

Elma HARO

FNADEPA

1^{er} Prix Millésim'ÂGE 2018

Retrouver le sens du travail accompli au détour d'un film

Dans le Vaucluse, le centre hospitalier de Bollène regroupe 135 lits et places (Ehpad, SSR et Ssiad). Désireux de changer les regards sur leur établissement, les équipes se sont engagées, sous l'impulsion de leur directrice, dans la conception d'un film de présentation de leur structure. Le résultat a dépassé leurs attentes : cette vidéo leur a permis de retrouver sens et fierté du travail accompli. Une dynamique récompensée par le premier prix Millésim'ÂGE de la FNADEPA.

«Réaliser un film sur notre établissement? Moi qui travaille à l'hôpital de Bollène depuis 1980, qui suis "une vieille" ici, j'étais au départ un peu dubitative, peut-être parce que le numérique n'est pas un outil de ma génération. Et pourtant... Ce film, et la dynamique née de sa conception ont comme tout changé pour moi. Synonymes d'esprit d'équipe renouvelé, et associées à la possibilité de suivre des formations sur des techniques de soin non médicamenteuses renouvelant nos pratiques, ces quelques minutes de vidéo ont tout simplement mis en lumière tout ce qu'on faisait de bien sans le savoir. Cela n'a l'air de rien, c'est pourtant essentiel.» Plus d'un an après le tournage du court métrage, «L'hôpital de Bollène fait les présentations», l'enthousiasme de Mireille Devassine, aide-soignante au CH de Bollène n'est pas retombé — «sans doute parce que, depuis, nous enchaînons les projets!», sourit-elle.

Un projet d'équipe

«Ce film est une proposition que j'ai faite début 2017 aux professionnels de l'établissement. Mais il n'a pris corps, et sens, qu'en tant que projet

d'équipe», explique Marie Rombaldi, alors directrice de la structure¹. «Dans le cadre de la politique de qualité de vie au travail, l'objectif était de valoriser le travail de l'ensemble des professionnels y exerçant, afin de changer les regards portés sur l'établissement. Car le CH de Bollène, ex-hôpital local d'une capacité de 135 lits et places (Ehpad, SSR et Ssiad), souffrait d'une image négative due à son passé d'hospice», précise-t-elle. L'établissement étant en plus engagé dans un projet architectural de reconstruction — le bâtiment actuel, ancien, n'étant plus adapté aux normes d'accueil en vigueur — une vidéo répondait aussi à l'envie des équipes de garder, dans le futur, une trace de leur vécu dans les lieux.

Une préparation en douceur

«Techniquement parlant, la préparation concrète de ce court métrage a été assez rapide.» Le projet, présenté à l'ensemble du personnel ainsi qu'aux organisations syndicales, ayant reçu un accueil favorable, un petit groupe de travail s'est constitué, réunissant quelques agents volontaires particulièrement désireux de s'impliquer dans la concep-



tion/réalisation de la vidéo. «*Mais, développe Marie Rombaldi, sa préparation "en douceur" avait été amorcée des mois auparavant, de façon informelle certes, mais essentielle, par le biais d'une réflexion menée tous ensemble sur les actions et les valeurs nous réunissant. Il fallait que l'on ait travaillé collectivement notre vision de l'établissement, analysé le regard que nous portons sur les personnes âgées que nous accueillons. Et que l'équipe ait confiance en moi. Sinon, ce film n'aurait servi à rien*», souligne la directrice.

«*Avoir réfléchi, en équipe, aux valeurs nous unissant — ce qui s'est fait, à Bollène, via la rédaction d'un nouveau projet d'établissement dans laquelle s'est impliquée près de la moitié des agents. Donner aux professionnels la possibilité réelle de suivre des formations. Et s'appuyer sur un groupe de volontaires, un noyau dur associant si possible des anciens et des nouveaux, à même de motiver leurs collègues... Telles sont, selon moi, les clés de la réussite de ce type de projet*», conseille Marie Rombaldi. «*En tant que directeur, il ne faut surtout pas partir seul. Si les gens ne sont pas prêts, il faut attendre! Cela peut prendre... des mois, voire des années, mais c'est indispensable.*»

La parole à tous, en toute liberté

Animatrice au CH, Henriette Joffre opine. Enthousiasmée dès le départ par le projet, elle ajoute : «*Je crois que si ce film a si bien marché, c'est parce que personne n'a été oublié — équipes soignantes, techniques, logistiques, administratives... Marie Rombaldi a donné la parole à chacun. Qui plus est, chacun a eu le libre choix d'y participer, ou pas, et d'inventer les modalités de son implication*».

