

RENDEZ-V'OUTIL

45 MINUTES DE DÉCRYPTAGE

Les outils d'animation d'équipe

Avant de commencer

Vos caméras et micros sont désactivés



Vous pouvez nous poser vos questions via la conversation



A la fin de la présentation, merci de consacrer quelques minutes au remplissage du questionnaire de satisfaction

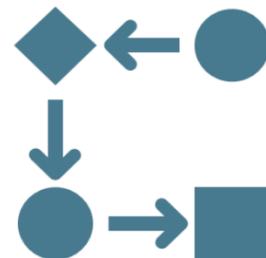
Sommaire



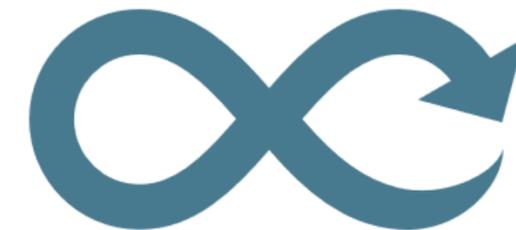
① De quoi parle-t-on ?



② A quoi ça sert ?

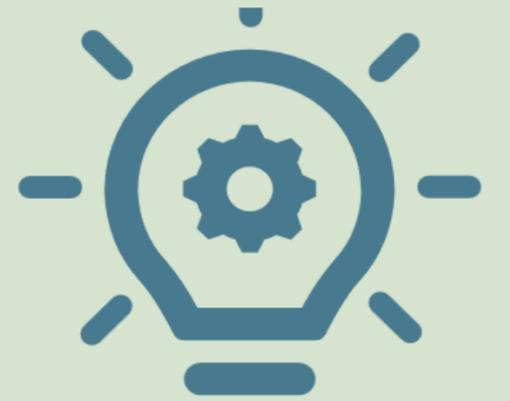


③ Comment ça fonctionne ?



④ Quelles perspectives ?

De quoi parle-t-ton ?



Outils simples pour aborder la qualité et la sécurité

- En fonction des résultats obtenus par l'équipe, il est nécessaire de réajuster les pratiques de manière concertée
 - La co-construction peut être freinée par
 - Le manque de temps
 - Une absence d'adhésion
 - Une absence de cohésion
 - Une incompréhension
 - Le souhait de ne pas « déranger » les soignants
 - Les représentations individuelles
 -

Il faut considérer l'équipe comme un élément stratégique clé pour améliorer la sécurité du patient.

Outils simples pour aborder la qualité et la sécurité

- Issus de PACTE, ces outils peuvent être utilisés en équipe pour développer la cohésion d'équipe pour discuter d'un résultat associé à **un enjeu de sécurité du patient** et qui fait consensus pour les professionnels :
 - EIAS
 - Enquête de mesure de la culture de sécurité des soins
 - EPP, audits
 - Enquête de satisfaction ou d'expérience du patient
 - Dysfonctionnement
 -

Outils simples pour aborder la qualité et la sécurité et

- **Conduire le changement** : anticiper et réduire les facteurs de rejet des professionnels, favoriser l'esprit collaboratif au sein de l'établissement (s'appuyer sur les leaders et les volontaires)
- **Capitaliser sur les points positifs** : identifier ce qui fonctionne bien et partager
- **Co-construire** : imposer des procédures ou des organisations (même si elles visent à sécuriser) va entraîner une résistance chez les professionnels
- **Communiquer** : offrir un **espace de discussion** sur les bonnes pratiques, les procédures, ce qui aurait pu être fait différemment....
- **Oser parler** sécurité et événement indésirable : ils sont sources d'apprentissage même si la connotation émotionnelle est importante
- **Pérenniser la démarche** : entretenir la démarche, s'inscrire dans un cercle vertueux

A quoi ça sert ?



Mobiliser le collectif pour améliorer

- La sécurité du patient passe par l'application de règles de sécurité qui doivent être comprises et acceptées pour être appliquées (si possible co-construites)
- La participation collective aux décisions est un élément important de la mobilisation de tous les acteurs
- Les représentations individuelles peuvent constituer un frein au changement
- La culture de ne décrète pas, elle se construit collectivement
- Tous les professionnels participent à l'amélioration de la qualité

En situation....

Faire passer un message, conduire le changement

Si vous cherchez à convaincre, il n'y a rien de plus puissant que d'amener les professionnels à en arriver par eux-mêmes à la conclusion. D'autant plus si vous êtes face à des professionnels qui ont des années d'expérience derrière eux, donc des pratiques bien ancrées. Ils ne voient peut-être pas le besoin d'en changer. S'il n'y a pas de problème, à quoi bon chercher une solution ?

