

# challenge

Le magazine du Centre Hospitalier d'Avignon

N°35/Oct. 2005

**Dossier**

## Un hôpital qui ne manque pas de ressources humaines



**événement** départ d'Anne-Marie JOUFFROY

**événement** départ de Richard DALMASSO

**zoom** consultations externes

**zoom** secrétaires médicales



# 2,92%<sup>(1)</sup>

**Informations Consommateur :** (1) à partir de. TEAG fixe (hors assurance) pour un prêt sur 12 mois. Exemple : pour 1500 Euros empruntés sur 12 mois, frais de dossier = 0 Euros, intérêts = 23,52 Euros, mensualité = 126,96 Euros. Sous réserve d'acceptation de votre dossier. Vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 7 jours à compter de la signature de votre contrat. Taux et conditions en vigueur au 01/10/2005.

# PRÊTS PERSONNELS

Loisirs - Automobile - Travaux - Immobilier - Rachat de crédits

## MA BANQUE PENSE À TOUS MES PROJETS



### Crédit Municipal

LA BANQUE QUI PENSE À VOUS

#### Crédit Municipal d'Avignon

2, rue Viala - BP 212 - 84009 AVIGNON Cedex 1  
Tél. 04 90 80 60 22 - Fax 04 90 27 07 30

#### Agence de Carpentras

38, avenue Wilson - place Terradou - 84200 CARPENTRAS  
Tél. 04 90 63 40 00 - Fax 04 90 63 42 28

#### Permanence CH AVIGNON

Local photos, le 1er mardi de chaque mois, de 14h30 à 15h30

[www.credit-municipal-avignon.fr](http://www.credit-municipal-avignon.fr)



## E.A.B.F.

Association aide & services à domicile  
12 ans au service des familles

- **Adoucir** le quotidien des personnes âgées
- **Aider** aux tâches ménagères
- **S'occuper** des enfants
- **Faciliter** la vie des personnes handicapées (adultes ou enfants)  
Réduction d'impôts jusqu'à 50 % (loi de finances)

**L'association est agréée dans le cadre des emplois familiaux.**

**Vous êtes à la retraite** suivant vos besoins nous vous proposons une aide ménagère pour l'entretien quotidien de votre domicile ou une Auxiliaire de vie sociale pour le maintien à domicile (gardes de jour et gardes de nuit).

#### Convention aide ménagère avec :

La Caisse de Retraite d'Assurance maladie (CRAM) des Bouches du Rhône.  
Les caisses de Retraite (ORGANIC, CNRACL, MFP, MGEN, AVA, Caisses militaires, etc ...) Vaucluse et Bouches du Rhône.

#### Conventions avec :

Les organismes de prévoyance santé (mutuelles, sociétés d'assurance).  
Le Conseil Général des Bouches du Rhône dans le cadre de l'allocation personnalisée d'Autonomie (A.P.A.).

#### Opérateur pour :

Le Conseil Général du Vaucluse dans le cadre de l'Allocation Départementale Personnalisée d'Autonomie (A.D.P.A.).

**Vous souhaitez faire garder vos enfants à domicile :** Si vos enfants sont nés après le 01/01/2004 vous bénéficiez de l'option PAJE (allocation CAF).

**Vous travaillez :** Une aide à domicile, ce sont des tâches en moins, des heures disponibles pour ce qui vous plaît.

Nous vous proposons un personnel compétent, sérieux et diplômé bénéficiant d'un véhicule pour assurer vos déplacements.

**Vous souhaitez nous connaître, contactez-nous au**  
**04 90 87 53 05**

Agence «Les Lavandes» Centre d'affaires Cap Sud - Immeuble Le Polaris - 84000 AVIGNON

## CAFETERIA DU CENTRE HOSPITALIER

### HENRI DUFFAUT

Bar au rez de chaussée

*ouvert tous les jours de 7h30 à 19h30*  
*samedi de 8h00 à 18h00 - dimanche de 11h00 à 18h00*

Restaurant au 1er étage

**ouvert du lundi au vendredi de 12h00 à 14h00**



ALP'AGES COORDINATION

**Pour répondre  
aux préoccupations des retraités**

Pour les usagers uniquement  
**Numéro Vert : 0 800 88 17 12**  
Appel gratuit depuis un poste fixe

C.L.I.C. Label 3 - RESEAU DE SANTE

Tél. : 04 90 92 60 05

[www.clic-alpages.com](http://www.clic-alpages.com)

• éditorial page 3

• événement pages 4/5

- Départ d'Anne-Marie JOUFFROY
- Départ de Richard DALMASSO

• service pages 6/12

- Direction des Ressources Humaines
- Bulletin de salaire
- Médecine du travail
- Audit interne
- Formation continue
- CGOS et MNH
- Affaires médicales
- Assistantes sociales

• brèves page 13

- Actualités du CHA

• zoom pages 14/15

- Secrétaires médicales
- Consultations externes



#### directeur de publication

- Francis DECOUCUT

#### rédacteur en chef

- François LAPERCHÉ, Adjoint au Directeur, poste 3905

#### comité éditorial

- Alexandra AGNEL, Qualificienne, poste 3459
- Danièle ANGEVIN, retraitée du CHA
- Jean-Luc ARMONICO, DIM, poste 3093
- Annick BEAULIEU, IDE nuit
- Yannick CERUTTI, Photographe
- Philippe DI SCALA, Stratis
- Odile FERIGOULE, CSS, Village, poste 3860
- Françoise GAUTHIER, PH, Médecine Nucléaire, poste 3720
- Marielle PETIT DE GRANVILLE, Chargée de Communication, poste 3981
- Yannick ROSSI, Espaces verts, poste 3968
- Édith USSON, CS, chirurgie digestive - uro-gynécologie, poste 3363

#### secrétariat de rédaction

04 32 75 39 61

#### conception & réalisation

Stratis 04 98 01 26 26

## Les ressources humaines, principales richesses de l'institution hospitalière

Ce numéro de Challenge est presque essentiellement consacré à ce qu'il est convenu d'appeler aujourd'hui et depuis plusieurs années «la Gestion des Ressources Humaines».

Cette appellation fait par trop référence au langage uniquement économique et pas assez à la valeur des individus, à leur diversité, à leur sensibilité, à leur intelligence. Je préfère quant à moi, que l'on parle de l'organisation et des hommes à l'hôpital. C'est le langage qui est parlé au Centre Hospitalier d'Avignon, sous la baguette d'André DURAND, par une direction des ressources humaines qui vous est présentée aujourd'hui sous ses différentes facettes.

Plus de 2500 agents, 300 médecins constituent les effectifs du Centre Hospitalier d'Avignon. Leurs salaires et les charges qui les accompagnent représentent presque 70% des 165 millions d'euros de budget de l'établissement. Dans un contexte où la maîtrise des dépenses de santé impose à l'hôpital de rechercher constamment des gains de productivité, comment ne pas avoir présent à l'esprit la nécessité d'utiliser de la manière la plus rationnelle ces crédits.

Cependant, le point de vue financier ne saurait être exclusif. Les aspects organisationnels, les conditions de travail, la cohérence dans la définition des objectifs, et la reconnaissance des mérites individuels au travers des évaluations annuelles, sont les conditions d'une meilleure efficacité dans l'utilisation des ressources de la structure. Les ressources humaines sont la principale richesse des ensembles humains qui constituent les services hospitaliers, et de leur gestion pertinente, dépend le bon fonctionnement de l'institution.

J'insisterai ici tout particulièrement sur le rôle de l'encadrement. Au-delà de ses attributions techniques, l'encadrement est appelé à tenir un rôle de plus en plus important dans la gestion des hommes. Il ne devra pas se cantonner à un rôle de courroie de transmission entre équipes et direction, mais il devra être en mesure, par ses aptitudes personnelles et l'autonomie qui lui est reconnue, de mettre en application des projets conçus avec les membres de l'équipe placée sous sa responsabilité, pour contribuer à la réalisation des objectifs généraux de l'établissement.

Deux axes ont particulièrement été mis au service d'une gestion efficace des ressources humaines dans notre établissement, et il convient de persister dans ces directions.

