

EXPERIMENTATION DE MONTEE EN COMPETENCES VERS UNE ALIMENTATION PLUS DURABLE EN SERVICE DE SOINS

1. Rappel du contexte.

L'axe Compétences-formation du projet ProDij' piloté par le Campus des Métiers et des Qualifications / Creativ' vise à **analyser l'impact d'une alimentation plus durable sur les gestes métiers et les compétences** de la production agricole à la consommation alimentaire.

Le travail mené depuis 2021 avec les équipes du CHU de Dijon a permis d'établir un diagnostic et une analyse des métiers et compétences mobilisées tout le long de la chaîne de l'alimentation au sein du CHU Dijon Bourgogne des approvisionnements jusqu'au débarrassage des plateaux dans les chambres des patients.

Suite à cette première phase, les contours de deux volets d'expérimentations portant sur une montée en compétences ont été définis avec la direction des affaires économiques concernant la partie production alimentaire et avec les directions des ressources humaines et des soins concernant la partie alimentation en service de soins.

L'objet de ce document est de produire une synthèse des résultats de l'expérimentation menée sur le volet alimentation en service de soins de juin 2022 à juin 2023.

2. Cadre de l'expérimentation menée.

Les premières rencontres avec le service RH et la direction des soins du CHU ont permis de définir un cadre de travail et de mettre en place un groupe de travail pluridisciplinaire en capacité de délimiter les activités en lien avec l'alimentation en service de soins. Ce groupe de travail regroupait les professions suivantes : cadre de santé, infirmier, ergothérapeute, orthophoniste, diététicien, cuisinier, chercheur, responsable hôtelier de pôle et agent du service formation.

Ce groupe de travail a permis d'alimenter les réflexions par le regard des acteurs de terrain et de permettre de construire une expérimentation qui réponde aux enjeux des deux parties le CHU et l'équipe projet CMQ/Creativ'.

- Une expérimentation à inscrire dans les objectifs du CHU en terme d'offre de formation interne.

Une population cible spécifique.

Le diagnostic mené au CHU a permis d'identifier que les aides-soignants, les ASH et dans certains services les auxiliaires de puériculture sont au cœur de l'activité en lien avec l'alimentation au sein des services de soin. En effet, ces deux professions se répartissent les tâches des différentes étapes : *prise de la commande des repas, remise en chauffe des chariots, complétude des plateaux, distribution des plateaux, accompagnement des patients à la prise de repas jusqu'au débarrassage des plateaux.*

Cette population représente un volume important d'agents au CHU (plus de 1 500 agents), elle a un niveau de formation initiale peu élevé et n'a généralement que peu d'attentes en terme de

formation continue. Le groupe pluridisciplinaire a mené un travail sur les profils de ces deux typologies d'acteur à l'aide de la construction collective de personnas.

Il est ressorti que ces deux catégories de personnel utilisent peu (pour les aide-soignants) ou pas (pour les ASH) l'outil informatique dans un cadre professionnel. Elles ont besoin de travailler plutôt à partir de situations concrètes que sur des notions abstraites. Leur métier étant actif physiquement, ces personnes n'ont pas l'habitude de rester assises en salle et n'ont que peu d'appétence pour de la formation de type scolaire avec des informations descendantes.

Concernant leurs attentes en formation, ces catégories de personnel souhaitent être avec d'autres personnes en formation dans une ambiance positive et pouvoir partager les connaissances apprises lors de leur retour dans le service. Ces personnes peuvent éprouver une appréhension au départ en formation lié à des contenus qui seraient trop complexes, pas adaptés à leur niveau et trop déconnecté de leurs activités professionnelles quotidiennes.

Une évolution attendue des modalités de formation interne.

Par ailleurs, la direction des ressources humaines se lançait dans la digitalisation de leur offre de formation interne afin d'augmenter le nombre de stagiaires formés. En conséquence, le CHU s'est équipé d'une plateforme moodle et avait pour ambition de former quelques-uns de ses formateurs internes à la conception de module e-learning.