Variez donc les techniques d'animation. Choisissez-les en fonction de l'objectif relatif à la thématique abordée !

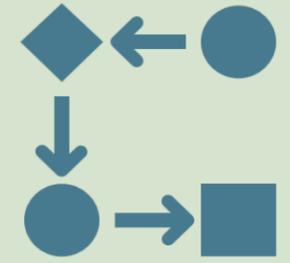
Ce dispositif d'animation permet de

- accompagner le changement
- suivre l'évolution de l'équipe et des individus
- développer la dynamique d'équipe et d'améliorer le fonctionnement de l'équipe
- gérer les « turbulences »
- impliquer les professionnels dans le suivi d'un projet
- accompagner un projet

Les bénéfices

- **Pour les professionnels** : meilleure reconnaissance des compétences et du travail réalisé, sentiment d'appartenance et de satisfaction au travail, amélioration de la qualité de vie au travail, confiance renforcée, collaboration efficace
- **Pour l'encadrement** : affirmation du leadership en sécurité, meilleure cohésion d'équipe, confiance et coopération renforcées
- **Pour le patient** : amélioration des résultats cliniques mais également réduction des délais d'attente, amélioration de l'accès aux soins, bientraitance et amélioration de l'expérience de soins

Comment ça fonctionne?



Choisir un outil en fonction de son objectif

- Apprendre à se connaître
- Prendre la température
- Réguler les tensions
- Impliquer les professionnels dans le projet
- Mieux connaître les activités
- Améliorer le fonctionnement de l'équipe

Objectifs Outils	Apprendre à se connaître	Prendre la température	Réguler les tensions	Impliquer les professionnels dans le projet	Mieux connaître les activités	Améliorer le fonctionnement de l'équipe
Arbre à personnage		X	X			
J'aime/je n'aime pas				X		X
La météo du jour		X				
Le jeu de la perfection				X		
Mini forum d'échange				X		
On continue, on arrête, on tente *				X		
Purger les ressentis *			X			
Rapport d'étonnement *	X			X		X
Le Réseau social en papier	X					
Tops & flops *				X		X
Vis ma vie					X	

Objectif(s)

La météo du jour

- Apprendre à se connaître
 - Prendre la température
 - Réguler les tensions
 - Impliquer les professionnels dans le projet
 - Mieux connaître les activités
 - Améliorer le fonctionnement de l'équipe
- ☑ Briser la glace 15 min de débriefing (panneau d'affichage)

Justification

Déroulé

Pourquoi l'utiliser

Objectif
Inviter les membres de l'équipe à exprimer leur état d'âme ou état d'esprit du moment grâce au visuel.

Contexte
☑ En cours de projet ☑ Faire un bilan

Valeur ajoutée: métaphore de nos états d'âme et nos humeurs.

Quelles étapes

- Préparer la ou les question(s) que vous allez poser
Exemple 1°:
 - ce qui m'a plu le plus;
 - ce qui m'a plu le moins;
 - ce que je souhaite pour une prochaine fois;
 - un clin d'œil que j'ai envie de partager avec vous.
- Exprimez comment vous vous sentez aujourd'hui?
 - Afficher l'image de votre météo exprimant différents types de émotions.
 - En fonction de votre question, précisez la période de la météo.
 - Animer l'atelier
 - Chaque professionnel est libre de renseigner l'affiche.
 - Exploiter les réponses:
 - vous pouvez débriefer oralement lors de la pause-café;
 - vous pouvez également répondre en laissant un message sur l'affichage;
 - vous pouvez rencontrer individuellement des membres de l'équipe;
 - et vous pouvez en fonction de leur réponse, décider de les réunir pour approfondir un sujet.

Dans tous les cas, une réponse est obligatoire!

Animation

Effectifs
L'équipe présente

Matériels requis
 ✓ → Brown Paper, paperboard;
 ✓ → des post-its;
 ✓ → des images.

Beau temps: le plaisir dans toutes ses nuances agréables
 Orageux: agacement, énervement, colère
 Maussade, pluie: tristesse et morosité
 Grand vent: inquiétude, angoisse

Visuel

Comment je me sens aujourd'hui : Mardi 8 août 2017

Prénom des membres de l'équipe	Météo	Texte libre d'expression
Gérardine		J'ai pu prendre le temps de discuter avec 1 patient qui n'avait pas le moral!
Paul		J'étais super stressé aujourd'hui à cause d'un soin à faire: j'ai pas demandé de l'aide.