La formation est la clef de la réussite de l'adaptation hospitalière. Il est indispensable que l'hôpital dispose d'un personnel bien formé, capable d'utiliser au mieux les structures nouvelles et d'évoluer avec elles.

L'évaluation doit offrir aux agents l'équité et la motivation par la sanction positive ou négative de la manière de servir, l'écoute attentive de leurs satisfactions ou de leurs difficultés, l'accompagnement des corrections à mettre en œuvre pour une meilleure réalisation de leurs objectifs professionnels.

Enfin, il ne saurait y avoir de saine gestion des ressources humaines sans un cadre réglementaire clair, équitable et connu de tous. C'est le travail qu'achève actuellement l'équipe de la DRH de notre établissement et qui sera publié très prochainement.



● Francis DECOUCUT, Directeur

départ d'Anne-Marie JOUFFROY

# 16 années au service du CHA

**Le mardi 06 septembre 2005, élus, collègues directeurs, agents hospitaliers actifs et retraités, collaborateurs, amis et famille sont venus nombreux saluer Anne-Marie JOUFFROY, Directeur-Coordonnateur des Soins, pour son départ en retraite. Plusieurs discours ont retracé sa carrière, souligné sa personnalité. En voici quelques extraits.**



## ”Une réussite éclatante au service du CHA”

→ “[...] Une évidence s'impose à nous : cette période de rentrée au Centre Hospitalier d'Avignon aura un goût particulier. Anne-Marie JOUFFROY, notre directeur des soins, nous fait faux-bond après 16 années de bons et loyaux services, pour faire valoir ses droits à la retraite, [...]”

Quel bel itinéraire pour cette Normande née à Rouen, diplômée à Strasbourg, infirmière dans cette même ville de 1961 à 1970, puis à l'Hôpital de Bernay dans l'Eure. Elle y est nommée surveillante des services médicaux le 1<sup>er</sup> mai 1971. Retournant aux Hospices Civils de Strasbourg le 1<sup>er</sup> novembre 1972, elle est nommée surveillante chef le 1<sup>er</sup> janvier 1975 et infirmière générale adjointe le 1<sup>er</sup> janvier 1978.

Elle est recrutée par mutation au Centre Hospitalier de Cannes le 1<sup>er</sup> janvier 1984 en qualité d'infirmière générale adjointe, puis au Centre Hospitalier d'Avignon le 1<sup>er</sup> octobre 1989 en tant qu'infirmière générale, pour enfin être nommée directeur des soins de première classe le 1<sup>er</sup> janvier 2002. [...]

Le temps nous manquerait si nous devons évoquer les dossiers qu'Anne-Marie JOUFFROY a traités, sur sa contribution à sa modernisation, sur la pertinence de ses vues, fruit de la réflexion sans cesse remise sur le métier et de l'expérience acquise dans ses différentes fonctions. Il est un point, qu'il convient de mettre en exergue : c'est sa contribution essentielle, déterminante, au positionnement du service de soins infirmiers dans l'établissement et à sa reconnaissance par la communauté hospitalière.

Utilisant tous ses atouts : l'intelligence, les connaissances professionnelles, la pugnacité, la persuasion, l'autorité, le charisme, elle fit admettre sa conception du service de soins à l'ensemble de l'établissement.

Aujourd'hui, le résultat est là. Une équipe du service de soins bien structurée, reposant sur une phalange de cadres supérieurs motivés, dont la compétence et les capacités de travail sont unanimement saluées et des cadres de santé formés dans les différentes écoles de cadres de la région. [...] Pour tout ce travail accompli, pour cette réussite éclatante, pour cette voie tracée pour vos successeurs, et au nom de l'établissement, je vous dis merci.”

**Francis DECOUCUT**  
Chef d'Établissement

## ”De nombreux amis au sein de l'établissement”

→ “[...] Ma chère Anne-Marie, vous voilà retraitée après 44 ans de profession d'infirmière. La coutume veut qu'il faille commenter ce départ. Je le fais bien volontiers. Annoncé mais toujours lointain [...] j'ai l'impression que vous vous êtes un peu cognée la tête sur l'obstacle, vous cavalière accomplie, quand l'heure est arrivée. Pas sonnée mais un peu groggy de devoir lâcher prise et abandonner cet univers qui vous a tant séduit, dévoré et rythmé chaque jour de votre vie. [...]”

Diplômée de l'Ecole Nationale de la Santé Publique - formation des infirmiers généraux adjoints en 1978 Ah l'ENSP... dont sortent moulées, remoulées et contre moulées des générations de directeurs de tout poil. Vous en fûtes ma chère et pas des moindres ! Aspirée par le mistral, au Centre Hospitalier d'Avignon [...] la planification murale et ce grand tableau dans votre bureau où figure chaque agent sous vos ordres m'ont marqué. Merci pour notre collaboration, vous avez toujours été à l'écoute et ouverte à la discussion [...]. Vous ne cherchez pas la reconnaissance, mais tout

simplement à faire le boulot. [...] Pétillante de vie, exubérante à souhait, profondément généreuse, vous aimez votre métier d'infirmière dont vous revendiquez le titre haut et fort. Vous êtes travailleuse depuis toujours. Vous ne reculez pas quand il faut se mouiller et prendre position tout en respectant scrupuleusement la hiérarchie hospitalière. Vous avez cette droiture et cette assiduité, cette ténacité. Vous pouvez être autoritaire et parfois partielle mais qu'importe ! On n'est pas fille de gendarme pour rien. Vous avez du tempérament et on vous respecte. [...]

Vous quittez cette grande maison qu'est l'hôpital, avec regret sans doute, car il y a toujours à faire. Vous y gardez de nombreux amis, mais il faut passer le flambeau que vous avez tenu haut. Profitez de cette nouvelle forme de bonheur qui s'offre à vous, avec sérénité et le sentiment du devoir accompli. [...]

**Docteur Philippe OLIVIER**  
Président  
de la Commission Médicale d'Établissement

## ”Merci pour ce que vous m'avez permis de partager”

→ “[...] L'émotion m'étreint et ce dernier exercice qui clôture ma vie hospitalière m'est plus que difficile. J'ai aujourd'hui la possibilité de vous remercier pour tout ce que vous m'avez enseigné, apporté, donné et partagé. Jamais à 21 ans, je n'aurais pensé aller aussi loin dans ma vie professionnelle [...].”

J'ai eu la chance de pouvoir exercer mes différentes fonctions avec passion et toujours dans la vérité. J'aurais aimé être une actrice, mais tout compte fait, soigner les gens c'est aussi une belle pièce à jouer. [...] Il faut apprendre à développer rigueur et tolérance, écoute et partage, respect et discrétion.

Il faut apprendre à garder beaucoup d'humilité. [...] Il ne faut jamais oublier que le patient reste au centre de nos préoccupations et de nos actions et que même si le schéma peut vous paraître désuet : le savoir, le savoir-faire et le savoir être restent à mes

yeux la clef de voûte de nos actes de soins. A l'hôpital, nous vivons l'émotion sous toutes ses formes, comment ne pas être passionné ou tout simplement ne pas rester humain. [...]

J'ai essayé tout au long de ma carrière de faire au mieux de mes engagements et de mes valeurs auprès des patients d'abord ; des personnels placés sous ma responsabilité ; de l'encadrement en travaillant le plus étroitement et en équipe ; des personnels des autres secteurs d'activité. [...]

J'ai réellement vécu 45 belles années de vie hospitalière dont 16 années au Centre Hospitalier d'Avignon. Je vous remercie toutes et tous pour ce que vous m'avez permis de vivre et de partager [...]

Je pars le cœur chargé d'émotion et la tête remplie de souvenirs des belles choses. [...]

