

Enquêtes sur la culture de sécurité

En pratique, comment animer la séance de restitution des résultats ?

Ce document complète les trois guides existants pour réaliser et exploiter les enquêtes sur la culture de sécurité, que sont :

- ❶ Le guide « Du concept à la pratique » (HAS)
- ❷ Le guide « Mesure de la culture de sécurité des soins » avec questionnaire (FORAP)
- ❸ Le guide « Comprendre et agir » (HAS-FORAP)

Il a pour objectif de préciser les modalités pratiques de restitution des résultats.

Il comporte :

- Un rappel des points clefs sur l'enquête culture de sécurité présentés au sein de la communauté de pratiques Travail en équipe,
- Un conducteur de la séance de restitution des résultats,
- Un modèle de diaporama issu du guide FORAP/HAS Comprendre et agir.

1. Rappel des points clefs présentés au sein de la communauté de pratiques Travail en équipe

La mesure de la culture de sécurité est un **outil de diagnostic et de pilotage du changement**.

Elle a pour objectif l'identification des forces et des points d'amélioration d'une équipe/d'un secteur afin de **progresser collectivement à partir d'un constat partagé et discuté**

La restitution des résultats indispensable. **Elle est à organiser en amont, dès le lancement du projet. Elle est à réaliser** dans le trimestre qui suit la réalisation de l'enquête.

Elle s'organise à **un niveau qui a du sens et au plus près des équipes** : elle s'organise donc en général au sein de l'équipe : **à chaque unité de travail ses propres résultats**.

Les résultats doivent **faire l'objet de discussions et d'échanges** :

- **Il s'agit donc de séance de restitution orale,**
- **À tous les participants de l'enquête, tout du moins au plus grand nombre,**
- Il s'agit de rechercher un consensus, de réaliser un diagnostic partagé sur ce qui fonctionne bien au sein de l'unité de travail et sur ce qui peut être amélioré,
- Les réponses sont présentées de manière globale et non par catégories professionnelles.

En conclusion, une restitution partagée et discutée en équipe participe déjà en soi à l'amélioration de la culture de sécurité. La qualité de la restitution et le partage des résultats conditionnent la mobilisation ultérieure des professionnels sur les actions à mettre en œuvre.

2. Préparation de la séance de restitution

Les points suivants sont à considérer pour organiser au mieux la séance de restitution.

Quand ?

Choisir un créneau horaire de 1h30-2h maximum, qui permettent à l'ensemble des catégories professionnelles ayant participé de se réunir.

Ce créneau est à intégrer dans le temps de travail des professionnels, mais à préserver de leur activité habituelle, pour éviter les interruptions de tâche pendant cette séance.

Définir le créneau suffisamment à l'avance pour permettre à un maximum de professionnels de participer et veiller à bien communiquer la date et l'heure à l'avance.

Dans l'idéal, ce créneau est à prévoir dès le lancement de l'enquête et à réaliser dans les 3 mois qui suivent l'enquête au plus tard.

Où ?

Prévoir un lieu exclusivement dédié à cette séance de restitution, accessible facilement pour les professionnels mais qui les préserve de leur activité quotidienne.

Comment ?

Prendre connaissance des résultats, notamment du taux de participation, et du taux de participation par catégories professionnelles. En effet, un taux inférieur à 60% montre un manque d'adhésion au projet et devra nécessairement être questionné avec l'équipe avant même de s'attacher aux résultats.

Préparer une synthèse des résultats à partir des guides HAS/FORAP et du modèle de diaporama.

Prendre connaissance du contexte de l'équipe, et du climat au sein de l'équipe, afin d'animer au mieux la séance.

Prendre connaissance du conducteur de la séance de restitution (cf ci-dessous).

Sur le plan matériel, il vous sera nécessaire de disposer d'un ordinateur, d'un moyen de projection, d'un à deux paper-boards et de marqueurs. Pour les participants, prévoir des post-its et marqueurs. Pour communiquer auprès des professionnels ne pouvant être présents, prévoir également de quoi prendre en photo (téléphone portable), à l'issue de la séance, les éléments de réflexions figurant sur les paper-boards.

Qui ?

Participants :

Inviter tous les participants à l'enquête, par unité de travail (ou périmètre qui a le plus de sens pour l'équipe)

La participation est volontaire

Veiller à ce que chaque catégorie professionnelle soit représentée

Animateurs :

Identifier un binôme d'animateurs pour animer la séance : associer un professionnel connaissant bien l'équipe, et un professionnel ayant l'habitude de l'animation et de la recherche de consensus.