Vous pouvez utiliser des personnages
 Vous pouvez faire:
 - une météo du jour;
 - une météo rétrospective de la semaine passée.

N'oubliez pas de les remercier voire de les féliciter.

Source: Travailler en mode workshop

Comment animer ?

Conseils, visualisation

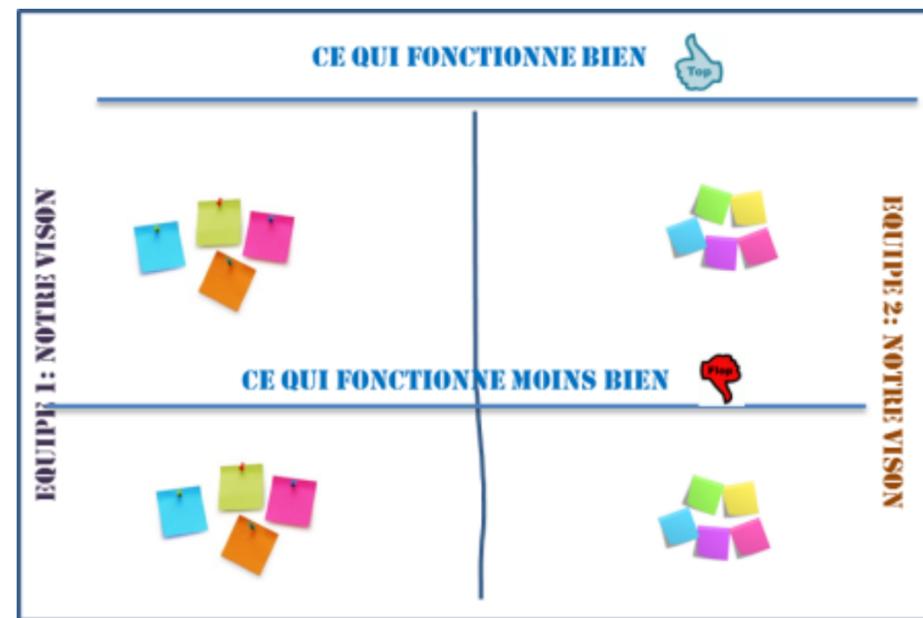
Conseils pour l'animateur

- Communiquer, informer les professionnels des objectifs et de leur rôle primordial dans la démarche
- Choisir un animateur de groupe qui soit leader : les **leaders** impactent l'équipe non pas en leur donnant les solutions, mais plutôt en facilitant la résolution de problèmes grâce notamment à la motivation, au processus de coordination
- Laisser s'exprimer les freins, les désaccords pour mieux co-construire
- Prendre (et se laisser) le temps

Purger les ressentis

Réguler les tensions

- Objectifs
 - Réguler les tensions intra ou inter-équipes
- Résultats
 - Développement de la cohésion d'équipe
 - Prévention des tensions
 - Émergence de solutions par les membres de(s) équipe(s)
- Déroulé pratique
 - Difficulté : moyenne
 - 60 à 90 minutes
 - 5 à 15 professionnels



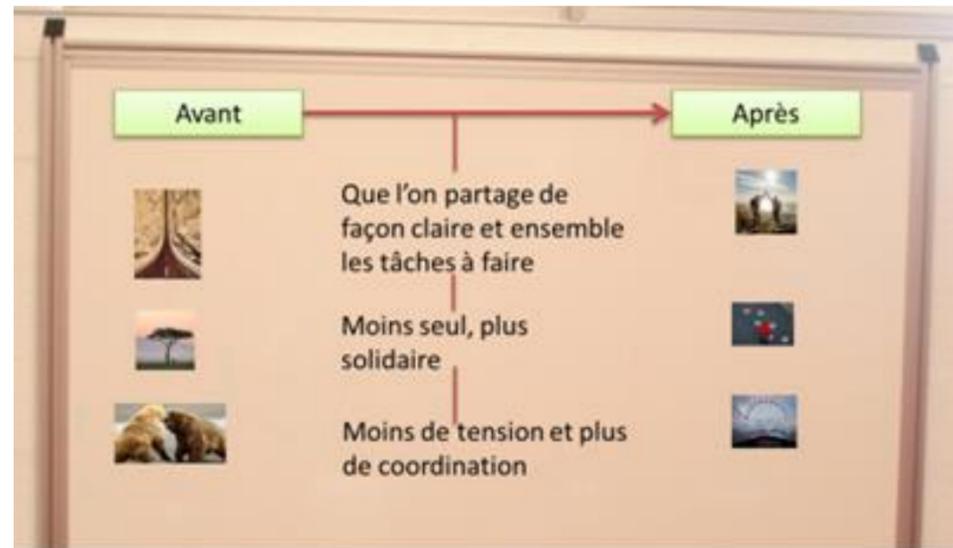
Approche 1 :

Etape 1 :

- les visions des professionnels présents
- ce qui fonctionne bien dans notre relation intra ou inter-équipe ;
- ce qui fonctionne mal et qui doit changer ;

Etape 2 :

les propositions de solutions
 les attentes sont exprimées en binôme « les changements souhaités » et le binôme exprime à son tour ses engagements pour améliorer la relation.