**Anne-Marie JOUFFROY**

départ de Richard DALMASSO

# Des projets plein la tête !

**Le mercredi 28 septembre 2005, Richard DALMASSO, Directeur Adjoint, saluait à son tour élus, collègues directeurs, agents hospitaliers, collaborateurs et amis, à l'occasion de son départ.**



→ Francis DECOUCUT, Chef d'Établissement, ouvrit la cérémonie en retraçant son parcours :

- né le 20 juin 1965 au Cannet dans les Alpes-Maritimes ;
- diplômé de l'Institut d'Études Politiques d'Aix-en-Provence, Section "Services Publics" en 1986 ;
- titulaire d'un DEA de Droit de la Santé et du Travail en 1992 ;
- diplômé de l'École Nationale de la Santé Publique en 1993 ;
- nommé Attaché de Direction au Centre Hos-

pitalier d'Aubagne à compter du 1<sup>er</sup> avril 1993 en qualité de Directeur des services économiques ;

- nommé par mutation au Centre Hospitalier d'Avignon le 15 janvier 1998 toujours sur des fonctions de Directeur des services économiques ;
- promu Directeur-Adjoint 2<sup>e</sup> classe à compter du 1<sup>er</sup> juin 1999, il a mené à bien de nombreux projets de construction notamment : l'UCPC, le DIM, les archives, la formation continue, le bâtiment des laboratoires, les urgences pédiatriques, la réanimation, la chi-

- chirurgie ambulatoire et le bloc opératoire ;
- Directeur par intérim de l'hôpital de Bonifacio du 23 juillet 1998 au 8 janvier 1999 ;
- Directeur par intérim de l'association "Les Maisons Paisibles" depuis le 3 janvier 2005 ;
- expert auprès de l'ANAES depuis le 17 octobre 2003 ;
- nommé par arrêté ministériel du 31 mai 2005 Directeur du Centre Hospitalier de Crest dans la Drôme.

Ont suivi ensuite plusieurs discours dont voici les extraits.

## "De nombreux projets réussis"

→ "[...] Bardé de diplômes, le look un tantinet play-boy, l'œil malicieux, le sourire en coin, mélange d'intello et de doux rêveur, parfois le regard vague sans doute fixé sur la ligne d'horizon que vous découvrez chaque fois du haut de votre parapente.

Naturellement sorti du moule de l'ENSP et avec le costume et la cravate. Ambitieux, vous réalisez votre vœu le plus cher : être au sommet de la hiérarchie, ce qui est honorable en soi et non dépourvu de risque. Mais moins dangereux que l'avion que vous fréquentez paraît-il assidûment pour de lointains voyages, sans doute pour y puiser l'inspiration de vos futures toiles. Et le tout gaiement sur un air d'opéra qui berce vos soirées. [...]

Le droit, le droit, la santé, oui, oui... certes mais pas l'architecture, ah non...

Je crois qu'une bonne formation complémentaire en architecture vous ouvrirait des horizons nouveaux, très utiles pour un Directeur d'Établissement : vos deux faits d'arme resteraient à jamais gravés dans ma mémoire ; en effet, je me suis senti franchement persécuté ! La construction du bâtiment administratif avait déjà définitivement gâché la vue sur le parc depuis mon bureau des urgences ; je m'étais alors replié au SAMU. [...]

Et enfin, le nouveau bâtiment des archives avec sa coque rouillée de vieux bateaux fantôme à la dérive est encore venu gâcher la vue sur le parc depuis mon bureau actuel et surtout dénaturer au sens étymologique cet îlot de verdure qui faisait la fierté de notre hôpital.

Je ne vous en veux pas, vous aurez réussi les autres projets. [...]

Bonne chance mon cher Richard et restez zen !"

**Docteur Philippe OLIVIER**

Président de la Commission Médicale d'Établissement

## "Une volonté commune d'aller de l'avant"

→ "[...] J'ai beaucoup appris en 7 ans, au besoin au prix de quelques travaux pratiques :

- déneiger un hôpital à 3 ;
- écopier en cas d'inondations ; je vous assure, j'ai formé Pierre COURANT, poste 3460, pour prendre la relève ; au sujet des inondations, je voudrais remercier la pharmacie, le DIM, le bloc et la radio [...] de ne pas m'en vouloir de leur avoir fait tomber le ciel sur la tête à différentes reprises, "le ciel" étant un effet purement poétique ;

- expérimenter différents matériaux dans la construction de bâtiment afin de choisir celui qui convenait à la construction de ma maison ; j'ai opté pour le bois, avec un petit regret après avoir essayé, peu de temps avant mon départ, le métal rouillé pour l'extension des archives médicales ; ce qu'un médecin a qualifié de bâtiment grunge, dont je tairai le nom mais qui porte une grande barbe blanche et des tongs à partir du 1<sup>er</sup> février ;
- la salle de réunion en L du Docteur OLIVIER ; ce qu'il ignore, c'est que les condensateurs de la climatisation contribuent à alimenter la chasse d'eau du service de réa, ce qui permettrait au bâtiment d'obtenir le label HQE Haute Qualité Environnementale. [...]

Vous avez rappelé les dossiers que j'ai eu à traiter. Paradoxalement, je place ma fierté dans d'autres exemples plus modestes mais pas moins utiles qui démontrent la capacité à "travailler ensemble" qui existe à tous les niveaux au CHA :

- l'équipe verte : hôpital plus propre [...] perspectives de carrière pour les agents qui ont commencé en emploi précaire ; même évolution pour les emplois jeunes du gardiennage, l'équipe des jardiniers...
- les souris sur les murs des urgences pédiatriques [...]

On a fait beaucoup de choses en 7 ans car le CHA est comme ce grand magasin où il se passe toujours quelque chose ; il a pour conséquent d'être toujours en projet et ça n'est pas fini ! Les 35 heures, l'an 2000, un projet d'établissement exécuté, un nouveau projet d'établissement rédigé, 2 accréditations, 2 ou 3 projets de bâtiment sud... Tout cela est possible en raison de la convivialité existant dans l'établissement que ce soit avec le corps médical, les cadres de santé, les organisations syndicales... Il y a une volonté commune d'aller de l'avant ; il n'y a pas de mauvais esprit, ce qui n'exclut pas entre nous les mots d'esprit, voire quelques explications musclées à l'occasion. [...]

L'hôpital de Crest, c'est un hôpital avec moins de moyens, autant de projets, où j'ai été chaleureusement accueilli, ce qui compense un peu l'angoisse et la tristesse du départ d'Avignon, que ce soit du bureau ou du lotissement !

Il y a quelques travaux à faire à Crest aussi et je serai très attentif aux problèmes d'étanchéité.

Encore merci à tous."

**Richard DALMASSO**

ressources humaines

# “L'environnement change... la gestion



**Lorsqu'il s'agit de maîtriser et de piloter les ressources humaines d'une organisation, une des questions principales qui se pose est celle de la politique sociale mise en œuvre.**

**André DURAND, Directeur des Ressources Humaines du Centre Hospitalier d'Avignon, a accepté de répondre à quelques questions relatives à la politique sociale de l'Établissement.**

**Challenge : Comment la politique sociale du Centre Hospitalier d'Avignon est-elle déterminée ?**

André Durand : “La politique sociale de l'Établissement est déterminée dans le projet social 2003-2007 qui contient les principaux objectifs du Centre Hospitalier dans ce domaine ainsi que les mesures permettant leur réalisation.”

**Challenge : Pourriez-vous définir ce qu'est le projet social ?**

André Durand : “C'est une composante du projet d'établissement. Il doit être approuvé par plusieurs instances notamment la Commission Médicale d'Établissement, le Comité Technique d'Établissement et le Conseil d'Administration.

Il est également important de noter que :

- il consacre le rôle central des personnels, sa mission première étant de reconnaître et mobiliser les ressources humaines ;

- il a vocation à renforcer les liens sociaux afin de permettre la réalisation de l'ensemble des projets institutionnels ;
- il annonce les principes traduisant l'aspect qualitatif qu'il convient d'apporter à la politique des ressources humaines dans le but de promouvoir la compétence et le savoir-faire des agents.”

**Challenge : Quelles sont les grandes orientations du projet social 2003-2007 de l'Hôpital ?**

André Durand : “Le projet social comporte 5 axes prioritaires à savoir la communication, la formation, les conditions de travail, l'évaluation des personnels et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.”

