

Les impacts humains d'un changement  
organisationnel :

annonce, accompagnement et pérennisation .

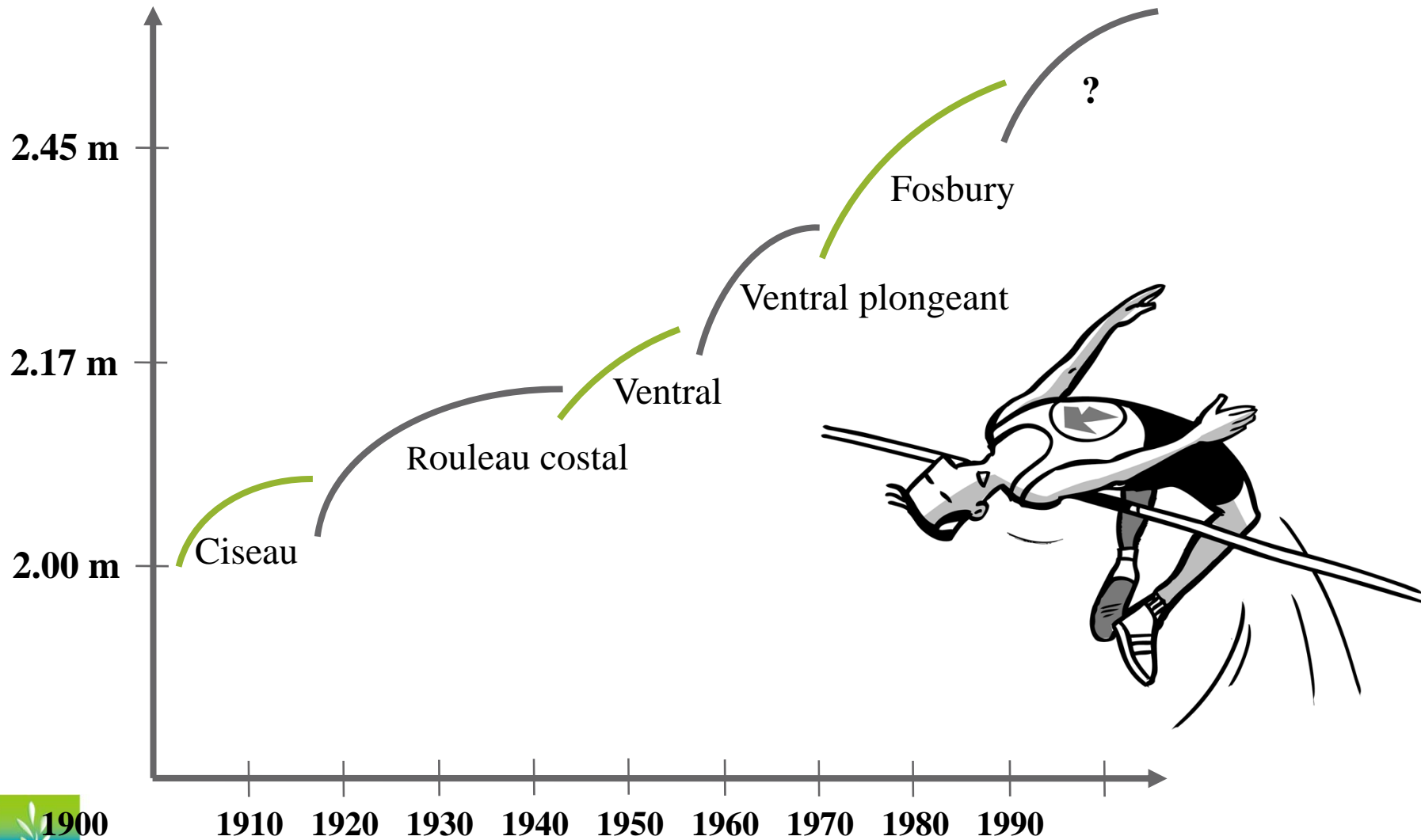
*Philippe Baumgarten, Consultant en conduite  
du changement, Société Krauthammer*



