



**Expérimentation de la méthodologie
proposée par le groupe de l'observatoire
QVT
« Collectif de travail »
Réorganisation du Bureau des entrées
CH de Bagnols sur Cèze**

Objet : synthèse de l'expérimentation conduite au CHBC

Constat : L'évolution des exigences concernant la facturation au Bureau des entrées a eu un impact sur l'ensemble des professionnels générant des tensions entre agents, un fort absentéisme et une insatisfaction au travail. Les outils utilisés étaient inadaptés avec un sentiment de « pouvoir gagner du temps ». Le Cadre était en difficulté face à des comportements souvent enfantins.

Projet : réorganisation complète du bureau des entrées (BE) portée par les professionnels eux-mêmes.

Démarche : Sollicitation d'une personne extérieure à l'établissement (apprentie Master 2 gestion des établissements publics de santé) afin de conduire cette démarche de façon neutre et objective.

Objectif : créer un collectif de travail par une responsabilisation des acteurs fédérés autour d'un seul projet qu'ils auront eux-mêmes construit et porté.

En tant que Directrice, après avoir précisé la feuille de route, je me suis effacée de la construction de ce projet en me positionnant comme spectatrice à l'écoute des avancées. Mon plus gros travail a été de refuser tout arbitrage en renvoyant systématiquement sur le groupe l'entière liberté de ses choix sachant que

Valérie Brunier

DIRECTRICE ADJOINTE
PARTENARIAT/FINANCES/SIH
LE 05/03/2021



l'unanimité devait systématiquement guider l'option retenue. Je me suis engagée par ailleurs à accéder à leurs demandes si le coût de celles-ci restait raisonnable. J'ai par ailleurs participé à chaque COPIL mais à aucun groupe de travail.

Mise en œuvre : chaque étape est validée collectivement avec l'ensemble de l'équipe après présentation en COPIL.

- 1. Etat des lieux :** chaque agent identifie 3 points positifs et trois négatifs/missions confiées, avec synthèse effectuée sur chaque poste de travail
- 2. Elaboration d'une lettre de mission précise/conduite** du projet (présentation du projet, objectif, acteurs du projet, calendrier)
- 3. Groupe de travail (3 personnes +cadre) :** Avant chaque réunion, les 3 professionnels sont chargés de recueillir les attentes de ses collègues. identification des actions à conduire, proposition de solutions d'aide/conduite des actions, réalisation d'un plan d'actions avec planification des actions.
- 4. Solutions d'aide :** audit réalisé par notre fournisseur informatique/éventuelles solutions d'aide, benchmark (visites de 2 BE d'établissements de taille semblables qui utilisent les mêmes outils informatiques)
- 5. Plan d'action :** évolutions des postes, des outils, des organisations de travail, plan de formation
- 6. Formation :** elle s'effectue en interne en inter professionnalité (crée du lien entre les agents, partage des connaissances).
- 7. Présentation aux instances :** accord préalable de l'unanimité des agents (engagement responsable et bilatéral : en cas de problème, on revoit la copie).
- 8. Evaluation mensuelle.**

Conclusion : projet riche d'enseignements, la crise sanitaire a ajouté des informations concernant les possibilités de consolider un collectif de travail : le socle commun d'un projet unique qui fédère l'ensemble des participants est fondamental, et ce, quelle que soit sa personnalité.

Valérie Brunier

DIRECTRICE ADJOINTE
PARTENARIAT/FINANCES/SIH
LE 05/03/2021