**Challenge : Comment s'articule la partie communication ?**

André Durand : “La communication vers le personnel s'articule autour de trois points majeurs.

Il s'agit tout d'abord d'améliorer la diffusion de l'information dans l'établissement grâce au recours aux nouvelles technologies, notamment avec la mise en place de l'intranet. Par exemple : l'interconnexion de l'intranet avec les logiciels de gestion de la qualité accélère la circulation de l'information portant sur la gestion des risques et les vigilances.

Ensuite, il est question de perfectionner la communication au sein des services par la formalisation accrue des conseils

de services d'une part, et des groupes d'expression directe et collective d'autre part.

Puis, il est prévu de renforcer la communication entre les services.”

**Challenge : Qu'en est-il pour le domaine de la formation ?**

André Durand : “La formation professionnelle est essentielle. Liée à des impératifs de gestion des ressources humaines et de gestion globale des établissements hospitaliers, elle s'inscrit dans la démarche qualité. L'objectif ici est donc de faciliter l'accès à la formation continue du personnel médical et non médical. C'est en ce sens que la commission de formation médicale continue a été mise en place dès la fin de l'année 2002 et que le pôle de formation a été créé en 2005. Par ailleurs, il ne faut pas oublier la validation des acquis de l'expérience professionnelle qui est une valeur importante dans l'évolution des carrières.”

**Challenge : Que traite le chapitre sur les conditions de travail ?**

André Durand : “Il concerne la réduction de l'absentéisme, l'évaluation et la prévention des risques professionnels ainsi que le développement du temps choisi.

L'absentéisme joue sur l'équilibre financier et moral de tout établissement hospitalier. Il est donc primordial d'identifier précisément ce phénomène afin d'en permettre la maîtrise.

D'autre part, en ce qui concerne l'évaluation et la prévention des risques professionnels, celles-ci constituent un moyen essentiel de préserver la santé et la sécurité des agents et contribuent de ce fait au dialogue social.

Enfin, le développement du temps choisi représente un enjeu capital. La gestion du temps fait partie intégrante des choix de société. Équilibrer le temps de travail avec celui consacré aux loisirs est une question souvent soulevée. Il est possible d'y répondre avec le temps partiel, l'ARTT, le Compte Épargne Temps, mais globalement toutes les démarches doivent s'organiser autour des 4 objectifs suivants :



# des hommes aussi"

- adapter la gestion du temps de travail aux besoins et aux exigences des usagers afin d'offrir un service de plus en plus performant ;
- assurer une meilleure continuité de la prise en charge de malades en maintenant la qualification et les compétences des agents de chaque équipe ;
- amener les agents à gérer et à négocier en équipe l'organisation du travail et le temps de travail en tenant compte des impératifs, des contraintes et des spécificités du service ;
- améliorer la compatibilité entre le temps de vie au travail et le temps de vie à l'extérieur pour les agents en intégrant les possibilités qu'offre l'aménagement du temps dans l'activité des services."

## Challenge : Comment s'effectue l'évaluation des personnels ?

André Durand : "L'évaluation des personnels constitue une occasion privilégiée d'effectuer le bilan des qualités personnelles, du potentiel et des projets des agents, ce qui a une incidence sur leurs carrières. La notation détermine en effet l'avancement des agents et la répartition de la prime de service. Par conséquent, la fiabilité du système d'évaluation et de notation apparaît essentielle.

Ces constats permettent actuellement de dégager 2 dispositifs d'amélioration de cette procédure dans l'établissement.

Dans un premier temps, des outils d'auto-évaluation ont été mis en place, l'entretien d'évaluation a été systématisé et le retour d'information vers l'agent évalué a été accéléré afin de renforcer le caractère contradictoire de la démarche.

Dans un deuxième temps, l'articulation entre les évaluations individuelles et le plan

de formation a été amélioré et les objectifs personnalisés et négociés dans le cadre d'une démarche contractuelle ont été définis dans le but d'utiliser la procédure d'évaluation comme un outil de perfectionnement individuel."

## Challenge : En quoi consiste la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ?

André Durand : "Cela consiste à optimiser, de façon qualitative et quantitative, les besoins réels des services, tant en ce qui concerne le recrutement, la formation que l'affectation des agents. En résumé, elle permet une régulation des effectifs (remplacement, recrutement, départ, mobilité), une gestion maîtrisée des emplois (formation, adaptation à l'emploi, recyclage) et une renégociation éventuelle des tableaux d'effectifs (transformation d'emplois, adéquation des moyens)."

## Challenge : De quelle manière évoluent les carrières ?

André Durand : "L'évolution des carrières se fait soit par avancements d'échelons, soit par promotions de grades. En ce qui concerne les avancements d'échelons : à chaque grade correspond une grille indiciaire composée d'un certain nombre d'échelons que l'agent gravit en fonction de son ancienneté.

Pour ce qui est des promotions de grades, celles-ci permettent soit d'évoluer au sein d'un même corps (une infirmière peut passer de la classe normale à la classe supérieure - un ouvrier professionnel spécialisé peut devenir qualifié) soit d'accéder à un corps différent (un conducteur peut accéder à un poste de chef de garage - un agent administratif peut être promu adjoint administratif). Dans ces derniers cas, les promotions se font soit par inscription sur le tableau d'avance-



ment après avis des Commissions Administratives Paritaires Locales (CAPL), soit par examen ou concours."

## Challenge : Qu'est-ce qu'une Commission Administrative Paritaire Locale ?

André Durand : "C'est une instance composée à parité de représentants du personnel et de l'administration qui est compétente pour toutes les questions individuelles relatives aux carrières des agents."

## Challenge : Comment s'organisent les concours de la fonction publique hospitalière ?

André Durand : "Selon les catégories professionnelles intéressées, le concours peut être organisé au niveau national (infirmier général ou attaché d'administration hospitalière), au niveau régional (psychologue), au niveau départemental (cadre de santé ou secrétaire médicale) et au niveau local (ASH ou agent administratif).

Certaines promotions sont conditionnées par l'obtention d'un diplôme ce qui nécessite de suivre la formation correspondante après réussite du concours d'entrée avec le plus souvent une prise en charge par l'établissement du salaire et des coûts de scolarité dans le cadre des études promotionnelles (IDE-IBODE-ASH-AS)."

## Challenge : Souhaitez-vous ajouter un mot de conclusion ?

André Durand : "L'accélération du progrès médical et

technologique, le développement permanent des qualifications et des pratiques professionnelles, modifient le contenu du travail de l'ensemble des personnels.

Par ailleurs, l'augmentation de l'activité tant dans les services médicaux que dans les services administratifs, techniques et logistiques, a souvent induit des charges de travail supplémentaires sans que n'interviennent toujours des compensations en terme d'effectifs ou d'équipements.

Enfin, l'évolution des attentes des patients, la prise en charge de pathologies de plus en plus lourdes, de personnes de plus en plus âgées ou en situation sociale difficile, ont des incidences importantes sur les charges de travail.

Ce constat est là pour démontrer toute l'importance et la considération qu'il convient d'accorder aux ressources humaines à l'hôpital".

## Marielle PETIT DE GRANVILLE



paye

# Tout comprendre sur votre bulletin de salaire

→ Le bulletin de salaire d'un agent est établi en fonction de :

- sa situation professionnelle, c'est-à-dire le temps de travail (100%, 80%...), le grade et l'affectation ;
- sa situation administrative, c'est-à-dire le statut (titulaire, stagiaire...), la situation (en activité, hors activité) ;
- sa situation familiale (avec le supplément familial de traitement, la prestation de garde des jeunes enfants, la crèche du CHA) ;
- son affectation ou son poste (avec les points NBI (nouvelle bonification indiciaire) qui sont attribués en fonction des spécificités).

Chaque agent de la DRH intervient sur au moins un de ces domaines exerçant ainsi une action sur le bulletin de salaire.

## Élaboration du bulletin

La DRH utilise un logiciel informatique (AGIRH) qui est un logiciel de RH couplé à un logiciel de paie.