Approche 2 :

Etape 1 :

les visions des professionnels présents
 Méthode du « photolangage » pour faire exprimer les professionnels sur ce qui fonctionne bien et moins bien.

Mot clé noté à côté.

Etape 2 :

à l'aide de post-it, chacun note les actions et comportements pour améliorer la relation de l'équipe.

Clôture de la séance

Sélection de quelques engagements, puis affichage dans le service.
 Bilan dans trois mois avec les mêmes professionnels.

Tops et Flops

Impliquer
les professionnels
dans le projet

Améliorer
le fonctionnement
de l'équipe

➤ Objectifs

- Faire le point des modes de fonctionnement de l'équipe
 - Partager la vision
 - Avoir du retour d'information

➤ Résultats

- Engagement de discussions
- Libération de la parole

➤ Déroulé pratique

- Difficulté : moyenne
- Durée d'un poste de travail + 30 minutes de debriefing
- Toute l'équipe



Etape 1 :

Chaque membre de l'équipe mentionne sur des post-its (volontariat)

- ce qu'il a réussi à faire cette semaine
- ce qu'il n'a pas réussi à faire cette semaine

Etape 2 : débriefing

Avec un panel de professionnels représentatif de l'équipe

Etape 3 : restitution des résultats

On continue, on arrête, on tente

Impliquer
les professionnels dans le
projet

➤ Objectifs

- Trouver des solutions en équipe
- Décider en équipe des améliorations à mettre en œuvre

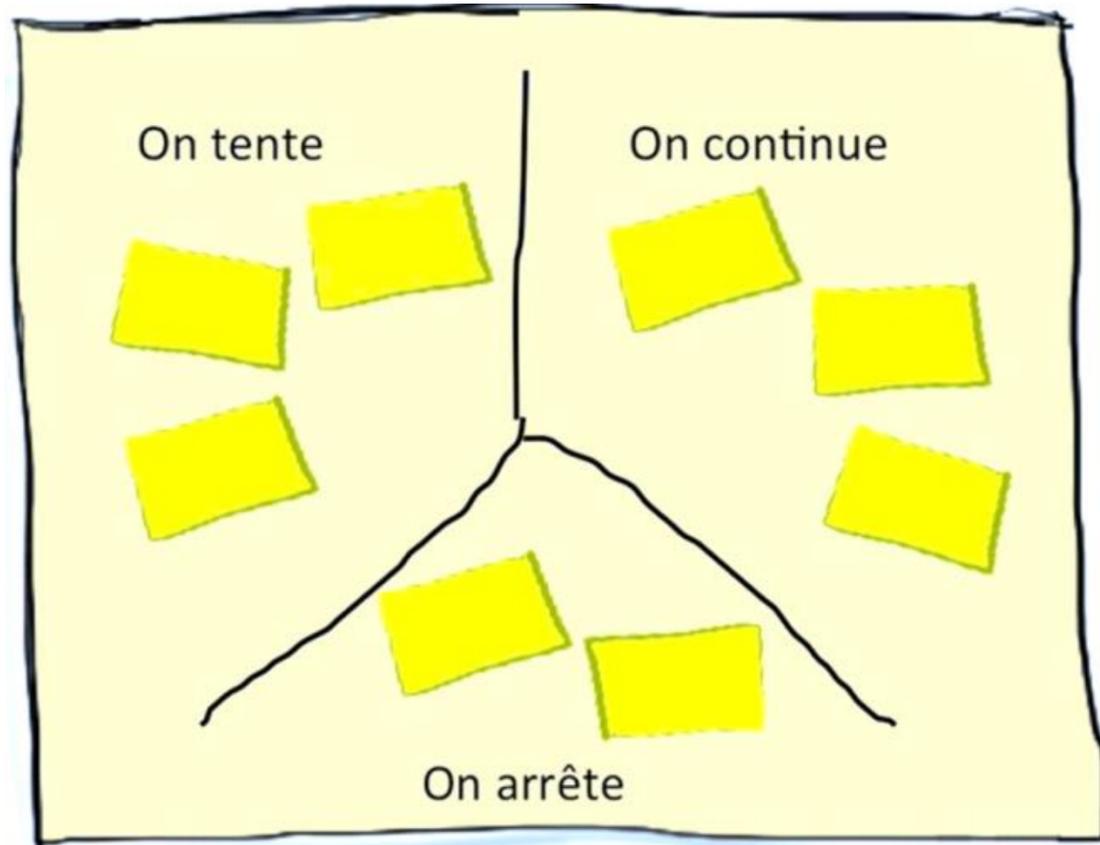
➤ Résultats

- Discussions, consensus
- Valorisation de ce qui fonctionne
- Partage des informations

