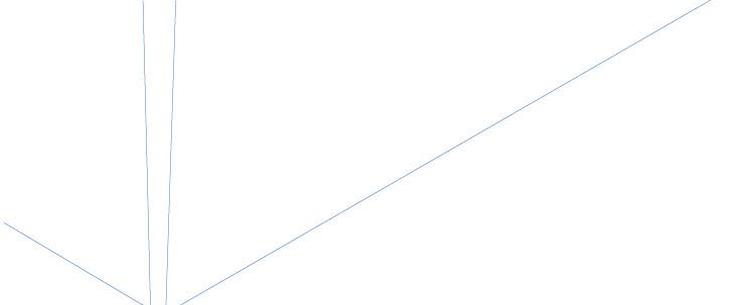


# 16<sup>e</sup> symposium interprofessionnel des EMS

21 mars 2024 - CHUV





## David Favre

Directeur développement organisationnel et innovation chez Fondation Saphir

Yverdon-les-Bains, Vaud, Suisse · [Coordonnées](#)

 Fondation Saphir



### Fondation Saphir

8 ans 1 mois

- **Directeur développement organisationnel et innovation**

janv. 2021 - aujourd'hui · 3 ans 3 mois

Jura-Nord Vaudois, Vaud, Suisse

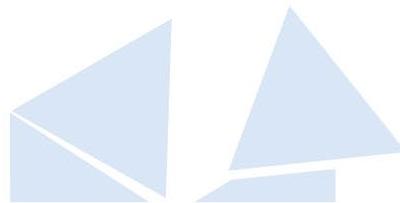
- **Chef de projet management**

mars 2016 - janv. 2021 · 4 ans 11 mois

Nord Vaudois

## Un menu équilibré...

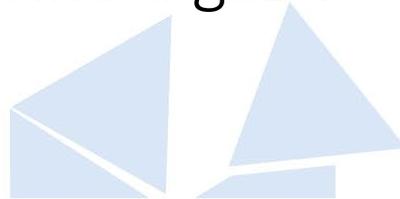
- Illustrer un processus participatif
- Partager un «bilan d'apprentissage» et quelques résultats obtenus
- Discussion



# J'ai besoin de vous ...

## Participatif ?

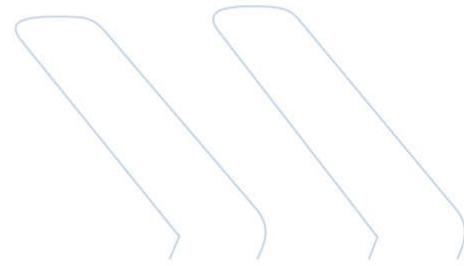
- Qui a déjà expérimenté ?
- Participatif = utile ?
- Participatif = usine à gaz ?





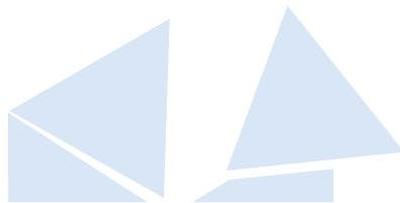
*1 exemple de réalisation à la  
Fondation Saphir*

Solliciter la clientèle / les clientèles pour définir  
comment orienter notre stratégie dans les actes



# Pourquoi nous l'avons fait

- En 2018 une stratégie disruptive
- L'organisation ↔ la prestation
- Focus clientèle et approche centrée sur la personne
- Cesser de penser à la place ... le professionnel «sachant» ↔ «accompagnant»



## Pour...quoi ?

- Créer un « référentiel d'excellence » qui décrit les caractéristiques de l'expérience à laquelle les bénéficiaires et leurs proches peuvent s'attendre lors de l'utilisation des services de la Fondation Saphir.
- Définir un modèle qui décrit le fonctionnement courant de l'institution selon la perspective des clients.
- Identifier de nouvelles normes à atteindre et à maintenir dans les prestations à la clientèle.