Le calcul de la paie se fait automatiquement en tenant compte de tous les paramètres notés dans le dossier de l'agent. Les informations concernant l'augmentation générale du salaire des fonctionnaires sont automatiquement prises en compte par le logiciel. Celles concernant

les augmentations individuelles (échelons, grades) suivent la date de réunion des commissions administratives paritaires. La paie est bouclée le 6-7 du mois. Les bulletins sont imprimés et mis sous enveloppe le 10-15 du mois à Toulouse par un prestataire extérieur. Ils sont reçus au CHA et triés vers le 20 du mois, ensuite ils sont distribués par le vaguemestre. Le virement sur les comptes s'effectue autour du 25 du mois.

**Alexandra AGNEL**

Qualificienne

**Jean-Jacques AUBERT**

Attaché d'Administration Hospitalière, DRH

**BULLETIN DE SALAIRE**

Centre Long Séjour CAUSSADE  
5 Rue du Parc

AVRIL 2002

82300 CAUSSADE

Code agent: 000874  
NIR: 250108203712360  
Statut: 00 Titulaire  
Grade: 3251 Agt Serv Hosp Qual 1<sup>ca</sup>  
Etablissement: 030 Centre Long Séjour Caussade  
Lieu d'affectation: SOINS LONGUE DUREE HEBERG  
Mode de paiement: Mode de paiement bancaire

Échelle	Échelon	Indice majoré	Nombre de jours			Temps de travail	Taux de rémunération	Éléments SFT	Nombre d'heures
3	10	324	M-1 plein	M-1 réduit	M-1 réduit	100/100	100/100		151,66
Code paie		Libellé		Montant	Base	A payer	A déduire		Parts patronales
		Rémunération brute				407,46			
		Traitement indiciaire				13,08			
		Indemnité d'insalubrité				112,56			
		Ind. Sujétion Spéciale				83,36			
		Ind. Forfait. Dimanches							
		Rémunération totale brute				1619,46			
		S.S.P. plafonnée			1407,46				16,90
		S.S. Plafonnée			1407,46				0,10
		C.R.D.S		0,50	1538,49				78,46
		C.S.G. Déductible		5,10	1538,49				78,46
		C.S.G. Non Déductible		2,40	1538,49				36,92
		CNRAEL		7,85	1407,46				110,49
		Contrib. Solidarité		1,00	1508,98				26,10
		Autres charges							15,09
		Total cotisations					248,65		812,79
		Autres retenues							
		Retraite Complément. CGOS		3,50	1407,46		49,26		
		Mutuelle MNH (O)					33,96		
		Total autres retenues					83,22		
Mensuel Imposable		1306,16		Cumul Annuel Imposable		6725,66		Net à Payer	
A.T.D.				Cumul Avantages en Nature				1287,59 €	

Information: légende: (\*) M-1: rappel sur mois précédent - E: rappel sur mois antérieurs à M-1 - CA: rappel sur années antérieures  
MNH: Ce bulletin est à conserver sans modification de durée pour faire valoir vos droits

\* Partie variable :

- Prime de service (indemnité annuelle versée en 2 fois qui est fonction de l'indice, de la notation et des jours de présence)
- Indemnités :
  - . nouvelle bonification indiciaire ;
  - . supplément familial ;
  - . prestation de garde des jeunes enfants ;

- . activité dans le service (travail dangereux, travail le soir, le dimanche, les jours fériés...);
- . indemnité de sujétion spéciale (13 heures supplémentaires) versée à la majorité des grades.
- Retenues dues aux congés maladie, grèves, départs en cours de mois...

médecine du travail

# Un rôle préventif dans l'établissement

**Le rôle du médecin du travail est exclusivement préventif. Il consiste en effet à "éviter toute altération de la santé des agents du fait de leur travail".**

→ Son activité se décline en deux points majeurs.

## L'activité de consultations

Des visites médicales sont obligatoires à savoir :

- les visites d'embauche ;
- les visites périodiques ;
- les visites de reprise (après maladie, maternité ou accident du travail).

Les autres visites sont laissées à l'appréciation du médecin.

En dehors de celles-ci, tout agent qui le souhaite peut demander à rencontrer le médecin du travail.

Lors de ces consultations, des examens complémentaires peuvent être prescrits. Elles sont aussi l'occasion de vérifier la validité des vaccinations.

## L'action dans le milieu du travail

Le médecin du travail a un rôle de conseil en matière d'hygiène et de sécurité.

En dehors des interventions ponctuelles, à la demande d'un service ou d'un agent, le médecin du travail est partie prenante dans l'élaboration de la prévention en amont avec l'évaluation des risques professionnels, la participation à différentes instances telles que le Comité d'Hygiène et de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT), le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), ainsi qu'aux réunions de concertation sur les projets d'extension de l'hôpital. Une des préoccupations permanentes reste la prévention et la prise en charge des accidents d'exposition aux risques viraux.

A ce titre, un nouveau protocole de conduite à tenir a été rédigé et mis en place dans les services sous forme d'affichage. Les médecins du travail sont également consultés et impliqués dans l'élaboration des plans de prévention des risques exceptionnels.

Pour mener à bien l'ensemble de ces missions, le service de médecine du travail a été renforcé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004 et compte aujourd'hui deux médecins du travail à temps plein, secondés par une infirmière à mi-temps et deux secrétaires, sans oublier l'assistante sociale du personnel et une psychologue.

**Dr Nicole CHEVALIER**

Médecin Chef

du service de Médecine du travail

**Dr Rolande FALLERI**

Médecin du travail



audit interne

## Une fonction en pleine évolution

**L'évaluation des risques professionnels est un des principaux leviers de progrès de la démarche de prévention desdits dangers au sein de l'entreprise. Elle constitue un moyen essentiel de préserver la santé et la sécurité des travailleurs, sous la forme d'un diagnostic en amont systématique et exhaustif des facteurs de risques auxquels ils peuvent être exposés.**



→ Le Centre Hospitalier d'Avignon a choisi d'associer l'ensemble du personnel à cette démarche afin de répondre au mieux à l'obligation légale qui est faite à l'employeur de formaliser l'ensemble des éléments, analyse et résultats, relatifs à l'évaluation des risques professionnels. C'est pourquoi l'auditeur interne et la médecine pré-

ventive travaillent conjointement sur l'élaboration d'un document relatif à l'identification de ces risques. Ce document unique comportera un inventaire des risques de chaque service de l'hôpital.

### Un recensement en 3 étapes

Dans un premier temps, il s'agit d'identifier les risques grâce à la distribution d'un questionnaire anonyme dans lequel chaque agent a la possibilité de lister les aléas auxquels il est confronté durant son activité. Une fois les supports d'enquête restitués, l'auditeur interne et la médecine du travail se déplacent dans les différentes unités afin de compléter cette étude.

Dans un deuxième temps, vient l'analyse des risques. Ici, il est question de coter chaque risque en fonction de la fréquence et de la gravité afin d'établir un ordre de priorité.

Enfin, des actions de prévention sont mises en place dans le but d'éviter l'incident ou du moins d'en réduire la probabilité. Ces dernières constituent le programme annuel de prévention des risques professionnels dans lequel apparaît la liste détaillée des mesures devant être prises dans l'année à venir afin de satisfaire notamment aux prescriptions figurant dans les principes généraux de prévention.

### Une mise à jour annuelle

Le document unique sera soumis au Comité d'Hygiène et de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) pour validation avant diffusion. Il pourra ensuite être consulté par l'ensemble des agents et par les délégués du personnel. Il est également tenu, sur leur demande, à la disposition de l'inspecteur ou du contrôleur du travail ou des agents du service de prévention des organismes

de sécurité sociale.

Une mise à jour devra être effectuée au moins chaque année ainsi que lors de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions d'hygiène et de sécurité ou les conditions de travail et lorsqu'une information supplémentaire concernant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie.

Ainsi, l'évaluation des risques professionnels, combinaison d'enjeux pour l'établissement, permet à la fois de réduire les accidents du travail ainsi que les maladies professionnelles, d'améliorer les conditions de travail, d'accroître l'efficacité productive en diminuant l'absentéisme et en renforçant la qualité et la réactivité, et de favoriser les échanges et la participation autour des questions de prévention.

