

MINISTÈRE DE LA SANTÉ



BURKINA FASO

Unité – Progrès – Justice

GUIDE D'IMMERSION DU NOUVEL AGENT
ET DU STAGIAIRE AFFECTÉ DANS UN
ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



Version01_Aout 2019

Préface

La qualité et la sécurité des soins sont une préoccupation constante du Ministère de la santé du Burkina. Elles ne peuvent être une réalité sans la standardisation des pratiques et le suivi de compétences du personnel de santé. Tenant compte de l'organisation du système de santé, la complexité des soins dispensés aux patients diffère d'un niveau à un autre de la pyramide sanitaire. Ainsi, le déploiement du personnel de santé à l'intérieur de ce système devrait prendre en compte cette spécificité.

En outre, la diversité des curricula des écoles et universités de formation des professionnels de santé impose que le personnel nouvellement diplômé bénéficie d'une vérification des compétences et d'une habilitation conséquente avant sa programmation auprès des patients.

De même, de par leur mission de formation, les établissements de santé accueillent les professionnels de santé de toute catégorie en situation de stage. Leur bonne gestion est déterminante pour la sécurité des soins pour les malades.

Afin d'harmoniser les pratiques d'insertion du personnel nouvellement affecté et de gestion des stagiaires ce document permettra à chaque établissement de santé non seulement de mieux gérer les stages mais également d'harmoniser les pratiques et les transferts de compétences.

Il a bénéficié de l'appui technique et financier d'Expertise France à travers le projet PRISMS grâce au financement de l'Union Européenne.

Plus qu'un outil de gestion des ressources humaines, la mise en œuvre de ce document permettra d'accroître la satisfaction du personnel en interne et d'améliorer la qualité des prestations aux bénéficiaires.

J'engage tout responsable à tous les niveaux à se l'approprier afin que le principe éthique **"jamais la première fois sur un patient"** soit une réalité.

Le Ministre de la santé



Professeur Léonie Claudine LOUGUE/SORGHO

Chevalier de l'Ordre National

Rédacteur

DIPAMA Armel Macaire T.

Groupe de rélecture

- COMPAORE Théophie
- KABORE Christian
- YAMEOGO Tanregma
- ZANGO Mahamady

Participants à l'atelier de validation

Nom et prénoms	Structure
BAGAYOGO Adama	CHU-SS
BARRO Abibata	DQSS
BOUDA Térissom Philippe	DRS du Nord
COMPAORE Maturin	DRS du Plateau central
COMPAORE Théophile	CHUP-CDG
DEGTOUMDA/KABORE T. Sylviane	CHU-B
GAMPENE/BARA Anata	DFSP
GANSANE Zakaria	OBQUAS
ILBOUDIO W. Achille	DRS du Sahel
KABORE Adama	DRS du Sud-Ouest
KABORE Louis Marie	CHR de Tenkodogo
KABORE O. Rock	Hôpital de district de Nongremassom
KABORE Souleymane	DRS de la Boucle du Mouhoun
KAGONE Amadou	CHR de Banfora
KAGUAMBEGA/RAMDE S. Françoise	CHR de Fada
KINDA Abel T.	IFRISSE
KINDA Moussa	DRS du Centre Nord
KONKOBO Salif	CHU-SS
NACOULMA Adama	DPES
NANA W. Félicité	DQSS
OUEDRAOGO Salam	CHUR de Ouahigouya
OUEDRAOGO Aminata	CHU-YO
OUEDRAOGO Madi	CMA Paul VI
OUEDRAOGO Pascal	DRS DU Centre Ouest
OUEDRAOGO Réma	DRS des Hauts Bassins
OUEDRAOGO Robert	Ordre nationl des infirmiers et infirmères
OUEDRAOGO S. Yacine	DRS du Centre Est
OUOBA François	DS de Manga
POODA Jacob	DRH Santé
ROUAMBA P. Guy Bertrand	DQSS
SACKO Amadou Issa	DRS du Centre Sud
SANGARE B. Jules	ONG/Terre des Hommes
SANKAGO Saliffou	CHUP-CDG
SANON Dong	DRS de l'Est
SAWADOGO/YODA S. Geneviève	CHR de Kaya
SOMDA A. Lin	DQSS
SOMDA Cathérine	DRS du Centre
SOME Rémi Wolfgang	CHU-YO

Nom et prénoms	Structure
SORGHO Francis	CSPS de Yamtenga
TANHOANO K. Estelle	CHU-T
TAPSOBA Rodolphe Vivien	CMA de Ziniare
TEGUERA Ibrahima	DRS des Cascades
TOE Aminta	DQSS
YAMEOGO Salif	CHR de Dori
YAMEOGO Tanregma	CHUYO
YEHOUN Lédi Gustave	DQSS
ZANGO Boukary	CHR de Gaoua
ZANGO Mahamady	DRH Santé
ZONGO Salfo	CHR de Dédougou
ZONGO Victor	FASPB
ZOUNDI W. Makael	CHR de Koudougou

Groupe de finalisation

- Dr NANA W. Félicité
- Dr ROUAMBA P. Guy Bertrand
- Dr DIALLO Amadou
- Dr BARRO Salif Hermann
- Dr KAFANDO/OUEDRAOGO Christiane
- DIPAMA Macaire Armel
- BIRBA Paul
- ZI Michel
- BAKO Théophile
- SIDIBE Lassina
- SAWADOGO Bonvouila
- TUINA Pankamavé Olivier
- SANON Jules César
- BONKOUNGOU Jean-Paul
- DAKUYO Silas
- OUEDRAOGO N. Pascal
- SANDWIDI Lucienne
- TRAORE Clarisse
- THIOMBIANO Joseph

Groupe d'appui

- Dr TRAORE Arouna
- Dr SERE Adissa Marguérite

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	1
GLOSSAIRE.....	3
I. L'ACCUEIL DU NOUVEL AGENT OU DU STAGIAIRE.....	7
1.1. La préparation de l'accueil.....	7
1.1.1. La préparation de l'accueil par l'administration.....	7
1.1.2. La préparation de l'accueil au niveau du service.....	9
1.2. L'accueil du nouvel agent ou du stagiaire.....	10
1.2.1. L'accueil à l'administration.....	10
1.2.2. L'accueil au niveau du service.....	12
1.2.3. L'importance de l'accueil pour la structure de santé.....	13
II. L'INTEGRATION DU NOUVEL AGENT ET DU STAGIAIRE DANS UN ETABLISSEMENT DE SANTE.....	15
2.1. L'évaluation de connaissances/compétences du nouvel agent et du stagiaire.....	15
2.2. Le renforcement des connaissances/compétences.....	17
2.2.1. Le tutorat.....	18
2.2.2. Le mentorat.....	19
2.2.3. Le coaching.....	19
2.3. Programmation du nouvel agent.....	20
2.4. Cas des Centres de Santé et de Promotion Sociale (CSPS).....	20
2.5. La durée de l'intégration.....	20
2.6. Les conditions facilitant l'acquisition des connaissances du nouvel agent ou du stagiaire.....	21
III. LE SUIVI.....	23
3.1. L'évaluation de l'accueil et de l'intégration.....	23
3.2. La capitalisation de l'expérience professionnelle.....	23
IV. LE LABORATOIRE DE COMPETENCES.....	26
4.1. Les avantages du laboratoire de compétences.....	26
4.2. Fonctionnement du laboratoire de compétences.....	27
4.3. Les cibles du laboratoire de compétences.....	27
ANNEXE.....	29

INTRODUCTION

La qualité et la sécurité des soins sont une préoccupation constante du Ministère de la santé du Burkina et des partenaires. Elles ne peuvent être une réalité sans la standardisation des pratiques et le suivi de compétences du personnel de santé.

