



Institut Camille Miret

Association à but non lucratif
santé mentale, handicap, inclusion

DIRECTION GENERALE

Frédérique YONNET
Directrice Générale

Secrétariat

☎ 05 65 10 21 45

✉ direction.generale@icm46.org

Ensemble des Professionnels
Institut Camille Miret

N.Réf. : DIR.GEN/FY/CBB - 149/23

Leyme, le 5 septembre 2023

Objet : *Trophée des Espoirs de la Médiation*

Madame, Monsieur,

Pour faire suite à la remise du Trophée des Espoirs de la Médiation décerné ce 4 septembre à l'Institut Camille Miret, veuillez trouver ci-joint l'allocation de Madame Régine Lassale, Présidente de l'Association Institut Camille Miret, ainsi que l'allocation de Madame Frédérique Yonnet-Query, Directrice Générale de l'Institut Camille Miret.

Allocution d'introduction : Madame Régine Lassale

Messieurs les membres du Bureau, Madame la Directrice Générale, Monsieur le Président de la CME, Monsieur le médecin chef de Pôle, Mesdames et Messieurs les Directeurs et Cadres supérieurs de santé, Mesdames et Messieurs les représentants du Personnel, Mesdames et Messieurs les Salariés de l'ICM, Messieurs les Représentants de l'EPMN de Bordeaux et Médiateurs Professionnels,

C'est avec un immense plaisir que nous vous accueillons aujourd'hui au sein de l'ICM pour cette cérémonie de remise du trophée des espoirs de la médiation de l'Ecole Professionnelle de la Médiation et de la Négociation de Bordeaux par Messieurs Messingural et Rubio qui accompagnent désormais notre Institution.

Engager l'Institut Camille Miret dans un tel dispositif, c'est non seulement promouvoir l'entente sociale et la qualité relationnelle, mais c'est aussi reconnaître la responsabilité Sociale de l'Institution dans ce qu'elle représente de plus noble : l'accompagnement des patients et des résidents dans tous les actes de la vie quotidienne au sens le plus large.

Ces missions ne peuvent être assurées que si les salariés de notre Institut quel que soit le statut ou la fonction, se sentent responsables, sont investis, et trouvent un sens à leur action. A ce titre, la qualité relationnelle dans toutes ses déclinaisons est une voie privilégiée.

En conclusion, je tiens à vous remercier Madame Yonnet pour ce projet que vous portez avec l'EPMN et pour votre investissement particulier en ce domaine ainsi que l'ensemble des personnels engagés dans cette démarche.

Allocution Madame Frédérique Yonnet-Query

Madame la Présidente, je vous remercie et remercie aussi le Bureau de la confiance qu'il nous témoigne.

Mes remerciements s'adressent aussi aux médecins chefs de pôle qui, informés de ce projet m'ont gratifiée d'échanges constructifs.

Je remercie aussi le Président de la CME, les Directeurs et les cadres supérieurs de santé ainsi que les responsables de proximité pour s'être saisis sans aucune hésitation, et je dirais même plutôt avec enthousiasme de ce beau sujet qu'est la qualité relationnelle au travail.

Mes remerciements s'adressent aussi aux représentants du personnel dont nous avons apprécié les interrogations, preuve d'un réel intérêt pour ce sujet lors de notre CSE exceptionnel du 31 août.

Ce projet est né de réflexions et d'échanges constructifs avec Jérôme Messinguiral et Jésus Rubio, médiateurs professionnels, et avec Aïcha Sangaré, Directrice Générale de l'EPMN et que je tiens ici à remercier sincèrement pour leur écoute et leur disponibilité.

Je tiens tout d'abord à préciser que ce projet s'appuie sur une démarche rigoureuse et rationnelle et qu'elle ne recourt ni au droit, ni à la morale, ni à la psychosociologie.

Certes, il s'agit d'engager l'Institut Camille Miret dans le dispositif Responsabilité Sociale de l'Entreprise mais aussi d'offrir l'opportunité à l'Institution de devenir Institution pilote en la matière.

Dans ce cadre, trois objectifs ont été identifiés :

- Faire évoluer la culture managériale institutionnelle vers une approche contributive (gouvernance, management éthique, négociation, qualité du dialogue social et de la relation interprofessionnelle)
- Participer de l'attractivité d'un territoire par l'innovation et l'entente sociale et devenir à ce titre, un site pilote.
- Promouvoir les dispositifs de la médiation professionnelle, de la Qualité Relationnelle au Travail auprès des structures sanitaires, médicosociales et sociales de l'économie solidaire (Fehap)

Afin d'atteindre ces objectifs professionnels, plusieurs actions seront nécessaires.

I. Faire évoluer la culture managériale institutionnelle vers une approche contributive (management éthique)

Il s'agit d'organiser une formation QRT obligatoire portée par l'Institution à destination, dans un premier temps, des directeurs des structures sanitaires, médico-sociales et sociales, des services supports et de l'encadrement supérieur.

