

# FICHE GUIDE POUR CADRE

*Cette aide à destination de votre cadre de service doit servir à titre informatif afin que chacun connaisse son rôle à jouer dans cette prise d'initiative autour de la bienveillance au travail.*

## LES AVANTAGES DE LA BIENVEILLANCE AU TRAVAIL

Les enjeux que soulèvent la bienveillance au travail sont importants et traverses tout les services et fonctionnement du CHU, voire de manière plus large celle du travail. Il est donc primordial de considérer les indicateurs à améliorer et à prioriser.

### **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 en améliorant les conditions de travail. 4 personnes sur 10 choisissent leur travail en fonction de l'ambiance où il fait bon travailler.
- Intégrer une dimension expérimentale/exploratoire au travail dans les services du CHU, afin de pouvoir correctement aborder les mutations du travail.

La bienveillance entraine un sentiment de mieux être de l'agent, nous pouvons reprendre les conclusions du MIT qui disaient :

« Les salariés heureux sont 2 fois moins malades, 6 fois moins absents, 9 fois plus loyaux, 31 % plus productifs, et 55 % plus créatifs ».

La bienveillance permet de trouver un juste équilibre en matière d'exigence. Il s'agit, en premier lieu, d'un comportement exigeant vis-à-vis de soi. Cela requiert d'être vigilant et de travailler sur soi. Ensuite, la bienveillance se propage et l'exigence vis-à-vis d'autrui peut s'exprimer dans les meilleures circonstances. Ce n'est pas chose facile, cela demande bien des efforts à chacun pour changer tout un ensemble de comportements et de pratiques. Mais, in fine, la bienveillance est un moyen de demeurer à la pointe du progrès, de mettre à niveau les compétences et d'inspirer l'action.

## LES POINTS DE VIGILANCES DE LA DÉMARCHE

Attention, les points de vigilances sont à définir et appliquer au cas par cas dans chaque situation, ils ne sont pas généralisables. Voici tout de même une synthèse des éléments qu'il faudra définir et à propos desquels il vous faut être vigilant :

- Définir un cadre, une réglementation, un fonctionnement et un déroulement bien définis à chaque nouvelle activité.
- 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 des situations.
- 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.

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 consacrer 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.

## **LES INSTRUCTIONS ET LES CONSEILS**

Pour commencer, nous vous conseillons de vous rendre sur le portail numérique «Anime ton CHU», pour découvrir la bienveillance au travail et les initiatives déjà existantes. Vous pourrez également trouver le fonctionnement et les différents rôles au sein d'un service.

Nous vous proposons également de consulter l'arbre décisionnel du guide pratique de mise en oeuvre, qui est en faite sa structure synthétique et globale. Vous pourrez la retrouver à la page suivante.

Le portail numérique est avant tout un outil d'animation (organisation, planification, coordination, communication) pour les services et les agents du CHU désireux de mettre en place un groupe de service.

Ainsi vous pouvez constater que vous faites partie des circuits de validation et d'autorisation, c'est bien normal. Si un des agents de votre service vous présente son projet de créer un groupe de bienveillance ou autre c'est qu'il suit le guide pratique de mise en oeuvre présent sur Anime ton CHU. À cette étape, il vous faudra valider afin qu'il puisse continuer, si vous refusez, il devra recommencer ou abandonner. Ce n'est encore qu'une étape préliminaire à la création d'un groupe de bienveillance.

Vous pouvez également suivre et vous fier aux différentes chartes : d'attitude bienveillante, bon usage du portail numérique ainsi que le guide et les règles mises en place par la QVT pour tout projet «Bien-être».

## **LES PERSONNES À CONTACTER QUI ONT PARTICIPÉ À LA DÉMARCHE**

Nathalie Dauriat, cadre de service Hématologie-Soins Intensifs

Bénédicte Boutin, responsable projets du service Qualité de Vie au Travail

Dr Christophe Bonnel, Extracteur d'Innovation

Valérie Gorrias-Gay, responsable de secteur DRH

Martine Geoffroy, cadre supérieur de santé du pôle clinique médicale

Béathan Mazas, aide soignant service Hématologie-Soins Intensifs et porteur du projet Anime ton CHU (et les membres du groupe de bienveillance)

« Cette situation pose problème, j'aimerais mettre en place une solution ! »

VOUS VOULEZ PRENDRE UNE INITIATIVE DANS VOTRE SERVICE ? DE QUEL TYPE ?

« J'ai une idée ! »

« Je voudrais monter un projet ! »

« Je voudrais créer un groupe de bienveillance ou une activité ! »

« J'aimerais devenir bienveillant au travail ! »

**PROJET**

**NOTE**

Un projet ça peut être aussi bien :

- Construire une fusée pour aller sur la Lune.
- Repeindre le service en couleur et apporter des plantes.
- Intégrer des démarches éco-responsable au fonctionnement du service.
- Améliorer l'ergonomie dans le travail.

**CONFRONTEZ VOTRE IDÉE.**

OBSERVEZ LE CONTEXTE AFIN DE RÉSOUDRE UN PROBLÈME.

**TÉMOIGNAGES ET DOCUMENTATION**

**LIENS ET CONTACTS PRATIQUES**

**RÉSEAU D'ÉCHANGES SAVOIRS ET COMPÉTENCES**

Définir la faisabilité et contacter les parties prenantes du projet.