Tenant compte de l'organisation du système de santé, la complexité des soins dispensés aux patients diffère d'un niveau à un autre de la pyramide sanitaire. Cependant, le déploiement du personnel de santé à l'intérieur de ce système ne prend pas en compte cette spécificité. En effet, il arrive souvent qu'un personnel quitte le niveau périphérique avec une expérience acquise dans les soins de premier échelon pour se retrouver dans un hôpital de soins tertiaires sans qu'aucun mécanisme d'accueil et d'habilitation ne soit mis à sa disposition.

En outre, malgré la diversité des curricula des écoles et universités de formation des professionnels de santé, le personnel nouvellement diplômé est affecté directement dans les services de soins en contact avec les malades sans vérification de compétence ni d'habilitations préalables. Ainsi, nous assistons à une multitude de pratiques de soins souvent inadaptées et en inadéquation avec les normes requises ; ce qui peut entraîner des risques surtout infectieux pour lui-même et pour les malades.

De même, de par leur mission de formation, les établissements de santé accueillent les professionnels de santé de toute catégorie en situation de stage. L'effectif des stagiaires est de plus en plus important et dépasse souvent la capacité d'accueil et d'encadrement de ces structures. Ce qui peut poser le problème de la qualité de leur formation. Cependant Il n'est pas rare de constater que les malades soient entièrement confiés à ce type de personnel.

Bien que des mécanismes de suivi des compétences et d'encadrement des stagiaires soient expérimentés dans plusieurs structures, ils restent disparates d'une structure à une autre et peu formalisés.

Au vu de ce constat, disposer d'un support organisant le séjour du stagiaire et les procédures d'insertion du personnel nouvellement affecté permettra à chaque établissement de santé non seulement de mieux gérer les stages mais également d'harmoniser les pratiques et les transferts de compétences. Ce référentiel prend en

compte les structures publiques et privées de tous les niveaux de soins suivant la pyramide sanitaire.

Le processus de l'immersion commence dès lors que l'établissement reçoit l'information sur l'affection. Il passe par plusieurs étapes que sont : l'accueil, l'intégration, le suivi et le laboratoire de compétences.

GLOSSAIRE

Afin d'avoir une même compréhension du guide, une définition de certains mots et termes utilisés est faite.

1. L'immersion

Dans le présent document, l'immersion est le fait de « plonger » le stagiaire ou l'agent nouvellement affecté dans la vie de la structure de santé. Cela lui permet de s'imprégner, de prendre connaissance de l'organisation et le fonctionnement de la structure.

2. Le nouvel agent

Est désigné sous le nom de nouvel agent, tout agent venant d'être affecté dans une structure de santé. Il peut être un nouveau diplômé ou en fin de formation professionnelle ou un agent en stage probatoire. Il concerne aussi l'agent qui quitte une structure A pour une structure B ou un agent nouvellement recruté par l'établissement.

3. Le stagiaire

Le stagiaire est toute personne qui est en situation d'apprentissage temporaire dans un établissement de santé.

4. L'accueil

L'accueil est l'ensemble des processus utilisés pour recevoir une personne.

5. L'intégration

L'intégration est le fait d'amener une personne, un groupe de personnes à ne plus se sentir étrangères à une communauté. Dans une structure de santé, c'est le fait de transmettre toutes les connaissances et tout le matériel de travail nécessaires :

- à un nouvel agent lui permettant de s'identifier comme agent autonome ;
- au stagiaire, lui permettant d'atteindre ses objectifs de stage.

6. Le mentorat

Le mentorat désigne une relation interpersonnelle de soutien, une relation d'aide, d'échanges et d'apprentissage. Dans cette relation, une personne d'expérience (le

mentor), partage son expertise dans le but de favoriser le développement d'une autre personne (le mentoré), qui a des compétences ou des connaissances à acquérir ou à perfectionner, et des objectifs professionnels à atteindre.

7. Le coaching

Le coaching est l'accompagnement d'une personne à partir de ses besoins professionnels pour le développement de son potentiel et de son savoir-faire.

A travers le processus de coaching, le coaché approfondit ses connaissances et améliore ses performances. Le coach aide à révéler le talent du nouvel agent en agissant sur son développement.

8. Le tutorat

Le tutorat est une forme d'aide individualisée qui vise à apporter en dehors du contexte de la classe, une aide personnalisée aux études ou à l'apprentissage d'un métier. Le tuteur accompagne un jeune ou un apprenant en formation, notamment dans le cadre d'un contrat de professionnalisation.

9. Laboratoire de compétences

Le laboratoire de compétences est un cadre de simulation en santé. Il correspond à l'utilisation d'un matériel comme les mannequins pour l'acquisition du savoir-faire.

PREMIERE PARTIE :

L'ACCUEIL



I. L'ACCUEIL DU NOUVEL AGENT OU DU STAGIAIRE

L'accueil est le premier maillon de la chaîne d'immersion du nouvel agent ou du stagiaire. Il donne le « ton », la première impression ; il peut faciliter ou compliquer la suite de l'immersion.

La meilleure façon de faciliter l'accueil et de le rendre efficace est de le préparer. De petites attentions, qui nécessitent peu de temps et de ressources mais peuvent produire un bon effet chez le nouvel agent ou le stagiaire sont nécessaires. Il doit se rendre compte que son arrivée est attendue et appréciée. L'accueil du nouvel agent et celui du stagiaire sont sensiblement similaires.

La préparation de l'accueil comporte deux volets : une première phase au niveau de l'administration qui est la porte d'entrée dans l'établissement, et une seconde phase au niveau du service qui reçoit l'agent.

1.1. La préparation de l'accueil

1.1.1. La préparation de l'accueil par l'administration

La préparation de l'accueil par l'administration est déclenchée dès lors que l'établissement reçoit l'information de l'arrivée du nouvel agent ou du stagiaire. Dans les établissements, cette information est véhiculée par une note d'affectation, une décision d'affectation, un communiqué d'admission, une correspondance d'acceptation de stage ou une convention de stage. A cette phase, l'administration mettra en branle un processus comportant les éléments suivants :

✓ La désignation d'un responsable chargé de l'accueil

Le responsable chargé de l'accueil est celui qui coordonne l'arrivée du nouvel agent ou du stagiaire. Il permet au nouvel agent ou au stagiaire d'établir dès son arrivée, des liens de confiance pouvant faciliter son apprentissage et son intégration harmonieuse. Il s'agit très souvent du responsable en charge du personnel ou du coordinateur de l'équipe de soin.

✓ L'affectation en interne

Selon le profil et la qualification de l'agent et aussi des besoins exprimés par les différents services de la structure, le nouvel agent est affecté en interne. Dans les établissements hospitaliers, une commission doit être mise en place à cet effet. Pour

le stagiaire, la procédure d'affectation en interne doit prendre en compte son profil, ses objectifs de stage et de la capacité d'accueil des services.

✓ **L'annonce de l'arrivée de l'agent**

Selon **Benjamin Azancot**¹, il s'agit là d'être cohérent au sein de l'écosystème dans lequel le nouveau sera impliqué, en s'assurant que tous les acteurs, non seulement le service qu'il va intégrer mais aussi les services avec lesquels il sera en relation, sont au même niveau d'information.

Concrètement, il s'agit de tenir le personnel informé du nom, du profil et de la date d'arrivée du nouvel agent ou du stagiaire ainsi que de son service d'affectation.

✓ **La préparation de la documentation pour constituer le dossier personnel**²

Selon la Loi 081 dans son article 73, l'Administration a l'obligation d'ouvrir pour tout fonctionnaire, un dossier individuel qui contient toutes les pièces relatives à sa situation administrative ; ces documents doivent être enregistrés, numérotés et classés sans discontinuer.

