

UN ZESTE DE « ZORRANGES » ET DE CITOYENNETÉ À L'HÔPITAL PUBLIC

En accueillant des volontaires en Service civique, le CHRU de Tours souhaitait porter les valeurs du service public auprès des usagers mais également auprès des moins de 25 ans, afin de rappeler que l'hôpital public est notre bien commun et qu'il est socialement utile pour tous. Un an après, le pari est réussi à Tours.

Au départ, un challenge : accueillir simultanément 20 jeunes âgés de 18 à 25 ans, sans qualification ou expérience professionnelle initiale, ne connaissant pas l'hôpital, mais désireux d'aider leur prochain et de se construire un avenir.

Dès l'origine, le CHRU a monté ce projet en lien étroit avec les structures locales d'insertion, d'éducation populaire et les programmes de Politique de la ville. L'offre de mission a été diffusée sur la



plateforme nationale du Service civique mais également auprès du réseau des Missions locales, des Bureaux d'information jeunesse, des agences Pôle Emploi et de l'École de la deuxième chance. Un partenariat privilégié s'est noué avec le Crepi Touraine, un club régional d'entreprises qui œuvre pour le retour à l'emploi des personnes qui en sont éloignées, en s'appuyant sur son implantation locale solide et ses capacités de mises en réseau.

Afin de souligner la notion d'engagement qui est au cœur du Service civique, le projet est porté par la Direction de la Qualité et de la Patientèle, dans une logique d'amélioration continue de la politique d'Accueil au CHRU. Plus de 100 candidatures ont été reçues. Chacune a été étudiée attentivement avant de faire l'objet d'une réponse motivée. Après des entretiens de sélection et une période de formation interne et d'intégration dans l'établissement, l'équipe des 20 volontaires a rejoint le CHRU en juillet 2016 pour une durée de 8 mois, sur des missions d'aide à l'orientation et au déplacement à l'intérieur des sites hospitaliers. Elle aide aussi les jeunes mamans à regagner leur véhicule à la sortie de maternité en portant leurs bagages afin qu'elles puissent se consacrer à leur nouveau-né. Les Volontaires contribuent activement à l'amélioration continue de l'Accueil au CHRU de Tours, par leur dynamisme et leur enthousiasme.

Avec leurs polos orange et leur goût pour l'entraide, c'est tout naturellement qu'ils ont souhaité se nommer les « Zorranges », en hommage à Zorro et à leur tenue vestimentaire.

Bénéfique pour les patients et les visiteurs, le projet se veut aussi promoteur des valeurs hospitalières, grâce au tutorat individualisé. Afin de transmettre ces valeurs aux Zorranges, le dispositif à Tours compte autant de jeunes que de tuteurs, choisis parmi les agents volontaires qui ont l'habitude d'encadrer une équipe (médecins, directeurs, cadres supérieurs, cadres...). Ces tuteurs conseillent, rassurent et rappellent l'utilité des règles de savoir-être envers les collègues et les usagers. Ils analysent avec les Volontaires les situations parfois difficiles rencontrées dans l'accompagnement d'un patient. Les binômes se rencontrent au moins une fois par mois, afin de faire le point sur le déroulement de la mission et réfléchir ensemble sur le « projet d'avenir » du Volontaire et l'après-service civique. Chaque mois, les tuteurs se réunissent pour partager leur expérience et ajuster leur intervention, en lien avec la référente du Crepi. Cela leur permet également de tisser des liens avec des collègues plus éloignés de leur activité quotidienne.

Les Volontaires donnent de leur temps pour aider ceux qui en ont besoin, le CHRU met sa diversité au service des jeunes pour les aider à trouver leur voie, en dédiant un pourcentage du temps de mission à la construction du projet d'avenir. Au total, ce sont plus de 92 journées de formation qui leur ont été dispensées, dont 50 % de formations internes au CHRU. A son arrivée sur site, chaque volontaire a en effet été initié à l'hygiène hospitalière, aux droits des patients et au secret professionnel, à la sécurité dans les établissements recevant du public. L'équipe a également bénéficié des formations de l'Ecole du feu et l'Ecole du dos, deux structures internes au CHRU. En complément, la culture hospitalière d'accueil de stagiaires et d'étudiants a permis d'organiser 57 journées d'immersions dans les services, principalement dans les secteurs soignants, administratifs et techniques, souvent en appui d'une préparation aux concours ou d'une entrée en formation. Les tuteurs cadres de santé ont organisé des oraux blancs, le Crepi a conseillé les Volontaires dans la rédaction des CV, des lettres de motivation et dans la préparation des entretiens de recrutement.

Susciter des vocations tout en valorisant les métiers hospitaliers, c'est le choix fait à Tours pour tisser du lien social et renforcer l'inscription territoriale de l'hôpital auprès du grand public.

Un an après leur arrivée, les Zorranges ont réalisé plus de 77 000 interventions à l'hôpital.

6 ont réussi un concours paramédical ou médico-social, 7 ont trouvé un emploi, 4 ont repris leurs études et cette fois, ce sont eux-mêmes qui ont organisé l'intégration de la nouvelle équipe auprès des professionnels du CHRU.

Le Service civique au CHRU de Tours, c'est donc lutter contre les discriminations de toute nature, en offrant un accueil de qualité au plus grand nombre, tout en favorisant l'insertion sociale et professionnelle des moins de 25 ans.

CONTACT PRESSE

Véronique Landais-Purnu - CHU de Tours - Direction de la Communication
02 47 47 97 72 - v.landais-purnu@chu-tours.fr - www.chu-tours.fr