**Françoise MALLET**

Auditrice interne

formation continue

## Un patrimoine de savoirs et d'expériences à entretenir



**La formation est à la base de la plupart des améliorations de performance : qualité du travail, circulation de l'information, mise en œuvre d'équipements plus sophistiqués, organisation et coordination des tâches...**

**Elle a pour cadre de référence l'ajustement des besoins et des ressources en compétences.**

→ Au Centre Hospitalier d'Avignon, Corinne FABBRO et son équipe, pilotent, sous l'autorité du Directeur des Ressources Humaines, le service de la Formation Continue dont la mission est de répondre aux besoins en formation des agents et de définir le plan de formation de l'établissement avec les instances.

Le Pôle de Formation, installé dans ses nouveaux locaux depuis février 2005, est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 16h et met à la disposition des agents 4 salles de formation spacieuses dont 1 est réservée à l'informatique. Action clé dans le cadre de la formation continue, la journée portes ouvertes, organisée chaque année en janvier en partenariat avec les organismes de formation, permet aux agents de réfléchir à leurs besoins en formation et de trouver également la réponse à une attente particulière.

### Un plan de formation pour le personnel

L'élaboration du plan de formation implique l'ensemble des acteurs hospitaliers.

- Les correspondants de formation recensent les besoins individuels.

- Le service de formation inventorie les demandes institutionnelles et prépare l'appel d'offres auprès des organismes prestataires en tenant compte des orientations choisies par la Direction.

- Une fois le choix des partenaires établi, le plan de formation est arrêté puis présenté à la Commission de Formation et au Comité Technique d'Établissement (CTE) et enfin diffusé à l'ensemble du personnel.

- Les agents peuvent alors soumettre leurs souhaits à leur hiérarchie qui décide d'accorder ou pas les stages.

L'équipe de la formation continue est présente à vos côtés pour vous apporter tous les renseignements nécessaires et met à votre disposition une documentation abondante. De plus, elle peut vous informer sur certains dispositifs tels que la validation des acquis de l'expérience professionnelle, le bilan de compétences, le congé de formation professionnelle.

**Jean-Luc ARMONICO**



œuvres sociales

# De nombreux services à votre disposition

**Le CGOS est à vos côtés chaque jour dans les moments heureux ou difficiles, seul ou en couple, avec des enfants ou sans enfant, en activité ou en retraite.**

→ Le CGOS propose deux sortes de prestations :

- celles avec ressources, liées aux revenus de la famille : ce sont les prestations vacances, études, scolarité, frais de crèche et de garderie, prestation retraite ;
- celles non soumises aux ressources : ce sont les primes de départ en retraite, mariage, naissance, adoption.

Il peut vous aider en vous proposant des aides exceptionnelles remboursables ou non dans les moments difficiles de votre vie, et des prêts à taux zéro pour mariage, naissance, adoption, études supérieures.

En cas de maladie à demi-traitement, le CGOS compense votre perte de salaire pendant 5 mois.

Le CGOS pense aussi à vos loisirs en vous proposant de nombreux voyages répertoriés dans le catalogue ESCALES VACANCES ; il vous permet d'assister à des spectacles ou de découvrir des parcs de loisirs, à tarif réduit. Tous les programmes sont annoncés sur le panneau d'affichage réservé dans le couloir du stan-

dard, à côté des vestiaires. Le CGOS vous propose aussi des chèques vacances ainsi que des chèques de réduction pour des abonnements à différents magazines et des chèques-cadeaux négociés pour vous. Le CGOS donne une prestation pour le Noël des enfants jusqu'à leur dixième anniversaire.

Le magazine CGOS paraît tous les 3 mois et le magazine CGOS Avantages, qui répertorie tous les chèques cadeaux, tous les 6 mois.

Le CGOS met à votre disposition un service téléphonique pour acheter des voitures neuves ou d'occasion, et il assure, toujours par téléphone, une consultation juridique gratuite, en partenariat avec la société Assistance Protection Juridique de la GMF.

Seul impératif, votre dossier doit être renouvelé tous les ans, PENSEZ-Y !

**Martine PIC**

Adjoint administratif, DRH

**Jean-Luc ARMONICO**

Adjoint administratif, DIM



## MNH Vous aider au quotidien



En plus de ses quatre garanties QUIÉTUDE, PASTEL, TURQUOISE et ARC EN CIEL, la Mutuelle Nationale des Hospitaliers et des Professionnels de la Santé et du Social va vous proposer, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2006, une nouvelle garantie PLÉNI-TUDE pour un taux de cotisation supérieur à 14% à celui de la garantie ARC EN CIEL.

Mais en plus de vos remboursements des dépenses de santé, la MNH met à votre disposition plusieurs services pour vous aider dans votre vie quotidienne :

- l'ACTION SOCIALE avec un service d'entraide qui s'adresse aux adhérents qui rencontrent des difficultés financières ;
- un service HANDICAP ;
- LIGNE CLAIRE qui analyse vos devis

optiques et dentaires, vous dirigez vers des médecins spécialistes et vous oriente pour vos démarches sociales en vous proposant les services d'une assistante sociale par téléphone ;

- un service PRÉVOYANCE CAPITAL DÉCÉS ;
- MNH PRÉSENCE qui vous permet de bénéficier d'une assistance à domicile en cas de maladie ou d'accident imprévu ;
- le BON MNH pour épargner selon votre rythme ;
- MFP Catalogue pour acheter par correspondance.

Le Bureau CGOS - MNH, situé à la Direction des Ressources Humaines, est ouvert tous les jours.

affaires médicales

# La "DAM" au service du personnel médical

**La Direction des Affaires Médicales (DAM) assure la gestion de l'ensemble du personnel médical du Centre Hospitalier d'Avignon tant au niveau des procédures de recrutement, de la gestion des carrières, que de la paie.**

→ Sous l'autorité du Directeur des Ressources Humaines, la DAM est composée de 4 personnes dont un Attaché d'Administration Hospitalière, un Adjoint des Cadres Hospitaliers et deux Adjoints administratifs.

## Les fonctions de la DAM

- Assurer la gestion du personnel médical (praticiens, internes, étudiants) : emplois, effectifs, statuts, temps de travail médical, rémunération, documentation, statistiques.
- Proposer et exécuter le suivi budgétaire des dépenses de personnel médical.
- Contribuer à la réalisation du bilan social de l'établissement.
- Intervenir dans l'élaboration du projet d'établissement et notamment du projet médical et du contrat d'objectifs et de moyens et veiller à l'appli-

cation de ceux-ci dans son domaine d'attributions.

- Concourir au suivi de l'activité médicale, y compris l'activité libérale et d'intérêt général à l'hôpital, et de l'évolution des ressources.
- Participer à la préparation et au suivi des questions examinées en Commission Médicale d'Établissement en liaison avec son Président.

A ce jour, l'établissement recense environ 150 praticiens à temps plein, 30 praticiens à temps partiel, 30 assistants, 10 praticiens adjoints contractuels, 80 praticiens attachés et praticiens attachés associés, et 40 internes et faisant fonction d'internes.

**Michel THÉRON**

Attaché d'Administration Hospitalière  
Affaires Médicales



assistantes sociales

## De l'écoute... aux solutions

**Le Centre Hospitalier d'Avignon, comme beaucoup d'établissements publics, emploie des assistants sociaux ; parmi eux une assistante sociale du personnel et des retraités hospitaliers.**



→ Ce service social du personnel hospitalier correspond au service social du travail dans les entreprises privées. Le premier fut créé en 1943 dans les hôpitaux de l'Assistance publique de Paris. En Avignon, le poste existe depuis 1974 ; il fut occupé successivement par trois personnes différentes, d'abord à 50%, puis à 80% depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2003. La mission essentielle de l'assistante sociale du personnel est de venir en aide aux agents hospitaliers qui connaissent des difficultés professionnelles ou personnelles. Elle intervient également auprès des

élèves infirmiers et aides-soignants ainsi que des retraités (plus ponctuellement).

