



ETUDE DE CAS 1

Hôpital Universitaire de Genève



SITUATION INITIALE



- Equipe d'accueil du service des urgences:
 - 20 personnes dont la plupart à temps partiel
 - Etat émotionnel du aux tensions de la fonction
 - Responsables des entrées de patients non planifiés
 - désordre aux yeux des collègues
- Deux clans en conflits
- Taux d'absentéisme très élevé

OBJECTIFS DU CLIENT

- Définir la mission la vision et les valeurs du Service des Urgences
 - Elaborer un projet d'équipe
 - Donner une perception positive de leur travail aux patients
 - Renforcer la position du manager
- Réduire l'absentéisme à travers ce programme



CE QUI A ETE REALISE

- Préparation individuelle du manager au programme
→ coaching de positionnement
- Tension avec 2 personnes en particulier → Médiation inspirée de l'« AI »
- Formulation de l'objectif et désignation des membres du groupe de pilotage et son Team Leader par la direction
- Groupe de pilotage
 - Reformulation de l'objectif
 - Définition des thèmes à aborder
 - Rédaction du programme collectif
 - Organisation logistique
 - Communication avec les collègues



CE QUI A ETE REALISE

- Programme incluant:
 - Responsable
 - Son équipe
 - Directeur administratif
 - DRH
- Fonctionnement du service 24h/24h:
 - 2 groupes de 10 par jours sur deux jours
 - Groupe de pilotage présent les 2 jours pour maintenir la cohésion des propositions



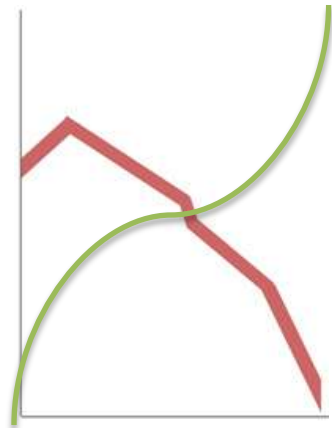
RESUME D'UNE JOURNEE

- **Matin**
 - Rendez-vous autour d'un café croissant → tension palpable
 - Commencement des entretiens en binôme → Expression de toute forme d'expérience positive
- **Après-midi**
 - Expression corporelle des rêves des participants
 - Propositions en abondance
- **2 consultants + DRH + Responsable administratif**
 - Propositions consolidées en thèmes qui permettent aux groupes de prendre des décisions
- **Phase finale**
 - Organisation des décisions prises en plan d'action



RESULTATS

- Ambiance générale → nette amélioration
- Taux d'absentéisme a disparu puis a été maintenu durant 6 mois au-dessous de la moyenne de l'hôpital
- Prise de repères du chef → Création de groupes de travail pour exécuter les propositions validées



BENEFICES POUR LES CONSULTANTS

- Réussir à mener une approche « AI » en une seule journée (2x1 journée par groupes de 10)
 - Temps minimum habituel de ce type d'approche: 2-4 jours
 - Exploration de l'ensemble de la démarche des 4D sans omission en un temps record

