

Le CHRU de Tours déploie le dispositif *service civique* avec l'arrivée de 20 jeunes volontaires. Leur mission : accueillir au mieux les usagers dès leur arrivée sur les sites hospitaliers

Pour le CHRU, le prendre soin est une préoccupation constante. Cela se traduit par une attention particulière portée à tous les aspects de la prise en charge médicale et soignante, bien sûr, mais également à la notion de l'accueil qui revêt de multiples facettes et qui induit tout autant de soin.

Pour améliorer l'accueil de ses usagers, le CHRU déploie le dispositif du service civique. Pour ce faire, il a travaillé en étroite collaboration avec la Direction de la cohésion sociale et l'association CREPI Touraine pour recruter 20 jeunes volontaires. Au-delà du bénéfice pour les patients, c'est aussi une belle initiative citoyenne menée auprès de ces jeunes qui vont découvrir l'univers professionnel hospitalier et pour certains avoir là leur premier emploi.

Arrivés mi-juillet, et positionnés sur les sites de Bretonneau, Trousseau et Clocheville, les jeunes volontaires du service civique ont pour mission l'accueil des usagers : orienter vers un service de soin, accompagner si besoin, proposer un fauteuil roulant aux personnes à mobilité réduite, rassurer ...

Le dispositif service civique, qu'est ce que c'est ?

C'est un engagement volontaire au service de l'intérêt général ouvert aux 16-25 ans, élargi à 30 ans pour les jeunes en situation de handicap. Accessible sans condition de diplôme, le service civique est indemnisé par l'Etat et la structure d'accueil et s'effectue en France ou à l'étranger. Il dure 8 mois et permet au volontaire de prendre le temps de poser son projet professionnel futur.

Il a été créé en 2010 par le Ministère de la Ville, de la Jeunesse et des Sports et se déploie principalement dans les secteurs de la culture, du sport, de la solidarité et de la santé. Le cahier des charges initial est précis : le volontaire en service civique doit remplir des missions qui n'étaient pas avant lui remplies par la structure.

Les volontaires recrutés au CHRU, qui sont-ils ?

Ils ont été plus de 100 candidats à postuler à l'annonce que le CHRU et le CREPI ont mis en ligne sur le site dédié service-civique.gouv.fr, preuve que le dispositif intéresse et que travailler à l'hôpital, au service des autres, séduit les jeunes.

Un recrutement a été fait par la chargée de mission du CREPI, la directrice adjointe des ressources humaines et la psychologue du travail du CHRU. Le critère principal était la motivation à intégrer le CHRU et l'équipe de 20 volontaires et la volonté de travailler à un poste d'accueil.

L'enjeu pour le CHRU est de taille, car c'est le tout premier contact du patient avec l'hôpital qui est confié à ces jeunes volontaires. Souvent, ils seront la première image du CHRU.

Quant aux jeunes eux-mêmes, le dispositif a également vocation à servir de tremplin : affiner un projet professionnel, acquérir une première expérience, rebondir après un parcours scolaire interrompu, s'aguerrir aux métiers de l'accueil... les motivations sont diverses mais tous ont à cœur de mettre ces huit mois à profit pour bâtir ou consolider un projet d'avenir. En lien avec Gaëlle Dréau, la chargée de mission du CREPI, ils avancent sur leur projet, font avec elle des visites «découverte métier», cherchent les formations à suivre à l'issue du service civique.

Ils ont été recrutés au CHRU sur leur motivation à rendre service et leur facilité à aller vers l'autre, dit Gaëlle Dréau, je les engage à se servir de ces qualités pour prendre en main leur avenir et profiter de l'opportunité que représentent ces huit mois en immersion professionnelle au CHRU.