L'ensemble de ces personnes est réparti sur quatre départements : Vaucluse, Gard, Bouches-du-Rhône et Drôme. Moins de la moitié vivent en Avignon ! C'est pourquoi l'assistante sociale travaille en étroite collaboration avec les services de secteur dans les villes et villages.

Au sein du CHA, ses partenaires sont très variés :

- Direction des Ressources Humaines ;
- Direction des Soins Infirmiers ;
- Médecine du Travail ;
- Psychologues ;
- Déléguée CGOS et MNH ;
- Crèche...

### Trouver un nouvel équilibre

L'intervention sociale vise à rechercher, avec les personnes intéressées, les causes de leurs soucis et à déterminer ce qui peut être mis en œuvre pour parvenir à un nouvel équilibre.

Chaque personne est unique, chaque situation est originale. Le premier entretien est souvent le plus long. C'est le lieu des premières confidences de l'agent,

les plus difficiles à faire. C'est l'engagement dans une relation de confiance qui est la base du travail social. L'assistante sociale est tenue au secret professionnel, elle agit dans le respect de l'objectivité, sans préjugé et loyalement. On pourrait croire que la stabilité de l'emploi, un revenu régulier sont censés protéger les salariés des écueils ; pourtant la maladie prolongée, une séparation, peuvent très vite faire basculer une situation auparavant équilibrée. L'hôpital est un monde miniature où tout se vit, se noue ou se dénoue en compagnie de la maladie et de la mort, dans un univers clos, aseptisé, aux règles de cohabitation précises. La souffrance des soignants est beaucoup moins visible que celle des patients qu'ils côtoient. Ils subissent, eux aussi, les aléas de la vie plus ou moins supportables. L'assistante sociale du personnel est là pour accompagner, informer et soutenir ceux pour qui faire face est par moment trop difficile.

**Nadine GALAN**

Assistante sociale du personnel

**Danièle ANGEVIN**

retraitée du CHA

village

**On n'a pas tous les jours 100 ans !**



➔ Le vendredi 22 juillet 2005, le long séjour était en fête pour célébrer les 101 ans de Madame Élise BISSIÈRE (22/07/1904) résidente de Farfantello. Elle a eu le plaisir d'avoir, réunis autour d'elle, tous ses enfants, petits-enfants dont Michel, Président suppléant au Conseil d'Administration du CHA, et arrières petits-enfants. Le frère de Madame BISSIÈRE, qui aura 99 ans au mois de septembre, a aussi fait le déplacement de son domicile jusqu'au Village pour ce bel et assez rare événement. Ont été mises à l'honneur également ce jour-là Mesdames FABBRO et

DUBOIS (résidentes de La Fontaine) qui ont eu respectivement 104 et 103 ans au mois de mars et dont les anniversaires n'avaient pu être fêtés à cette date.

Pensionnaires, familles, personnel ont pu apprécier le spectacle offert par Messieurs Jean-Pierre VOLPS et Pascal GARIBALDI qui ont interprété pendant plus de 2 heures des chansons françaises à texte et des mélodies corses. Merci à Monsieur DECOUCUT, Monsieur DURAND, Madame JOUFFROY, de nous avoir fait l'honneur de leur présence.

dons et greffes d'organes

**Quand solidarité rime avec générosité**



➔ Cette année, l'action de sensibilisation menée auprès des patients, des visiteurs, du public en général et des professionnels de santé autour des dons et greffes d'organes a été particulièrement mise à l'honneur avec l'organisation de deux manifestations hautes en couleur.

Samedi 18 juin, les associations "Donneurs de sang", "France ADOT 84" et "Languedocœur" en partenariat avec la Mairie d'Avignon et le CHA ont investi la Place de l'Horloge de 17h à 22h. Au programme de cet événement : confection d'un cœur rempli de fleurs distribuées à chaque personne établissant une carte de donneur, exposition de voitures d'époque avec l'association "Car Provence", défilé de mode de robes orientales avec l'association "Babel" et enfin chants avec la Chorale "Le Chœur de la Durance".

Mercredi 22 juin, l'"Établissement Français du Sang", les associations

"France ADOT 84", "Languedocœur", "Retina France", "Transhépate Marseille PACA" et l'"Association des jeunes diabétiques" se sont réunis dans le hall central de l'établissement autour de stands d'informations. A noter également la participation de Marine COMPAN au Haut Bois, Nadège RICHARD au piano et au violoncelle, François SARKIS au chant, sans oublier "L'envol de l'amitié" qui a clôturé cette journée au travers de diverses animations. Enfin, merci à Francis DECOUCUT, Chef d'Établissement, au Docteur Pierre COURANT, Chef du service de réanimation, et au Docteur Joseph POLLINI, Chef des services de néphrologie et d'hémodialyse, pour leurs discours ce jour là et pour leur implication quotidienne dans cette démarche.

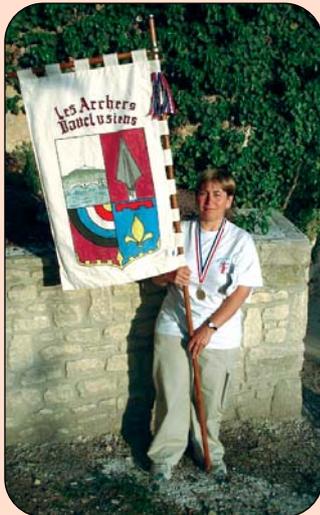
sport

**La flèche d'argent**

➔ Infirmière en cardiologie, Colette PAULEAU est aujourd'hui vice-championne de France de tir à l'arc.

C'est en 1999 qu'elle décide de s'investir pleinement dans cette véritable passion qui lui demande une assiduité aux entraînements et une bonne préparation physique. Elle débute le tir à l'arc par le "tir olympique" pour se diriger ensuite vers une discipline de parcours. Il s'agit d'un parcours de randonnée avec un itinéraire fléché dans les bois qui permet de découvrir des cibles situées jusqu'à 45 mètres et sur lesquelles les archers doivent ajuster leurs tirs. En 2003 et 2004, Colette PAULEAU était déjà championne de France par équipe de ligue.

En 2005, le championnat de France individuel était organisé à Robion.



Il s'agissait de tirer sur 84 cibles durant 2 journées. Elle est montée sur la deuxième marche du podium en individuel et a obtenu la première place au classement par équipe de club.

équipement

**Un nouveau TEP-Scan au CHA**



➔ Le Centre Hospitalier d'Avignon a récemment fait l'acquisition d'un TEP-Scan (caméra à tomographie par émission de positons couplée à un tomodensitomètre de repérage). Ce nouveau matériel d'imagerie médicale a été livré mardi 06 septembre 2005. Le premier examen a eu lieu mardi 27 septembre dernier après 3 semaines d'installation.



diplôme

**"Désir d'enfant chez les adolescentes enceintes"**

➔ Le vendredi 1<sup>er</sup> juillet 2005, Françoise MERLE-SPERTA a obtenu, dans le cadre de la Formation Continue du Centre Hospitalier d'Avignon, le titre de Docteur en Psychologie en présentant au sein de l'Université de Provence sa Thèse intitulée "Désir d'enfant chez les adolescentes enceintes". Le jury était présidé par le Professeur Marcel RUFO, Pédopsychiatre à la Maison des Adolescents de Solenn à Paris et était composé du Professeur Bernard BLANC de l'Hôpital de la Conception, du Docteur



en Droit Philippe DELAUGEAS et du Docteur Richard BOGHOSSIAN exerçant au sein de notre établissement. Ce sujet d'actualité a attiré un large public composé de personnels du CHA et du Pays d'Aix-en-Provence dont Madame Mary HECK, Directrice des Ressources Humaines du Centre Hospitalier du Pays d'Aix.

secrétaires médicales

# Un accueil sur mesure



**Environ 85% des secrétaires médicales sont issues de l'Ecole de la Croix-Rouge. Durant cette formation, elles effectuent des stages en milieu hospitalier. Une majorité est recrutée à la suite de ces stages ou en fonction de la qualité des remplacements effectués ou encore par mutation. Autrement, certaines suivent des formations par correspondance ou bien réussissent le concours d'entrée. Ceci étant, chaque nouvelle embauche passe naturellement par un entretien avec le Directeur des Ressources Humaines.**

➔ Le Centre Hospitalier d'Avignon compte actuellement 140 secrétaires médicales réparties sur 56 sites différents : médecine, chirurgie, plateaux medico-techniques, social.