- Pour l'équipe projet CMQ/Creativ', une expérimentation qui permette d'amener les équipes à de nouvelles pratiques.

La prise en compte de l'offre préexistante

Deux formations internes en lien avec l'alimentation préexistaient au sein du CHU :

- La formation « Distribution des repas » d'une journée dispensée par le responsable des offices relais et des selfs porte sur le fonctionnement de la chaîne de l'alimentation au CHU avec une visite de la cuisine centrale et des offices relais et sur la présentation hôtelière des plateaux ;
- La formation « Prévention de la dénutrition » proposée par l'équipe du service diététique sur une demi-journée.

Le risque était, en proposant une nouvelle offre, de concurrencer l'existant et ainsi décourager et démotiver les équipes de formateurs internes. Ainsi, l'enjeu était de retravailler avec les formateurs internes et responsables des deux formations afin :

- D'élargir le contenu de l'offre en y intégrant des notions pluridisciplinaires et la notion de développement durable ;
- D'accompagner les formateurs dans le choix de nouvelles techniques pédagogiques afin d'enrichir l'animation des séances.

L'adoption d'un format pédagogique adapté aux attentes de la direction du CHU et au public cible.

Nous avons vu plus haut que les attentes de la direction des ressources humaines étaient de faire évoluer les formations internes au CHU vers une offre distancielle. Cependant, les populations cibles AS et ASH n'ont pas un niveau d'autonomie suffisant pour suivre une formation entièrement en e-learning et en asynchrone. Ainsi, il a été convenu avec les acteurs du CHU de travailler sur un format hybride avec une partie des connaissances dispensées via un module e-learning complété par une session de formation en présentiel animé par des formateurs internes.

Un accompagnement des équipes pour une appropriation des outils co-développés.

L'enjeu majeur pour l'équipe CMQ/Creativ' était de parvenir dans le cadre de l'expérimentation à atteindre les objectifs suivants :

- Evolution des contenus de formation pour prendre en compte la dimension durable ;
- Accompagnement des formateurs à la construction de contenus pédagogiques dans le cadre d'un nouveau format, il s'agit d'un format hybride avec une partie des connaissances apportées via le e-learning et une partie en présentiel ;
- Appropriation par les formateurs et le service formation de l'ensemble du dispositif pour que celui-ci continue à vivre et être mobilisé au-delà de la période d'expérimentation.

3. Déroulé de l'expérimentation

- La détermination de l'objectif de la formation et de ses objectifs pédagogiques

Suite à l'analyse effectuée sur l'alimentation en service de soins et les échanges avec la direction des ressources humaines et la direction des soins pour valider le cadre de l'expérimentation, l'équipe projet CMQ/Creativ' a défini l'objectif de formation suivant :

Faire monter en compétences les soignants en services de soins afin de lutter contre la dénutrition et de limiter le gaspillage alimentaire, la formation visant à homogénéiser les connaissances et les pratiques des soignants ; développer des compétences spécifiques pour professionnaliser le repas des patients ; s'appuyer sur la position stratégique des soignants pour qu'ils deviennent des observateurs de l'alimentation.

Les objectifs pédagogiques identifiés pour les futurs stagiaires de cette formation sont :

- PRENDRE CONSCIENCE de l'importance de l'alimentation dans le parcours de soins du patient lors de son séjour au CHU ;
- OPTIMISER l'ensemble des activités de la chaîne de l'alimentation en service de soins ;
- CONTRIBUER à l'équilibre alimentaire du patient
- METTRE EN PLACE un cadre propice à la prise du repas
- AMELIORER l'accompagnement du patient dans sa prise de repas.

Ces éléments ont été validés par la direction des ressources humaines, la direction des soins ainsi que par le CLAN¹ du CHU à qui a été présenté l'avancée des travaux ainsi que les objectifs de la formation proposée.

