de confiance, burn out	Moyen	Finnacement participatif, argumentations, négociations
	Avalanche d'accidents provoquant une surcharge des assurances	2	Déficit d'argent et remise en question de la plateforme	Faible	Encadrement, précautions, formations, anticipation
Professionnel	Manque de temps, surcharge de travail	1	Avortement du projet, patientèle	Fort	Remise en question de la finalité d'un service public de santé
	Mauvaise réactivité à l'urgence durant une activité, mal priorisé	3	Décès d'un patient, accident, sanction, arrêt de l'activité	Faible	Priorisation, encadrement, réglementation, bilan annuel
Juridique	Blocage juridique, au niveau des lois ou au niveau du CHU	2	Arrêt du projet, perte de l'engagement, frustration	Moyen	Négociation, trouver astuce pour contourner, compromis
	Risques sanitaires hygiène, incendie, dégâts	3	Accident grave, décès, infections, perte financière	Faible	Précautions, encadrements, protocole, choix des activités
	Réglementation et encadrement non définis ou insuffisant	2	Non-assuré, débordements, incertitudes	Faible	Écriture d'un règlement, suspension, guide pratique

# CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL

## CIRCUIT DE VALIDATION – CADRE DE PROXIMITÉ

Lorsqu'il s'agit de la création d'un groupe ou d'un projet au sein d'un service, le cadre de proximité et supérieur doivent être mis au courant et donner leur validation. Dans les autres cas, mise en place d'initiatives, d'activité, de petits projets, seulement la cadre de proximité a besoin d'être informé.

Lorsqu'il s'agit d'un post ou d'un partage sur la plateforme numérique, le circuit de validation se caractérise d'abord par les administrateurs du groupe de service qui vont valider ou non (à définir en fonction du contact). Le cadre de proximité ou supérieur peut être sollicité si j'aimais les administrateurs ont un doute ou aimerait exceptionnellement pouvoir publier des éléments habituellement restreints.

## TRAÇABILITÉ

### Quelle traçabilité est nécessaire et dans quels intérêts ?

Il serait pertinent de mettre en place un système de traçabilité sur la lecture et la signature de la charte de bienveillance et celle de bon usage de la plateforme, ainsi que sur les différentes temporalités d'accès à la plateforme (moments, dates, heures, lieu, appareil). Et cela uniquement dans l'objectif de garantir la sécurité du système informatique du CHU et pouvoir prouver qu'une personne a bien accepté les conditions d'usages.

Le service Système Information stocke déjà des données sur les personnels et les patients. Il faudrait contacter ce service afin d'avoir plus de renseignement sur la mise en place d'un nouveau logiciel ou application.

## COMMUNICATION

Il faudra respecter le secret professionnel sur ce nouveau portail, qu'il soit interne ou externe à l'intranet du CHU. Pour toute publication publique, le service Communication doit passer le contenu au crible de la réglementation ou bien il faut que le contenu reste en interne. Pour toute diffusion à la presse de contenus médias, il faut réaliser une demande d'autorisation au Directeur Général de l'Établissement.

### Communication au sein des groupes de service et sur l'espace commun de l'outil web.

La communication sur le portail sera régit par un circuit de validation pour les posts et partages. La messagerie et les post-it de service sont des espaces sans circuit de validation mais sont surveillés pour éviter les débordements.

### Communication autour du projet et de l'outil

Il faudra nécessairement communiquer des informations, articles, supports ou explicatifs au sein du CHU et par les médias pour diffuser l'aboutissement et l'opérationnalité de ce projet. On peut également penser à des affiches et des flyers accompagnés de flash-code ou d'un lien vers le portail numérique de la bienveillance : Anime ton CHU.

Le service communication pourrait également mettre à disposition des gabarit d'affiches ou de flyers d'information aux administrateurs de groupes de bienveillance et aux référents d'activité.