Il s'agit donc d'ouvrir un dossier individuel où le nouvel agent fournira les pièces administratives indispensables à la gestion de sa carrière :

- les pièces d'état civil ;
- les titres et diplômes ;
- les arrêtés d'intégration / engagement, titularisation, avancement ;
- Les pièces relatives aux positions et aux mouvements : détachement, disponibilité, stage, congé longue durée ;
- Les fiches de notation ;
- Les sanctions ;
- Le curriculum vitae à jour ;

Cette phase est uniquement nécessaire pour l'agent nouvellement affecté.

✓ **La documentation concernant la vie de l'établissement.**

Le nouvel agent ou le stagiaire a besoin de mieux connaître le fonctionnement de son établissement d'accueil. Pour ce faire, Il est nécessaire de réunir pour lui, la documentation concernant la vie de l'établissement (*Cf. annexe*).

¹« Réussir l'intégration d'un nouveau collaborateur en 10 leçons »

²Manuel de procédures administratives et de gestion des ressources humaines du Ministère de la santé/BURKINA FASO, version 2010

Afin de réduire le coût budgétaire lié à l'impression des documents, une convention avec les instituts pourvoyeurs de stagiaires pourra préciser les modalités d'acquisition.

1.1.2.La préparation de l'accueil au niveau du service

Dès lors que le service est informé de l'arrivée du nouvel agent ou du stagiaire, une préparation s'avère indispensable.

✓ La désignation d'un responsable chargé de l'accueil

Le responsable de l'accueil au niveau du service sera avec l'agent ou le stagiaire tout au long des premiers moments afin de le mettre en confiance. Il est désigné parmi les agents dudit service. Il faut s'assurer donc de sa disponibilité à faire le travail.

✓ L'annonce de l'arrivée de l'agent ou du stagiaire

Tout comme au niveau de l'administration, l'arrivée de l'agent ou du stagiaire doit être annoncée dans le service : son identité, sa qualification ainsi que la date de son arrivée et éventuellement son poste de travail ou ses tâches.

✓ Le poste de travail

Selon la Loi 081 dans son article 6, le poste de travail est un ensemble de tâches et de responsabilités qui peuvent être assignées à un titulaire. Le poste du nouvel agent ou du stagiaire doit être préparé. Il s'agit là d'identifier l'endroit où il va travailler ainsi que le matériel nécessaire pour accomplir ses tâches. Cela peut concerner un bureau physique si l'agent en a droit, ou de l'unité dans laquelle l'agent sera appelé à exercer.

Pour le stagiaire, afin de faciliter son séjour il s'agira de préparer tout matériel nécessaire à utiliser durant son stage (tensiomètre, stéthoscope, etc.).

✓ Le mentor/coach/tuteur

L'agent chargé de l'accompagnement du nouvel agent ou du stagiaire doit être connu avant son arrivée. On parlera d'un mentor ou d'un coach s'il s'agit d'un nouvel agent, et de tuteur pour le stagiaire. On s'assurera de sa disponibilité pour accompagner son nouveau collègue ou le stagiaire.

Au total, aucun détail ne devrait être négligé quant à la préparation de l'arrivée du nouvel agent ou du stagiaire. Celui-ci doit se sentir en sécurité.

1.2. L'accueil du nouvel agent ou du stagiaire

L'accueil du nouvel agent ou du stagiaire le jour de son arrivée se fait à deux niveaux : d'abord au niveau administratif puis au niveau du service.

1.2.1. L'accueil à l'administration

La porte d'entrée dans une structure de santé est l'administration. C'est à ce niveau que l'agent ou le stagiaire sera d'abord reçu. Cette phase consiste à recevoir le nouvel agent ou le stagiaire et à lui remettre tous les outils et informations nécessaires sur la structure. C'est l'occasion alors de faire une bonne impression.

a. Le mot de bienvenu

Il est souhaitable que le premier responsable de la structure ou son représentant reçoive toujours son collaborateur pour marquer non seulement son entrée officielle dans la structure, mais aussi l'intérêt que l'établissement accorde à son arrivée. Cette phase marque aussi le début de son immersion.

Cet accueil se fait de préférence en présence du responsable de l'accueil au niveau de l'administration et du supérieur hiérarchique immédiat de l'agent ou du stagiaire.

b. Présentation

Au cours d'une rencontre organisée à cet effet, une présentation complète et succincte de la structure sera faite à l'attention du nouvel agent ou du stagiaire. Il est souhaitable d'impliquer les personnes présentes pendant le mot de bienvenu ; il faut alors s'assurer de leur disponibilité.

Les aspects suivants ne doivent pas être occultés :

- le règlement intérieur de l'établissement ;
- l'historique de l'établissement ;
- le statut de l'établissement : il peut être public, privé ou confessionnel ;
- les valeurs et missions de l'établissement ;

- les infrastructures : les différents bâtiments rencontrés ;
- les services : les services administratifs, les services cliniques et para cliniques, etc ;
- l'organigramme : il faut s'assurer qu'il est à jour ;
- les instances et commissions ;
- la charte : Dans les établissements de santé, la charte est un document où sont consignés les droits accordés aux patients ;
- les droits et devoirs : les droits et les devoirs des agents peuvent différer d'un établissement public à un établissement privé. Il serait donc judicieux de les présenter à tout agent qui vient d'arriver afin qu'il en prenne connaissance. Il s'agit notamment : des congés (annuels, maternité, maladie), des autorisations d'absence, de la continuité du travail et de l'obéissance à la hiérarchie, du comportement vis-à-vis des malades et de leurs familles, de la tenue professionnelle (dotation de la tenue professionnelle, obligation de port de la tenue professionnelle etc.), le droit de grève ;
- la santé de l'agent : ce volet est très important surtout que le présent guide concerne en premier lieu les structures d'offre de soins. Il s'agit d'indiquer au nouvel agent ou au stagiaire, les avantages auxquels il a droit ;
- le statut, les éléments salariaux et les possibilités d'évolution de carrière du nouvel agent : l'agent nouvellement affecté doit connaître son statut, sa position dans l'établissement. Quant au salaire, il est dans la plupart du temps, payé à chaque fin du mois après service rendu. Dans la fonction publique (les structures publiques) la situation semble assez bien décrite et peut être rappelée. Cependant, dans les structures privées la situation peut être différente. Les éléments du salaire doivent être connus par l'agent dès son arrivée dans l'établissement (le salaire de base, les indemnités diverses les heures supplémentaires, les primes de service, etc.).
Les possibilités d'évolution de la carrière de l'agent devraient lui être présentées. Si ce volet semble connu pour les agents de la fonction publique, il ne l'est pas forcément pour le privé. Il s'agit notamment des conditions d'avancement ainsi que des formations ;

- la communication dans l'établissement : elle est très importante dans tout établissement. Pour ce faire, plusieurs canaux sont utilisés : le téléphone, le journal interne, les notes de service, etc. Le nouveau venu (agent ou stagiaire) doit savoir comment est organisée la communication dans son établissement d'accueil ;
- les renseignements pratiques : ce volet concerne les aspects généraux telle que l'existence de parking, de cafétéria, des sanitaires, etc.

Ces informations devraient être données au nouvel agent ou au stagiaire à son arrivée. Il faut cependant savoir que le nouvel agent ou le stagiaire ne peut retenir plus du quart des informations qui lui sont transmises. Pour ce faire, il est recommandé de lui remettre le livret d'accueil. Cela a l'avantage de faciliter sa compréhension de la vie de la structure.

c. Le livret d'accueil

Le livret d'accueil est un document qui retrace la vie de l'établissement. Il est élaboré à l'attention des nouveaux agents, des stagiaires et des clients de l'établissement. Chaque établissement doit en disposer. Un canevas type de son élaboration est joint en annexe de ce document.

d. La visite de l'établissement

Une fois les informations données, Il appartient au premier responsable ou son représentant (une personne peut être désignée à cet effet) d'accompagner le nouveau venu (agent ou stagiaire) dans les différents services pour une présentation. Il s'agit concrètement de présenter à l'agent ou le stagiaire, les services ainsi que le personnel qui y travaille. D'autres cadres de rencontres seront utilisés pour sa présentation à l'ensemble du personnel (assemblées générales, etc.).

