

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE



**LE CH DE SAINT-QUENTIN SE LANCE DANS UNE DEMARCHE INNOVANTE DE "CREW RESSOURCES MANAGEMENT" DITE CRM, AUTOUR DES FACTEURS ORGANISATIONNELS ET HUMAINS, COMME UN AXE STRUCTURANT DE SON PROJET MANAGERIAL D'ETABLISSEMENT VISANT A UNE MEILLEURE CULTURE DE SECURITE DES ORGANISATIONS ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL.**

Saint-Quentin, le 22 Septembre 2022

**Christophe BLANCHARD, Directeur du Centre Hospitalier de Saint-Quentin, entend porter une démarche innovante et institutionnelle, dans le cadre des axes de son projet managérial intégré au projet d'établissement. S'appuyant sur l'expérience et de l'expertise de longue date du secteur de l'aéronautique, le CH de Saint-Quentin ambitionne de /ou entend diffuser cette nouvelle culture au sein de ses équipes et organisations de soin, techniques, logistiques et administratives.**

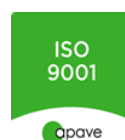
La prise en considération du rôle central des Facteurs Organisationnels et Humains (FOH) dans le maintien de la sécurité et de la performance des systèmes sociotechniques à risques (transport, nucléaire, médecine, pétrochimie, énergie...) n'a cessé de se développer depuis les années 1980. Développées initialement pour les équipages d'avion, les formations dites Crew Resource Management (CRM – Gestion des ressources de l'équipage), constituent aujourd'hui un outil particulièrement puissant que le CH de Saint-Quentin entend pleinement déployer comme un projet global, qui intéresse toute l'organisation.

Elles apportent aux opérateurs des connaissances sur le fonctionnement physiologique et psychologique des individus et sur les caractéristiques psychosociales et organisationnelles des collectifs en situation de travail. Depuis la fin des années 90, les travaux en ergonomie cognitive (Amalberti 2001) montrent que la sécurité et la performance des systèmes repose sur une analyse fine des risques et de leur gestion, mais aussi sur la capacité des opérateurs humains à s'adapter en toute sécurité aux contraintes de l'organisation. Il ressort que le fonctionnement du système doit laisser, aux opérateurs, des marges d'ajustement qui leur permettent de construire une sécurité adaptée aux évolutions permanentes des contraintes socio-organisationnelles et techniques.

.../...



Centre hospitalier de Saint-Quentin  
Direction de la communication  
1 Avenue Michel de l'Hospital  
02321 SAINT-QUENTIN CEDEX  
Tél : 03 23 06 73 03 – Mail : [presse@ch-stquentin.fr](mailto:presse@ch-stquentin.fr)



Ainsi, la culture médicale de la gestion des risques liés aux soins a historiquement insisté sur des outils et des analyses réactives aux événements indésirables rencontrés. De même, elle a plutôt développé une approche où l'énoncé de la faute est préalable à l'analyse des dimensions systémique de l'événement survenu ou juste évité. Cette culture ne suffit plus aujourd'hui alors que la complexité organisationnelle est croissante, les exigences et les contraintes contradictoires et en multiplication. Les axes majeurs, face à ces circonstances, doivent être ceux de l'anticipation des situations à risques, de la coopération des métiers et fonctions pour prendre en compte les capacités et contraintes de toutes et tous et l'analyse systémique des événements. Ces « axes » viennent en complément à tout le répertoire des outils de sécurité disponibles dont le constat de l'efficacité conduit à considérer qu'ils sont tout aussi indispensables qu'insuffisants pour la sécurité.

Ces outils peinent à construire une approche globale de la gestion de risque. Ils produisent une lecture de la sécurité en silos alors que la gestion des risques est, par nature, une démarche transversale. Les dimensions adaptatives humaines sont considérables et sous-employées dans la construction de la sécurité au sein du système de santé.

En ce sens, les formations sur les FOH ou de type CRM résultent du constat que la sécurité ne peut se satisfaire de la simple équation "COMPÉTENCES TECHNIQUES + APPLICATION DES RÈGLES = SÉCURITÉ ". La performance d'un équipage (ou d'une équipe) et la sécurité du vol (ou du patient) sont fortement corrélées à sa capacité à gérer les ressources dont elles disposent à maîtriser les communications et à prioriser leurs choix.

#### **Au final, cette démarche institutionnelle vise à :**

- **Faire évoluer les pratiques managériales et mettre en place des méthodes de management favorables à la qualité de vie au travail**
- **Améliorer les performances individuelles et collectives et la sécurité des pratiques et des fonctionnements au quotidien**
- **Favoriser et soutenir le travail en équipe, "clé" de voute de la sécurité des soins et des organisations**

#### **Ces objectifs se traduisent en 3 axes d'intervention :**

- **Renforcer la cohésion d'équipe et la qualité de vie et des conditions de travail en réduisant les zones de stress ou de tensions**
- **Créer la prise de conscience des limites individuelles de chaque professionnel**
- **Optimiser la performance dans l'organisation dans laquelle le Centre Hospitalier évolue.**

..../....



**En lien avec l'ANFH Hauts-de-France qui a permis la mise en place de ce projet de déploiement de la démarche, il sera animé par des consultants spécialistes du monde aérien et de la santé, créant ainsi un parallèle intéressant de comparaison et de potentiels.**

Le projet sera animé par les consultants de la Société SynRjy :

- **Richard BONNIER**, Ergonome et spécialiste Facteurs Organisationnels et Humains,
- **Claude VALOT**, Ergonome et spécialiste Facteurs Organisationnels et Humains
- **François JAULIN et Nathalie ROBINSON** professionnels de santé, spécialistes également des Facteurs Humains. Ils disposent d'une longue pratique des analyses de sécurité au sein d'établissements de santé.

Les objectifs pédagogiques de cet accompagnement ne sont donc pas seulement d'apporter des connaissances sur le fonctionnement humain et organisationnel (FOH) ; ils visent, de manière pragmatique, à faire évoluer les pratiques de tous les acteurs du système vers plus de coopération, de partage et d'anticipation pour rendre leurs actions plus sûres et plus efficaces dans un climat de travail plus serein.

**La réunion institutionnelle de lancement s'est tenue le 21 septembre et s'est poursuivie le 22 septembre par des entretiens de pré-diagnostic. La démarche est prévue sur une période de 10 à 12 mois avec 3 phases : pré-diagnostic, diagnostic et accompagnement-formation.**

**Le Directeur,  
Christophe BLANCHARD**

*« Je pense que ce type de démarche, si elle est véritablement institutionnelle et impulsée par la gouvernance, va renforcer le sens du travail en commun, favoriser la motivation et la reconnaissance des personnels, c'est une des réponses aux enjeux actuels de notre système de santé ».*

