N° 8 - Juin 2025

# Gardons LE CONTACT

Journal d'information des Fleurs du Temps

**07 Animation**
Les bienfaits d'un robot bébé phoque

**02 Soins**
Reportage au Foyer de Saillon

**06 Formation**
Communication interpersonnelle

## Votre bien-être, notre engagement

Chers résidentes et résidents, proches, collaboratrices et collaborateurs,

Dans le secteur d'activité qui est le nôtre, celui de la santé, les «ressources humaines» revêtent une très grande importance. Derrière ce terme un brin hermétique se trouvent des femmes et des hommes qui, chaque jour, s'engagent pour d'autres, fragilisés. Tous ces collaborateurs constituent notre colonne vertébrale, et leur bien-être nous tient donc très à cœur, comme vous pourrez le voir dans cette nouvelle édition de *Gardons le contact*.

Très engagés dans la nouvelle Convention collective de travail, nous nous réjouissons de faire profiter les équipes de ses bénéfices. Nous offrons ainsi, par exemple, différentes formations continues, à l'image de celle consacrée à la communication et au feed-back, indispensable pour entretenir des relations de travail efficientes et agréables.

De même, nous sommes fiers d'avoir accompagné Diana Martins Marques dans sa réinsertion professionnelle.

Parce que la conciliation vie personnelle/ vie professionnelle est importante, nous avons eu à cœur de créer des salles d'allaitement pour les jeunes mamans.

De nouvelles tenues de soins ont été commandées. Ainsi, le personnel infirmier est non seulement plus facilement identifiable par les résidents et les familles, mais il dispose aussi de vêtements de travail plus confortables et fonctionnels.

Enfin, je tiens à vous remercier toutes et tous pour votre engagement, votre humanité et votre bonne humeur communicative.

Bel été, et à très vite!

**Nicolas Kaufmann**
Directeur Général

Les fleurs DU TEMPS

REPORTAGE

# Immersion dans la journée d'une infirmière

Tania Rodriguez Da Silva prend soin de 19 résidents sur le site des Fleurs du Temps de Saillon. Elle travaille en binôme avec une ASSC et une équipe soignante. Reportage d'une journée sur le terrain.

Elle entre dans l'établissement à 7 heures avec le sourire, Tania Rodriguez Da Silva. Pour rien au monde, l'infirmière ne changerait de métier. Elle aime ce qu'elle fait. Elle est attachée aux résidents de Saillon et leur donne beaucoup d'attention.

## 7h30 / 10h30 / 16h / 17h15 Les colloques

Plusieurs colloques sont organisés tout au long de la journée avec l'équipe de soins au complet. Ils permettent de faire un point de situation sur l'état de santé des résidents. C'est aussi le moment pour l'infirmière de répartir les missions de soins à ses collègues. Tania fait également le point avec l'animation.

## 8h – Un travail en binôme

L'infirmière accueille sa collègue assistante en soins et santé communautaire (ASSC), Aurélie Blain. Véritable duo, elles partagent les informations utiles et se répartissent le travail de la journée. L'infirmière délègue de nombreuses tâches et actes médico-techniques à sa collègue. Leurs horaires légèrement décalés permettent d'assurer une présence sur le site entre 7h et 21h.

## 7h – Arrivée sur le site

Tania commence sa journée par un tour au vestiaire. Après avoir enfilé ses vêtements de travail, elle fait le passage de témoin avec la veilleuse, qui lui explique comment s'est déroulée la nuit. Elle consulte ensuite l'agenda de la journée.

## 7h45 – Préparation et distribution des médicaments

Ce travail intervient régulièrement dans la journée. Les traitements sont le plus souvent pris le matin, à midi et le soir. Les comprimés sont déjà répartis dans de petits sachets portant le nom du résident et l'horaire de prise, conditionnés par la pharmacie. C'est un gain de temps pour l'infirmière, même si elle procède tout de même à des vérifications, et ajoute les médicaments ponctuels. Appliquée, Tania connaît presque par cœur tous les traitements de ses résidents.

## 8h30 - 10h30 – Les soins

Tania mesure prend les paramètres vitaux des résidents, vérifie leur état de santé et accomplit les soins nécessaires. Elle fait une injection d'insuline à une résidente diabétique, avant de partir enlever un pansement en chambre pour permettre à un aîné de prendre sa douche.