PRÉPAREZ DES EXPLICATIONS, UNE NOTE ÉCRITE DE VOTRE PROJET.

Présentez le projet au cadre de proximité ou à un responsable innovation.

**ASTUCE**  
Faire le lien avec les projets des plans d'actions (instances) du cadre.

Devenez porteur de projet et construisez votre projet.

**ASTUCE**  
S'entourer d'un collectif avec diverses compétences et motivateur.

**PETITS GUIDES ET FORMATIONS DU BIENVEILLANT**

**TÉMOIGNAGES ET SCÉNARIO D'USAGE**

**ÊTRE ADMINISTRATEUR LES CHOSES À FAIRE**

**GROUPE**

Définir les objectifs et les raisons d'être du groupe.

**LISTE D'IDÉES ET D'OBJECTIFS**

FAITES UNE PRÉSENTATION INFORMEL, EN PARLER AUTOUR DE SOI.

Qui veut le faire ? Qui veut y participer ?

**ASTUCE**  
Constituer un noyau cohérent, une équipe d'animateurs ou bienveillants motivés.

Définir les rôles de chacun en fonction du profil, des compétences, du tempérament et des envies.

**QUIZZ DES RÔLES**

MONTEZ UNE PRÉSENTATION EXPLICATIVE POUR CONVAINCRE.

Présenter au cadre de proximité pour validation et création du groupe.

CRÉEZ UN ESPACE-DOMAIN POUR VOTRE GROUPE SUR LA PLATEFORME.

**FORMULAIRE ET INSCRIPTION**

Engagement et signature de la charte d'attitude bienveillante et de bon usage de la plateforme.

**CHARTES**

MONTER UN DOSSIER DE PROJET DE CRÉATION DE GROUPE, AVEC LES RÔLES, LES DIFFÉRENTES ACTIVITÉS ET LEURS CADRES D'EXISTENCES.

**DOSSIER D'AIDE À LA FORMALISATION**

**ALLERS-RETOURS AVEC PERSONNELS CONCERNÉS**

**EXISTANTS ET TÉMOIGNAGES**

**LISTES DES POINTS DE VIGILANCES**

TROUVEZ UN NOM !

Présentation du dossier au cadre de proximité et supérieur pour la validation. En fonction de la faisabilité et viabilité du groupe, de ses activités par rapport aux réglementations et organisations du CHU et du service.

Présentation au service

- Explications
- Dialogue
- Invitations à participer

TENEZ VOTRE RÔLE. LANCEZ ET ENTRETENEZ UNE DYNAMIQUE DE GROUPE. UTILISEZ LA PLATEFORME COMME UN OUTIL AU SERVICE DU GROUPE ET DE SES ACTIVITÉS.

Informez, communiquez, diffusez

**ASTUCE**  
Utiliser des flyers, affiches, l'actualité en ligne et des mails généraux.

Devenez administrateur, animateur et bienveillant grâce à la création de votre groupe de service.

**ESPACE ADMIN**

**ACTIVITÉ**

Existe-t-il un groupe de bienveillance dans votre service ?

**NON**

- Création d'un groupe au préalable.
- Monter un groupe avec d'autres soignants du service.
- Demande de montage d'un groupe ou d'une alternative par la cadre.

PARLEZ DE VOTRE IDÉE POUR SONDER LES BESOINS ET ATTENTES.

REPÉREZ UN BESOIN OU UNE ATTENTE ET FORMULEZ VOTRE IDÉE.

Définir votre activité, sa faisabilité, son encadrement.

**LIENS ET CONTACTS PRATIQUES**

**EXISTANTS ET TÉMOIGNAGES**

**LISTES DES POINTS DE VIGILANCES**

Se renseigner sur les formations nécessaires à l'activité.

**SE FORMER**

Présenter l'activité au cadre de proximité ou à un administrateur de la plateforme.

INSCRIVEZ-VOUS SUR LA PLATEFORME, SI CE N'EST PAS DÉJÀ FAIT.

**SIGNER LA CHARTE**

REMPLEZ UNE FICHE TYPE D'ACTIVITÉ SUR LA PLATEFORME.

- 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

ENVOYEZ AUX ADMINISTRATEURS ET ATTENTE DE LA VALIDATION DU CADRE DE PROXIMITÉ

Devenez animateur au sein d'un service. Lancez votre activité, une fois les ressources mises en place.

**PLANNING D'ACTIVITÉ**

**BIENVEILLANT**

CONSULTEZ LE GUIDE DU BIENVEILLANT.

**TÉMOIGNAGES ET DOCUMENTATION**

**DEVENIR BIENVEILLANT**

**FORMATIONS ET EXERCICES**

Veillez à ce que se passe bien ! Proposer et lancer des activités informelles.

**EXEMPLES ET TÉMOIGNAGES**

POUR ALLER PLUS LOIN !

- Se former.
- Proposer une activité à votre service.
- Créer un groupe de bienveillance dans votre service.

Devenez bienveillant et améliorez le quotidien au travail.

**ASTUCE**  
• L'exigence de chaque jour.  
• L'écoute et le partage  
• La transparence et la confiance.  
• L'accompagnement.

**BONUS ASTUCE**

Organiser chaque année un colloque, une manifestation qui sera comme un bilan réflexif, constructif, un moment d'échange d'expérience et un lieu de présentation des innovations bienveillantes.