Permettre au personnel volontaire d'être filmé en action, ou de dire un à trois mots représentant pour lui l'établissement, choix des scènes de tournages, idée d'impliquer les résidents dans le projet, en particulier trois personnes âgées ayant travaillé par le passé dans la structure... Les professionnels du CH engagés dans la conception du film ont eu toute latitude pour concevoir une vidéo faisant sens pour eux. «*On nous a fait confiance, il n'y a pas eu de censure. Le choix des mots des uns et des autres a d'ailleurs été découvert par la direction le jour du tournage*», confie Henriette Joffre. Quelques personnes âgées, résidentes à l'Ehpad, ont également été parties prenantes. Leur plaisir à participer au projet a donné encore plus de poids à ce film. Leurs capacités cognitives préservées leur

permettant d'égrener quelques-uns de leurs souvenirs du CH d'antan, Gisèle, Marguerite et Mauricette — les trois résidentes ex-salariées des lieux — furent ainsi particulièrement fières de pouvoir s'exprimer sur grand écran, se souvient l'animatrice. «*Ce fut un moment fort, pour chacune, en termes d'image de soi.*»

Tournage et diffusion

La réalisation a été confiée à une société de production, car Marie Rombaldi souhaitait «*quelque chose de beau, de professionnel*». Le tournage s'est déroulé sur une journée entière afin de couvrir tous les moments forts de la vie de l'établissement. Le mercredi 24 mai 2017, tout était dans la boîte. À peine un mois plus tard, le court métrage, de 2 minutes 40, a été diffusé à l'ensemble du personnel ainsi qu'aux résidents et à leurs familles avant d'être mis en ligne sur le site internet du CH. «*Comparé, par exemple, à une expo photos, la vidéo a l'avantage d'être un objet pérenne, simple à réaliser. Le format court de ce film a aussi permis de le diffuser très facilement, que ce soit auprès des tutelles et partenaires ou de façon plus informelle, à n'importe quel moment important de la vie de l'établissement*», indique la directrice. Au plan financier, le coût de l'action a été de 2800 €. Si le CH a bénéficié d'une subvention de 1000 € du Lion's Club Bollène Tricastin, «*ce coût global, relativement réduit, aurait permis à l'établissement de financer le projet sur ses fonds propres*», précise-t-elle.

«Aujourd'hui, on vient avec le sourire»

«*Changer le regard sur nos métiers, valoriser nos actions, montrer le sens de ce qui nous anime au quotidien... grâce à cette expérience positive, les atouts du numérique se sont imposés au CH*», affirme Henriette Joffre, qui a, comme d'autres au sein de l'établissement, pris depuis l'habitude de filmer tout ce qu'elle fait. «*Aujourd'hui, on ne vient plus travailler la boule au ventre, mais avec le sourire, avec fierté même. Tout le monde ayant été associé au projet, cela nous a véritablement reboostés. Cela a, aussi, introduit une plus grande sérénité au sein de l'équipe. Mon métier est toujours dur oui, mais le fait même que ce film existe illustre le*

fait que, lorsque l'on s'en donne les moyens, on peut réellement améliorer les choses», poursuit Mireille Devassine.

«*En termes de qualité de vie au travail, ce projet a effectivement eu un effet marquant, ne serait-ce qu'au niveau de l'ambiance... Les personnes âgées accompagnées le ressentent, et le disent d'ailleurs. Et c'est là, peut-être, le plus important*», sourit Marie Rombaldi. Baromètre social au beau fixe, faible turn-over et nombre important de contractuels se présentant aux concours de l'établissement, demandes renouvelées de formations, professionnels initiant d'eux-mêmes des projets nouveaux... les signaux factuels de cette dynamique d'établissement renouvelée sont d'ailleurs nombreux. «*L'impact de tout le travail que nous avons mené a d'ailleurs été redoublé lorsque nous avons appris que nous étions lauréats du prix Millésim'ÂGE. Être ainsi primé, ce n'est en effet pas rien — c'est un peu une reconnaissance officielle de la valeur de notre accompagnement, au quotidien, des personnes âgées*», rapporte Henriette Joffre.