1.2.2. L'accueil au niveau du service

Dans le nouveau service de l'agent ou du stagiaire, une rencontre réunissant l'ensemble du personnel doit être immédiatement organisée par le responsable du service afin de :

- ✓ Présenter l'agent nouvellement arrivé à ses collaborateurs ;

- ✓ Présenter le service notamment ses missions, ses exigences, ses objectifs et l'organisation du travail.

Par la même occasion, le nouvel agent ou le stagiaire connaîtra son mentor/coach ou son tuteur. Une copie de la fiche de poste ainsi que la répartition de tâches lui sera remise. Cette rencontre se terminera par une visite des locaux du service.

En conclusion, à la fin de l'entretien d'accueil, tant au niveau de l'administration qu'au niveau du service, le nouvel agent ou le stagiaire doit :

- ✓ avoir le sentiment qu'il a été bien accueilli ;
- ✓ posséder le maximum d'informations ;
- ✓ savoir vers qui se tourner en cas de besoin aussi bien pour le bon déroulement de sa mission que dans ses démarches administratives personnelles.

1.2.3. L'importance de l'accueil pour la structure de santé

Les premiers moments dans une nouvelle structure peuvent être stressants. Que le nouvel agent soit un diplômé récent ou un agent venu d'une autre structure, le changement fait souvent peur. Toutefois, si l'accueil est réussi, on peut s'attendre de la part de l'agent, à des niveaux d'anxiété moins élevés, à moins d'ambiguïté dans les rôles, et à un degré d'engagement plus élevé envers la structure indispensable pour créer et maintenir une cohésion sociale au sein de l'établissement. Le rendement au travail devient meilleur et la mobilité du personnel est minimisée.

DEUXIEME PARTIE :

L'ETAPE D'INTEGRATION



II. L'INTEGRATION DU NOUVEL AGENT ET DU STAGIAIRE DANS UN ETABLISSEMENT DE SANTE

C'est à cette étape que l'agent pratiquera ses nouvelles tâches et cherchera les connaissances et habiletés dont il aura besoin pour satisfaire aux exigences de son service. Le rôle de mentor/coach/tuteur doit prendre toute sa dimension au cours de cette phase.

Pour réussir l'intégration du nouvel agent ou du stagiaire, une démarche cohérente est nécessaire dès son arrivée dans le service. En effet, certaines structures de santé offrent, de façon structurée ou non, un renforcement de compétences aux nouveaux agents. Cependant, plus la formation est bien structurée et organisée, plus le transfert des informations est de qualité ; ainsi, le nouvel agent devient rapidement performant et autonome.

2.1. L'évaluation de connaissances/compétences du nouvel agent et du stagiaire

L'identification des besoins de formation se fait à travers l'évaluation des connaissances. Pour ce faire, le nouvel agent exécutera les tâches qui sont les siennes, sous la supervision de son mentor/coach.

Si la plupart des tâches sont en lien avec le profil de l'agent, certaines sont transversales et concernent tous les profils (médecins, infirmiers, sage-femme, etc.) et méritent d'être appréciées. Il s'agit notamment des tâches en lien avec l'hygiène hospitalière, la sécurité des patients, etc. Pour ce faire, il est fortement conseillé de faire un renforcement de connaissance, pour tout agent de santé nouvellement affecté

Pour le stagiaire, l'évaluation des connaissances/compétences se fera en fonction des objectifs du stage.

Le tableau ci-dessous donne un exemple d'une évaluation des tâches.

Exemple d'évaluation des connaissances/compétences³

Tâches*	Explication**	Evaluation/ Mise en pratique***	Commentaires
Lavage des mains	04/02/2018	04/02/2018	Très bien
Port de gants stériles	04/02/2018	04/02/2018	Manque de pratique
Retrait des gants stériles	04/02/2018	04/02/2018	Un peu de difficultés
Port de la blouse	04/02/2018		Bien
Tri des DBM	05/02/2018	05/02/2018	Un peu de difficultés
Etc.			

Explication du tableau

- ✓ ***Tâches** : En se basant sur la description de poste, on définit chacune des tâches requises dans le travail.
- ✓ ****Explication** : Cette étape doit amener le nouvel agent à se faire une bonne idée de la raison d'être de la tâche, des résultats et des critères de qualité qu'il doit obtenir, des précautions à prendre, etc. On fait une présentation générale des tâches reliées au poste. On peut également en expliquer le bien fondé et où chacune des tâches se situe dans le processus et la séquence des opérations.
- ✓ *****Mise en pratique** : Une fois qu'il a compris les explications précédentes, le nouvel agent peut mettre en pratique ce qu'il a appris. Le mentor/coach observe le nouvel agent en situation réelle et s'assure qu'il utilise les bonnes méthodes de travail et les bonnes façons de faire en lui donnant un feed-back continu. Durant la pratique, le mentor/coach n'intervient que si c'est nécessaire (Danger, etc.) afin de permettre à l'agent de prendre conscience de ce qu'il sait faire et de ce qu'il doit approfondir. Il est important de donner un feed-back à l'agent

³Inspiré du guide d'accueil et d'intégration

2.2. Le renforcement des connaissances/compétences

Une fois les besoins de formation identifiés, il appartient au mentor/coach/tuteur d'accompagner l'agent ou le stagiaire dans l'acquisition des connaissances/compétences. Pour ce faire, il est indiqué d'utiliser la technique de l'entraînement à la tâche. L'entraînement à la tâche est un ensemble d'activités visant l'acquisition, en situation de travail, de connaissances, d'habiletés et d'attitudes reliées à l'exercice des tâches propres à un emploi donné. Il s'agit de situations où l'accomplissement des tâches attribuées à un employé nécessite des apprentissages précis et d'une durée déterminée.

Concrètement, il s'agira de mettre le nouvel agent en pratique après une explication et une démonstration faite par le mentor/coach/tuteur.

Le tableau ci-dessous donne un exemple d'entraînement à la tâche en rapport avec les tâches transversales.

Tableau de l'entraînement à la tâche

- ✓ Nom et prénom de l'agent :
- ✓ Qualification :
- ✓ Service/unité :
- ✓ Date de prise de service :
- ✓ Nom et prénom du mentor/coach :

Tâches	Explication	Démonstration	Mise en pratique	Habilité acquise	Habilité à renforcer	Commentaires
Lavage des mains	04/02/2018	04/02/2018	05/02/18	DM		Bien
Port de gants stériles	04/02/2018	04/02/2018	04/02/18	DM		Un peu de difficulté
Retrait des gants stériles	04/02/2018	04/02/2018	04/02/18		DM	Un peu de difficulté
Port de la blouse	04/02/2018	06/02/2018			DM	Très bien
Tri des DBM	05/02/2018	05/02/2018			DM	Un peu de difficultés
Etc.						

Cette fiche devient en quelque sorte le carnet d'apprentissage du nouvel agent ou du stagiaire. Au fur et à mesure qu'une étape est complétée, le mentor/coach/tuteur y inscrit la date, puis appose ses initiales dans les colonnes prévues selon que l'habileté est acquise ou encore à renforcer.

2.2.1. Le tutorat

Le tutorat est une forme d'aide individualisée qui vise à apporter en dehors du contexte de la classe, une aide personnalisée aux études. Le tuteur n'a pas forcément toutes les connaissances que doit maîtriser l'apprenant au terme de sa formation car son rôle n'est pas d'apporter des réponses aux problèmes posés mais de guider l'apprentissage.

Le tuteur est l'organisateur, le manager du stage. Il doit être pédagogue pour optimiser le potentiel de l'apprenant⁴. De plus, il doit être :

- Concentré sur l'apprentissage, crédible, motivé, patient ;
- Empathique, ouvert à la discussion, communicateur ;
- Respectueux de l'autre, ponctuel ;
- Méthodique, capable de collaborer ;
- Objectif dans ses jugements ;
- Capable d'anticiper les apprentissages et les problèmes, etc.