Cette première formation a pour but de développer : l'entente interpersonnelle, sociale et interprofessionnelle, l'aide et l'accompagnement à la réflexion dans un environnement en mutation (élaboration des projets d'établissements, coopérations internes et externes), l'aide à la décision, l'approfondissement d'une réflexion éthique, la qualité du dialogue social, la prévention et l'anticipation des différends.

Notre secteur est en pleine mutation, nous aurons des travaux de taille à engager, de nombreux sujets parfois difficiles autour desquels nous échangerons, et nous souhaitons que cela se fasse dans un climat relationnel mature, au-delà de nos divergences de points de vue et qui sont toutes légitimes.

C'est une question centrale de reconnaissance de l'autre. Je ne parle pas que des encadrants vis-à-vis des salariés placés sous leur responsabilité, mais aussi des salariés entre eux et des salariés vis-à-vis des encadrants de proximité et supérieurs.

Il s'agit d'un premier acte fort.

Des unités, soignantes ou non, seront accompagnées et des crédits mobilisés en ce sens.

En relation avec l'adoption des principes d'un management éthique, nous souhaitons organiser systématiquement des Médiations Externes auprès de salariés en relations dégradées ou en conflit.

Ce sujet sera porté par l'ensemble de l'encadrement sous l'égide de la Direction des Ressources Humaines.

Cette mise en place doit permettre de développer la confiance dans la relation interpersonnelle - hiérarchique ou non - en intégrant une démarche de résolution des conflits et de promotion de la libre-décision de chacun.

Le principe et les dispositifs de la Qualité Relationnelle au Travail seront intégrés dans la démarche QVCT et portés par la Direction des Ressources Humaines et les Instances Représentatives du Personnel.

Cette démarche a pour but de prévenir les risques d'affrontements et de souffrances relationnelles au travail, en offrant notamment des outils aux salariés.

II. Participer de l'attractivité d'un territoire par l'innovation et l'entente sociale.

Ce projet a aussi pour but de développer une politique d'attractivité innovante. Les tensions en matière de recrutement, les questionnements éthiques autour du sens au travail, l'implication de notre Institution en tant qu'acteur économique d'un territoire sont autant de sujets nous incitant à adapter notre politique de recrutement.

Faire reconnaître l'ICM comme institution ressource en matière de qualité relationnelle et d'entente sociale, alors que nous faisons face à des tensions sociétales majeures, est un défi à relever tant au plan interne que vis-à-vis des acteurs territoriaux extérieurs.

De même il est, d'ores et déjà, systématiquement introduit dans les contrats cadre de nos fournisseurs territoriaux ou non, un article relatif à la clause de sauvegarde de la liberté contractuelle et de médiation.

Cette démarche est placée sous la responsabilité du service économique, des achats et appels d'offres.

Il s'agit ici d'élaborer des partenariats en confiance avec nos fournisseurs en promouvant le règlement des litiges par un dispositif de prévention contractuelle.

III. Promouvoir les dispositifs de la médiation professionnelle, de la Qualité Relationnelle au Travail auprès des structures sanitaires, médico-sociales et sociales de l'économie solidaire (Fehap)

Ces démarches bénéficieront d'une politique de communication volontariste afin de faire connaître et reconnaître nos actions et nos valeurs (attractivité professionnelle et développement de la confiance des représentants des usagers, des familles, des usagers et de l'ensemble de nos partenaires).

De même, les cercles éthiques locaux et régionaux sont des lieux privilégiés où doit s'engager une réflexion sur un management éthique, sur le sens au travail et les pratiques professionnelles dans les milieux sanitaires, médicosociaux et sociaux.

Le principe de la qualité relationnelle guidera nos travaux.

En tant que Délégué Départementale Fehap et je tiens à remercier ici Philippe Jourdy, Délégué Régional Fehap Occitanie, pour sa confiance, nous souhaiterions développer, au sein de la Fehap (Fédération des établissements hospitaliers et d'aide à la personne, privés solidaires), un réseau de partenaires désireux de s'engager dans une démarche identique dont l'un des buts est de développer une culture managériale singulière et innovante et d'assurer la pérennité de notre modèle. (Economie sociale et solidaire assurant une mission de service public, en psychiatrie notamment).

Enfin, et dans un avenir bien plus lointain, il vise aussi à contribuer à la sécularisation du milieu sanitaire et médico-social encore trop souvent soumis aux croyances, à la moralisation, au courant psychologique et technico judiciaire.

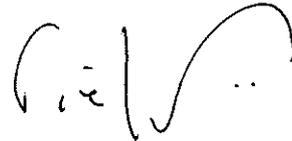
Vous l'aurez compris, ce projet s'appuie sur une volonté politique et de gouvernance, sur une réflexion éthique visant à remettre en question des habitudes, des réflexes ou des traditions.

Cette distinction que vous avez proposé de nous remettre nous oblige.

Plus qu'un label, cette distinction représentera un socle sur lequel pourront s'appuyer les salariés, les patients, les résidents et l'ensemble de nos partenaires.

Elle deviendra l'identité d'une institution qui s'engage résolument dans un dialogue interpersonnel responsable.

Je vous remercie.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'F' followed by 'i', 'e', and 'Y' with a flourish.

Frédérique YONNET-QUERY