L'expérience du pôle de Biologie Clinique  
au CHU de Rouen

*Annie Vidal, Cadre supérieure de Pôle,  
CHU de Rouen*

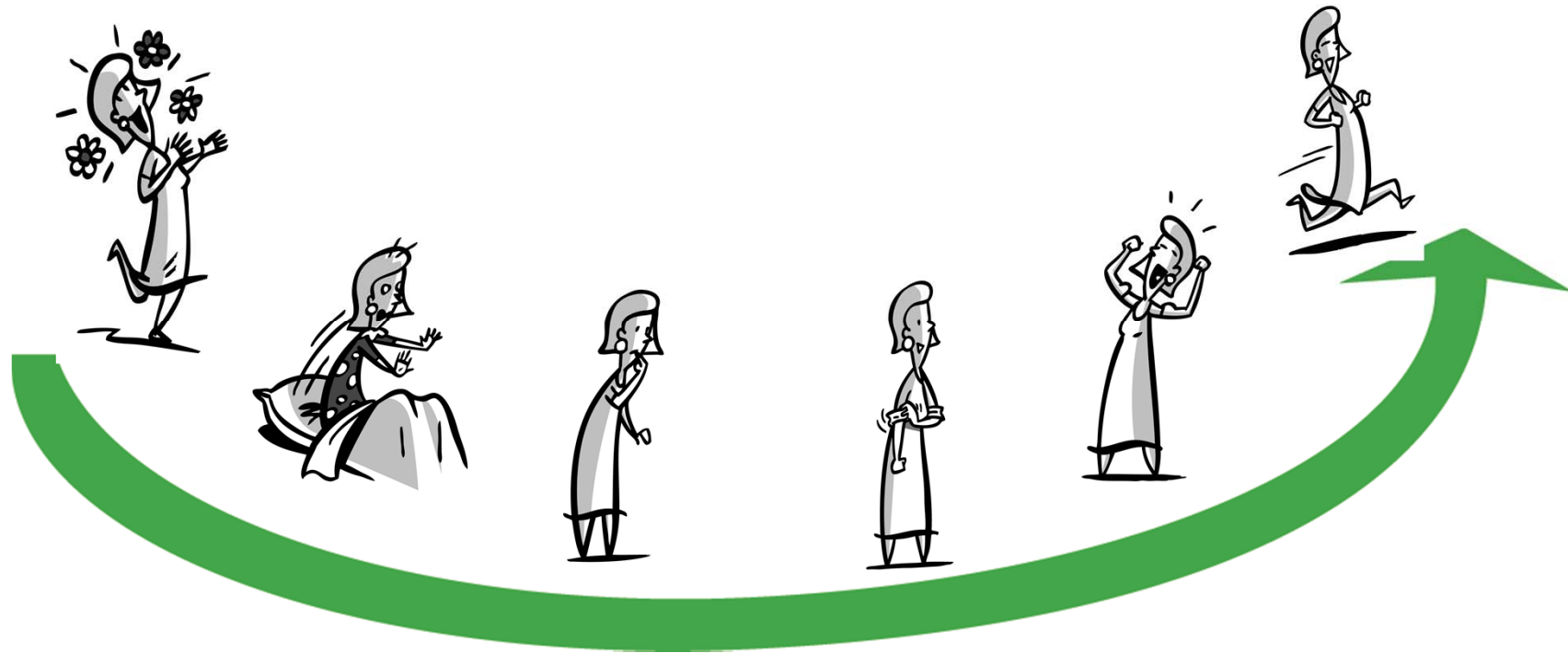
# Graphique sauts



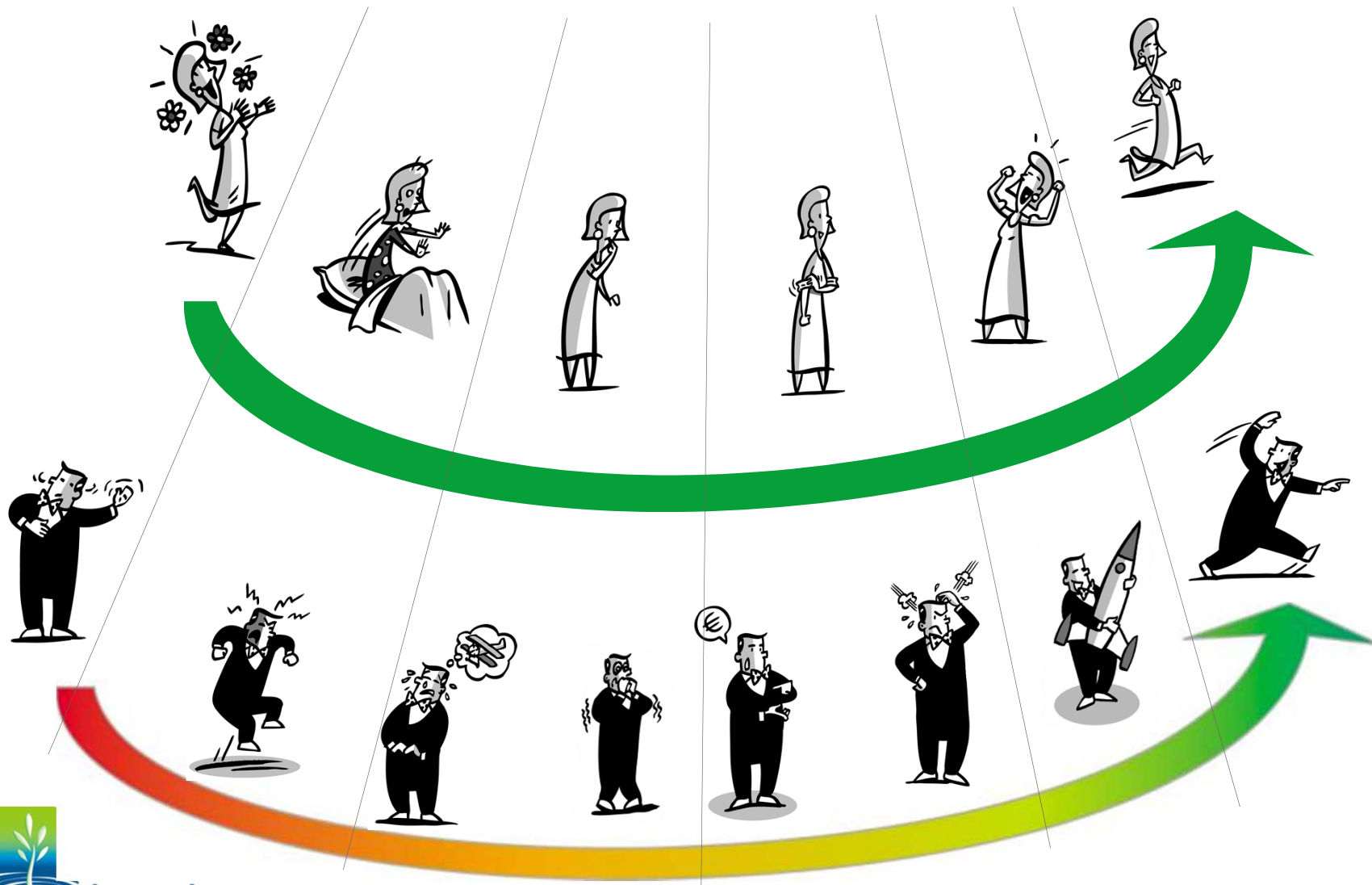
# COURBE DE DEUIL



# COURBE DE DECOUVERTE



# TRANSITION



# Le contexte et le calendrier

- Regroupement des laboratoires 24h/24 dans un même bâtiment en 2007 : IBC
- Nécessité de remplacer les automates de Biochimie 2009 et d'Hématologie 2010
- Volonté des biologistes et du pôle d'initier une réflexion collective autour de ces projets
- Harmonisation des pratiques pour les services concernés (techniciens et biologistes)
- Mutualisation de l'accueil des échantillons biologiques pour l'IBC
- Procédure de dialogue compétitif septembre 2009
- Groupe de travail pluridisciplinaire et multi catégoriel
- Séminaire juillet 2010 : Choix consensuel de la solution Roche

# La vision du projet

A partir des objectifs du pôle , formalisation de la vision

- Améliorer le service rendu au malade par la simplification de la prescription et du traitement du prélèvement.
- Faire du Pôle de Biologie Clinique du CHU de Rouen un site de haute technologie traitant un grand nombre d'échantillons biologiques tout en respectant l'identité des disciplines universitaires.
- Y associer une organisation garantissant la qualité de la vie au travail et l'évolution des métiers