## 9h et 15h – Partager du temps avec les résidents

L'infirmière prend des nouvelles des résidents pendant le petit déjeuner et le goûter. Les aînés ont beaucoup de plaisir à parler avec l'infirmière. Elle leur prépare un café, un thé ou une autre boisson selon les envies. Les pensionnaires sont ravis de poser pour la photo.

## 09h45 – La pause-café

Après un début de journée très actif, une petite pause fait du bien. Café et tartines permettent à Tania de tenir le coup jusqu'au repas à 13 heures. Elle profite du soleil tout en partageant un moment privilégié avec ses collègues de tous les secteurs.

## 11h – Animation pour les résidents

L'infirmière et l'assistant socio-éducatif (ASE) Fabio Cunha proposent à plusieurs résidents de partager un moment tout en douceur avec le phoque Paro®. Plus qu'un robot en peluche, Paro® est un véritable dispositif de soin, utilisé comme support relationnel. La résidente apprécie de le caresser, tout en partageant quelques souvenirs de son enfance.

## 14h – Travail administratif

L'après-midi, Tania s'occupe du travail administratif (courriels aux médecins, préparation des visites médicales, évaluations cliniques, organisation des transports, documentation des actes de soins effectués). Si cette étape prend du temps, les soins restent prioritaires. L'infirmière se rend également disponible pour discuter avec les familles qui viennent en visite.

## 19h40 – Préparation de la nuit

Tania transmet toutes les informations utiles à Aurélie Blain, qui finit à 21h. Elle termine les tâches administratives du jour et finalise l'organisation de la nuit et du lendemain.

SOINS / INTENDANCE

# Les tenues de soins s'offrent un *relooking*

Plus modernes, pratiques et confortables, de nouveaux vêtements de travail font progressivement leur entrée sur les différents sites des Fleurs du Temps. Les infirmiers et infirmières seront ainsi plus facilement identifiables.

Aux Fleurs du Temps, un vent de renouveau souffle sur les vêtements de travail. De nouvelles tenues de soins ont été commandées, afin de remplacer celles qui portaient encore l'ancien logo, et qui présentaient des signes de fatigue. Grimisuat est le premier site à vivre ce changement. Les autres sites suivront au fur et à mesure. Le nouveau logo de la société va ainsi être adopté progressivement partout, pour une identité uniforme au sein de l'institution, et une distinction par métier, et non plus par site, comme auparavant.

## Des bandes bleues pour identifier les fonctions infirmières

Désormais, les blouses des fonctions infirmières sont facilement reconnaissables. «Tous, qu'ils soient infirmiers, ICUS ou infirmiers cliniciens, arborent une bande bleue sur la lisière du vêtement. C'est la couleur utilisée au niveau international pour identifier le personnel infirmier», explique Christian Fontannaz, Directeur des soins. «Nous souhaitons que ce code couleur permette aux résidents et aux familles de reconnaître facilement leurs référents infirmiers. Ils connaissent l'état de santé de chaque résident, son plan de soins, ses traitements et peuvent répondre de façon adéquate aux questions ainsi que prendre les décisions nécessaires en cas de problème.»

Quant aux autres collaborateurs du domaine des soins, ils portent indifféremment une blouse blanche et peuvent orienter facilement les résidents, les familles, les médecins, etc., vers le personnel infirmier. «Il y a des auxiliaires de santé, des aides en soins et accompagnement (ASA), des assistants en soins et santé communautaire (ASSC), des stagiaires, des étudiants HES, des apprentis.»

Toute l'équipe du site de Grimisuat est équipée des nouvelles tenues de soins.

### Un soin particulier à la coupe et la matière

Pour qu'un vêtement de travail soit adopté et apprécié, un soin particulier doit être apporté à son esthétique, à sa coupe et à sa matière. C'est ce qui a guidé la démarche de Michaël Fanelli, chef du service Intendance et technique aux Fleurs du Temps: «Les tenues présentent un soufflet à l'arrière permettant d'effectuer sans contraintes les mouvements de soins. Les modèles pour hommes et pour femmes ont des coupes différentes.» Les poches sont plastifiées à l'intérieur, pour éviter les marques de stylo. L'une d'elles est dimensionnée pour accueillir le téléphone du travail, une autre pour la carte de soin, le badge et quelques objets utiles. «La matière, du tencel, est respirante et résistante, produite à partir de pulpe de bois d'eucalyptus.»