# Ce que nous avons fait

- Ne pas penser à la place de la clientèle !
- Des ateliers avec une large représentation de la clientèle, des clientèles
- Des ateliers avec une large représentation des professionnels
- Un travail sur la concrétisation de ce que nous avons récolté

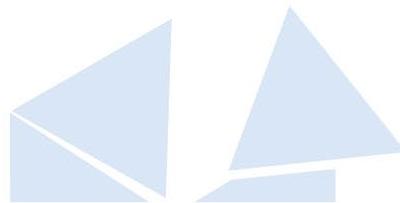


# Comment nous l'avons fait

Méthodologie

Etapes

Importance de la communication et du lien

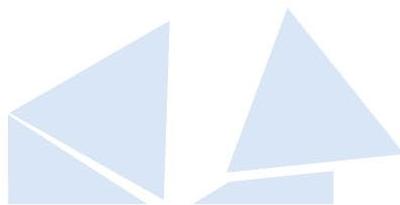


# Comment nous l'avons fait

Méthodologie

Etapes

Importance de la communication et du lien



## But de la démarche

Créer un référentiel, après un travail d'élaboration auquel la clientèle, leurs proches, les collaborateurs, les cadres et des ressources externes auront été associés dans les diverses étapes.



# Les grands principes

La démarche devait :

- Avoir un caractère pédagogique par rapport aux pratiques contemporaines dans le domaine
- S'appuyer sur des connaissances reconnues (données probantes)
- Faire appel à la contribution et la créativité de toutes les parties prenantes
- Être réalisée de façon assez rapide pour éviter l'essoufflement et les attentes

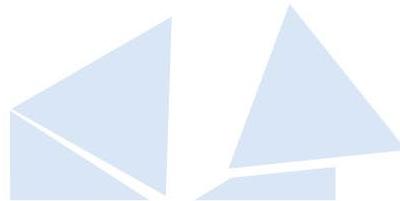
... mais permettre bonne maturation des idées et des décisions.

# Comment nous l'avons fait

Méthodologie

Etapes

Importance de la communication et du lien



# 5 grandes étapes

1. Une réflexion collective sur les pratiques exemplaires
2. Une collecte d'idées sur les caractéristiques que l'on devrait observer dans les services pour des prestations adaptées à la clientèle, dans un concept de milieu de vie qui favorise la qualité de vie des personnes
3. La formulation d'une version provisoire des caractéristiques du référentiel
4. Une consultation auprès des parties prenantes sur la version provisoire pour affiner le modèle et le rendre compatible avec les ambitions et les contraintes
5. Le choix du modèle définitif et sa diffusion aux parties impliquées



# 5 grandes étapes

1. Une réflexion collective sur les pratiques exemplaires
2. Une collecte d'idées sur les caractéristiques que l'on devrait observer dans les services de la pour des prestations adaptées à la clientèle, dans un concept de milieu de vie qui favorise la qualité de vie des personnes
3. La formulation d'une version provisoire des caractéristiques du référentiel
4. Une consultation auprès des parties prenantes sur la version provisoire pour affiner le modèle et le rendre compatible avec les ambitions et les contraintes
5. Le choix du modèle définitif et sa diffusion aux parties impliquées



# La « récolte » des idées

## *Atelier accompagnés et de type brainstorming :*

Clientèles : 5 ateliers avec des résidents qui sont capables de s'exprimer et qui présentent des profils diversifiés

Professionnels : 3 ateliers avec des membres du personnel provenant de divers métiers et divers sites

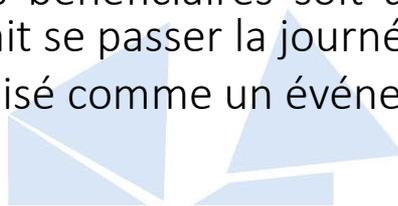
Proches : 2 ateliers avec des proches de résidents provenant de divers sites

## **Les ateliers animés en collaboration avec l'HEIG-VD**

Externe à la fondation

La question soumise : « Comment les choses devraient-elles se passer pour que la vie quotidienne des résidents et autres bénéficiaires soit agréable et sécuritaire au sein de l'établissement ? » « Comment devrait se passer la journée idéale en EMS » ?

Durée 1h15 et avec la clientèle organisé comme un événement ou une activité



# Formulation de pratiques exemplaires

- Ateliers pour travailler sur l'explicitation de pratiques applicables par les professionnels
- Focus sur le comment faire et implication des connaissances terrain
- Définition commune, en équipes interdisciplinaires de comment réaliser les pratiques
- Principes des « petits pas » permettant de définir ce qui peut être appréhendé rapidement tous ensemble

Puis ... une Phase de modélisation

Puis ... Phase de sélection des pratiques via sondage impliquant les différents sites et clientèle