Il est chargé aussi de :

- Repérer les divergences entre ce que fait le stagiaire et ce qui devrait être fait ;
- Favoriser l'ouverture à d'autres besoins tout en respectant la graduation des apprentissages ;
- Stimuler le stagiaire au travail ;
- Organiser le planning du stagiaire ;
- Mettre à la disposition du stagiaire les outils du service ;
- Evaluer régulièrement les prestations fournies par l'élève, l'atteinte des objectifs, le respect de l'autre, la rigueur dans le travail, l'autonomie du stagiaire ;
- Produire un rapport de stage ;

En plus du tuteur, d'autres acteurs interviennent dans l'encadrement du stagiaire. Il s'agit de tout professionnel présent au quotidien auprès du stagiaire lors de

⁴Cours de pédagogie des stages, ENSP

situations de travail. **Le stagiaire est entièrement sous la responsabilité de ces différents acteurs.** Les actes du stagiaire sont posés en leur présence. Ces «professionnels de proximité » sont chargés de :

- accompagner le stagiaire dans l'apprentissage des gestes professionnels lors des actes/activités/techniques de soins, susciter sa réflexion et l'encourager dans ses recherches ;
- aider le stagiaire dans l'acquisition des compétences ;
- entretenir des contacts réguliers avec le tuteur par rapport à la progression d'apprentissage du stagiaire.

2.2.2. Le mentorat⁵

Le mentorat est un mode d'apprentissage destiné à soutenir une personne à diverses étapes de son cheminement professionnel. Il est aussi un moyen efficace d'acquérir un éventail de compétences personnelles et professionnelles. C'est un moyen supplémentaire de formation destiné à favoriser l'intégration du nouvel agent.

Le mentor guide le nouvel agent dans ses apprentissages, il favorise le partage d'expériences et le développement du savoir, du savoir-faire et du savoir-être de celui-ci. Les interventions du mentor doivent s'inscrire dans une relation de réciprocité, d'échange et d'engagement mutuel. Il est engagé envers le nouvel agent tout en demeurant détaché face aux solutions que ce dernier choisira.

Le mentorat se distingue du coaching par sa finalité. Alors que le coaching est principalement axé sur la performance et le transfert d'expertise, le mentorat vise avant tout le développement de la personne et le partage d'expériences. Cependant, il est généralement reconnu que ce sont deux approches complémentaires selon la situation et la nature de la relation entre les personnes.

2.2.3. Le coaching

Le coaching est un accompagnement qui aide à révéler les talents du nouvel agent. Le coaching n'est pas un simple outil de gestion ; il repose sur des méthodes managériales et des outils humanistes éprouvés. Selon Reine-Marie Halbout⁶, « le

⁵Centre d'expertise en gestion agricole, Québec

⁶Le coaching professionnel dans la fonction publique française

coaching est un processus qui favorise la prise de conscience par une personne ou une équipe de ses modes de fonctionnement privilégiés, avec un objectif de dépassement de la situation dans laquelle cette personne ou cette équipe se trouve ». Il existe plusieurs types de coaching. Pour le cas présent du nouvel agent, le coaching d'intégration et le coaching professionnel seront privilégiés.

Le coaching d'intégration, connu sous le vocable de "coaching de prise de poste", permet de sécuriser le nouvel agent dans un univers professionnel qui peut lui paraître hostile, car étranger. Le coaching d'intégration aide à élaborer et à personnaliser sa posture.

Le coaching de développement professionnel quant à lui, permet au nouvel agent de booster son parcours professionnel, de clarifier leurs désirs d'évolution de carrière et de faire le point sur ses compétences.

2.3. Programmation du nouvel agent

Dans un premier temps, l'agent nouvellement arrivé est programmé préférentiellement avec toutes les équipes du service. Cette phase permet à l'intéressé de se familiariser avec l'organisation et l'offre des soins.

Dans un second temps, l'agent est programmé avec le mentor/coach. Il pose les actes sous le contrôle et la responsabilité de son mentor/coach.

2.4. Cas des Centres de Santé et de Promotion Sociale (CSPS)

Pour le cas spécifique des CSPS, la période d'intégration s'effectuera à l'hôpital de district dont relève la formation sanitaire. C'est à l'issue de cette étape que l'agent est jugé apte ou non à rejoindre le CSPS. Il serait donc préférable que les agents ne soient pas affectés directement dans les CSPS.

2.5. La durée de l'intégration

La durée de l'intégration est fonction non seulement de la motivation du nouvel agent, de l'efficacité de son mentor/coach, mais également de la spécificité du service.

Pour le nouvel agent en dehors du nouveau diplômé qui est en stage probatoire d'un an, la période d'intégration ne prend fin que lorsque celui-ci sera totalement

autonome. Cette décision est prise par le supérieur hiérarchique immédiat. Cependant, il devrait consulter le mentor/coach à l'avance. Quant au stagiaire, la période d'intégration se poursuit jusqu'à la fin du stage.

2.6. Les conditions facilitant l'acquisition des connaissances du nouvel agent ou du stagiaire

Certaines conditions facilitent l'acquisition des connaissances chez le nouvel agent ou le stagiaire. En voici quelques-unes :

- ✓ expliquer les tâches simples avant les tâches complexes ;
- ✓ susciter l'intérêt de l'agent ou du stagiaire ;
- ✓ expliquer ce qu'on attend de lui ;
- ✓ respecter son rythme d'apprentissage et être à son écoute ;
- ✓ utiliser un langage simple, clair et concis (évitez les jargons) ;
- ✓ demander toujours au nouvel agent ou au stagiaire de résumer ce qu'il a compris ;
- ✓ faire toujours une démonstration avant de le faire pratiquer ;
- ✓ faire toujours le feed-back en sa présence ;
- ✓ respecter sa vie privée et ses libertés.

TROISIEME PARTIE :

LE SUIVI DU NOUVEL AGENT



III. LE SUIVI

3.1. L'évaluation de l'accueil et de l'intégration

Une fois la période d'intégration terminée, il est préférable d'évaluer les étapes d'accueil et d'intégration du nouvel agent ou du stagiaire. Une évaluation peut être faite à cet effet par le service. Les différentes étapes sont passées en revue. C'est l'occasion idéale pour lui demander s'il est satisfait de l'accueil qui lui a été réservé, de son intégration, de son mentor/coach/tuteur, etc.

Cette évaluation est importante en ce sens qu'elle permet d'apprécier le degré de réussite de l'accueil et du processus d'intégration par le nouvel agent ou du stagiaire. Il est souhaitable de l'encourager à s'exprimer aussi bien sur les points positifs que sur ceux à améliorer. Cela a l'avantage de recadrer l'accueil et l'intégration des futurs agents.

3.2. La capitalisation de l'expérience professionnelle

Afin de multiplier les chances d'avoir des mentors/coach/tuteurs compétents dans votre établissement, il est impératif de capitaliser les expériences professionnelles. Elle consiste à un renforcement de connaissances/compétences de tous les agents d'un service. Pour ce faire, il sera demandé à tout agent ayant reçu une formation, de la partager avec les collègues.

Le tableau ci-dessous donne un exemple de fiche qui pourrait être utilisée pour la capitalisation de l'expérience professionnelle.

Tableau de capitalisation de l'expérience professionnelle

Module de la formation*	Période de la formation**	Personne concernée ***	Période du Briefing ****	Personnes touchées*****	Observations
Prévention et Contrôle contre les Infections (PCI) - Port des EPI - Les 5 indications du lavage des mains	24-02-2018	DM	12-03-2018		
Précautions standards de l'hygiène	24-02-2018	RGB	12-03-2018		
Sécurité des patients	03-03-2018	RGB	15-03-2018		
Etc.					