Une prise de recul gratifiante

«*La conception de ce film nous a, somme toute, permis de réfléchir au sens de nos métiers — une prise de recul critique exigeante, mais gratifiante, car elle a permis de mettre sur le devant de la scène le prendre soin, global, des personnes âgées, dans lequel nous sommes engagés*» confirme Marie Rombaldi. «*Un film, puis, dans la foulée, un site internet, une page Facebook, une chaîne YouTube... désormais, nous avons nombre d'outils pour communiquer sur nos pratiques, et pour les faire évoluer. À nous de faire cheminer les choses... sans oublier que cela prend du temps, et que c'est là un projet d'équipe*», conclut-elle. ■

EN SAVOIR PLUS :

Le film de présentation est disponible sur

- la page Facebook de la FNADEPA : <https://www.facebook.com/fnadepa/>
- YouTube : <http://youtu.be/Bgi7z-Zx-rw>

¹ NDLR : Marie Rombaldi a été nommée directrice des ressources humaines au CH de Montfavet — Avignon depuis la mi-juin 2018.

Elma HARO

FNADEPA

Prix Millésim'ÂGE 2018 *spécial « Coup de cœur »* **Mettre son métier en image** **pour simplifier son quotidien**

Depuis 2014, à l'Ehpad Saint-Louis d'Orée-d'Anjou (Maine-et-Loire) des petits tutoriels vidéos, simplifient le quotidien des équipes. Produits en interne, ils mettent en image des procédures et protocoles relatifs aux métiers de chacun. Une initiative originale, récompensée en juin dernier par un « Coup de cœur » du jury, lors de la première édition du prix Millésim'ÂGE de la FNADEPA.

« En moins de quatre ans, penser «tutoriels vidéo» est presque devenu un réflexe pour les professionnels de la résidence. L'été notamment, lorsque les remplaçants sont plus nombreux que d'habitude, ou à l'occasion de la livraison de nouveaux équipements, proposer de «faire un tuto» est désormais quasi-naturelle pour la plupart d'entre nous, afin que chacun ait un accès rapide et pratique aux informations nécessaires à l'accomplissement de son métier. A tel point qu'initialement, je ne pensais même pas déposer notre candidature pour le prix Millésim'ÂGE ! » Pour un peu, Fanny Le Jallé, directrice de l'Ehpad Saint-Louis d'Orée-d'Anjou (Maine-et-Loire), s'excuserait presque. L'utilisation de la vidéo dans son établissement est pourtant loin d'être anodine. Le jury de la première édition du prix Millésim'ÂGE de la FNADEPA, dédiée cette année au numérique et à la qualité de vie au travail, ne s'y est d'ailleurs pas trompé, et a décerné à l'Ehpad un prix spécial « Coup de cœur ».

« Complémentaires des informations orales et

disponibles dans les classeurs de protocoles écrits, ces tutoriels vidéo, accessibles sur l'ordinateur des transmissions et les principaux postes de travail de la résidence, ont pour objectif de permettre aux professionnels de pouvoir agir vite, sans stress, de vérifier qu'ils n'ont rien oublié, ou de ne pas agir à la va-vite pour masquer un éventuel oubli, ou une possible méconnaissance, de gestes protocolisés censés être connus » explique Fanny Le Jallé.

Un premier tuto fait « par hasard »

Tout a commencé en novembre 2014, autour de ce qui concernait le système de sécurité incendie (SSI), précise-t-elle. « Nous étions tous formés à son fonctionnement, mais à chaque fois qu'il se déclenchait par erreur, tout le monde paniquait un peu – moi y compris ! Que faire pour couper court au bruit infernal de la sirène ? Il fallait toujours un peu de temps à chacun pour réagir... Un peu par hasard, nous avons eu l'idée de profiter du changement de système de centrale SSI pour



demander au professionnel venu installer le nouveau matériel l'autorisation de le filmer en train de réarmer la centrale et d'expliquer ses gestes. Un premier «tuto» était né – un film court et explicite de moins de deux minutes, travaillé en amont avec l'agent de maintenance pour que les mots posés sur les gestes dans la vidéo soient clairs, simples... et donc reproductibles facilement ».

