HAL
open science

Analyser l'activité des cadres de santé dans la conduite de projet

Pierre-Philippe Dujardin, Patrice Francois, Thomas Reverdy, Annick Valette

To cite this version:

Pierre-Philippe Dujardin, Patrice Francois, Thomas Reverdy, Annick Valette. Analyser l'activité des cadres de santé dans la conduite de projet. Journée de recherche paramédicale, Oct 2014, Grenoble, France. hal-01677691v1

HAL Id: hal-01677691

https://hal.univ-grenoble-alpes.fr/hal-01677691v1

Submitted on 8 Jan 2018 (v1), last revised 10 Jan 2018 (v2)

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Expérience d'une conduite de projet déléguée à des étudiants cadres (Recherche managériale PHRIP 2011)

PP. Dujardin[1], C. Moresco[2], A. Valette[3] , Th. Reverdy[4], P. François[5]

Introduction

La conduite de projet répond aux besoins des Cadres de Santé (CdS) et permet de travailler différentes dimensions managériales. C'est un axe fort de la formation des CdS à partir d'un dispositif pédagogique innovant en partenariat avec des CdS volontaires du CHU de Grenoble. Ils proposent un problème d'amélioration de la qualité des soins. un Groupe Etudiant (GE) de l'Institut de Formation des Cadres de santé (IFCS) enquête dans l'unité. Le GE établit une analyse stratégique et propose des actions d'améliorations spécifiques. Un rapport écrit est remis au CdS, pour une mise en œuvre.

Expérience

Cadrage du problème

Contexte
- Regroupement des laboratoires dans un nouveau bâtiment.
- Mutualisation des équipes d'entretien (17 personnes)
- Nouvelles procédures d'entretien (locaux et matériel) et de traçabilité
- Actions de sensibilisation des professionnels à la traçabilité
- Perspective d'accréditation à la norme 15189

Problème

La traçabilité n'est pas renseignée

Objectif

Traçabilité conforme aux exigences

Travail du GE

Méthode
- Observation des pratiques
- 17 entretiens (toutes catégories Pro)

Analyse
- Bonne exécution du travail
- Dissociation entretien / traçabilité
- Fiches techniques mal utilisées
- Termes incompris
- Feuilles de traçabilité non-renseignées
- Document incohérent
- Lieux d'affichage hétérogènes

Diagnostic
- Outil de traçabilité inadapté fond et forme
- Sens non perçu
- Professionnels volontaires et consciencieux

Propositions d'actions
- Valider la compréhension du vocabulaire
- Standardiser les lieux d'affichage
- Simplifier le support
- Instaurer un cahier de transmission

Suites données par le CdS

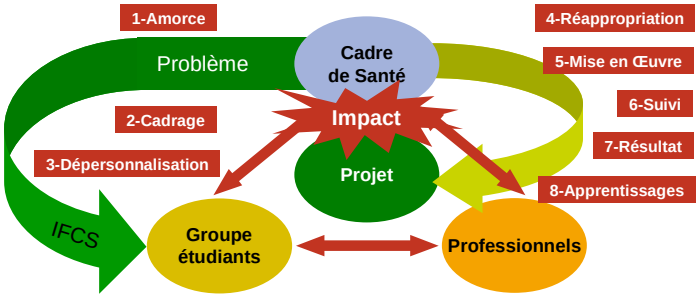
Actions
- Réunion d'équipe :
  - Explication du vocabulaire
  - Validation des actions du GE
- Mise en œuvre des actions
- Validation par l'unité d'hygiène

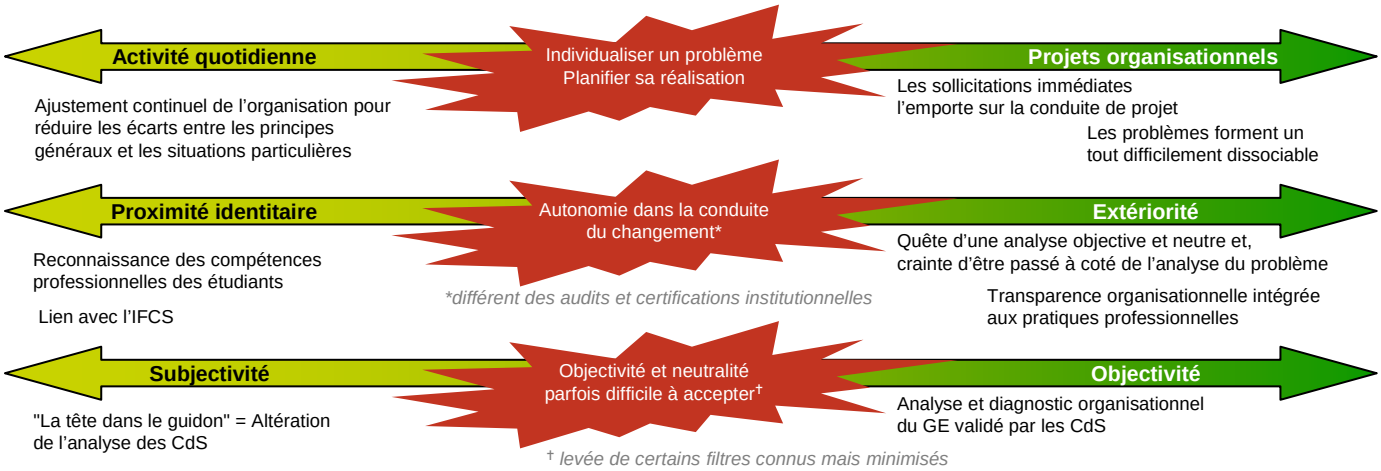
Résultat
- Traçabilité conforme aux exigences
- Satisfaction du CdS et des Pro
- Pérennisation du résultat
- Limite : pas d'amélioration de traçabilité en dehors de l'unité d'entretien

Apprentissages
- Vérifier systématiquement la compréhension et le sens du travail demandé
- Observation directe = analyse neutre et objective
- Approche béotienne du GE favorise l'expression des professionnels

Généralisation des résultats

Recherche managériale sur la conduite de projets par les CdS à partir du dispositif pédagogie.
Méthode : Deux séries d'entretiens semi-directifs après la remise du rapport final : deux mois après la restitution du rapport écrit (identifier les perspectives de mise en œuvre) ; un an plus tard (déterminer les réalisations et le résultat), sur deux populations : les CdS et des professionnels de l'unité. Suivi longitudinal de 10 monographies de projet à partir de 8 étapes (Cf. Schéma).
Résultats : identification de 3 tensions.





Conclusion

Les CdS identifient une amélioration opérationnelle. Le GE aide à structurer l'analyse et conforte le CdS pour la mise en œuvre d'un plan d'action. Le GE est un vecteur utilisé par le CdS pour matérialiser la prise en compte du problème. Le travail du GE est une action fédératrice qui favorise la conduite du changement.

1 : IFCS (CHU Grenoble)
2 : Institut de Biologie et Photologie (CHU Grenoble)
3 : Laboratoire CERAG (CNRS/IAE/UMPF)
4 : Laboratoire PACTE (CNRS/IEP/UJF/UPMF)
5 : Laboratoire TIMC IMAG (CNRS/UJF)