***Module de la formation** : cette colonne renseigne les différents modules de la formation

****Période de la formation** : la période à laquelle la formation a eu lieu

*****Personne concernée** : nom, prénom et qualification de la personne formée

******Période du Briefing** : date et lieu de la restitution

*******Personnes touchées** : l'identité des personnes ayant participé à la restitution

QUATRIEME PARTIE :

LE LABORATOIRE DE COMPETENCES



IV. LE LABORATOIRE DE COMPETENCES

Le laboratoire de compétences est surtout utilisé dans la formation du professionnel de santé.

La simulation en santé correspond⁷ « à l'utilisation d'un matériel (comme un mannequin ou un simulateur procédural), de la réalité virtuelle ou d'un patient standardisé, pour reproduire des situations ou des environnements de soins, pour enseigner des procédures diagnostiques et thérapeutiques et permettre de répéter des processus, des situations cliniques ou des prises de décision par un professionnel de santé ou une équipe de professionnels ».

La simulation est un élément incontournable tant en formation initiale des professionnels de santé que dans le cadre du développement professionnel continu et de la prévention des risques associés aux soins.

4.1. Les avantages du laboratoire de compétences

Les avantages⁸ du laboratoire sont entre autres :

- environnement sans risque pour le patient,
- gestion des erreurs,
- mise en place de nouvelles technologies et de nouveaux matériels testés sur le simulateur patient sans entraîner de risque pour le patient,
- acquisition d'habiletés techniques spécifiques,
- confrontation à des événements rares.

La simulation en santé permet à la fois :

- d'acquérir et réactualiser des connaissances et des compétences techniques et non techniques;
- d'aborder les situations dites « à risque pour le patient » et d'améliorer la capacité à y faire face en participant à des scénarios qui peuvent être répétés,
- de reconstituer des événements indésirables, de les comprendre lors du débriefing et de mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins ;
- de répondre au principe éthique : **“jamais la première fois sur un patient”**.

⁷Institut de formation en soins infirmiers et aides-soignants de la région Hauts de France en 2012

⁸Institut de formation en soins infirmiers du centre hospitalier Saint Michel en France

4.2. Fonctionnement du laboratoire de compétences

La technique de simulation la plus couramment utilisée dans les établissements de santé du Burkina Faso est la simulation procédurale. Elle consiste à un apprentissage de gestes issus d'une procédure (gestes techniques, chirurgie...) à l'aide de mannequins partiels (bras, torse...). Pour ce faire, il est préférable de disposer d'un local adapté et bien équipé.

Les tâches devant faire l'objet de simulation obligatoire peuvent être répertoriées par service. Il s'agit pour chacun, de transmettre un check-List des tâches couramment exécutées.

Dans les structures hospitalières, il est préférable de confier la gestion du laboratoire de compétences à la direction en charge de la qualité qui est une direction transversale.

4.3. Les cibles du laboratoire de compétences

La simulation en santé est une méthode pédagogique qui s'adresse aussi bien aux stagiaires, aux nouveaux agents et à tous les professionnels de santé. Elle permet de développer, de maintenir voire de renforcer les compétences pour prodiguer des soins de qualité.

De plus, la simulation contribue fortement à renforcer la prévention du risque en milieu de soins, en mettant en scène les pratiques, en les analysant et en les réajustant autant que possible, avant que l'agent ne soit confronté à la réalité.

Pour le nouvel agent et le stagiaire, le laboratoire de compétence sera utilisé durant toute la période d'intégration.

Une évaluation régulière annuelle peut être recommandée afin de maintenir le niveau de compétences des agents titulaires.



ANNEXES

MINISTERE DE LA SANTE

SECRETARIAT GENERAL

DIRECTION GENERALE DE L'OFFRE DES SOINS

DIRECTION DE LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS

BURKINA FASO

Unité – Progrès – Justice

LIVRET TYPE D'ACCUEIL

STAGIAIRE

Février 2018

Message de la direction⁹

Madame, Monsieur,

Vous venez d'intégrer l'Établissement pour votre stage. Je m'en réjouis et, au nom de l'ensemble de la direction, je vous souhaite la bienvenue.

Afin de faciliter votre immersion dans la structure, nous vous remettons ce livret d'accueil pour vous permettre de comprendre l'organisation de l'établissement et vous informer sur plusieurs questions relatives à votre stage.

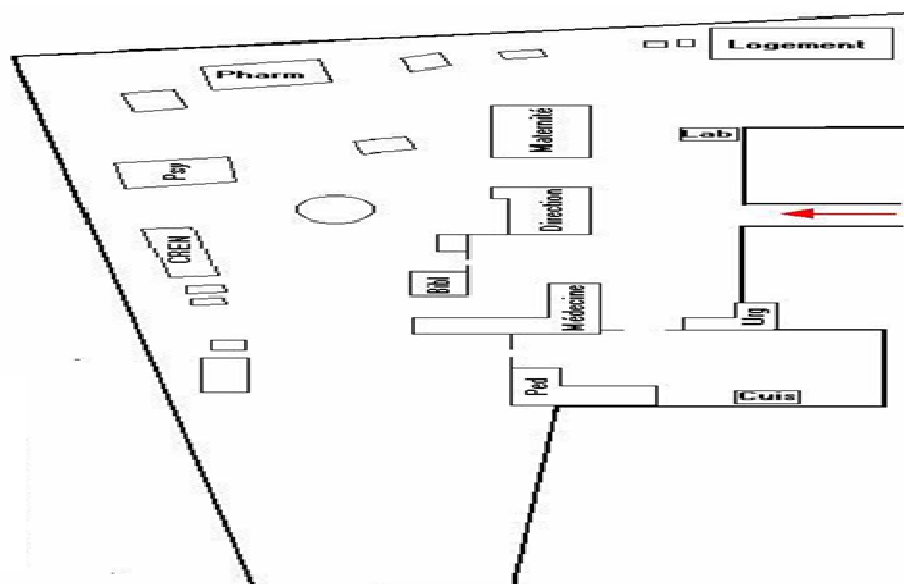
Je vous souhaite un plein succès à votre stage dans l'établissement.

I. Présentation de l'établissement

1. Le plan de l'établissement¹⁰

L'hôpital X est un établissement public du Ministère de la santé. Il est implanté dans la ville de (indiquez la ville), région de (indiquez la région) et est bâti sur une superficie de X hectares. Il est le fruit de la coopération Nord-Sud. Il a ouvert ses portes en 2000.

Figure1 : Exemple de plan d'un établissement de santé



⁹ Le message peut être personnalisé et signé par la direction

¹⁰ Le plan de l'établissement est à adapter à la structure (insérer une carte si possible)

2. Les missions et valeurs¹¹

L'établissement a pour mission de faire le diagnostic, le traitement et la surveillance des malades des blessés et des femmes enceintes en tenant compte des aspects psychologiques. Ils participent en outre à des activités de formation, de recherche et aux actions de santé publique, notamment aux actions d'éducation pour la santé et de prévention et à toutes actions médico-sociale coordonnées.

3. Les instances¹²

Des instances existent et participent au bon fonctionnement de l'établissement. Ils émettent entre autres des avis sur des questions concernant le fonctionnement. Il s'agit de :

- Le Comité technique d'établissement (C T E) ;
- La Commission médicale d'établissement (C M E) ;
- La Commission des soins infirmiers et obstétricaux (C S I O)
- Le Comité d'hygiène, de sécurité et de santé au travail (CHSST);
- Le Conseil de Discipline (C D).