- Identification et sélection d'un prestataire pour l'accompagnement à la construction du module e-learning

Afin de mettre en place le futur dispositif de formation à distance, l'équipe projet CMQ / Creativ' a choisi de se faire accompagner par un prestataire externe afin de bénéficier d'une part d'un accompagnement méthodologique à la construction du module et d'autre part, de construire les parties digitalisées du module. Le but étant de déployer, en fin d'expérimentation, le module e-

¹ Le CLAN est le Comité de Liaison de l'Alimentation et de la Nutrition, cette instance existe au sein de chaque CHU et est une émanation de la Commission Médicale de l'Etablissement.

learning sur la plateforme moodle du CHU. Un appel d'offre a été lancé et le cahier des charges rédigé a été soumis à 4 prestataires. 2 prestataires ont répondu à l'appel d'offre et l'équipe projet a choisi de travailler avec l'agence Décimale Solution à partir de décembre 2022.

- La construction des contenus de formation du module e-learning

Pour cette partie, l'équipe projet s'est appuyé dans un premier temps sur le groupe de travail pluridisciplinaire constitué pour l'expérimentation. Deux réunions du groupe de travail ont permis :

- De valider la liste des activités et les tâches associées à effectuer en service de soin en lien avec l'alimentation ;
- D'identifier les savoir- savoir-faire et savoir-être associés ainsi que le niveau de maîtrise à atteindre en fonction des profils des agents ;
- De mieux cerner les attentes et besoins du public ciblé en formation via la construction de personnas (voir plus haut).

Dans un second temps l'équipe projet CMQ/Creativ' a retravaillé la matière recueillie lors des réunions du groupe de travail afin de construire une première version de scénario pédagogique :

		MODULES		SEQUENCES		CHAPITRES														
E - Learning Acquisitions des connaissances	Module n°1	ACQUISITION DES NOTIONS	Séquence 1	La prévalence de la dénutrition et du gaspillage alimentaire	Chapitre 1	La prévalence de la dénutrition	Chapitre 2	Les volumes et coûts du gaspillage alimentaire en restauration collective												
			Séquence 2	Définitions et notions	Chapitre 1	L'alimentation	Chapitre 2	La chaîne d'alimentation au CHU	Chapitre 3	Le gaspillage alimentaire	Chapitre 4	La dénutrition	Chapitre 5	L'importance de l'alimentation dans le parcours de soins du patient lors de son séjour au CHU						
		Séquence 1	PRISE DE COMMANDE DU REPAS	Chapitre 1	La nécessité de faire choisir le patient	Chapitre 2	Guider le patient dans ses choix et contribuer à son équilibre alimentaire	Chapitre 3	Comprendre les besoins nutritionnels	Chapitre 4	Reconnaitre les signaux d'alerte et acquies une attitude professionnelle adaptée									
		Séquence 2	DISTRIBUTION DES PLATEAUX - METTRE EN PLACE un cadre propice à la prise de repas	Chapitre 1	L'impact d'un cadre propice à la prise de repas sur l'état nutritionnel du patient et le gaspillage	Chapitre 2	VEILLER à l'Environnement et la bonne installation du patient	Chapitre 3	TRANSFORMER le repas en moment de convivialité et le plaisir	Chapitre 4	Reconnaitre les signaux d'alerte et acquies une attitude professionnelle adaptée									
	Séquence 3	ACCOMPAGNEMENT à la prise de repas	Chapitre 1	L'impact d'un accompagnement à la prise de repas sur l'état nutritionnel du patient et le gaspillage	Chapitre 2	Les techniques d'accompagnement à apporter en fonction des troubles du patient	Chapitre 3	Les aides techniques utilisables en fonction des troubles du patient	Chapitre 4	Reconnaitre les signaux d'alerte et acquies une attitude professionnelle adaptée										
	Séquence 4	DEBARRASSAGE du plateau	Chapitre 1	L'impact d'une vigilance accrue au moment du débarrassage du plateau, sur l'état nutritionnel du patient et le gaspillage	Chapitre 2	Les Baisées de capacité chez la personne	Chapitre 3	Les signes d'alerte et conséquences de la dénutrition sur cette étape	Chapitre 4	Les troubles de la déglutition	Chapitre 5	Les troubles de la Vision	Chapitre 6	Aide et attitude professionnelle sur cette activité						
	Présentiel Activités	Module n°3	MISE EN PRATIQUES et ECHANGES	Séquence 1	Mises en Pratique (exercices)	Chapitre 1		Chapitre 2												
				Séquence 2	Echanges	Chapitre 1		Chapitre 2												

L'équipe projet a ensuite compilé les importantes ressources bibliographiques disponibles et a fait appel à des experts identifiés au sein et en dehors du CHU concernant chacune des thématiques abordées.

