



V. LE PROJET SOCIAL

Le projet social est un outil de management qui doit permettre de gérer les ressources humaines de l'établissement dans le but d'atteindre les objectifs fixés. Cette gestion passe par :

- l'adaptation des qualifications des personnels aux modes de prise en charge
- la participation des personnels à la réflexion sur les pratiques et leur évolution
- l'adaptation de l'organisation du travail
- l'adaptation des effectifs à la charge de travail
- L'adaptation des outils de travail
- Le soutien psychologique du personnel

1. Méthodologie

Dans ce groupe de travail, nous nous sommes appuyées sur les différentes orientations définies en comité de pilotage mais aussi sur le projet d'établissement 2008-2013.

Un document de travail avec différentes questions a été remis à chaque participant du groupe qui s'est réuni 3 fois :

- Le 17 mars 2014
 - méthodologie (explications des différentes valeurs définies en COPIL)
 - relecture du projet d'établissement 2009/2013
 - travail sur la formation continue
- Le 28 mars 2014
 - l'analyse des pratiques de travail
 - la répartition de l'effectif en lien avec la charge de travail
 - l'adaptation des outils de travail et des locaux de service
- Le 08 avril 2014
 - le risque accident du travail et les RPS
 - la prévention (médecine du travail)
 - la satisfaction des intérêts du personnel

2. La formation des personnels :

Les formations réalisées sur les 5 dernières années dans l'établissement permettent-elles aux agents d'être en accord avec les orientations définies ci-dessus ?

Points positifs	Points négatifs
Les formations réalisées sur les 5 dernières années ont été bénéfiques pour les agents et reprennent les valeurs	Les agents expriment le fait qu'il est difficile de mettre en place ce qui a été acquis en formation au

exprimées ci-dessus. Les agents souhaitent que certaines actions soient renouvelées dans le prochain projet d'établissement et en particulier des formations relatives à l'accueil des résidents souffrant de pathologies psychiatriques :

- Prise en charges des résidents souffrant de pathologies psychiatriques.
- Bienveillance
- Fin de vie
- Maladie d'Alzheimer et démences apparentées
- La dépression
- La douleur
- Soins palliatifs
- Hygiène
- Le repas : un moment privilégié pour les résidents (savoir prendre le temps)
- Manutention des résidents
- PSC1 et recyclage PSC1
- Connaissance de la personne âgée
- Le toucher bien être dans les soins
- Travail de nuit en institution
- Formation sur la place des soignants dans la relation famille / résidents...

La mutualisation des formations entre établissement du Lochois permet aux agents de partager avec les agents des autres établissements sur des pratiques, etc...

Il faut continuer à favoriser les formations « professionnelles » du type, AS , AMP et IDE.

retour dans l'établissement. Comment permettre aux agents de partager avec leurs collègues leurs nouveaux savoirs : PREVOIR DES TEMPS DE RETOUR (réunion ou chaque agent de l'établissement pourraient participer librement, et où des documents pourraient être échangés entre les agents formés et leurs collègues).

Axes de progrès :

Maintenir les formations en lien direct avec la prise en charge des résidents

Mettre en place des temps de retour et d'échanges au retour des formations



3. La participation des personnels à la réflexion sur les pratiques et leur évolution.

Les personnels sont-ils impliqués dans l'analyse des pratiques de travail ? A quel moment ? Que faudrait-il améliorer pour que chacun se sente responsable de son travail et puisse en avoir un regard positif ou/et critique ?

Les agents de l'établissement ont l'occasion de revenir sur leurs pratiques de travail à l'occasion des formations continues ou des formations réalisées en « interne » par les agents de l'établissement (ex : le repas des résidents par la diététicienne de l'établissement).

Les transmissions sont aussi des moments où les agents peuvent revenir sur leurs pratiques.

Il est proposé dans ce groupe de travail de réaliser un maximum de projets de vie pour que l'ensemble des agents travaillent de façon coordonnée. Il est proposé que chaque semaine, le jour où il n'y a pas de transmission, un projet de vie personnalisé soit réalisé. Il est fait remarquer que la réalisation de ces projets doit inclure l'ensemble des agents (jour, nuit et aussi les agents des services généraux).