A partir de là, tout s'est enchaîné très vite, poursuit la directrice. Accessible à tous, ce premier tutoriel a été très regardé... et s'est fait source d'inspiration. La réalisation de tutos vidéos s'est étendue à la blanchisserie pour l'étiquetage des vêtements, et au service d'hygiène des locaux, qu'il s'agisse du maniement de l'autolaveuse, du vaporetto, ou du bio-nettoyage d'une chambre. L'infirmière référente de l'Ehpad, Corinne Bodineau, s'en est à son tour emparé pour imaginer des tutoriels sur les protocoles relatifs à l'utilisation du chariot d'urgence, la sortie des dossiers de liaison d'urgence informatisés, les médaillons d'appel, etc. Le service animation s'en est saisi pour l'utilisation des micros, du vidéoprojecteur... Le service administratif a, quant à lui, conçu des tutos sur l'utilisation du photocopieur, du standard téléphonique, ou les procédures de comptabilité pour parer aux éventuels arrêts de travail de la comptable.

Outils du quotidien, rassurant et harmonisant les pratiques

Béquille en cas d'événement indésirable, ces tutoriels sont aussi outil du quotidien, rassurant et facilitant la continuité du service. «Pour beaucoup, une vidéo a en effet un côté plus pratique, plus concret qu'un mode d'emploi écrit. Résultat, ces vidéos nous soulagent réellement. Et elles créent un vrai esprit d'équipe! Car elles sont pensées et réalisées à plusieurs, souvent en interprofessionnalité», pointe Patricia Hubert, agent de maintenance. «Certains sont filmés, d'autres ne font que regarder, mais tous émettent des critiques constructives permettant d'améliorer le protocole mis en image. C'est très positif en termes de recul critique sur des gestes parfois devenus trop routiniers», insiste Corinne Bodineau.

Majoritairement techniques, ces tutoriels vidéo se sont aussi révélés vecteurs d'harmonisation des pratiques soignantes. «Dans la foulée d'une formation Humanitude que toute l'équipe n'avait pas eu la possibilité de suivre, deux des aides-soignantes formées ont été filmées lors de la toilette d'une résidente souffrant de la maladie d'Alzheimer, jusque-là très agitée lors des soins. Une vidéo réalisée avec l'aval de la famille, en respectant droit à l'image et intimité de la résidente bien sûr. Cela a très bien fonctionné, se concluant par la bise de la résidente à l'aide-soignante qui

avait maintenu avec elle un contact sensoriel tout au long du soin», explique l'infirmière référente, qui a dans la foulée, et avec les deux aides-soignantes filmées, présenté le tutoriel à toute l'équipe afin que chacun ait accès à cette technique de soin.

Une réalisation collective

«Message à faire passer, procédures et principaux points de protocole à mettre en mots... quoiqu'ils concernent, ces tutoriels sont toujours conçus à plusieurs. Même leur premier visionnage ne se fait pas seul — il s'accompagne. Il faut aussi veiller à les revoir régulièrement... pour les réajuster si nécessaire», insiste-t-elle. «Pour qu'une équipe fasse sien ce type d'outils, il faut en somme que chacun y soit prêt, et préparé. Après... la mise en œuvre est très simple», ajoute Fanny Le Jallé. «Lorsque les professionnels désireux de réaliser un tutoriel sont prêts, savent ce qu'ils veulent montrer

et dire, nous fixons une date de tournage. Je filme avec mon téléphone portable... et je transfère directement les vidéos sur l'ordinateur des transmissions. Comme ces vidéos sont pensées en amont de leur tournage, pas besoin de montage, une seule prise suffit généralement. Pas besoin de logiciel non plus. C'est rapide, efficace... et gratuit. Seul impératif : bien penser à tout sauvegarder», précise la directrice de l'établissement.

Au vu de la réussite du projet, la directrice de l'établissement et son équipe ne comptent pas s'arrêter là. Chaque remplaçant dispose déjà d'une clé USB contenant les différents tutoriels, et Patricia Hubert, responsable de la maintenance, va prochainement être équipée d'une tablette pour que les tutos soient disponibles partout dans la résidence. «En faire davantage, c'est ce que chacun me demande. Alors, allons-y!», sourit Fanny Le Jallé. ■

Le prix