



— SCIENCES
— PO — LYON



17 mars 2021



Compte-rendu des entretiens réalisés
au **CHU de Clermont-Ferrand** dans le
cadre du projet **COPING**



MÉTHODOLOGIE

➔ 37 entretiens semi-directifs réalisés (avec 21 professionnels):

- 5 professionnels de terrain
- 7 professionnels faisant fonction cadre
- 9 membres de la direction

➔ De septembre à décembre 2020

➔ Analyses de la 1ère vague du Covid-19 et premiers retours sur la 2ème vague.

➔ Restitution, coordination et mise en relation des informations récoltées durant les entretiens

INTRODUCTION

Quatre points majeurs

- ➔ L'organisation interne
- ➔ La coordination avec des acteurs extérieurs au CHU
- ➔ L'enjeu de la circulation de l'information
- ➔ Les conditions de travail et le bien-être des agents



THÈME 1 : ORGANISATION INTERNE

➔ **Définition** : l'ensemble des relations personnelles et institutionnelles entre des acteurs strictement internes au CHU

➔ **Trois thèmes principaux :**

- Personnels et formation des agents
- Locaux et matériel
- Informatique



THÈME 1 : ORGANISATION INTERNE

Personnel et formation

➡ Points positifs

- Transferts de personnel d'un pôle à un autre
- Organisation en binômes
- Formation rapide des techniciens

➡ Points négatifs

- Manque de renforts humains
- Déprogrammation rapide
- Activités chronophages
- Hiérarchie trop verticale

THÈME 1 : ORGANISATION INTERNE

Locaux et matériel

➔ Points positifs

- Aménagement des locaux
- Circulation entre les locaux

➔ Points négatifs

- Complexité des circuits
- Levée du plan blanc

THÈME 1 : ORGANISATION INTERNE

Locaux et matériel

➡ Points positifs

- Pas de forte pénurie de matériel (à nuancer)
- Une adaptation des agents

➡ Point négatif

- La question des surblouses

THÈME 1 : ORGANISATION INTERNE

Informatique

➔ Points positifs

- Augmentation de la cadence de test
- Passage en télétravail
- Résistance aux cyberattaques

➔ Point négatif

- Certains outils mis en oeuvre trop tard (workflow)
- Manque de matériel à l'instant t

THÈME 2 : COORDINATION, SOUTIEN ET APPROVISIONNEMENT AVEC L'EXTÉRIEUR

Le CHU a interagi avec différents acteurs pour se procurer les ressources nécessaires. Ces échanges ont été structurés autour de trois grands points :

- Coordination
- Soutien extérieur
- Approvisionnement avec l'extérieur



THÈME 2 : COORDINATION, SOUTIEN ET APPROVISIONNEMENT AVEC L'EXTÉRIEUR

Durant la crise du COVID, les différents sites du CHU Clermont Ferrand ont pu compter sur le fonctionnement de cercles vertueux mais ont aussi connu des difficultés :

➡ Points positifs

- La mise en place rapide des renforts
- Nouvelle gestion du matériel
- Pas de grosse pénurie à déplorer
- Le transfert de patients
- Le soutien de la population aux hospitaliers

➡ Points négatifs

- Manque de consignes claires pour la coordination
- Retard d'approvisionnement
- Un soutien psychologique insuffisant
- Formation insuffisante

THÈME 3 : CIRCULATION DE L'INFORMATION ET CELLULES DE CRISE

➔ **Assurer la diffusion des informations**

➔ **Adaptation différente aux nouvelles mesures selon les agents**

➔ **Une organisation repensée: multiplication des réunions en groupes de travail**



THÈME 3 : CIRCULATION DE L'INFORMATION ET CELLULES DE CRISE

➔ Points négatifs

- Renouvellement quotidien des protocoles de santé (Hygiène, Gestion de crise)
- Délais entre la formulation des besoins et les moyens mis en place pour les résoudre (Réanimation, Virologie)
- Circulation de l'information imparfaite sur les nouvelles mesures (Gestion de risques, Hygiène, Maladies infectieuses et tropicales, Virologie)

➔ Points positifs

- Cellules de crise
- Réunions inter et intraservices
 - Prise en compte de l'avis médical
 - Participation horizontale
 - Bulletin Covid-19 et unité de direction spéciale Covid

“ Cette cellule de crise est quelque chose de positif car ça nous demande notre avis et on décide ensemble de ce qu'on fait ”

(Personnel d'encadrement)

THÈME 4 : CONDITIONS DE TRAVAIL ET BIEN-ÊTRE DES AGENTS

Points positifs

- Équipes volontaires et efficaces
- Esprit de bienveillance et d'entraide
- Mise en place de cellules d'aide psychologique et sophrologie

Points négatifs

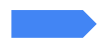
- Passage en roulements de 12h : difficilement soutenable, épuisement.
- Anxiété et stress importants
- Manquements à leurs droits
- Nombreuses tensions

THÈME 4 : CONDITIONS DE TRAVAIL ET BIEN-ÊTRE DES AGENTS

Des tensions diverses

- Sentiment de mal faire son travail : frustration importante
 - *«C'est pas qu'un sentiment... On fait un mauvais travail. Ça nous heurte, parce qu'on travaille avec de l'humain. On a pas raté une pièce, on a fait une mauvaise prise en charge.»* (Personnel soignant)
- Sentiment de manque de reconnaissance de la part de l'Etat, des familles et de la Direction
- Distribution de la Prime Covid jugée injuste
- Impression de ne pas être écoutés par la Direction

THÈME 4 : CONDITIONS DE TRAVAIL ET BIEN-ÊTRE DES AGENTS



Remarques finales

- Sentiment d'abattement après la première vague.
- Remarque : Mal-être des soignants et tensions antérieures à la pandémie
→ rôle d'accélérateur et de catalyseur.



SCIENCES
PO LYON



MERCI POUR VOTRE ATTENTION !

Projet COPING en partenariat avec la Public Factory de l'IEP de Lyon

Mené par des étudiants du Master 1 Affaires Publiques à Sciences Po
Lyon

CHU Clermont-Ferrand

2020-2021