

## Projet Qualité-Risques 2025-2030

### **Fiche action n°11 : Engager un projet institutionnel (dans le cadre du projet d'établissement) visant à déployer des démarches dynamiques de travail en équipe basées sur l'appropriation et la résolution de problèmes**

Axe stratégique	Axe 1 : Pérenniser le pilotage institutionnel en priorisant le management par la qualité au cœur des unités
Objectif opérationnel	Objectif C : Informer et favoriser l'implication des professionnels de terrain
Pilote de l'action	Direction – PCME
Priorité(s) du PTSM/PMP	Sans objet
Population cible	Tous les professionnels
Périmètre territorial	Local
Contexte	<p>L'organisation, le dialogue interne, la participation sont vecteurs d'efficacité, de qualité de vie au travail et par conséquent d'amélioration de la qualité des soins prodigués au patient. L'amélioration continue de la qualité des soins est optimale lorsque la stratégie managériale basée sur un management participatif est définie et opérationnelle.</p> <p>Pour ce faire, le projet de management en cours de rédaction, prévoit dans son axe 2 de « Renforcer le management et développer une nouvelle culture de gestion commune ». Des objectifs spécifiques sont consacrés à la mise en œuvre de valeurs managériales partagées : Objectif 5: fluidifier les organisations (Prioriser l'expérience terrain) et Objectif 6 : Accompagner et soutenir le management (renforcer l'accompagnement des fonctions managériales).</p> <p>En effet, pour être acteurs et impliqués, les professionnels doivent être alignés sur les valeurs de l'établissement. Cela favorise l'amélioration des pratiques et donc la qualité et la sécurité des soins prodigués dans les meilleurs délais. C'est aussi gage de fidélisation des professionnels.</p> <p>Pour cela, le « leadership » doit être fort et commun. Une culture commune doit être partagée par les directeurs, cadres et l'ensemble des responsables.</p>

Description	<p>L'objectif est d'opérer une transformation organisationnelle qui commence par la transformation individuelle des directions et des différents responsables. Il convient d'opérer un changement qui implique de s'appuyer sur la dynamique du « terrain » pour résoudre les problèmes et faire remonter les difficultés les plus importantes au niveau de la direction. Les projets portés au niveau de la gouvernance sont alors choisis sur la base de problèmes concrets et remontent la chaîne hiérarchique.</p> <p>Tous les niveaux hiérarchiques doivent faire le point régulièrement et aller sur le terrain, à la rencontre des professionnels, pour apprendre et comprendre les problématiques : le « Gemba »</p> <p>Il s'agit de s'appuyer sur la performance de l'équipe, la culture de la communication et de la coordination mais aussi la culture de la mesure, de la transparence et du « feedback ».</p> <p>Des méthodes d'animation de temps dynamiques et participatifs avec les équipes et des outils de résolutions de problèmes existent.</p> <p>Ces différentes méthodes, concrètes et opérationnelles, visent à aller à la rencontre des professionnels, à les impliquer et les rendre acteurs de la résolution de problème. Les difficultés qui devront se traiter à d'autres niveaux sont remontées. La dynamique de rencontres et d'aller-retours entre les différents niveaux est primordiale.</p>
Étapes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter et valider le projet management de l'établissement (Pilote DG – PCME 2025)</li> <li>- Se rendre au congrès SUMMIT à Poitiers : présentation du système mis en place au CHU de Poitiers (Représentants équipe de direction : novembre 2025)</li> <li>- Rencontrer l'équipe de direction formée au CHU pour présentation et retour d'expérience sur leur projet (DG- PCME – membres équipes de direction : 2026)</li> <li>- Mettre en place un groupe projet (DG – PCME : 2026)</li> <li>- Concevoir un projet institutionnel porté par la gouvernance (DG – PCME : 2026)</li> <li>- Porter le projet et communiquer auprès des responsables et au sein de l'établissement (DG – PCME : 2026/2027)</li> <li>- Établir un cahier des charges pour sélectionner un organisme et se faire accompagner (DG – direction support désignée : 2026/2027)</li> <li>- Déployer progressivement le projet (Direction – Encadrement 2027/2028)</li> </ul>
Partenaires	Sans objet
Moyens	Accompagnement par un organisme extérieur
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- projet management</li> <li>- constitution d'un groupe projet</li> <li>- rédaction du projet</li> <li>- choix d'un organisme</li> </ul>

- supports de communication
- Nombre de directeurs et cadre supérieurs impliqués
- Nombre de services concernés