3. Animation de la séance : le conducteur de séance

Séquence	Objectif	Contenu	Points clés	Qui ?	Support	Durée
						
20 minutes avant le début de la rencontre	Préparer la séance	<ul style="list-style-type: none"> • Points sur les participants • Préparation de la salle et vérification du matériel (informatique, paperboard, marqueurs, post-it, etc.) • Lecture croisée du conducteur de séance 	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Ne pas se laisser parasiter par des problèmes techniques et logistiques 	Binôme animateur	Liste des participants Conducteur de séance Supports de présentation Résultats de l'enquête culture de sécurité Fiche de synthèse des résultats	20 minutes
MIN 0 En début de séance	Introduire la séance	<ul style="list-style-type: none"> • Se présenter/ Tour de table des participants et des animateurs • Rappeler les objectifs de la séance et le timing – 2 h maxi • Présenter les règles de la séance 	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Bienveillance, écoute et respect mutuel, couper les portables ☑ Objectif de partir avec des engagements pour s'améliorer 	Animateur 1	Diapositive préambule	10 minutes
MIN 10	Rappeler la définition de la culture de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Définition et dimension de la culture de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Donner les éléments indispensables à une compréhension partagée des résultats 		Diapositives correspondantes	15 minutes

Séquence 	Objectif 	Contenu 	Points clés 	Qui ? 	Support 	Durée 
	et les objectifs de l'enquête	<ul style="list-style-type: none"> • Explicitation des modalités de lecture des résultats • Panorama des résultats pour les 10 dimensions 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Dire que l'on va discuter le détail des résultats dans le reste de la séance (ne pas entrer dans les détails) 		Imprimer la dia sur la définition de la culture de sécurité et la remettre aux participants	
MIN 25	Comprendre : Analyse du déroulement de l'enquête		<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Comprendre comment l'enquête s'est déroulée et si les résultats sont représentatifs de l'équipe (catégories professionnelles ayant participé) 	Animateur 1	Diapositive	5 min
MIN 30	Comprendre : Analyse approfondie des résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Le niveau de sécurité des soins perçu dans le service • Le nombre d'EI signalés • Les 3 dimensions les plus développées • Les 3 dimensions les moins développées • Les écarts entre perceptions et pratiques • Analyse des réponses neutres 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Encourager les professionnels à réagir sur ces résultats. Sont-ils étonnés ?</i> <input checked="" type="checkbox"/> Pourquoi et comment ces résultats ont été obtenus ? Valoriser les actions des professionnels et les actions mises en œuvre qui amènent à ce constat <input checked="" type="checkbox"/> Quelles sont les représentations des personnels ? Quelles actions pourraient améliorer ce constat ? 	<p>Animateur 2 dans l'animation</p> <p>Animateur 1 dans la prise de note sur paperboard</p>	<p>Noter les actions à valoriser et les actions à mener sur des post its géants (deux couleurs différentes)</p> <p>Coller les post its sur le paper board</p>	30 minutes

Séquence	Objectif	Contenu	Points clés	Qui ?	Support	Durée
						
			<input checked="" type="checkbox"/> Ne pas hésiter à expliciter les résultats des dimensions en citant les items avec le plus de réponses positives / ou ceux avec le moins de réponses positives		Noter les perceptions de l'équipe sur une autre feuille de paper board	
MIN 60	Comprendre : analyse de l'existant et synthèse de l'analyse	<ul style="list-style-type: none"> • Echanger, se mettre d'accord sur les valeurs et les priorités de l'équipe pour la sécurité des soins • Les autres actions mises en œuvre non évoquées auparavant • Cotation finale de notre perception de la sécurité dans l'équipe 	Importance de se partager les valeurs	animateur 1 dans l'animation animateur 2 dans la prise de note sur paperboard	Compléter les actions mises en œuvre sur les postits/ les coller sur le paper board	15 minutes
1 h 15 min	Agir : identification des actions d'amélioration	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier 2 -3 actions à mettre en œuvre 	<input checked="" type="checkbox"/> Ne pas oublier les actions déjà citées ; repartir de celles proposées depuis le début et compléter <input checked="" type="checkbox"/> Prioriser les deux – trois actions sur lesquelles l'équipe s'engage <input checked="" type="checkbox"/> Responsable, échéance et indicateur	animateur 2 dans l'animation animateur 1 dans la prise de note sur paperboard	Réorganiser les actions déjà évoquées selon les 4 dimensions de Reason / repositionner les postits sur un paper board Ecrire les valeurs de l'équipe en	30 minutes

Séquence	Objectif	Contenu	Points clés	Qui ?	Support	Durée
						
					entête de ce paper board et la cotation finale de la perception de la sécurité	
1h45	Clôturer la séance	<ul style="list-style-type: none"> • Remercier les participants. • Conclure en relisant le plan d'action 	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Penser à bien prendre en photo les paper boards avec les réflexions et le plan d'action du groupe pour pouvoir communiquer auprès des autres membres du groupe 	Animateur 2		5 minutes
1h50	Débriefing du binôme animateur	<ul style="list-style-type: none"> • Recueillir la perception de chaque animateur : sur le fond, sur la forme • Faire une synthèse des échanges • Se répartir les tâches : compte rendu, relai, communication 	<ul style="list-style-type: none"> • Programmer rapidement le retour aux autres membres de l'équipe sur le plan d'actions et la communication associée 	Binôme animateur	Les paperboard complétés Les notes de chacun	30 minutes