Il est aussi proposé d'utiliser le logiciel de soin pour que les intervenants de chaque résident y soit inscrits (coiffeur, pédicure....)

Pour permettre aux agents d'être informés des travaux ou des différents projets de l'établissement, le fait qu'il y ait des réunions d'information générale est bénéfique.

Axes de progrès :

Maintenir les réunions d'information générale à raison de 3 réunions / an

4. L'organisation de travail, les effectifs et la charge de travail

Pensez-vous que les organisations de travail actuelles sont adaptées ? Doivent être revues ? Citez des exemples ?

Pensez-vous que la répartition des effectifs est adaptée ? (par service – soins et généraux), jour/nuit, matin /soir ... ?

Les organisations de travail mises en place lors du dernier projet d'établissement ont été retravaillées par le cadre de santé et un groupe d'agents volontaires en fin d'année 2014. Elles permettent une meilleure entraide entre les services, une répartition du travail sur 24 heures et non sur 3 périodes de temps (matin / après-midi et nuit) pour que la continuité dans le travail soit réellement effective.

Les effectifs :

Equipe IDE : Effectif suffisant pour une bonne qualité des soins.

Equipes soignantes de jour / Animation : Du fait d'une augmentation des arrêts de travail, l'horaire de journée est supprimé. En l'absence de J1 sur le planning, il est fait remarquer qu'il manque un agent le matin pour permettre la qualité des soins donnés aux résidents mais aussi pour les temps d'animation l'après-midi. Cet agent en journée était présent pour prendre plus particulièrement en charge les PHV.



Equipe de nuit : Les arrêts de travail des agents en service de nuit ne sont pas remplacés. L'effectif minimum de nuit est de 2 agents (1 AS et 1 ASHQ), donc quand il manque un agent c'est cet effectif minimum qui s'applique.

Service cuisine : Souhait d'un renfort le matin pendant 3 ou 4 heures en période de congés pour éviter aux agents de ce service d'être seul le matin. La réorganisation de ce service est en cours, elle sera faite en lien avec la diététicienne.

Service Buanderie / Bio nettoyage : L'organisation actuelle convient. Le fait que 2 agents du service Bio nettoyage aient été formés pour remplacer les agents du service buanderie est satisfaisant. L'effectif du service bio nettoyage dépend de l'autorisation de l'EHPAD à recruter ou non des emplois aidés. Ce service est donc composé de 2 agents titulaires au minimum.

Services Techniques : aucune remarque

Equipe administrative : un poste 50 % avait été créé lors de la première convention tripartite. Il avait permis la réorganisation du service pour se libérer de tout le secrétariat qui relevait de l'animation. A ce jour les 2 autres agents du service administratif sont polyvalents et permettent une continuité dans le travail en l'absence d'un des agents. La répartition des tâches de travail à effectuer se fait sur toute l'année.

Axes de progrès :

Les organisations de travail devront s'appuyer sur les besoins des résidents selon les projets de vie individualisés.

Création de postes d'AMP supplémentaires (ou autre qualification à définir) dédiés à la prise en charge les personnes handicapées vieillissantes (toilettes, ateliers occupationnels...) et qui permettrait d'avoir un agent en J1 chaque jour.

5. L'adaptation des outils de travail et des locaux de service

Pensez-vous que chaque secteur d'activité est suffisamment doté d'outils lui permettant de ne pas perdre de temps pour être plus disponible pour les résidents ?

Pensez-vous que les locaux dans lesquels vous effectuez votre activité sont suffisamment adaptés ?

Services d'hébergement :

Matériel :

- Achat de chaises de douche
- Remplacement des armoires à linge
- Renouvellement des chariots de soins et de linge sale

Locaux :

- Souhaits d'agrandir les tisaneries des secteurs du rez de chaussée. Il est proposé de supprimer les salles de bain du rez de chaussée. Ces salles de bains deviendraient les salles de soins ou seraient stockés les protections à usage unique..... Les cloisons des tisaneries / salles de soins actuelles seraient cassées et permettraient aux agents d'avoir des salles de transmissions et de repos directement dans



leur secteur (ce qui permettrait entre autre aux agents d'échanger dans ces salles de différents sujets – commandes repas...- et non dans les salles à manger des secteurs) *Cf Projet architectural*

