

La **FORMATION**

Et la montée en
COMPÉTENCES



| *Journées d'études de l'ARBS*
24/09/2026

Regards **CROISÉS**

CLIENT



Cécile MORIZOT

Responsable bionettoyage



OPÉRATIONS



Antoinette BEAUCOUSIN

Responsable de site
CH Narbonne



MÉTHODES



Céline STOLORZ

Directrice Excellence
Opérationnelle



Pourquoi la montée en compétences
EST DEVENUE UN ENJEU CRITIQUE ?



Pourquoi la montée en compétences EST DEVENUE UN ENJEU CRITIQUE ?

Laquelle de ces phrases avez-vous entendu dernièrement ?

SLIDE MASQUEE

✓ À propos d'un protocole...

- Je ne savais pas qu'il avait changé
- Je n'ai pas eu le temps
- On m'a montré autrement
- On a toujours fait comme ça

LE POIDS DES HABITUDES

💡 Après une formation...

- C'était intéressant
- J'ai déjà oublié une partie
- Je vais essayer de faire autrement
- En pratique, je fais comme mes collègues

L'INFLUENCE DU COLLECTIF SUR LES PRATIQUES

✓ Lors d'un audit terrain...

- Je ne fais pas comme ça d'habitude
- Aujourd'hui c'est particulier
- Je n'ai pas le bon matériel
- Pourtant on ne m'avait jamais rien dit

L'IMPORTANCE DU FEEDBACK RÉGULIER

👤 À l'arrivée d'un nouveau

- Il apprend avec le formateur
- Il apprend avec les procédures
- Il apprend avec son tuteur
- Il apprend avec celui ou celle qui travaille à côté

L'EXEMPLE TERRAIN

⚠ Face à un écart récurrent...

- Il faut refaire une formation
- Il faut rappeler le protocole
- Il faut sanctionner
- Il faut comprendre pourquoi l'écart persiste

Au fond, le problème n'est pas que les agents ne soient pas formés.



Le problème est de transformer durablement les bonnes pratiques en habitudes de travail.

Former ne suffit pas, **IL FAUT TRANSFORMER LES PRATIQUES**

MODÈLE CLASSIQUE

Beaucoup de formation,
et **D'HABITUDES**

Effets indésirables de ce modèle



Formation uniquement descendante



Très peu d'ancrage sur le terrain



Faible application au quotidien

MODÈLE RECHERCHÉ

Au-delà de donner des contenus,
TRANSFORMER
les pratiques

Ce n'est pas ce que l'on apprend qui compte, c'est ce que l'on **APPLIQUE**



Comment mesure-t-on la
montée en **COMPÉTENCES**

LE BESOIN RÉEL DU TERRAIN

Retour d'expérience

CH Narbonne

Liste des questions **EN BACKUP**

SLIDE MASQUEE

Présentation de l'établissement

Décrivez-nous-en quelques chiffres votre établissement ?

› Taille de l'établissement, nombre de lits, services etc...

Comment êtes-vous organisés aujourd'hui pour la réalisation des prestations sur site ?

➤ Interne / externe ? Proportion ? Quels services ?

Aborder les sujets de contexte de l'externalisation récente de certains services

Et de changement des protocoles (microfibre à l'eau pour les sols)

Retour du terrain

Pourquoi la formation est un levier clé ?

Quels sont vos enjeux vis-à-vis de la formation ?

Aborder à la fin le fait qu'il faut construire un parcours pour l'agent, adapté pour faire une transition

Construire un parcours **TOUT AU LONG DE LA VIE DE L'AGENT**

ARRIVÉE DU
COLLABORATEUR



ÉTAPE 01 **PRISE DE POSTE**

Sécuriser la prise de poste

- Intégration au site
- Spécificités de l'environnement hospitalier (confidentialité, attitudes...)
- Découverte des protocoles
- Formation initiale
- Tutorat / compagnonnage
- Validation de la prise de poste



ÉTAPE 02 **MONTÉS EN COMPÉTENCES**

Développer l'autonomie

- Formation théorique et pratique
- Évaluations au poste de travail
- Acquisition de nouvelles techniques
- Adaptation aux évolutions



ÉTAPE 03 **MAINTIEN DES ACQUIS**

Éviter les dérives

- Observations terrain
- Audits de pratiques
- Causeries
- Réentraînement ciblé
- Réévaluation périodique

Inès démarre **SON NOUVEAU POSTE**

JOUR 1...

Inès est arrivée lundi pour démarrer...

On lui a donné tellement d'informations qu'elle n'a pas réussi à se repérer dans l'hôpital et ne retrouve pas son service...



Et la lavette... c'est la rouge ou la bleue pour le lavabo ?