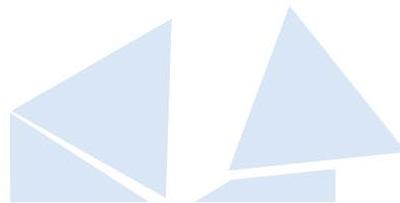


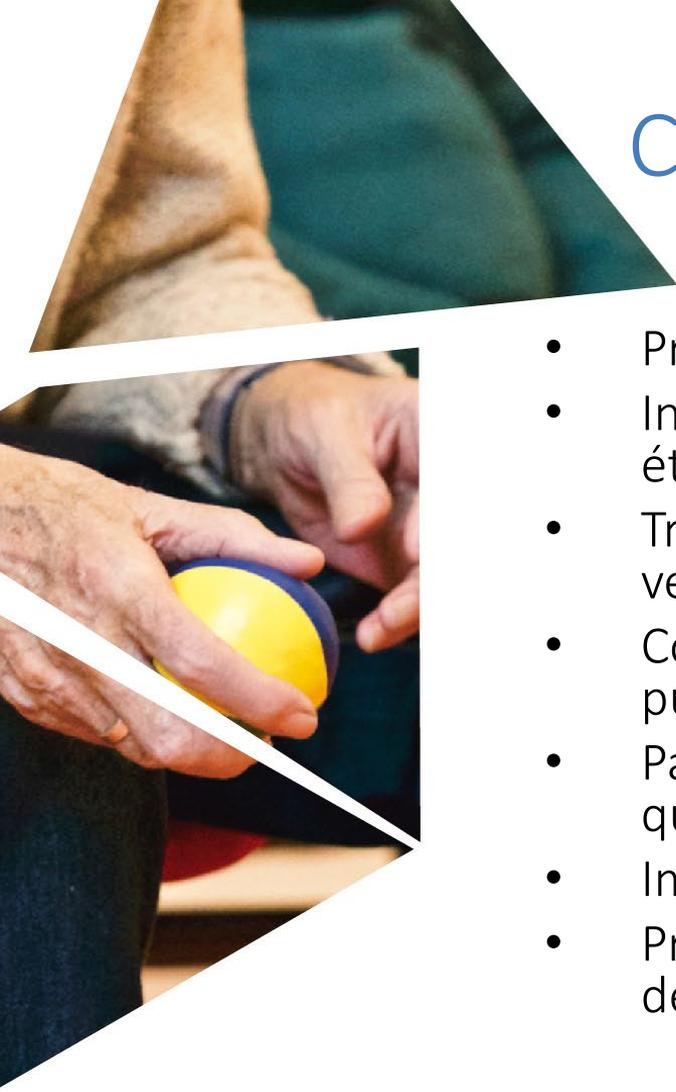
# Comment nous l'avons fait

Méthodologie

Etapes

Importance de la communication et du lien



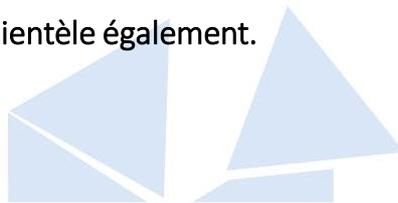


# Communiquer et tenir informé...

- Présentation des résultats aux parties prenantes
- Information continue sur les étapes en cours entre les étapes participatives
- Travail avec plusieurs représentants terrain sur une version provisoire de référentiel = relais
- Confrontations des résultats obtenus avec les différents publics
- Participation au choix de certaines pratiques via questionnaires
- Importance de la participation de la direction
- Présence et représentation de la direction dans toutes la démarche

# Réussites et apprentissages

- Accompagnement centrés sur les personnes – initiatives interdisciplinaires « terrain »
- Modification de pratiques : p.ex. extension des heures de repas
- Principes de liberté dans les choix de la clientèle
- Modification de certains indicateurs de pilotage : p.ex. satisfaction clientèle, qualité de vie, ...
- Plus d'accompagnements personnalisés : p. ex. participation d'autres corps de métier que les soins
- Intégration de la clientèle dans certaines phases décisionnelles (constructions, mobilier, ...)
- Convocation de la direction par un groupe de résidents pour mener un projet
- Création de dynamiques interdisciplinaires pour des solutions d'accompagnement
- Intégration plus importante des nouvelles pratiques, implication différentes dans certains changements
- Certaines limites dans la participation (personnalités, ouverture, ...)
- Intégrer les différentes parties prenantes demande une nouvelle façon de collaborer
- Accepter que la démarche prenne du temps – ne pas tout planifier comme un projet
- Consommation de ressources, d'énergie, de temps, ...
- Penser à intégrer le temps « terrain »
- La préparation des ateliers est importante
  
- **Questionner la clientèle peut déstabiliser, la clientèle également.**
- Etc...





## *Discussion*

Vos questions ? / vos remarques ? / vos commentaires ?