## ANIME TON CHU : PORTAIL NUMÉRIQUE DE LA BIENVEILLANCE AU TRAVAIL



### ACCÈS ET FORME

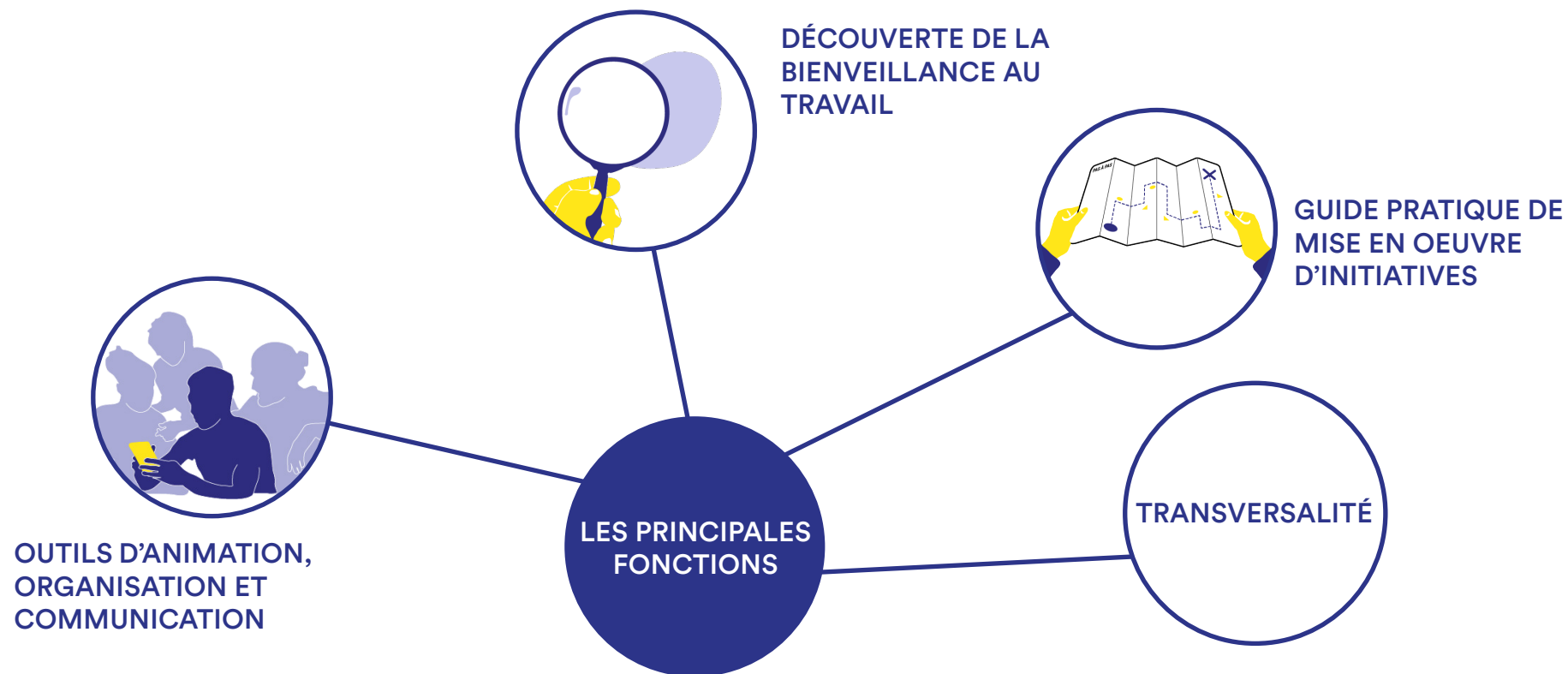
Porte d'entrée pour accéder à la plateforme, où ?  
Aujourd'hui la porte d'entrée du portail numérique de la bienveillance se fait en suivant **ce lien URL** : [anime-ton-chu.fr](http://anime-ton-chu.fr)  
Étant donné que le domaine n'est pas encore prêt et que les pages ne sont pas totalement sécurisés. Il faudra patienter avant de pouvoir accéder à l'ensemble des fonctionnalités du prototype, même si la plupart d'elles fonctionnent.

Cette adresse internet n'est pas intégrée à l'intranet du CHU. L'idéal serait que cette application soit accessible depuis l'intranet, qu'Anime ton CHU y soit intégré. Par exemple avec les autres applications utilisées quotidiennement ou bien dans l'onglet : «Autour du travail».  
Sous la forme d'une application professionnelle développée par la « marque employeur » CHU de Montpellier.

Anime ton CHU est un prototype, un démonstrateur servant à tester, à lancer pleinement le projet. Ce n'est donc pas la forme finale. Mais se compose de ses grandes lignes. L'idée est de pouvoir développer une application Pro, responsive, sécurisé et dynamique.

# ANIME TON CHU : PORTAIL NUMÉRIQUE DE LA BIENVEILLANCE AU TRAVAIL

## LES PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS



## ANIME TON CHU : PORTAIL NUMÉRIQUE DE LA BIENVEILLANCE AU TRAVAIL

### 3 ENTRÉES À L'OUTIL, 3 SCÉNARIOS

L'utilisateur pourra accéder à l'outil numérique via l'intranet du CHU ou bien grâce à un flash-code mis en place pour communiquer grâce à des flyers ou affiches.

Une fois sur la page d'accueil, l'utilisateur a 3 possibilités :

**1 Pour savoir.** S'il est venu pour découvrir ce qu'est la bienveillance au travail et la démarche du projet. L'utilisateur pourra explorer cette partie, s'informer et comprendre.

