

**Effectifs :** 1095 ETP  
**Nombre de lits :** 546 lits et places  
en psychiatrie + 60 lits d'EHPAD

**Adresse :** Fleury les Aubrais  
**Contact :** C. BIENVENU, Directrice-adjointe  
chargée des Personnels et du Projet Social

Établissement public de santé mentale à vocation départementale, le Centre hospitalier Georges Daumézon a pour mission la prise en charge du dispositif de psychiatrie générale (adultes) et de psychiatrie infanto-juvénile (enfants-adolescents). L'offre de soins s'articule autour de Centres Médico Psychologiques, d'hôpitaux de jour, de Centres d'Activités Thérapeutiques à Temps Partiel et d'unités d'hospitalisation à temps complet (HTC). Ces prises en charge sont effectuées sur environ 40 sites différents, répartis sur le territoire de santé du Loiret.

Un constat de la prévalence de situations de violence en unités d'HTC, dont sont victimes les soignants de la part de patients engendre la constitution en 2013 d'un COPIL violence. Celui-ci a élaboré un plan d'actions sur lequel notre démarche QVT s'adosse.

### 1. CONCEVOIR LA DÉMARCHE

- Réactivation du COPIL violence, pluridisciplinaire, avec des membres du CHSCT, co-animé par la Directrice de la Qualité et la Directrice des Personnels
- Constitution d'un groupe pluridisciplinaire de soignants des unités d'HTC

### 2. POSER LE DIAGNOSTIC

- Développement de la réflexion clinique partagée et de la vigilance collective comme réponse aux situations de violence,
- en passant par l'optimisation nécessaire des espaces de discussion sur le travail (EDT).

### 3. EXPÉRIMENTER

- Utilisation de la grille d'analyse des EDT, pour réaliser un inventaire critique, dont les résultats ont mis en exergue la nécessité d'analyser le fonctionnement des staffs.
- Choix d'une unité d'HTC pour expérimenter la démarche

### 4. PÉRENNISER

- Volonté de transposer la démarche à l'ensemble des unités d'HTC.
- Objectif de déployer un dispositif de formation de l'encadrement au management participatif.

### NOS DIFFICULTÉS AU COURS DE LA DÉMARCHE

La gestion du temps  
La co-construction avec les organisations syndicales en raison du climat social (mouvements de grève).  
L'appropriation des concepts et des outils de la QVT (changement de paradigme RH).

### FOCUS SUR LA CONCEPTION DE LA DÉMARCHE

Afin de concevoir notre démarche dans le cadre du Cluster régional de la QVT en psychiatrie, plutôt que de partir d'une feuille blanche, la Direction et le CHSCT ont fait le choix de poursuivre les travaux initiés par le COPIL violence, en approfondissant l'axe du développement des connaissances théoriques sur la clinique et d'une culture de la vigilance collective pour reconnaître et agir face aux signes précurseurs de violence des patients.

Notre objectif a été de mobiliser les acteurs de l'établissement autour d'une réflexion collective sur le travail et en particulier sur les espaces de discussion sur le travail, comme lieux d'échanges professionnels sur les pratiques existantes.

Cela nous a fait prendre conscience que le concept de QVT est assez récent en gestion des ressources humaines hospitalières, où il est davantage d'usage d'aborder l'amélioration des conditions de travail et la prévention des risques professionnels.

Néanmoins, ce concept de QVT n'est audible que dans le contexte d'un climat social apaisé, propice à une co-construction de la démarche entre la direction et les partenaires sociaux, afin de dépasser la question des risques et donner du sens à une perception plus positive et constructive du travail.

### NOS REUSSITES

L'accompagnement de la démarche par l'ARACT (expertise, méthodologie, outils, échéancier,...)

Les échanges avec d'autres établissements participant au Cluster régional (émulation)

L'accompagnement par un stagiaire en Master 2 au CNAM (regard extérieur)

### QU'EST CE QUE LA DÉMARCHE A CHANGÉ CHEZ NOUS ?

Cette démarche nous a permis d'aborder la QVT sous un angle concret pour les équipes, en conduisant une réflexion sur un sujet du quotidien, de nature à se traduire par une amélioration tangible des conditions de vie au travail.