

## PRIX DE L'INNOVATION RH : Dossier de candidature 2017

### FICHE DETAILLEE

(3 pages maximum)

#### Etablissement :

Nom de l'établissement : Centre Hospitalier Général  
Service : Direction des Ressources Humaines- Direction des Soins  
Adresse : 64, avenue du Professeur René Leriche – B.P. 40252  
Code postal : 67504  
Ville : HAGUENAU CEDEX  
Personne référente : Mme ZINCK-JESSEL Astrid - Directrice Coordinatrice Générale des soins infirmiers de rééducation et médico-techniques  
Fonction : Mme DOMANGE Françoise – Infirmière formatrice en charge du tutorat  
Tél. : 03 88 06 33 33  
E-mail : sec.ds@ch-haguenau.fr

#### Domaine(s) (cochez 1 ou plusieurs domaines) :

- Communication interne
- Conditions de travail et santé au travail
- Coopérations entre établissements
- Coopération entre professionnels
- Dialogue social
- Formation et développement des compétences
- Gestion RH / Contrôle de gestion
- GPEC
- Management
- Organisation du travail
- Politique sociale
- Qualité de vie au travail
- Autre (préciser) .....

#### Personnel concerné :

PM

PNM

Ensemble du personnel



## Titre

### Tutorat des nouveaux agents

## Contexte et objectifs

### CONTEXTE :

La transmission des savoirs et le développement des compétences représentent des enjeux importants dans le cadre de la gestion prévisionnelle des métiers et des compétences

Le tutorat comme outil stratégique pour optimiser l'accueil et l'intégration des nouveaux agents doit faciliter le transfert intergénérationnel des compétences

#### Le dispositif tuteur contribue :

- A développer une culture collective de l'accueil
- A inscrire l'établissement dans une démarche de site qualifiant par la professionnalisation des agents
- A fidéliser le personnel en proposant un accueil et un encadrement de qualité

### OBJECTIFS

- Assurer la continuité et la qualité de service par le transfert des savoirs
- Intégrer rapidement les nouveaux agents
- Faciliter la coopération intergénérationnelle
- Créer une dynamique de co-apprentissage pour valoriser les complémentarités et les différences et d'en faire une richesse collective
- Favoriser le développement des compétences collaboratives
- Promouvoir une bienveillance mutuelle

## Description du projet, actions réalisées et calendrier

**DESCRIPTION DU PROJET :** il s'agit de développer la fonction tutorale dans l'établissement en créant un module de formation destiné aux professionnels

La finalité étant d'assurer la construction continue et progressive des compétences.

#### La formation des tuteurs permet de :

- Développer et renforcer leurs compétences pour accueillir et intégrer un nouvel agent au sein d'une unité
- Acquérir des méthodes et des outils pour faciliter la transmission des savoirs et la construction des compétences professionnelles en situation de travail,
- Accompagner et superviser un nouvel agent dans son parcours professionnel, en fonction de ses besoins propres

### ACTIONS

#### 2016

- Définition du profil, des activités du tuteur et formalisation de sa mission
- Elaboration du référentiel de compétences du tuteur
- Création des outils nécessaires et adaptés au suivi du dispositif

#### 2017

- Formation en *intra* des tuteurs pour acquérir les connaissances et les compétences requises pour accompagner les nouveaux arrivants dans l'activité
- Accompagnement personnalisé des tuteurs *in situ* pour exploiter les acquis de la formation dans leur activité et consolider leurs savoirs
- Création d'un comité de suivi du tutorat (groupe d'analyses de pratiques et d'échanges d'expériences)
- Organisation du réseau des tuteurs (Intranet, forum)

## Méthode adoptée : association des différents acteurs, instances...

### 2016 :

- Mission confiée à l'infirmière formatrice ayant 1 expertise du tutorat d'étudiants en soins infirmiers, rattachée à la Coordination Générale des Soins de l'établissement avec validation à chaque étape du projet par la DS (en lien avec le projet social et le DRH)
- Prise en compte des besoins et des attentes institutionnelles exprimées par le binôme DRH/Direction des soins
- Définition des objectifs, conception d'une fiche projet en lien avec les éléments de la commande
- Formation de l'infirmière formatrice : accompagnement pédagogique individualisé pour le déploiement de la pratique tutorale dans l'établissement (par formateur universitaire sciences de l'Education)
- Définition de la mission du tuteur et du processus opérationnel du tutorat au CHH
- Création d'outils : formalisation des documents utiles au processus tutoral tels que le livret d'accueil, le guide de compétences, les outils de suivi (entretien de prise de poste, auto-évaluation du nouvel agent, entretiens d'étape, rapport d'étonnement)
- Communication du projet en réunion des cadres
- Accompagnement de la mise en place lors d'entretiens individuels avec les cadres de santé.