**2 Pour savoir faire.** S'il est entré sur l'outil pour recevoir de l'aide, un accompagnement. L'utilisateur pourra suivre le guide pratique et accéder à des supports de mise en œuvre pour :

- Construire un groupe dans son service ;
- Monter une activité bienveillante ;
- Devenir bienveillant.

**3 Pour faire.** S'il a accédé à l'outil dans l'objectif de l'utiliser comme plateforme d'animation bienveillante de son service, c'est qu'il est déjà usager (ou qu'il doit s'inscrire). Il peut alors être :

- Un personnel hospitalier faisant partie et bénéficiant du groupe de bienveillance ;
- Un référent bienveillant qui est responsable d'une activité dans son service ;
- Un administrateur, souvent initiateur de la construction d'un groupe de bienveillance dans un service, qui seul ou à plusieurs s'occupent de la gestion de l'outil ;
- Une cadre de soins/de proximité qui aide à la gestion de l'outil (validation, édition, modération, animation) ou supervise simplement son fonctionnement.

# ANIME TON CHU : PORTAIL NUMÉRIQUE DE LA BIENVEILLANCE AU TRAVAIL

## LES ESPACES, LES OUTILS

Le portail numérique Anime ton CHU met à disposition différents espaces de mises en relation, de contacts, d'organisation d'évènements collectifs permettant de créer du lien entre les différents acteurs du CHU.

Anime ton CHU se compose de 3 espaces principaux. Celui accessible à tous composé de l'accueil. Celui de l'espace usagers qui se compose de l'espace mon groupe de service et ses outils. Enfin, celui de l'espace administrateur qui permet de gérer le portail numérique et ses activités.

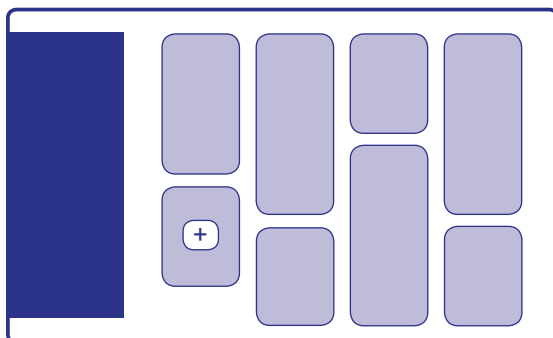
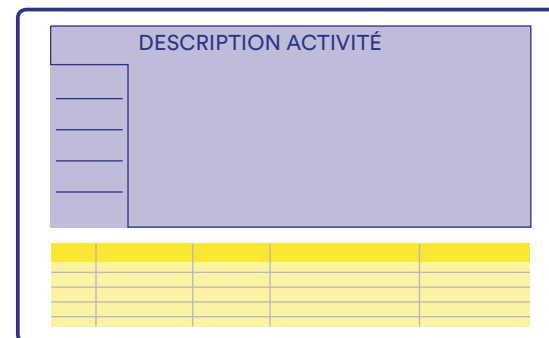
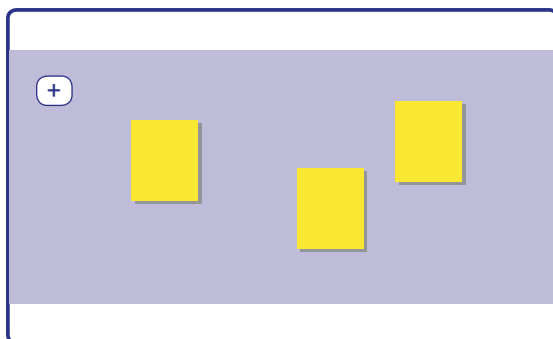


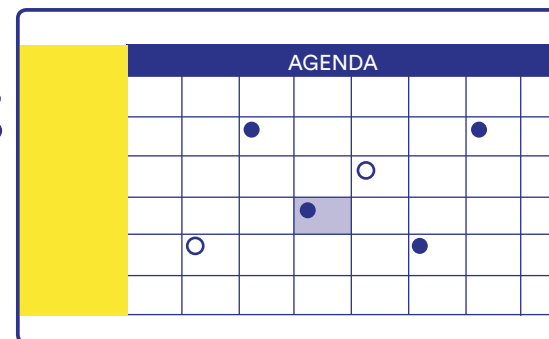
Tableau de service, fil d'actualité des publications (articles, infos, idées, bons plans, phrase du jour, thème du mois)