- Comme les salles de bain des secteurs n'existeraient plus, il est proposé d'aménager la salle de bain du 1er en salle de bain de repos pour permettre de réaliser des bains de confort pour l'ensemble des résidents de l'établissement. *Cf Projet architectural*
- Création d'un vestiaire pour les hommes. *Cf Projet architectural*

Service Bio nettoyage :

Matériel :

- Panneau d'affichage
- Téléphone
- Nettoyeur vapeur pour les vitres
- Crochet pour fixer l'aspirateur dans le local
- Achat d'un second aspirateur (ou utilisation de celui de la salle à manger)

Locaux :

- Supprimer le mur du local ménage du secteur droit pour gagner de la place (de même dans le secteur gauche)

Service infirmerie :

- Réorganiser les locaux de ce service dans sa globalité *Cf Projet architectural*

Service buanderie /lingerie :

Matériel :

- Remplacement de l'ancienne machine à laver.

Locaux :

- Mise aux normes du local linge sale (ventilation, lave mains)
- Remplacement de l'éclairage du local linge sale
- Mise en marche de la machine à laver aseptique (côté propre / côté sale) *Cf Projet architectural*

Service nuit : néant

Service salle à manger / restaurant :

Locaux :

- Comment agrandir la salle à manger pour permettre de faire une partie « restaurant » et une partie « activités » ?
- Création d'une salle à manger pour les invités.
- Refaire les WC de la salle à manger et de la salle de garde.

Cf Projet architectural



Service administratif :

- Réorganisation globale des locaux pour permettre un meilleur confort auditif à l'agent de l'accueil et une entrée directe dans les bureaux direction et RH sans passer par le bureau de l'accueil.
- Comment créer un « local photocopieur » ?

Cf Projet architectural

Axes de progrès :

Les différents souhaits sont repris dans le projet architectural et dans le PPI

6. La limitation des risques d'accident du travail et des risques psychosociaux.

Selon vous, que faudrait-il envisager pour tenir compte des risques accidents du travail et psychosociaux dans l'établissement ?

En CHSCT, ces risques sont revus. En effet, à chaque réunion, il est fait état des accidents du travail du trimestre précédant la réunion. Selon les motifs, des mesures peuvent être prises. De même, le document a été remis en jour en 2013 et 2014.

Pour prendre en compte les risques psychosociaux, l'établissement s'est doté des services d'une plateforme d'écoute « Pros Consulte » : les agents ont à leur disposition des cartes avec le numéro de téléphone de psychologues. Ces appels sont confidentiels et aucun retour n'en sera fait à l'établissement sans que l'agent concerné n'ait donné son accord. Les seules statistiques qui seront fournies seront le nombre et la durée des appels et le motif général de l'appel (démotivation, mal être, épuisement...).

Axe de progrès :

Sur proposition de l'ANFH Centre, un plan d'accompagnement sur la prévention et la santé au travail est mis en place. Il permettra une formation initiale des membres du CHSCT sur les risques psychosociaux puis un accompagnement des équipes sous forme de coaching et de travail de team building.

7. La prévention (Médecine du travail, vaccination...)

Selon vous, que faudrait-il améliorer ?

A ce jour, le médecin du travail effectue des visites dans l'établissement régulièrement. Les membres du groupe de travail font remarquer que ce service fonctionne de façon satisfaisante.

Axes de progrès :

Des rappels réguliers seront faits quant à la vaccination des agents. Ce point sera évoqué avec le médecin du travail en CHSCT.



8. La satisfaction des intérêts du personnel.

A la lecture des résultats de l'enquête de climat social réalisée en fin d'année 2014, le groupe de travail a essayé de définir les améliorations qui pourraient être mises en place.

Axes de progrès :

Pour une meilleure intégration des agents dans l'équipe :

- formaliser un tutorat AS/ ASH - Contrat aidé,
- création d'un livret d'accueil des nouveaux personnels,
- Permettre aux agents d'exprimer leur ressenti (positif ou négatif) sur des situations de travail.
- Proposer des séances d'analyse des pratiques avec un psychologue externe à la structure.