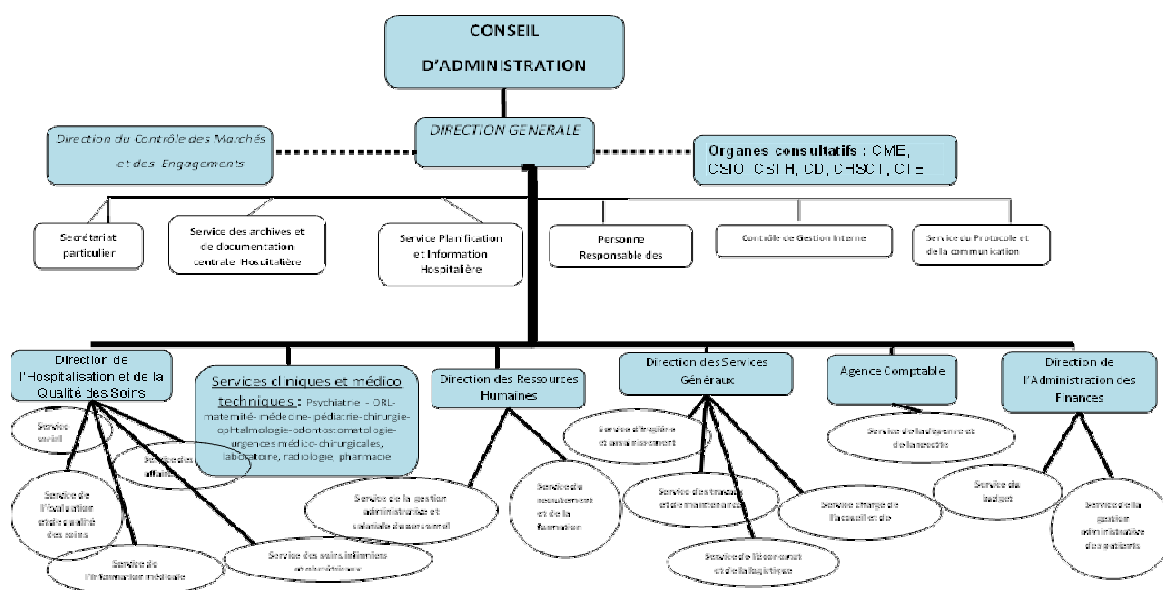
4. L'organigramme

Insérer un schéma indiquant les liens hiérarchiques et fonctionnels. Il doit être simple afin que l'on puisse s'y retrouver facilement. La figure suivante est exemple d'organigramme.

Figure 2 : Exemple d'un organigramme d'un hôpital

¹¹ La raison d'être de l'établissement doit être énoncée en termes simples.

¹² Lister les instances existantes dans la structure et ainsi que leur mode de fonctionnement



5. Les infrastructures

Lister les différents bâtiments rencontrés.

6. Les services¹³

L'établissement comporte deux grands types de services que sont les services cliniques/médicotechniques et les services administratifs.

➤ Les services cliniques et médicotechniques

Les services cliniques et médicotechniques sont repartis en pools d'activités au nombre de quatre :

- ✓ Pool médical (médecine générale, urgences médicales, et spécialités médicales) ;
- ✓ Pool chirurgical (chirurgie générale, urgences chirurgicales, anesthésie-réanimation, spécialités chirurgicales telles que l'ophtalmologie, l'ORL, l'odontostomatologie, etc.) ;
- ✓ Pool mère – enfants (gynécologie obstétrique et pédiatrie) ;
- ✓ Pool médicotechnique (laboratoire, pharmacie et imagerie médicale).

¹³ Lister les différents services de l'établissement

➤ **Les services administratifs sont repartis ainsi qu'il suit :**

- ✓ Les services directement rattachés à la direction générale (le secrétariat, le service de la planification et de l'information hospitalière ; le service de la personne responsable des marchés).
- ✓ Les directions composant la Direction Générale (la Direction de l'administration et des finances (DAF), la Direction des ressources humaines (DRH), la Direction du contrôle gestion interne ; la Direction de la qualité des soins (DQ), la Direction des services médicotechniques (DSMT), la Direction des soins infirmiers et obstétricaux (DSIO), la Direction des services généraux et de la logistique (DSG).

7. Les activités et les indicateurs de performance¹⁴

L'établissement X reçoit tout le monde sans distinction de sexe, d'âge, etc. Les principales activités de l'établissement sont les consultations, les hospitalisations. Les principaux indicateurs de l'établissement sont(à renseigner).

8. Le règlement intérieur¹⁵

Vous êtes tenu de prendre connaissance du règlement intérieur qui vous est remis le jour de votre arrivée. En voici les informations principales : (à renseigner).

II. Votre établissement et vous

1. Les présences

- Le stagiaire est tenu au respect du programme établi par le service. En cas de difficulté ou de non compréhension, le stagiaire pourra consulter son tuteur de stage. L'assiduité et la ponctualité sont entre autres, des qualités à développer par le stagiaire.
- Toute absence doit être justifiée. Quelle qu'en soit la cause, vous devez en informer la structure. Le non-respect vous expose à des sanctions disciplinaires.

¹⁴ Présenter les différentes activités menées dans la structure ainsi que les principaux indicateurs.

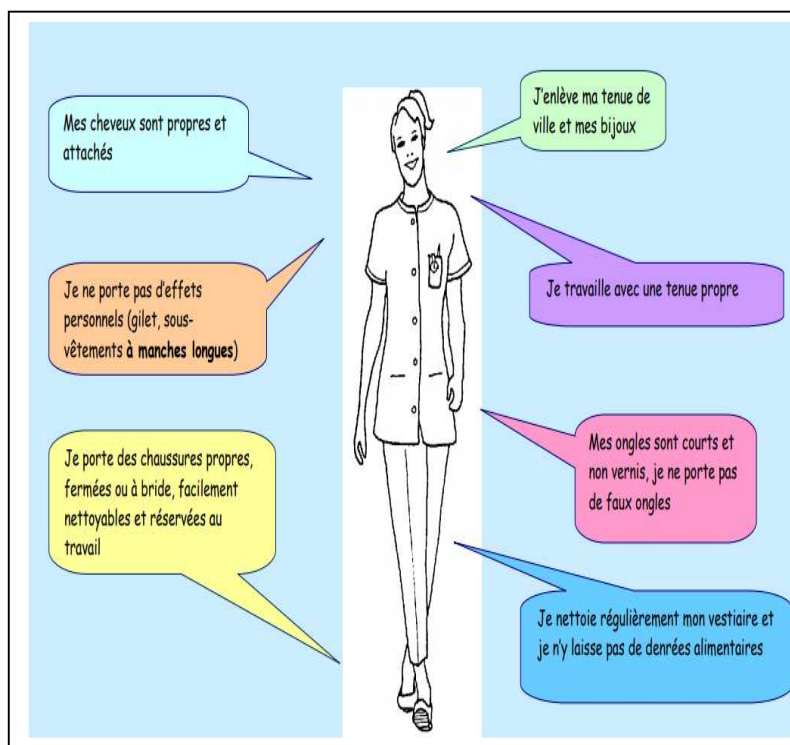
¹⁵ Indiquez les principaux éléments à retenir dans le règlement intérieur

2. La tenue de travail

Pour votre sécurité et celle du patient, il vous est recommandé de porter la tenue de travail (blouse). Elle limite les risques infectieux liés à la transmission des micro-organismes omniprésents dans l'environnement.

Quelques obligations en rapport avec la tenue de travail :

- le port de la tenue de travail est obligatoire lors des soins ;
- le rythme de changement de la tenue de travail est de « une blouse par jour » et en cas de souillure ;
- les effets personnels doivent être enlevés : foulard, vêtements, sous-vêtements à manches longues ou avec col, gilets de laine, les bijoux, les colliers, les boucles d'oreilles,
- les cheveux doivent être courts ou attachés ;
- la tenue de travail doit être enlevée pour toutes autres activités en dehors des soins (aller prendre les repas, aller à la direction, sortir hors de la structure de soins) ;
- la tenue de travail doit être obligatoirement traitée (lavage et finition) au sein de l'établissement de soins.