Et ça sert à quoi déjà la gaze rose sur mon chariot...

Et... d'ailleurs je dois faire quoi dans la chambre déjà...

TIPS !

Ne pas donner trop d'informations spécifiques au démarrage.

+ 3 MOIS PLUS TARD...

Inès connaît ses missions

Par contre, personne n'est venu la revoir... Elle a pourtant des doutes...

Mais elle a été voir Sonia, qui travaille dans le service d'à côté, elle sait, elle est là depuis 15 ans...



La gaze pré-imprégnée ?

Je ne m'en sers pas, je lave directement, ça va plus vite !

TIPS !

Aller sur le terrain entre deux formations.

Exemple d'adaptation **AUX BESOINS DU TERRAIN**

PARCOURS MANAGERS

● MCO

● EHPAD

● RESTAURATION

PARCOURS AGENTS

MODULES DE FORMATIONS TECHNIQUES

LES ESSENTIELLES

FORMATION INITIALE

Connaissance du milieu médical

● ●

FORMATION PERFECTIONNEMENT

Connaissance du milieu médical

● ●

LES SPÉCIFIQUES

CIRCUIT DU LINGE DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ

Méthode RABC

●

SENSIBILISATION A L'HYGIENE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

HACCP

●

L'ENTRETIEN DES SOLS

Les différentes méthodes de traitement

●

LES PRÉLÈVEMENT D'ENVIRONNEMENT

Air – eau – surface

●

GESTION DES DÉCHETS DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ

●

MODULES DE FORMATIONS TECHNIQUES

LES ESSENTIELLES

FORMATION INITIALE

Les notions du bionettoyage

● ●

PERFECTIONNEMENT

Bionettoyage et services hôteliers

● ●

BIONETTOYAGE EN EHPAD

Bionettoyage et services hôteliers

● ●

MÉTHODE HACCP

Le PMS et la méthode HACCP

● ●

LES SPÉCIFIQUES

SERVICE REPAS EN CHAMBRE ET EN SALLE

● ●

MACHINISTES (TECHNIQUES MÉCANISÉES)

● ●

ATTITUDES FACE AUX RÉSIDENTS

● ●

LE BIONETTOYAGE EN BLOC OPÉRATOIRE

● ●

SERVICE REPAS ET MÉTHODES HACCP

● ●

CIRCUIT DU LINGE (SECTEUR SANTÉ)

● ●

ATTITUDES EN PSYCHIATRIE

● ●

TRAÎTEMENT DU LINGE DES RÉSIDENTS

● ●

CHIEF HAPIPIESS OFFICER (ATTITUDES)

● ●

GESTION DES DÉCHETS (SECTEUR SANTÉ)

● ●

Faciliter l'application des protocoles

LA CONCEPTION DES FORMATIONS

Personnaliser et fragmenter la formation



Maîtriser les fondamentaux

hygiène, produits, matériels, protocoles, précautions standards, environnement hospitalier.



Prévenir les risques

infectieux, chimiques, AES, spécifiques, IRM, sécurité au travail



Adapter aux activités

déchets, repas, secteurs spécifiques, précautions complémentaires



Adopter les bons comportements

attitudes, éco-gestes, signalements



PRESTATIONS EXTERNALISÉES

Formations réalisées à partir de protocoles issus de sources de données fiables (guide de l'éco-nettoyage, recommandations SF2H, CPIAS, CCLIN...).

Systématiquement validés par l'EOH et le Responsable Bionettoyage de l'établissement.

Inès a eu **SA PREMIÈRE FORMATION**

← DE RETOUR AU POSTE

Après quelques semaines

*Inès a été convoquée à sa première formation. Chouette !
Mais de retour à son poste, elle a soudain de nouvelles questions...*



« Mais pourquoi m'a-t-on
demandé d'utiliser de l'oxyfloor
pour cette prestation ?

*Je n'ai que de l'eau de javel...
Et d'ailleurs, je n'ai pas le
sabre en microfibre pour
nettoyer la TV, comment je m'y
prends ? »*

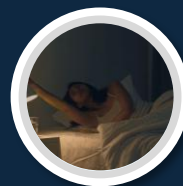
× À ÉVITER

Dérouler un support de formation générique qui n'a pas été adapté aux protocoles et au matériel de l'établissement.

☾ 04H00

Petites réflexions nocturnes...

Inès a emmagasiné trop d'informations complexes, elle ne dort toujours pas !



« Alors aujourd'hui, on m'a parlé des
précautions complémentaires standards,
des précautions complémentaires...
euh... non, standards...