Parmi, les experts du CHU identifiés, le service diététique occupe une place toute particulière dans la construction du projet. En effet, le nouveau module de formation intègre les contenus de la formation sur la prévention de la dénutrition précédemment dispensée par les diététiciennes du

service. Ainsi, les diététiciennes deviennent à la fois garantes de la globalité de la formation proposée dont les contenus dépassent le strict champ de compétences du service diététique, fournissent les contenus sur tous les éléments où elles apportent leur expertise (dénutrition, équilibre alimentaire, CNO...) et conçoivent et animent la partie présentielle du module de formation.

Différentes étapes de travail ont été suivies pour aboutir à la livraison de ce module. Décimale solution a apporté son appui méthodologique via des avis, modifications et conseils pédagogiques pour chacune des étapes via des points hebdomadaires en visioconférence :

- Construction du scénario pédagogique avec un découpage des modules en séquences pédagogiques et chapitres, celui-ci a été validé par l'équipe des diététiciennes de soins ;
- Rassemblement de tous les contenus via la bibliographie existante et les échanges avec les experts (en et hors CHU) ;
- Mise en forme des contenus pour la construction d'un cours sous format word validé également par les diététiciennes ;
- Transformation de ces contenus en story-board sous la forme d'un power-point en 90 écrans, validé par l'équipe des diététiciennes ;
- Construction de quiz de remédiation à intégrer aux différents chapitres pour ancrer les connaissances acquises ;
- Proposition d'un quiz d'évaluation final suivant les deux profils de stagiaires. En effet, une partie des questions du quiz d'évaluation final portait sur les gestes métiers spécifiques à l'un ou l'autre profil de stagiaire ;
- Mise en forme des écrans par Decimale : écrans de présentation, proposition de pictogrammes de personnages venant en appui au stagiaire, uniformisation des graphismes et images, création des animations, mise en place de la voix off ;
- Tournage par l'équipe projet d'une vidéo où deux diététiciennes du CHU présentent le module de formation, cette vidéo a ensuite été incrustée dans le module par Decimale.

- **Test et livraison finale du module e-learning**

Les étapes décrites ci-dessus ont fait l'objet de nombreux aller-retour pour des modifications et corrections entre l'équipe des diététiciennes et l'équipe CMQ/Creativ' puis avec Decimale pour aboutir à une version test en mai 2023.

Afin de tester en conditions réelles le dispositif, l'équipe CMQ/Creativ' a mobilisé le groupe de travail pluridisciplinaire constitué au début de l'expérimentation. 6 personnes ont testé le module en e-learning ainsi que la partie présentielle animée par l'équipe des diététiciennes.

Les dernières modifications et réajustements ont pu être apportés à la formation à cette occasion.

Le déploiement du module a été effectué fin juin sur la plateforme moodle du CHU en lien avec le service formation et la DSI.

L'équipe CMQ/Creativ' a également rédigé deux documents :

- Une convention de partenariat relative à l'utilisation du module e-learning « Prévention de la dénutrition et du gaspillage alimentaire » signée entre la direction du CHU et la présidence de Creativ' ;

- Un guide d'utilisation du module e-learning qui formule un certain nombre de recommandations afin d'assurer une pleine réussite des sessions de formation qui seront proposées aux agents du CHU à partir de l'automne 2023.
- **Un accompagnement de l'équipe des diététiciennes sur la partie présentielle de la formation**

Pour rappel, la formation « Prévention de la dénutrition » préexistante au CHU était dispensée par l'équipe des diététiciennes. Le travail mené en collaboration avec cette équipe a permis de segmenter une partie en e-learning qui concentre les apports théoriques de la formation suivie d'une session en présentiel. Ce découpage a permis à l'équipe des diététiciennes de concevoir la partie présentielle autour de mises en situation pratiques et d'études de cas.