Liste des activités et leurs plannings par semaine



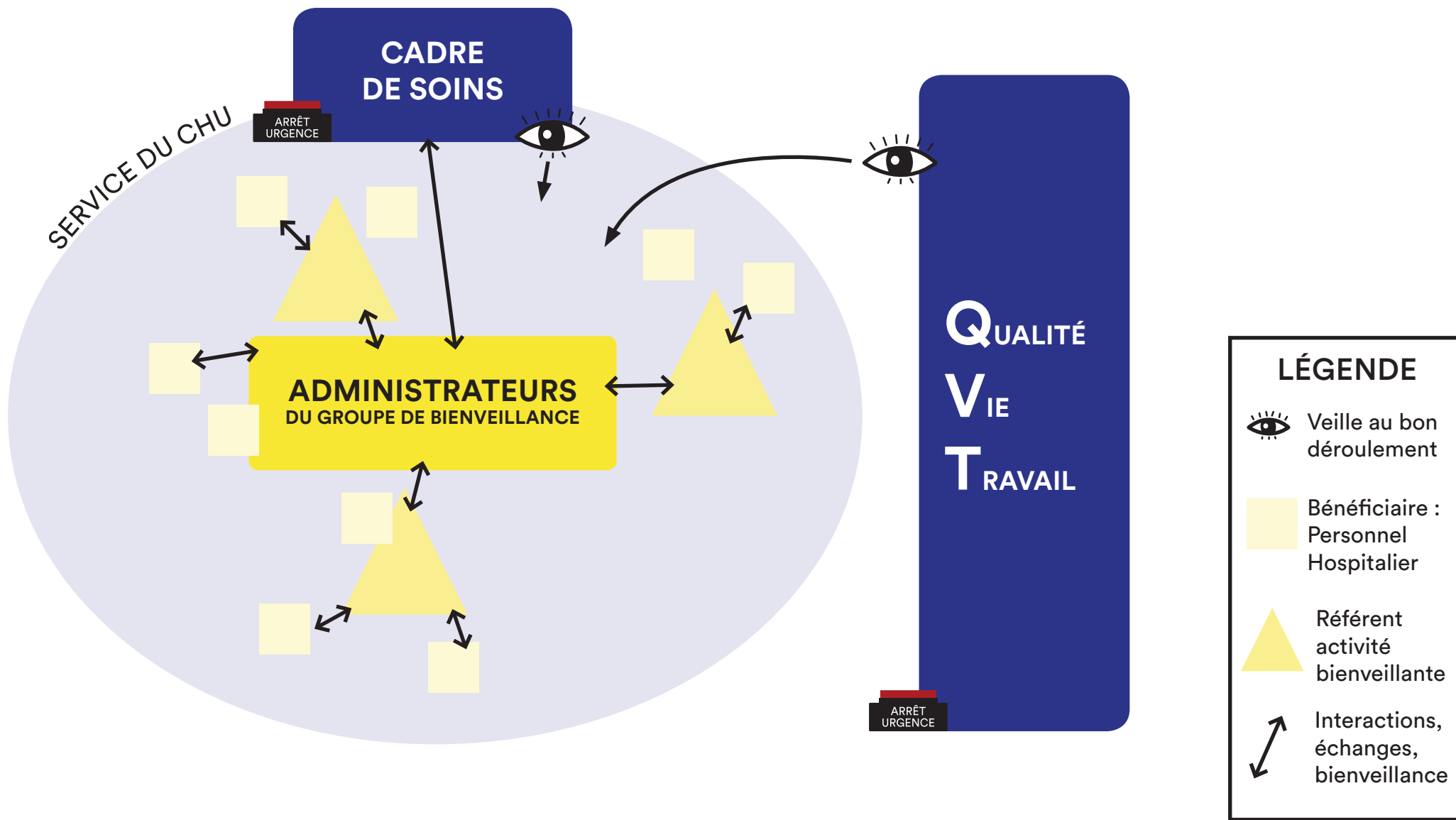
Les post-it de service, une boîte à idées numérique



Agenda numérique et collaboratif, possibilité d'impression

# ANIME TON CHU : PORTAIL NUMÉRIQUE DE LA BIENVEILLANCE AU TRAVIL

## SYNTHÈSE DES RÔLES





# ANIME TON CHU : PORTAIL NUMÉRIQUE DE LA BIENVEILLANCE AU TRAVAIL

## LES FICHES RÔLES



### PERSONNEL HOSPITALIER

**MISSIONS :** S'informer. ; Participer aux différentes activités de son groupe. ; Proposer une activité (suivre le guide, informer, tenir à jour le planning de l'activité). ; Respecter les chartes.

**ACCÈS :** Inscription grâce aux identifiants CHU (matricule et mot de passe). Pour le prototype démonstrateur, matricule du CHU et mot de passe généré pour les tests. Nécessaire pour accéder à l'espace de son groupe de service.