*Si je me pique avec une aiguille, je dois
aller la jeter dehors ?*

*Et je dois aussi changer de blouse pour
servir les repas, prendre les
températures au bon moment... et ne
pas oublier de dire bonjour avec le
sourire ! »*

× À ÉVITER

Transmettre toutes les informations en une seule fois.

LE DÉPLOIEMENT SUR LE TERRAIN

Retour d'expérience

CH Narbonne

Liste des questions **EN BACKUP**

SLIDE MASQUEE

Elior est arrivé en mars, il y a eu une externalisation de certains services.

› Comment s'est organisée la formation sur le terrain au démarrage du contrat ?

› Comment ont été intégrés les nouveaux locaux externalisés, nouveaux protocoles (microfibres à l'eau pour les sols)

➤ Comment voyez-vous la mise en œuvre opérationnelle ensuite ?

Changement de cahier des charges, prestations en journée pour fidéliser les équipes et faciliter les conditions de travail › changement des « mentalités »

Adaptation du créneau horaire des interventions dans les chambres

Difficulté de communication en interne à l'hôpital

Une formation efficace

SE PRÉPARE

Une mauvaise préparation, produit rarement une bonne formation



Aujourd'hui quelle chance, **UN FORMATEUR RIEN QUE POUR NOUS !**

DU CÔTÉ DES AGENTS

Inès est présente depuis 6 mois et une formation a eu lieu hier matin.

C'est dommage, Sonia ne pouvait pas être présente, elle est en repos, et elles n'ont été prévenues que la veille...



« Le formateur était très sympa, mais on n'a pas pu tout faire !

Il a cherché une salle pour la théorie sans en trouver, alors il est arrivé en retard directement sur nos postes.

Il était un peu perdu sur le site, mais plein de bons conseils ! »

BONNES PRATIQUES

Convoquer les agents à l'avance et par petits groupes.
Toujours visiter le site avant l'intervention.

DU CÔTÉ MANAGEMENT

Pour Antoinette, la Responsable Bionettoyage de l'établissement, l'expérience laisse un goût d'inachevé...



« Très bien... le formateur a pu intervenir.

Il est où d'ailleurs, vous avez vu Franck ?

Ah dommage, j'aurais bien aimé avoir son retour pour voir ce que l'on pouvait améliorer...

Pour le nettoyage de mon sol en marbre ou l'organisation, il aurait été de bon conseil... »

BONNES PRATIQUES

Programmer systématiquement un échange avec le manager.
Établir un plan d'actions d'amélioration à l'issue.

Pourquoi des écarts
EXISTENT-ILS ENCORE ?



Sondage salle nuage de mots

Les outils : évaluer pour progresser

UN LEVIER INDISPENSABLE POUR ASSURER LA PÉRENNITÉ DE LA FORMATION



Observation terrain



Contrôles qualité des prestations



Évaluation des pratiques

THÉORIE

QCM

The screenshot shows a form titled 'Les Notions Essentielles du Brevetage' with a header 'QCM - 100% 2021'. It contains a table with columns for 'Question', 'Réponse', and 'Score'. The table lists various questions related to the 'Brevetage' process, such as 'Le brevetage est une procédure qui permet de...', 'Le brevetage est une procédure qui permet de...', and 'Le brevetage est une procédure qui permet de...'. The form is designed for evaluation and scoring.

PRATIQUE

Grille d'évaluation des pratiques

The screenshot shows a grid titled 'Evaluation Formation Qualification de l'AS hors site 4'. It contains a table with columns for 'Pratique', 'Compétence', and 'Score'. The table lists various practices related to the 'Brevetage' process, such as 'Le brevetage est une procédure qui permet de...', 'Le brevetage est une procédure qui permet de...', and 'Le brevetage est une procédure qui permet de...'. The form is designed for evaluation and scoring.

APPRENANT

Questionnaire de satisfaction

The screenshot shows a form titled 'Evaluation collective de stage / formation en site'. It contains a table with columns for 'Question', 'Réponse', and 'Score'. The table lists various questions related to the 'Brevetage' process, such as 'Le brevetage est une procédure qui permet de...', 'Le brevetage est une procédure qui permet de...', and 'Le brevetage est une procédure qui permet de...'. The form is designed for evaluation and scoring.

Transformer les écarts **EN ACTIONS**

● ÉCART CONSTATÉ

- Audit
- Observation terrain
- Contrôle qualité

● COMPRENDRE LA CAUSE

- Protocole mal compris ?
- Habitude ancrée ?
- Manque d'accompagnement ?
- Contrainte terrain ?