Ainsi, l'équipe CMQ/Creativ' a accompagné, au cours des mois d'avril et mai 2023, l'équipe des diététiciennes sur les étapes suivantes :

- Construction de la séance pédagogique et du scénario du cours ;
- Choix des méthodes et outils d'animation adapté à chaque séquence ;
- Participation à la phase test afin d'apporter un regard extérieur sur les études de cas et mises en situations proposées.

4. Analyse des résultats de l'expérimentation.

L'expérimentation menée a abouti avec succès à la production d'un module de formation hybride sur la « Prévention de la dénutrition et du gaspillage alimentaire » qui sera intégré dès l'automne 2023 dans le catalogue de formation interne à destination des agents aides-soignants et ASH du CHU Dijon Bourgogne.

- **Les éléments positifs à retenir de l'expérimentation**
- Le résultat attendu à savoir la production d'un module de formation a été atteint dans les délais que s'était fixée l'équipe CMQ/Creativ' ;
- Le module de formation produit permet d'avoir un démonstrateur de ce qui peut être proposé dans le cadre de l'axe compétences-formation du projet ProDij' ;
- L'équipe CMQ/Creativ' a mobilisé ses compétences :
 - En ingénierie de projet et sur sa capacité à mobiliser des partenaires en prenant en compte leurs propres enjeux et contraintes ;
 - Pour l'identification de prestataires extérieur et la conduite et le suivi d'un travail collaboratif avec ceux-ci ;
 - Pour l'animation de groupes de travail afin d'amener des experts à s'impliquer dans un projet et à produire des contenus ;
- Parallèlement, l'équipe CMQ/Creativ' est montée en compétences sur :
 - La conduite d'un projet d'ingénierie pédagogique ;
 - La mobilisation de sponsors internes au CHU qui ont soutenu l'initiative ;
 - L'utilisation d'un format hybride en formation avec l'articulation entre une partie e-learning et une partie présentielle ;
 - Et enfin, la conduite du changement au sein d'une équipe de formateurs.

- **Les difficultés rencontrées dans le cadre de l'expérimentation**

Cette note d'analyse permet de revenir sur certains éléments qui n'ont pas été abordés de manière optimale durant l'expérimentation par l'équipe CMQ/Creativ :

- La communication entretenue avec la direction RH et la direction des soins au CHU a été insuffisante à certaines périodes au cours du projet au risque de démobiliser ces « sponsors » internes au CHU ;
- Le temps et l'énergie à investir sur cette expérimentation de la part des personnels impliqués du côté du CMQ/Creativ et du côté du CHU ont été très largement sous-estimés en amont ;
- Le porteur du dispositif de formation (à savoir le service diététique) n'a pas été identifié dès le départ de l'expérimentation mais en cours de projet au risque de voir l'expérimentation aboutir sur un outil qui serait resté inutilisé par le CHU suite à l'expérimentation.

5. Conclusion

Le contexte et l'environnement de cette expérimentation se sont révélés très favorables avec notamment le soutien des directions des ressources humaines et des soins du CHU. Dès lors, l'équipe projet a souhaité saisir l'opportunité de mener un projet d'expérimentation ambitieux. En effet, le résultat de l'expérimentation permet d'en faire une vitrine auprès des partenaires actuels et futurs, montrant ainsi les compétences qui peuvent être mobilisées dans le cadre de ProDij' et au-delà.

La construction de ce dispositif a été un véritable challenge humain et technique pour l'équipe projet.

Enfin, l'appropriation du module par le CHU Dijon Bourgogne est entière puisque celui-ci a pour projet d'essaimer ce dispositif de formation auprès des autres établissements membres du GHT² 21/52.

² GHT – Groupement Hospitalier de Territoire.