**DROITS :** Peut accéder aux espaces utilisateurs (personnel hospitalier) et à leurs fonctionnalités de l'accueil et de son groupe de service (sous-domaine). On peut être référent et administrateur.



### RÉFÉRENT BIENVEILLANT

**MISSIONS :** Dépend de l'activité dont il est référent. Se caractérise par informer, planifier, animer, tenir à jour les infos liés à son activité.

**ACCÈS :** A le même accès que celui du personnel hospitalier. L'accès à l'espace référent d'activité dans les plannings doit-il être libre ? (besoin d'un code? #malveillance).

**DROITS :** A les mêmes droits que ceux du personnel hospitalier. Il peut également modifier et tenir à jour ses plannings d'activité.

### ADMINISTRATEUR



**MISSIONS :** Gérer l'outil numérique, son animation et ses modifications, notamment sur l'espace de son groupe de service. Il est garant de la bienveillance dans son service, est donc organisateur, animateur, instructeur, modérateur, médiateur et communicant. Il fait partie du circuit de vérification, d'autorisation et de validation avec la cadre de soins. Effectue régulièrement avec la cadre de soins un bilan réflexif sur les indicateurs et l'animation du service.

Sur l'outil, il y a des espaces qui sont intrinsèques au groupe bienveillant d'un service et qu'il faut animer (tableau de service, post-it du service) et il y a les espaces qui sont dynamiser par l'activité des personnel hospitalier et les référents. Sans ces cas, l'administrateur doit modérer et gérer les différentes modifications et demandes.

Étant donné la multiplicité des tâches à réaliser en tant qu'administrateur et que pour monter un groupe, il est conseillé d'être plusieurs. Il est logique que ce noyau d'initiateur se partage les missions. Il y a donc **3 sous-rôles qui se détachent** (tous son actifs sur l'outil) :

1. Le modérateur, qui va structurer et gérer le groupe de service, se doit d'informer.
2. L'animateur, qui va organiser les activités et être le médiateur, il fait vivre le groupe et donc fait de la communication.
3. L'informaticien, qui va s'occuper de l'outil, être notamment un secrétaire (mails et modification), il peut également s'occuper de la conception de la communication.

**ACCÈS :** Inscription grâce aux identifiants du CHU (matricule et mot de passe). Pour le prototype démonstrateur, matricule du CHU et mot de passe généré pour les tests. De plus, il a un accès sécurisé par un autre mot de passe (ou le même mais double) pour accéder à l'espace ADMIN.

**DROITS :** Peut effectuer des modifications sur l'outil et notamment sur l'espace de son groupe de service. A le droit de décision sur la vérification, tri des demandes par formulaire (post-it, publication..), avec l'aide de la cadre. Pour des autorisations et validations, il doit obligatoirement consulter la cadre de soins. Il peut donc censurer et bloquer. On peut être administrateur et référent d'une activité, c'est logique même.