PORTRAIT

# «Mes collègues ont cru en moi»

Après avoir rencontré des difficultés en phase d'apprentissage dans un autre emploi, Diana Martins Marques a réussi sa réinsertion professionnelle en tant qu'auxiliaire Croix-Rouge aux Fleurs du Temps à Grimisuat.

Diana Martins Marques travaille depuis plus d'un an comme auxiliaire Croix-Rouge sur le site des Fleurs du Temps de Grimisuat. Elle a reçu le prix de réadaptation professionnelle 2024 de l'Office AI du Valais l'an dernier. Du haut de ses 20 ans, la jeune femme revient sur son parcours et ses galères.

**Un licenciement brutal**

«A l'époque, je faisais un apprentissage dans le domaine des soins dans un EMS du Valais central. Trois mois avant la fin de mon année scolaire, j'ai été licenciée. J'ai eu 15 minutes pour emporter mes affaires. Je ne m'y attendais pas. C'était très violent», raconte-t-elle avec émotion. Motif: des résultats scolaires insuffisants. «Pendant ma scolarité obligatoire, j'avais droit à des aides à cause de ma dyslexie. En apprentissage, en revanche, je ne bénéficiais plus d'aménagements. Mon emploi me prenait beaucoup de temps et je n'avais pas beaucoup de moments libres pour réviser mes cours.»

«Je suis persuadée que chacun peut briller dans son domaine. Tout le monde devrait avoir sa chance.»

**Les soins, une vocation**

S'ensuit une période très difficile pour la jeune femme, qui se retrouve au chômage. Découragée, elle perd confiance en elle et renonce à travailler dans les soins. «C'était pourtant mon rêve… A l'âge de cinq ans déjà, après le décès d'une personne proche, je m'étais fait la promesse de faire ce métier pour apporter du réconfort aux gens. J'aime m'occuper des personnes âgées, rendre leur journée moins longue et leur offrir un sourire», dit-elle les yeux brillants de tendresse.

La Saviésanne ne reste pas longtemps sur le carreau. Une conseillère de l'assurance-invalidité prend contact avec elle et cherche des solutions pour qu'elle puisse réintégrer le monde du travail. «Après différents stages, elle a fini par me dire que je devrais tenter à nouveau ma chance dans les soins.» L'Orif, centre spécialisé en intégration et formation professionnelle, l'aide alors à trouver une place au sein des Fleurs du Temps. Elle rejoint l'équipe le 1er février 2024 pour réaliser une formation de six mois comme auxiliaire de santé et décroche son diplôme de la Croix-Rouge.

**Tout le monde a le droit d'avoir sa chance**

«A Grimisuat, je me suis tout de suite sentie bien. La Direction et l'équipe ont été incroyables. Mes collègues m'ont écoutée, soutenue, encouragée. Ils ont cru en moi. Ça m'a motivée et j'ai retrouvé le goût du métier. Ce climat empathique, additionné au soutien de mes proches, a été bénéfique.» Au terme de sa formation, sa cheffe lui propose de l'engager. Une main tendue qui exprime les valeurs de confiance, de respect et de cohésion que cultive l'institution. «Je suis heureuse qu'on m'ait donné ma chance. Dans cette société ultra-compétitive, j'ai le sentiment qu'il faut avoir de bonnes notes avant tout. Pourtant, je suis persuadée que chacun peut briller dans son domaine. Tout le monde devrait avoir droit à sa chance.»

FORMATION

# Pour une meilleure communication interne

D'ici la fin de l'année, la totalité du personnel des Fleurs du Temps aura suivi une formation à la communication et au feed-back. Autant d'outils qui permettent à chacun de nourrir un climat de travail convivial et constructif.

Une bonne communication est indispensable pour entretenir des relations de travail sereines et constructives, et donc pour mieux travailler. Consciente de cela et du fait que ce savoir-faire n'est pas inné, la Direction des Fleurs du Temps a choisi de former l'entier de son personnel à la communication et à l'art du feed-back. Après les cadres l'an dernier, c'était au tour des responsables de secteur de se former en mars dernier, et la démarche se poursuivra durant l'année avec tous les collaborateurs.