### 2017 :

- Phase test des outils de suivi du tutorat
- Conception du programme de la formation « *Tutorat des nouveaux agents* » destiné aux professionnels.
- Formations des tuteurs par l'infirmière formatrice en charge du projet
- Présentation aux instances : CHSCT

## Résultats obtenus et modalités d'évaluation : organisationnel, financier, impact pour les agents et les patients

### RESULTATS OBTENUS :

Formation *in intra* de 19 tuteurs, accompagnement *in situ* de 9 tuteurs

Les rapports d'étonnement réalisés par les nouveaux agents relèvent tous un bénéfice apporté par l'accueil, l'accompagnement et le suivi par leur tuteur : accompagnement personnalisé, temps d'échange formalisés, gain de confiance, motivation à progresser et atteindre des objectifs, intérêt du guide de compétences de l'unité pour se situer. Le caractère transposable de la méthode est à relever.

### MODALITES D'EVALUATION : LE COMITE DE SUIVI DU TUTORAT

Composition : Directrice des soins, IDE Formatrice, cadres de santé, tuteurs formés, nouveaux agents tutorés. Il se réunit 1 à 2 fois/ an : 1<sup>ère</sup> réunion du comité de suivi du tutorat prévu en Septembre 2017

Mission : évaluer et améliorer le dispositif tutoral.

#### Objectifs :

1. Réaliser un bilan quantitatif du dispositif : nombre de tuteurs, de tutorés, temps passé...
2. Evaluer l'impact du dispositif en termes d'intégration, d'acquisition des compétences nouvelles et d'autonomie dans le poste, satisfaction globale...
3. Evaluer les moyens et ressources mobilisées
4. Analyser les difficultés éventuelles, identifier les solutions préconisées et réajuster le dispositif
5. Créer une dynamique collective pour optimiser le développement du tutorat IDE

### Date et signature du Chef d'établissement

le 28/07/2017

Le Directeur,

Mathieu ROCHER

## PRIX DE L'INNOVATION RH : Dossier de candidature 2017

### FICHE SYNTHETIQUE

(publiée sur internet)

#### Etablissement :

Nom de l'établissement :	Centre Hospitalier de HAGUENAU
Service :	Direction des Soins et Direction des Ressources Humaines
Adresse :	64, avenue du Professeur René Leriche – B.P. 40252
Code postal :	67504
Ville :	HAGUENAU CEDEX

#### Domaine(s)

Formation et développement des compétences – GPEC – Coopérations entre établissements  
Qualité de vie au travail - Management – Organisation du travail

#### Titre

**Tutorat des nouveaux agents**

#### Résumé (maximum 10 lignes) :

L'intégration des nouveaux agents et la GPEC occupant une place centrale dans le projet d'établissement, le déploiement de la fonction tutorale apparaît comme un outil stratégique permettant d'assurer la construction continue et progressive des compétences.

Ce dispositif contribue également à développer une culture collective de l'accueil, à fidéliser le personnel, à faciliter la coopération intergénérationnelle et à améliorer la qualité de vie au travail.

En 2016, le travail en collaboration entre la Direction des soins, la DRH, les cadres de santé et l'infirmière formatrice chargée du tutorat, a permis de réaliser ce projet de tutorat au sein du Centre Hospitalier (conception, organisation de la mise en place, du suivi et de l'évaluation du dispositif tutoral)

En 2017, sa mise en œuvre est effective avec les premières sessions de formation des agents au tutorat animées par l'infirmière formatrice et leur accompagnement sur le terrain pour une mise en pratique des acquis de la formation.

■ J'autorise la publication de cette fiche sur le site internet de la FHF et dans d'autres supports de communication.