## LES FICHES RÔLES



### CADRE DE SOINS

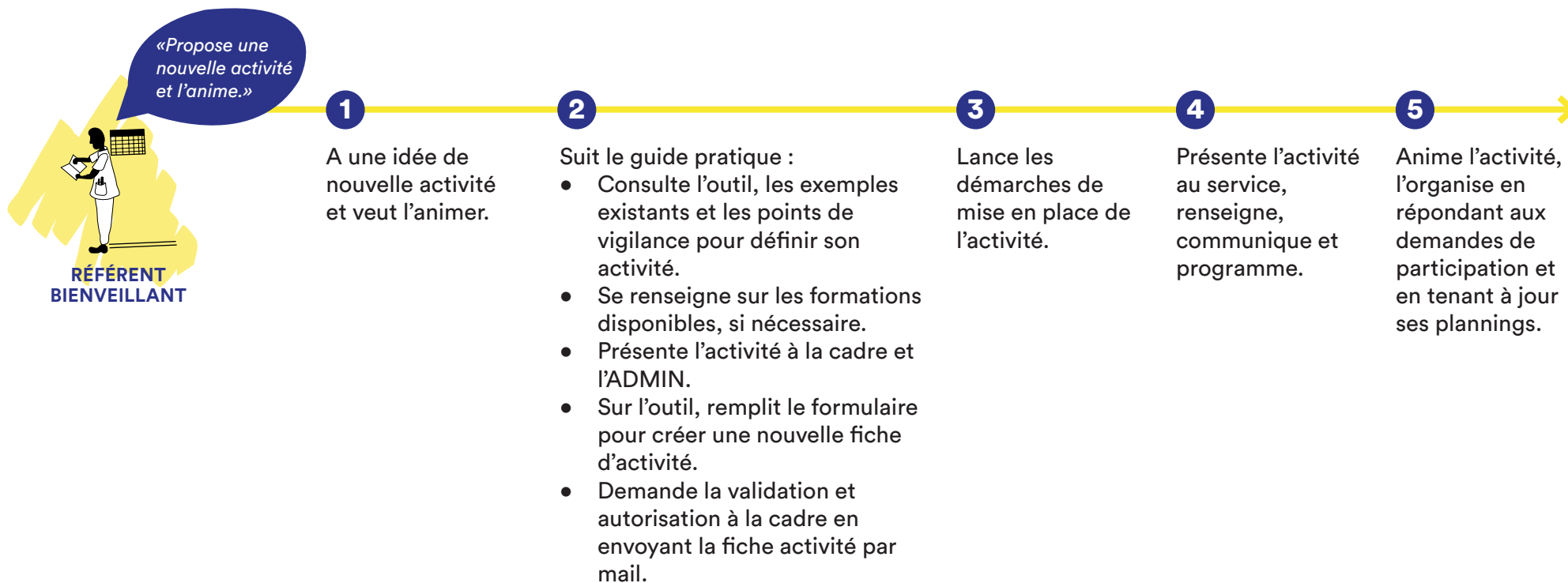
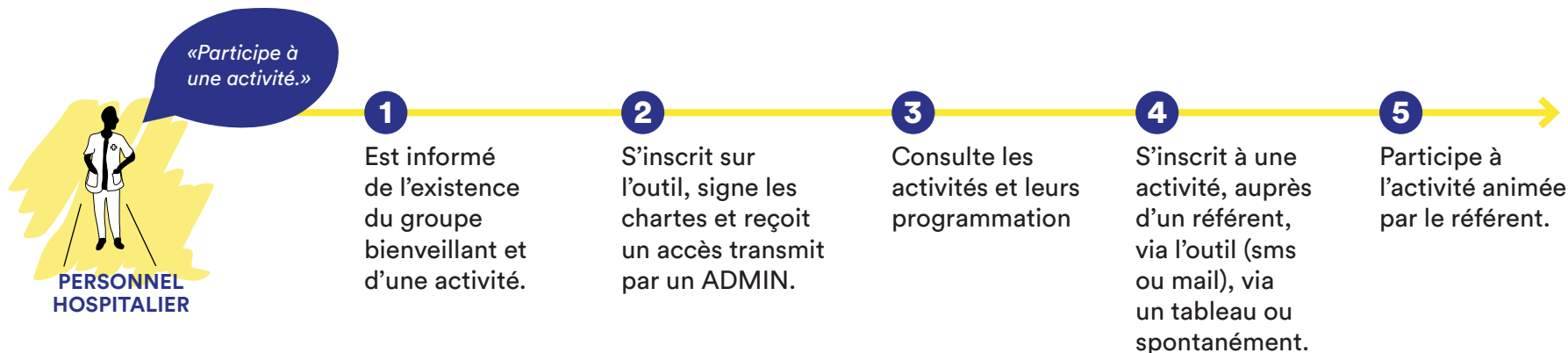
**MISSIONS :** A la responsabilité de son service, donc du groupe de bienveillance et de ses activités. Est central dans les circuits de validation et d'autorisation, peut également déléguer ou autoriser certains raccourci. Effectue régulièrement avec l'administrateur un bilan réflexif sur les indicateurs.

**ACCÈS :** Inscription grâce aux identifiants du CHU (matricule et mot de passe). Pour le prototype démonstrateur, matricule du CHU et mot de passe généré pour les tests. A une visibilité sur l'ensemble de l'outil (utilisateurs et ADMINS)

**DROITS :** A les mêmes droits que l'administrateur en plus de celui de décider, peut également déclencher un arrêt d'urgence avec justification.

## ANIME TON CHU : PORTAIL NUMÉRIQUE DE LA BIENVEILLANCE AU TRAVAIL

Prenons un exemple de scénario autour d'une activité bienveillante au sein d'un groupe de service.



## ANIME TON CHU : PORTAIL NUMÉRIQUE DE LA BIENVEILLANCE AU TRAVAIL

«Anime l'espace groupe de service sur l'outil. Modère les différentes étapes.»



ADMINISTRATEUR

1

Accompagne la création de la nouvelle activité.

2

Transmet, répond, vérifie et intègre les différents formulaires.

3

Intègre l'activité sur l'outil et créer un planning dédié.

4

Transmet et communique les informations sur l'activité grâce à un mail général, en organisant un moment de présentation lors d'un temps collectif.

5

Modère si besoin. S'occupe de la gestion des formulaires et demandes.

«Supervise le groupe de service et l'outil. Valide et autorise la création de la nouvelle activité et sa mise en place.»



CADRE DE SOINS

1

Est informé de la volonté de création d'une activité.