Pour les 20 volontaires retenus, la moyenne d'âge se situe autour de 20 ans, tous ont bénéficié d'une formation initiale à l'accueil de deux semaines, dispensée par le CREPI, ce qui a permis de créer une dynamique d'équipe. Le CREPI les encadre également pour les aspects administratifs de leur situation et la poursuite de leur projet professionnel. Pour le CHRU, ils ont été confiés aux responsables de site et à des personnels volontaires qui seront leurs tuteurs pendant toute la durée de leur service civique, ce qui facilite leur intégration.

Et concrètement ?

Basés sur les trois principaux sites du CHRU, **les volontaires travaillent en binôme de 9h à 18h et de 10h à 19h, en semaine uniquement**. Ils effectuent 24h par semaine réparties en 3 jours (cette souplesse permet à certains de poursuivre des études, d'autres ont un autre emploi à côté). vêtus de polos orange, pour être parfaitement visibles et identifiables, ils se sont même trouvé un nom **LES ZORRANGES** et un slogan **Avec les ZORRANGES, tout s'arrange !**

Arrivés au coeur de l'été, leur activité s'intensifie depuis la rentrée. A titre d'exemple, à Bretonneau, pour la seule journée du lundi 5 septembre, sur le site de Bretonneau, ils ont répondu à 240 sollicitations de la part des patients eux-mêmes et/ou des soignants.

Une information a été faite aux équipes du CHRU et des flyers **DES ZORRANGES** sont mis à la disposition des patients, avec les numéros de téléphone. Afin de préparer leur venue, ils peuvent les contacter :

- **A Bretonneau : 02.47.47.70.10**
- **A Trousseau : 02.47.47.70.11**
- **A Clocheville : 02.47.47.70.12**

CHRU A VOTRE SERVICE
LES ZORRANGES
Volontaires en service civique

Vous rencontrez une **difficulté**
d'orientation, de mobilité ou vous avez besoin
d'un fauteuil roulant ?

Contactez les Volontaires en Service Civique
au **02 47 47 70 11** (7 70 11).

Ils sont à votre **disposition** pour faciliter
vos déplacements dans l'hôpital.

www.chu-tours.fr

LES SERVICES CIVIQUES A L'HOPITAL

Initié en région parisienne par l'association Banlieue sans frontière de Martin Hirsch, ce dispositif a rapidement intéressé les centres hospitaliers qui ont ainsi pu améliorer le service rendu aux usagers. Les Gilets Bleus se sont développés dans plusieurs hôpitaux parisiens.

En région Centre-Val de Loire, le CHRU est le premier établissement hospitalier à intégrer ce dispositif à la dimension citoyenne affirmée.



LE CREPI

Le CREPI Touraine réunit des entreprises représentatives du maillage économique de la région qui oeuvre pour le retour à

l'emploi de personnes qui s'en sont éloignées.

Dans le cadre du dispositif des services civiques, le CREPI travaille régulièrement à la mise en relation d'entreprises et de jeunes volontaires, ainsi qu'au bon déroulement de la mission et de la mise en oeuvre du projet d'avenir.

FINANCEMENT ET ENGAGEMENT DU CHRU

Les volontaires perçoivent une indemnité mensuelle totale de 576 euros, versée directement par l'Agence nationale du service civique auquel le CHRU participe à hauteur de 106 euros.

Pour le CHRU, la mise en oeuvre de ce dispositif, recrutement et accueil des 20 volontaires pendant huit mois a donné lieu à un partenariat financier entre le CHRU et le CREPI.

Par ailleurs, les volontaires reçoivent une formation civique et citoyenne obligatoire.

Selon leurs profils, ils peuvent se voir proposer des formations internes organisées par le CHRU pour ses salariés et qui leur sont proposées selon leur profil (ex : langue des signes pour une volontaire qui a déjà des bases et qui s'est intégrée au groupe piloté par un agent des urgences pédiatriques, qui est tutrice par ailleurs).

Contact presse

Anne-Karen Nancey - Direction de la communication
02 47 47 37 57 / 07 87 97 92 71 - ak.nancey@chu-tours.fr - www.chu-tours.fr