NB : pour le stagiaire affecté dans les services administratifs, l'accès des services de soins est conditionné au port d'une tenue de travail.

3. L'obligation professionnelle

- vous êtes soumis au respect du secret et de la discrétion professionnels qui protègent les agents et les malades ;
- vous ne devez divulguer aucune information professionnelle en dehors des exigences du service ;
- toute communication de pièces et documents de service doit faire l'objet de discrétion professionnelle; cette obligation s'applique à tous les faits et informations dont il a connaissance au cours du stage ;
- toute violation de l'obligation de discrétion professionnelle peut entraîner des sanctions disciplinaires ;
- tout stagiaire a l'obligation de réserve : il est interdit à tout stagiaire de porter un jugement sur le fonctionnement de l'établissement en présence des malades, des accompagnateurs ou à l'extérieur de l'établissement ;
- chaque stagiaire doit se conformer aux instructions de son tuteur et est responsable de ses tâches à lui, confiées. Vous ne pouvez-vous soustraire à un ordre donné, sauf s'il est manifestement illégal et de nature à compromettre gravement l'ordre public.

4. Le laboratoire de compétences¹⁶

Afin de vous accompagner dans l'atteinte de vos objectifs de stage, un laboratoire de compétences est ouvert et équipé à cet effet. L'accès est libre aux heures ouvrables de service. Cependant, vous êtes tenus de vous faire accompagner par votre tuteur ou toute autre personne habilitée.

5. La gestion des déchets bio médicaux (DBM)

Les activités de soins génèrent des déchets. Ces déchets représentent une menace pour la santé en intra et extra-milieu de soins. Ils constituent aussi une source de nuisance et de pollution de l'environnement, notamment par la contamination des sols et des ressources hydriques. Ces déchets peuvent être la cause d'infections nosocomiales. Le respect strict du circuit d'élimination des déchets est un impératif pour le stagiaire.

¹⁶ A adapter selon les réalités de l'établissement

Le circuit d'élimination des déchets solides se présente comme suit :

➤ **Le tri et le conditionnement :**

Le conditionnement s'effectue sur le lieu de production des déchets dans de petites poubelles disposées de part et d'autre à l'intérieur des différents services.

Le tableau suivant indique la description des types de déchets et les indications pour le tri dès la production.

Tableau 2 : Description des déchets selon la catégorie et codage pour leur tri

Catégories	Description	Codage
Déchets Généraux	Ordures ménagères : emballages divers, emballages du matériel stérile, fleurs et résidus de tailles de gazon ; journaux, papiers, masques, coiffes, restes de nourriture, sacs et bouteilles en plastiques ; verre, etc.	<u>Poubelles recouvertes d'un sachet de couleur noire</u>
Déchets Infectieux	Coupants, piquants (aiguilles, bistouri, etc...)	<u>Boîtes de sécurité de couleur Jaune;</u>
Déchets Infectieux	Anatomiques et déchets souillés (compresses souillées, gants, matériel à usage unique ; pansements, Plâtre souillé, poches de drainage et irrigation, poches de sang et d'urines, tubulures de perfusion, etc.	<u>Poubelles recouvertes d'un sachet de couleur jaune</u>
Déchets chimiques, pharmaceutiques et Déchets radioactifs	Les déchets de laboratoire (boîtes de pétri, pipettes, ...) et les déchets spéciaux (médicaments périmés, restes de produits, produits chimiques, ...)	<u>Poubelles recouvertes d'un sachet de couleur rouge</u>

- **La collecte :** Elle s'effectue au niveau de chaque service dans des poubelles de capacité variable.
- **Le transport :** est assuré par les agents de l'entreprise chargée de la gestion des déchets. Deux modes de transport sont observés : containers et brouettes.
- **Le traitement et l'élimination des déchets :** Les déchets solides de la structure sont détruits par combustion au moyen d'un incinérateur. L'élimination finale des déchets se fait à l'extérieur de la structure. Les cendres, objets non combustibles sont disposés dans un dans bac à ordures.

6. La gestion des accidents d'exposition aux liquides biologiques

En cas d'accident sur votre lieu de stage, vous êtes tenus de le signaler à votre tuteur de stage afin d'effectuer les formalités de déclaration nécessaires. Cependant, dans l'immédiat, voici la conduite à tenir que vous devez observer :

- si vous êtes victime d'une piqûre, d'une blessure ou d'un contact sang / peau lésée, vous devez immédiatement laver à l'eau courante et au savon, rincer puis appliquer du Dakin avec un contact pendant au moins 5 minutes. A défaut du Dakin, utilisez de la Bétadine jaune. **Vous ne devez pas faire saigner.**
- s'il s'agit d'une projection sur les muqueuses, notamment dans les yeux, rincez les pendant au moins 5 minutes de préférence au sérum physiologique ou sinon à l'eau courante.

7. La communication

L'usage du téléphone pendant les soins est strictement interdit et passible d'une sanction disciplinaire.

8. La consommation du tabac et de l'alcool

Il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement. Il est interdit d'y introduire de l'alcool, des stupéfiants, des armes blanches et à feu ou tout autre objet interdit par la réglementation.

9. La restauration¹⁷

Le restaurant est ouvert tous les jours entre 11h30-12h30 et 17h30-18h30. Pour des raisons d'hygiène, vous ne pouvez pas prendre vos repas dans les services ou les bureaux.

10. Le parking

Des endroits sont aménagés pour le stationnement de vos véhicules à l'intérieur de la structure. Nous vous demandons un respect strict afin de faciliter la circulation des ambulances. En outre, il vous est rappelé que tout stationnement en dehors des

¹⁷A adapter selon les réalités de l'établissement. Précisez les modalités de restauration du stagiaire, s'il en existe : restauration sur place lors des gardes ou permanences, tickets restaurants, etc.

parkings est formellement interdit et que l'établissement ne peut être tenu responsable en cas de vols et détériorations.

11.L'évaluation et suivi du stagiaire

Votre tuteur de stage remplit en fin de votre stage une fiche d'évaluation. Cette attestation est obligatoire et permet de valider votre activité réelle et l'atteinte de vos objectifs de stage.

Par ailleurs, à l'issue de votre stage vous aurez à rédiger un rapport de stage. Votre tuteur ainsi que l'enseignant chargé de vous suivre superviseront la rédaction de ce rapport et participeront à l'évaluation de votre stage.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. Guide d'accueil et d'intégration d'un nouvel employé, réalisé par DOC Québec
2. Livret d'accueil du personnel, Centre hospitalier d'Arcachon.
3. Guide RH, Plasti compétences, chapitre 3 : accueil et intégration.
4. Les règles d'or De l'accueil de Catherine CUDICIO, Éditions d'Organisation, 2000.
5. Livret d'accueil du personnel, Centre hospitalier de Confolens.
6. Canevas livret d'accueil du stagiaire.
7. Cours pédagogique des stages, ENSP BF.
8. Guide d'accueil des nouveaux agents aux urgences médicales et chirurgicales du CHR de Kaya.
9. Accueil du nouvel agent au CHR de Koudougou, 2014.
10. Livret d'accueil du personnel, Centre hospitalier Brie Compté Robert, 2013.
11. Livret d'accueil pour les nouveaux agents, Etablissement public de santé mentale de la Vallée de l'Arve.
12. Laboratoire de compétences de l'institut de formation en soins infirmiers, CENTRE HOSPITALIER 1, avenue Michel de l'Hôpital – BP 608 102321 SAINT-QUENTIN Cedex.
13. Manuel de procédures administratives de gestion des ressources humaines (Version 2) 2010.
14. Guide de gestion des ressources humaines comité sectoriel de main d'œuvre de l'industrie de Caoutchouc du Québec MODULE 4 – ACCUEILLIR ET INTÉGRER DE NOUVEAUX EMPLOYÉS.