● METTRE EN ŒUVRE L'ACTION ADAPTÉE

- Formation ciblée
- Tutorat
- Accompagnement terrain
- Causerie
- Mise à jour protocole

● MESURER L'EFFICACITÉ

- Ré-évaluation
- Nouvel audit
- Observation terrain



Exemple concret : non respect récurrent du protocole de bionettoyage d'une salle de bain

45% de conformité

à l'Evaluation des Pratiques

- Pratique transmise oralement
- Protocole peu connu

- Démonstration terrain
- Tutorat
- Causerie

- Nouvelle évaluation des pratiques :

85% de conformité

— SUR LA DURRÉE —

Retour d'expérience

CH Narbonne

Liste des questions **EN BACKUP**

SLIDE MASQUEE

Qu'est-ce qui a fait la différence par rapport à d'autres formations que vous aviez pu voir ?

Quels seraient les points de vigilance avec votre retour d'expérience ?

Qu'est-ce qui a été le plus difficile dans la mise en œuvre ?

Démarrage > en plusieurs temps, découverte des agents des services hospitalisation > le temps qu'ils s'installent avant d'aller plus loin – ils étaient perdus en arrivant dans le service, stress dans le service

Quels outils utilisez-vous pour maintenir les compétences

> causeries

Qui est responsable de quoi ?

TOUT LE MONDE CONTRIBUE MAIS CHACUN A UN RÔLE



RESPONSABLE BIONETTOYAGE



Piloter les besoins

- Prioriser les actions
- Définir les objectifs
- Suivre les résultats

*Avec EOH ou
ressource dédiée*



ORGANISME DE FORMATION



Accroître les compétences

- Concevoir les supports
- Animer les formations
- Evaluer les acquis
- Actions d'amélioration

*En validation avec EOH et
Responsable bionet*



MANAGER TERRAIN



Ancrer les pratiques

- Observer
- Accompagner
- Corriger
- Maintenir les acquis

*En relation avec le
responsable bionet*

Mesurer l'impact dans la durée

CE QUE L'ON SOUHAITE VOIR PROGRESSER



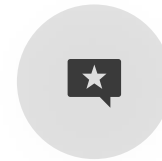
CONNAISSANCES

- > Résultat des QCM
- > Taux de qualification des agents sur la formation théorique



PRATIQUES

- > Résultat des Evaluations des Pratiques Professionnelles
- > Evolution des écarts de pratiques
- > Taux de qualification des agents sur la formation pratique



QUALITÉ

- > Résultat des contrôles qualité
- > Récurrence des non-conformités



SATISFACTION

- > Taux de satisfaction des participants
- > Taux de satisfaction des « demandeurs »
- > Taux de satisfaction des équipes pluri-disciplinaires du site
- > Taux de satisfaction patients

— L'IMPACT —

Retour d'expérience

CH Narbonne

Liste des questions **EN BACKUP**

SLIDE MASQUEE

Utilisez-vous dans le cadre des entretiens annuels

Formation peut être un levier managérial pour traiter certains manques de compétence et gérer des sujets RH

Concrètement, qu'est-ce qui a changé sur le terrain ?

Confiance et légitimité avec prestataire EOH, partenariat conseil expertise – nous ne sommes pas délimités par un cahier

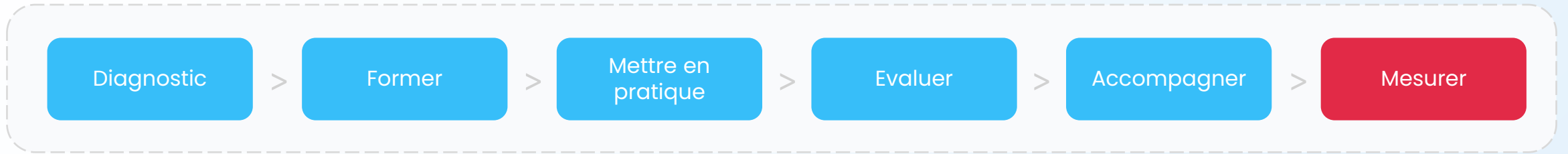
Formation participe à la valorisation du métier, indispensable au fonctionnement de l'hôpital

Fidélisation du personnel, valorisation, rendre un métier peu visible > visible...

Ne pas réduire ce métier à la « femme de ménage ».

Au-delà des équipes, est-ce que cela a eu un impact sur le patient / usager ?

Les 5 conditions d'une montée **EN COMPÉTENCE DURABLE**



- ✓ CONVICTION N°1 La compétence se développe **avant tout sur le terrain.**
- ✓ CONVICTION N°2 **Le manager** est le premier acteur de la montée en compétences.
- ✓ CONVICTION N°3 Une formation doit répondre à un **besoin opérationnel identifié.**
- ✓ CONVICTION N°4 **L'entraînement** est aussi important que l'apprentissage.
- ✓ CONVICTION N°5 **Ce qui ne se mesure pas** ne progresse pas.

Merci