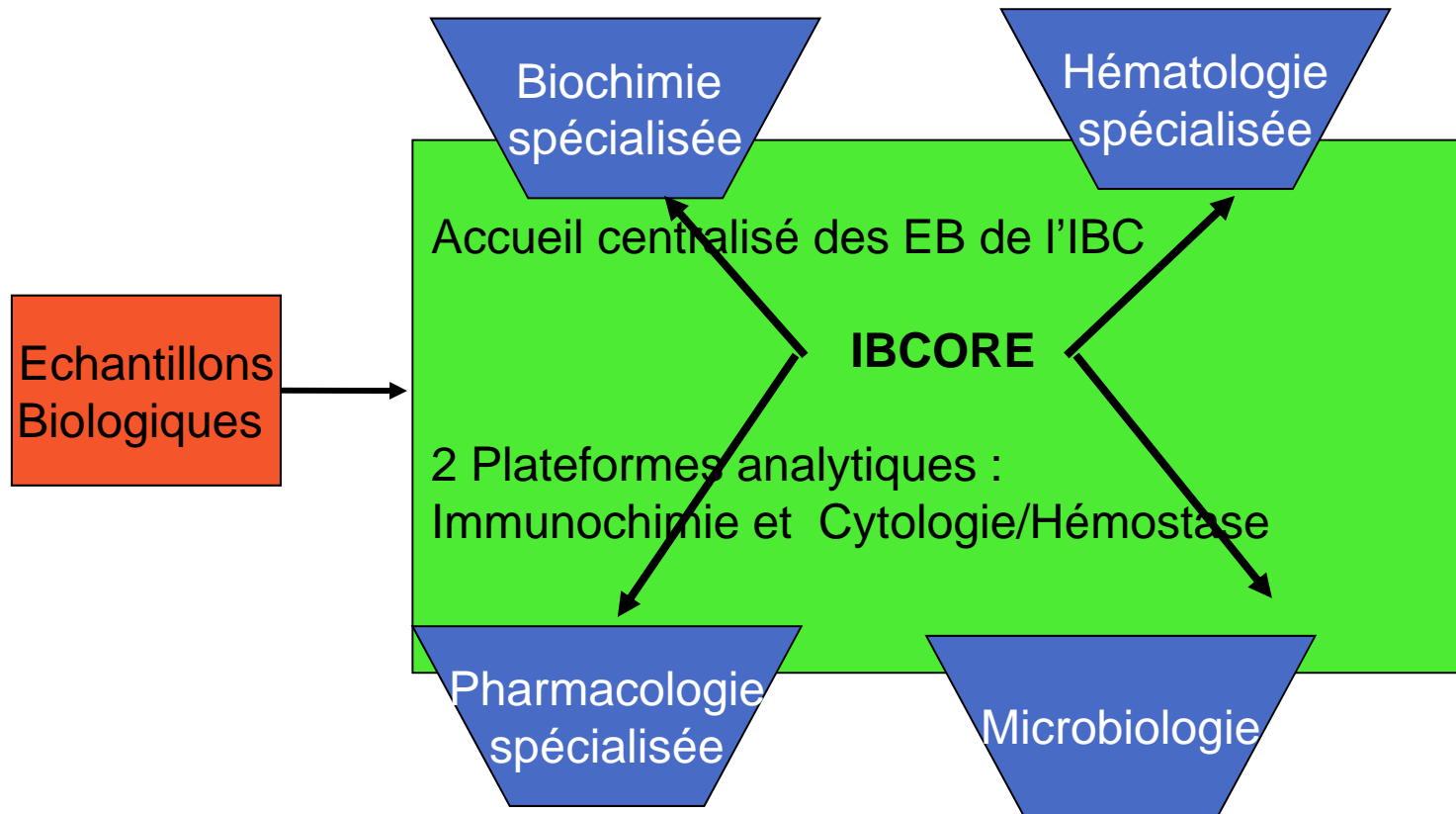
Elle est rappelée tout au long du projet pour ne jamais perdre de vue les objectifs

# Les changements attendus

- Environnement (travaux - décloisonnement )
- Système de gestion informatique des laboratoires
- Nouveaux analyseurs : automates en ligne
- Organisation du travail
- ***Maintenance mise en route des lignes***
- ***Temps de validation technique***
- ***Modification du contenu des postes de travail***
- ***Gestion de stock réactif centralisée***
- ***Redéfinition de la mobilité inter- équipe au sein d'une même service***
- ***Appartenance à un nouveau groupe de travail***
- Fiches de prescriptions (réalisation – communication)
- Modalités de prélèvement
- Intégration d'une nouvelle entité : L'IBCore



# L'organisation de l'IBCore



# L'équipe projet CHU/Roche

## **Des groupes de travail thématique :**

- Analytique Accréditation
- Pré analytique
- Implémentation informatique
- Installation technique
- Facturation
- Études organisationnelles
- Communication - Accompagnement au changement

Des changements pour les techniciens, pour les agents administratifs, pour les cadres, et pour les biologistes

En Biochimie, en Hématologie en Pharmacologie et en Microbiologie (130-150 personnes)

Plus l'imprévu

# Le groupe accompagnement

- Réunion pour la constitution de l'équipe projet
- Aide formalisation de la vision
- Organisation d'une réunion de lancement du déploiement
- Observation de nos pratiques de communication en réunion plénière et débriefing
- Constitution de l'équipe accompagnement communication et conseil pour le choix du profil des ambassadeurs
- Formation 15 personnes – toutes disciplines et toutes catégories
- Interventions ciblées prévues et/ou en réponse à une situation particulière
- Conseil téléphonique
- Dynamique du groupe accompagnement

Une conduite de projet sous tendue par la vision  
avec un accompagnement « sur mesure »

# Le plus d'un accompagnement

- ⊕ Apports théoriques et méthodologiques
- ⊕ Soutien
- ⊕ Conseils
- ⊕ Un regard extérieur
- ⊕ Prise de conscience de l'impact des changements
- ⊕ Un autre type de relations avec les équipes
- ⊕ Une vraie dynamique au sein du groupe accompagnement



④ **Merci pour votre attention**