➤ Déroulé pratique

- Difficulté moyenne
- 40 minutes
- 5 à 10 professionnels

Question / problématique
Que pensez-vous des actions mises en place pour gérer les événements indésirables ?



Etape 1 : Temps individuel
Les professionnels notent sur des post-it

Etape 2 : partage et décision en groupe
- Présentation de chaque idée
- Vote sur les idées qui leur semblent les plus importantes

Etape 3 : décision d'actions d'amélioration

Rapport d'étonnement

Apprendre à se connaître

Impliquer les professionnels dans le projet

Améliorer le fonctionnement de l'équipe

➤ Objectifs

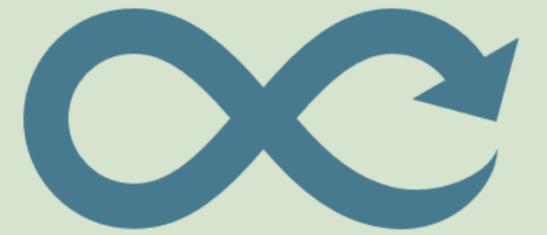
- Utiliser le regard d'un professionnel nouveau pour :
 - valoriser le travail des équipes
 - partager les observations

➤ Résultats

- Changement de point de vue, partage
- Développement de la créativité, la curiosité, l'écoute et le questionnement
- Développement de l'esprit critique

➤ Points d'attention

- Information du nouveau collaborateur dès son arrivée
- Préparation en équipe du modèle et les thématiques qui seront abordées
- Relecture avec le manager du rapport pour que la rédaction reste précise, factuelle et respectueuse



Quelles perspectives?

Conclusion

- **Conduite du changement**
 - Meilleure acceptation - sens
 - Développement de l'esprit collaboratif
- **Discussion autour des perceptions de chacun pour obtenir un consensus**
 - Régulation des tensions
 - Valorisation des points positifs
 - Prise de recul
- **Participation des professionnels à la réflexion, à la proposition d'actions d'amélioration**
 - Meilleure appropriation
 - Pérennisation de la démarche

Lien avec certification des établissements de santé

- Va soutenir les réponses à tous les critères où il est attendu une mobilisation, une implication des professionnels
 - Gestion des EIAS
 - Évaluation des pratiques basée sur les résultats cliniques
 - Résultats des évaluations (satisfaction, expérience, indicateurs...)
 - Gestion des plaintes

Lien avec le dispositif d'évaluation des ESSMS

- Pas de critère dédié MAIS cela permettra d'atteindre des résultats pour tous les critères où il est attendu une mobilisation, une implication des professionnels
- Notamment pour les critères impératifs des objectifs
 - 3.11 L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence
 - 3.12 L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations
 - 3.13 L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables

Il est attendu un traitement en équipe

Vous souhaitez approfondir les notions abordées dans ce RENDEZ-V'OUTIL

Rencontre Qualité Sécurité

Facteurs humains

Jeudi 07 novembre - Lyon

Mardi 26 novembre - Clermont-Ferrand

Rencontre Qualité Sécurité

Améliorer la qualité en équipe

03 décembre 2024 - Lyon

10 décembre 2024 - Clermont-Ferrand

Nos prochains



● Outils de communication en équipe

Lundi 09 septembre 2024 - *visio-conférence*

Puis

● 07 octobre : cadre général de l'évaluation des REX
04 novembre : le récit patient
02 décembre : les PROMS et les PREMS

Pour vous inscrire à nos [RENDEZ-V'OUTILS](#)

VOS QUESTIONS



VOTRE SATISFACTION

<https://forms.office.com/e/My6DMq1V0Y>



Télécharger les outils sur le site de la HAS

https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/zip/2018-05/outils_animation_equipe.zip

Contacter le CEPPRAAL

www.ceppraal-sante.fr

contact@ceppraal-sante.fr

04 72 11 54 60

EIGS

eigs.aura@ceppraal-sante.fr

