



Evaluation de la démarche d'accompagnement au changement des personnels dans le cadre de l'intégration d'une nouvelle stérilisation centrale



Cynthia MATHIEU, Romain DESCHAMPS, Marie-Pierre KEMPF, Julie SCHOLLER, Bénédicte GOURIEUX
Hôpitaux Universitaires de Strasbourg, Service Pharmacie – Stérilisation, 1 Avenue Molière, 67098 STRASBOURG



INTRODUCTION ET OBJECTIFS

Ouvert depuis janvier 2019, le site de HautePierre 2 (HTP2) est une structure intégrant un plateau technique de 32 salles opératoires et une nouvelle stérilisation centrale. L'enjeu est de permettre aux personnels de stérilisation d'aborder au mieux les changements induits par ce projet qui vont modifier significativement les organisations, les pratiques professionnelles et les repères de chacun. L'objectif de ce travail est de présenter la démarche d'accompagnement au changement, et d'en évaluer la satisfaction auprès des professionnels de stérilisation.

MATERIELS ET METHODES

Détail de l'ensemble des actions menées dans le cadre de l'accompagnement au changement

Thématique	Libellé de l'action entreprise	Dates - Temps alloué
COMMUNICATION AUTOUR DU PROJET	Points de communication réguliers sur l'avancée du projet	12 temps de réunions depuis 2016
	Réunions d'informations spécifiques sur la Stérilisation – HTP2 (Locaux, Equipements, RH, circuit prise en charge, logistique...)	2 réunions de 2heures
COMPETENCES FORMATION	Acquisition des compétences en recombinaison des plateaux opératoires	11 agents formés soit près de 900 heures
	Formations techniques aux nouveaux équipements (laveurs-désinfecteurs, armoire séchage, stérilisateurs, soudeuses, embases lavage et stérilisation)	Environ 7 heures de formation par agent (60 agents)
PARTICIPATION AU PROJET	Formation à l'utilisation d'équipements divers (VIM, système AGV, diluteur Dosatron, centrale produits lessiviels, convoyeur)	1 session générale de 1h30min
	Constitution d'un groupe de travail pour associer les personnels à la réflexion des évolutions des horaires de travail et des trames de planning au regard de la future activité du secteur	5 sessions de travail de 1 heure (groupe de 17 personnes)
ACCOMPAGNEMENT CHANGEMENT	Organisation formation « <i>Bien vivre le changement</i> » par un consultant externe (changer son regard sur les événements, être moins affecté par les changements, connaître ce qu'implique le changement, apprendre à naviguer dans l'incertitude, identifier les mécanismes de résistance au changement et développer une attitude positive)	4 sessions de 2 jours de formation (37 agents inscrits)
	Mise à disposition d'un outil d'expression des personnels pour verbaliser leur questionnement autour du projet HTP2 (attentes, craintes-appréhensions, questions libres)	Entretiens individuels annuels 2018
	Réunions de restitution sur les questionnements autour du projet HTP2 (partage des informations et des questionnements communs)	2 réunions de restitution de 1h30min
	Réunion d'information sur la prévention des risques psycho-sociaux en lien avec la Médecine du Travail	1 réunion de 1 heure
VISITE LOCAUX	Organisation de visites institutionnelles du bâtiment HTP2	4 groupes, visite de 3 heures (60 agents)
	Organisation de visites des locaux de la Stérilisation de HTP2	4 groupes, visite de 2 heures (60 agents)

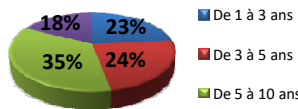
Diffusion d'un questionnaire de satisfaction auprès des personnels ayant au minimum un an d'ancienneté pour apprécier l'ensemble des actions menées (34 agents)

Taux de participation = 100%

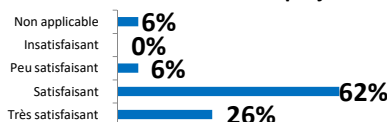
Fonction des personnels

Fonction	Proportion
Agent de stérilisation	50%
PPH	47%
IBODE	3%

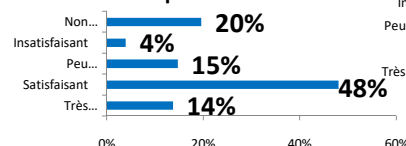
Ancienneté sur le secteur



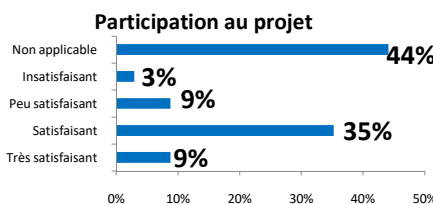
Communication autour du projet



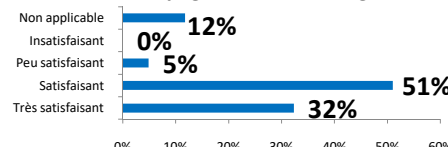
Gestion des compétences - Formations



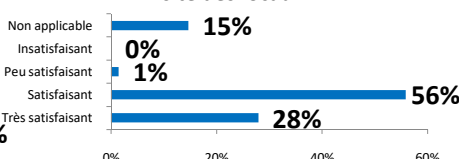
RESULTATS ET DISCUSSIONS



Démarche d'accompagnement au changement



Visite des locaux



Palmarès des actions qui ont le plus aidé au changement



1. Visites des locaux
2. Communication autour du projet (réunions d'information)
3. Dispositif d'accompagnement au changement (Formation « bien vivre le changement » et outil d'expression des personnels + réunions de restitution)

Actions souhaitées pour un meilleur accompagnement



Groupe de travail sur l'agencement du mobilier dans les zones de travail
Compléments de formation à l'outil informatique
Elargir à davantage d'agents le dispositif d'acquisition par anticipation des compétences en recombinaison des plateaux opératoires

CONCLUSION

Le projet d'ouverture de la stérilisation centrale du site de HautePierre 2 a été un événement majeur pour tout un secteur et son équipe. Il s'est accompagné d'un dispositif adapté pour faciliter au mieux l'appréhension du changement auprès des personnels. Même si les actions menées ont demandé beaucoup de temps et d'investissement, la démarche d'accompagnement au changement s'est avérée indispensable pour fédérer les équipes autour du projet. La gestion des Ressources Humaines dans le cadre du projet apparaît comme un succès, ayant recueilli en majorité la satisfaction des agents. Ce dispositif leur a permis d'évoluer positivement au sein de leur nouvel environnement de travail pour contribuer à des prestations de stérilisation de qualité, dans l'intérêt de la prise en charge des patients.