Une Attachée d'Administration, deux Adjointes des Cadres et cinq référentes veillent au bon fonctionnement des secrétariats médicaux.

La secrétaire médicale est la plaque tournante d'un service médical. Elle travaille en relation avec les médecins, l'équipe soignante, les directions fonctionnelles de l'hôpital et est à l'écoute des patients. Elle occupe un poste à responsabilités administratives. Elle a pour objectif d'organiser au mieux le secrétariat de l'unité. Elle contribue à l'image de qualité de l'environnement médical.

### **Ecoute, discrétion et adaptation**

La secrétaire médicale accueille les patients au téléphone et physiquement, planifie les rendez-vous, traite le courrier des médecins et du service médical, participe aux réunions de service, renseigne les personnes sur les différentes

démarches administratives à accomplir, constitue le dossier administratif et médical des malades, assure le suivi, le classement et l'archivage des dossiers médicaux.

Cette fonction exige des aptitudes essentielles, à savoir : aimer le monde médical, apprécier le contact avec le public, être à l'écoute, faire preuve de discrétion, être capable de s'adapter facilement aux changements.

Il est important de disposer de connaissances médicales et particulièrement en ce qui concerne les termes médicaux. De plus, l'organisation, la polyvalence, le respect, la maîtrise de différents logiciels, une orthographe correcte, sont des qualifications indispensables pour effectuer un travail de qualité.

### **Faire front aux difficultés**

Cette profession comporte parfois des difficultés. Il faut savoir faire face à l'agressivité de certains patients, désamorcer les conflits (1<sup>er</sup> interlocuteur), gérer les urgences en fonction de l'équipe soignante et des médecins, accueillir

les personnes étrangères, s'adapter à l'augmentation de l'activité hospitalière, faire preuve d'empathie face à des personnes "en mal être" souffrant de diverses pathologies.

L'évolution des conditions de travail depuis une quinzaine d'années, la réduction importante du nombre d'internes voire leur absence dans certains services, le développement du dossier unique, l'amélioration de la qualité du dossier, l'augmentation de l'activité, entraînent les secrétaires médicales à effectuer un travail de rangement, de classement et de frappe de plus en plus important. Les progrès techniques tels que la dictée vocale, la diminution des éditions d'examen de laboratoire et la gestion informatique des rendez-vous, devraient leur permettre d'être davantage en contact avec les équipes médicales et soignantes et de développer leur rôle d'accueil et d'écoute.

**Vanina DERBEZ**

Attachée d'Administration Hospitalière  
Secrétariats médicaux

consultations externes

# + de 60 000 consultations par an !



**Les consultations externes, situées au 1<sup>er</sup> étage du bâtiment principal à proximité de la régie, recensent des secteurs de consultations spécialisés.**

## Spécialités

- Acupuncture (1 praticien)
- Addictologie (1)
- Anesthésie (16)
- Cardiologie (10)
- Chirurgie orthopédique et traumatologique (7), digestive (6), vasculaire (3), thoracique (2), maxillo-faciale et réparatrice (2)
- Dentisterie (3)
- Dépistage de la surdité chez l'enfant (1)
- Endocrinologie (5)
- Médecine interne (3)
- Néphrologie (4)
- Neurochirurgie (1)
- Neurologie (1)
- Oncologie, hématologie et VIH (11)
- ORL (8)
- Pneumologie (4)
- Rhumatologie (1)
- Sevrage tabagique (3)
- Soins palliatifs (1)
- Urologie (4)

S'y ajoutent :

- un service d'accès aux soins pour les personnes démunies ;
- des consultations de santé publique ;
- un centre de dépistage anonyme et gratuit pour le VIH et VHC (3 vacations médicales).

➔ Les locaux de consultations externes sont ouverts tous les jours de 8h à 18h pour permettre plusieurs types d'activités.

### Consultations

- pré et post-opératoire ;
- diagnostic et suivi pour des pathologies chroniques ;
- dépistage de la surdité (adultes, enfants et nouveaux nés) ;
- urgence (ORL, stomatologie, dentisterie) ;
- post-urgence (ORL, traumatologique, maxillo-faciale)
- dépistage anonyme et gratuit.

### Examens spécialisés en ORL (audiométrie)

**Soins infirmiers en ambulatoire** (pansements, ablations de fil, saignées, désensibilisations, aérosols).

### Une enquête de satisfaction des usagers

La satisfaction des usagers, hors anesthésie, dentisterie, PASS et ELSA, a été mesurée dans la semaine du 13 au 17 septembre 2004 grâce à la participation active des personnels des consultations externes et de la régie. En effet, durant cette période, 1004 consultants ont été accueillis, 745 questionnaires ont été distribués et 541 ont été exploités.

Les résultats de cette étude sont les suivants :

- 60% des personnes consultent en secteur public, mais

11% d'entre elles ignorent si leur consultation est publique ou privée ;

- 12% des consultants viennent à l'hôpital pour la première fois et expriment une difficulté à s'orienter dans l'établissement (la qualité de la signalisation est le plus souvent mise en cause) ;
- 45% des patients sont adressés par un généraliste ou un autre médecin ;
- l'accueil des professionnels (secrétaires, infirmier(e)s, aides-soignant(e)s, médecins) et les informations données sont jugés globalement satisfaisants, seulement 3% des malades pensent le contraire ;
- 66% des individus ne savent pas qu'ils doivent venir à l'avance pour établir leur fiche de circulation ;
- en ce qui concerne la durée d'attente le jour de la consultation, 30% ont patienté entre 15 et 30 minutes, et 15% entre 30 minutes et 1 heure ;
- le délai d'obtention d'un rendez-vous apparaît convenable au regard de 73% des interrogés et inacceptable aux yeux de 15% des questionnés.

Toujours dans une démarche d'amélioration du service rendu aux consultants, les équipes de médecine et de chirurgie des consultations externes mènent actuellement, en col-

laboration avec la régie et les secrétariats, un travail de réflexion sur le renforcement de la confidentialité aux banques d'accueil et sur la réduction de l'attente globale.

### Michèle FRUTOSO

Cadre Supérieur de Santé

### Agnès PORTAL

Cadre de Santé

### Véronique GIRBAL

Cadre de Santé

## Repères 2004

- 22857 consultations en secteur de chirurgie
- 4715 consultations d'anesthésie
- 23109 consultations en secteur de médecine
- 700 personnes vues en dépistage anonyme et gratuit
- 16885 actes infirmiers
- 175 plages de consultations par semaine pour 37 chirurgiens, 16 anesthésistes et 52 médecins spécialisés
- 30000 courriers frappés par les secrétaires

Les équipes soignantes sont composées de :

- 1 Cadre Supérieur de Santé
- 2 Cadres de Santé
- 14 infirmier(e)s
- 6 aides-soignant(e)s
- 2 agents des services hospitaliers
- 10 secrétaires dont un tiers travaille à temps partiel

**\* Alliance Santé Ambulances \***

**ASA**  
**84**

**24 h / 24**

**7 jours / 7**

**Tél. : 04 90 85 15 15**

**Une équipe compétente et dynamique à votre service pour vos :**



N°AGT 107

**Consultations**

**Hospitalisations**

**Transferts**

**Sorties**

**Traitements**  
(dialyses,  
rééducation...)

**Rapatriement et assistance  
dans toute l'Europe**



2 Bis rue de l'Ancienne Tannerie - 84000 AVIGNON

**Tél. : 04 90 85 15 15 - Fax : 04 90 86 12 16**

Email : [alliance.sante.ambulances84@cegetel.net](mailto:alliance.sante.ambulances84@cegetel.net)