2

Renseigne l'ADMIN et le futur référent sur les points de vigilance.

3

Une fois l'encadrement de l'activité définit par le référent donne ou ne pas sa validation et son autorisation pour la création de l'activité.

4

Débloque si besoin/si possible les ressources nécessaires à sa mise en place et à son fonctionnement.

5

Supervise l'activité et l'outil. A la possibilité de déléguer certaines missions.

BILAN RÉFLEXIF RÉGULIER

# **DÉPLOIEMENT ET PROSPECTIVES**

---

# DÉPLOIEMENT ET ÉVALUATION

## DÉPLOIEMENT DU PROTOTYPE DÉMONSTRATEUR

Suite à la programmation du démonstrateur (HTML, CSS, JAVASCRIPT, PHP, MySQL ), le déploiement du prototype a été fait via l'hébergeur OVH. Le prototype est maintenant accessible en ligne, ce qui va permettre son usage et ses premiers tests.

Il a été déployé principalement pour l'usage des agents du service Hématologie-Soins Intensifs. Et donc toutes les fonctionnalités se sont pas disponibles.

Le déploiement du projet se fera notamment par un travail de communication, un travail d'acculturation, une coopération entre différents services pour porter ce projet de façon transversale. Et bien sûr par son utilisation dans le service Hématologie-Soins Intensifs.

Le déploiement du projet reposera en grande partie sur l'aspect positif de ces initiatives bienveillantes. L'apport de fraîcheur, de bonne humeur, d'entraide, de convivialité, de respect. Il faudra donc mettre en avant les différentes activités bien-être, les temps collectifs et les outils permettant l'action.

En effet, l'outil est avant tout un organisateur qui permet d'animer, de coordonner les activités, les temps collectifs, les moments de dialogues.

Il est bon de rappeler que ce prototype est un état intermédiaire du projet et de l'outil. Il n'est pas destiné à être pérenne mais spécifiquement à apporter une preuve de concept, à réaliser des tests et récupérer des retours d'usages, ainsi qu'à être la matière de travail pour les développeurs web qui pourront intégrer et programmer ce portail numérique sur l'intranet du CHU.

# DÉPLOIEMENT ET ÉVALUATION

## DES PREMIERS ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

- Il serait intéressant de pouvoir intégrer un système de notification à l'outil d'animation. Comme une application, les usagers pourront recevoir des messages, des alertes ou des notifications en rapport avec l'activité de leur groupe de service.
- Ce portail numérique de la bienveillance a un rôle de transversalité important. Il crée notamment du lien entre les différents acteurs et parties-prenantes du CHU. Pour cela un système de formulaire de contact a été mis en place. Il serait stratégique de l'améliorer pour le faire tendre vers un système d'annuaire ou de répertoire.
- Le système des Post-it de service a pour vocation de remplacer la boîte à idées grâce au numérique. Le principe de modération qui a été appliqué n'est peut-être pas suffisant ou facile d'utilisation. Il serait donc intéressant d'améliorer sa modération via l'espace administrateur.
- Il est évident que pour obtenir une application professionnelle, rapidement utilisable, agréable et ludique ; Il faudrait que ce portail numérique soit accessible sur tous les formats d'écran. Pour l'améliorer, il serait donc bon de rendre l'outil entièrement responsive.
- Pour accéder à son espace de groupe, l'utilisateur doit passer une connexion sécurisée. Il devra donc en amont s'inscrire pour accéder à cet espace. Actuellement l'inscription est libre et peut-être remplie par n'importe qui allant sur le portail numérique. Il serait bon de sécuriser les inscriptions et ainsi l'accès.
- Il serait intéressant de pouvoir rapidement avoir la possibilité de créer des nouveaux espaces dédiés aux services désirant construire un groupe de bienveillance. Dans son état actuel, le prototype (sa partie outil d'animation) est uniquement un démonstrateur pour le service Hématologie Soins-Intensifs.





# DÉPLOIEMENT ET ÉVALUATION

## TESTS ET ESSAIS

à venir...

# DÉPLOIEMENT ET ÉVALUATION

## LES INDICATEURS À SURVEILLER POUR ÉVALUER

à venir...

# PROSPECTIVES

## PHASAGE ET PROSPECTIVES

2017 - 2018

2019

????

????

????

Initiative expérimentale de bienveillance au travail  
Récompense au concours SHAM : projet conditions et qualité de vie au travail

Stage Master DIS : Conceptions et tests du prototype démonstrateur  
Lancement grâce à Preuve par Concept.

Développement Web  
Budget et mécénat de compétence SHAM (experts en digital)  
Acculturation  
Transversalité de l'Innovation et de la QVT

Porte d'entrée à la QVT ?  
Signalement, prévention, résolution de problèmes en fonction de la disponibilité des ressources QVT.  
Refonte de l'intranet  
Intégrer le projet CHU existant de messagerie instantanée aux différents espaces des services.  
Système de reconnaissance de l'investissement du personnel ?  
Management par l'animation sociale :  
Ouvrir le dialogue social, retrouver les temps l'oralité. Faire entrer l'expertise d'usage dans la gouvernance.

Restructuration, démocratisation de l'investissement par l'adaptation des fiches postes.  
Marque Employeur  
Système qualité : certifications CHU  
Changement de paradigme : prévenir plutôt que soigner dans l'urgence.

## PROSPECTIVES

### BESOIN DE VALORISATION OU DE RECONNAISSANCE

sinon les bienveillant vont s'essouffler ou perdre la flamme de se mettre au service des autres.

Les soignants ressentent déjà un manque de valorisation et de reconnaissance de leur travail. En effet, ils n'ont pas choisit d'être soignants pour recevoir de la reconnaissance, le soin est un métier d'altruiste. Pourtant aujourd'hui, le personnel ressent un manque, dû notamment à la fracture qui s'agrandit entre les agents de services (tous confondus) et les décideurs. Également à cause du manque de ressources (humaines, budgétaires, matérielles, temporelles, etc) qui impacte directement la manière dont est réalisé le travail, qui devient de plus en plus productif afin d'être rentable, plutôt que viable. Ainsi la charge de travail augmente mais les ressources diminuent.

Cela s'accroît avec les changements d'objectifs, de finalités et de valeurs des services publics hospitaliers. C'est à dire, que les soignants ont aujourd'hui l'impression de faire de la patientèle, c'est à dire de soigner des patient qui sont devenus des clients.

Dans ce contexte, le CHU a la chance d'avoir du personnel qui prend des initiatives, qui entreprend des innovations, qui améliorent les conditions de travail. Ce travail d'engagement et de participation n'est aujourd'hui pas valorisé, ni reconnu ; c'est un travail supplémentaire au travail de base (fiche de poste).

Il serait donc pertinent et nécessaire de mettre en place un système de montée en compétence et de valorisation (par des points ou une monnaie virtuelle), certes intermédiaire mais qui pourrait faire transiter l'organisation du travail vers une restructuration qui intégrerait et démocratiserait ces nouvelles pratiques. Il serait ainsi possible de modifier et de reconsidérer les fiches postes du personnel du CHU.

La reconnaissance et la valorisation de l'investissement des agents pourrait se retranscrire par le droit à l'accès à des ressources pour réaliser, concrétiser des activités ou projets; par l'accès à des services. La valorisation serait de donner les moyens de prendre des initiatives, des projets, des améliorations, des formations...

## PROSPECTIVES

### ENJEUX DE L'ANIMATION SOCIALE AU SEIN DES SERVICES ET DU CHU,

de la mise en place de nouvelles formes de gouvernance grâce au levier de la Qualité de Vie au Travail, comme une nouvelle stratégie d'action pour le service public hospitalière.

- Participation active des agents avec leurs paroles, leurs expériences et leurs expertises d'usages dans un processus évolutif et renouvelé de dialogue social.
- Décloisonnement des activités, les compétences et services, transformer le travail et son organisation par l'expérimentation de nouvelles façons de travailler.
- Construire des projets de transformation et de résolution de problème, Améliorer la qualité du travail et de la vie au travail des agents en les liant aux projets et à la qualité de service.
- Mené par une démarche transversale et installée.
- Prise de décision et résolution de problème collégalement.
- Intégration de nouvelles pratiques au travail ; coopération et travail d'équipe, responsabilités, prises d'initiative, intelligence collective, expérimentation par du prototype, principe d'essai-erreur.

### Enjeux de la transversalité, de faire du lien

Il est important de concevoir cet plateforme comme un outil transversal à tout les services du CHU. C'est à dire un outil qui pourrait servir à tous, quelque soit la situation. Une plateforme qui pourrait faire du lien entre les services, entre les personnels, entre les agents et les décideurs. Se projeter de manière transversale permet également d'entrevoir de nombreuses opportunités à exploiter :

- Récolte de données significatives
- Comme dispositif de signalement, de prévention
- Mise en place d'évènements transversaux et communs (Jeu du matin, challenge bienveillant, exposition)
- Création de dispositifs communs (Laboratoire d'innovation, réseau d'échanges de savoirs et de compétences, mise en contact, cagnotte collaborative ou budget participatif, réseau d'entraide)
- Instauration de nouveaux systèmes de gouvernance à l'échelle local des services par le dialogue social, intelligence collective, expertises d'usages

**FIN**

---