## Oser dire les choses

«Une attitude intérieure positive vis-à-vis de l'autre est la base de toute communication réussie», explique ce jour-là le formateur Pierre Buntschu, coach et expert en management d'entreprise, avant de thématiser sur quelques grands principes: «Dominez vos préjugés. N'interprétez pas, allez chercher de vraies réponses! Posez des questions ouvertes: *comment était-ce?* plutôt que *c'était bien?*» Dans la salle, une douzaine de responsables sont captivés. «Notre éducation, nos peurs nous empêchent parfois d'oser dire les choses, et on voit que c'est une erreur», témoigne une participante.

## Cultiver l'intelligence émotionnelle

«Connaissez-vous les cinq piliers de l'intelligence émotionnelle?», enchaîne le formateur: «Authenticité, empathie, clairvoyance, clarté, présence. Qu'est-ce qui vous empêche de dire à votre collègue qu'elle est un rayon de soleil, ou à votre chef que vous avez apprécié son conseil? Donnez un retour à vos équipes, dites-leur ce qui a été positif ou qui reste à améliorer. Cultiver le feed-back permet de résoudre de nombreuses problématiques.» Comme l'a glissé un participant au terme de la journée: «Il n'y a plus qu'à mettre en pratique!»

### Témoignages de participants

«J'ai appris plein d'astuces pour améliorer mon travail au quotidien.»

«Cette journée a enclenché une vraie réflexion sur moi-même et les autres, et m'a donné l'envie d'approfondir.»

«J'ai étoffé ma boîte à outils pour mieux communiquer!»

«J'ai beaucoup travaillé sur le management ces dernières années, mais j'ai encore appris des choses et vu des points d'amélioration. La remise en question est importante quand on gère une équipe.»

Oser dire à l'autre des choses positives sur lui-même, un exercice que les participants – ici Érica Massé et Luis Manuel Gaspar de Sá – ont pratiqué et qui les a visiblement mis en joie!

ANIMATION / SOINS

# Calmer les angoisses, grâce à Paro®

L'évolution des besoins des personnes âgées présentant des troubles neurocognitifs pousse Les Fleurs du Temps à explorer de nouvelles approches pour améliorer leur qualité de vie et leur bien-être. C'est dans ce cadre qu'a été acquis le phoque Paro®, un robot animaloïde thérapeutique, comme outil d'accompagnement pour cette population vulnérable.

Entre chats, chiens et poupées thérapeutiques se distingue Paro®, un robot unique. Ce bébé phoque aux vertus exceptionnelles réussit là où d'autres ont parfois échoué. L'animal est doux, réagit au contact, cligne des yeux, vibre et émet de petits bruits. Cependant, contrairement aux chats et aux chiens, Paro® ne reste pas sur les genoux des résidents. Grâce à ses capacités remarquables, le petit animal doté d'intelligence artificielle apaise en dix minutes seulement et offre des résultats prometteurs.

Doté d'intelligence artificielle, le bébé phoque Paro® réagit au contact humain.

## De l'animation au secteur thérapeutique

«Tous ces animaux, sur le fond, visent le même objectif, explique Annie Lévêque, Infirmière-cheffe aux Fleurs du Temps: apaiser l'anxiété, l'agitation ou la douleur, tout en diminuant la médication.» Le petit phoque est ainsi utilisé depuis plusieurs mois par l'équipe d'animation, sous la supervision des infirmières, avec des bénéficiaires prêts à tenter l'expérience. Grâce à ses effets bénéfiques, Paro® pourrait donc bien quitter le secteur occupationnel pour devenir un véritable outil thérapeutique.

«Nous travaillons sur un concept pour l'intégrer lors de soins d'hygiène générant des résistances, lors de changements de pansement douloureux, ou en fin de journée pour calmer le syndrome crépusculaire.» Consciente des réticences que peuvent ressentir les familles et du risque d'infantilisation, Annie Lévêque prend cette démarche très au sérieux et souhaite lui offrir un cadre thérapeutique réfléchi. «Avec mon collègue Infirmier-chef Miqueas Herrero, nous venons de terminer notre CAS en psychogériatrie. Ces compétences seront précieuses pour accompagner cette démarche.»

PRÉVENTION

**«Je main'plique»**

Près de 80% de la transmission des micro-organismes est manuportée. En clair, cela signifie que l'hygiène des mains revêt une importance fondamentale dans la prévention des maladies. Or, si le réflexe de la désinfection s'est renforcé au sein du grand public durant la récente pandémie de Covid-19, il a tendance à être oublié.

«On y pense à l'hôpital, mais au sein d'un EMS, c'est tout aussi important», explique Miqueas Herrero, Infirmier-chef aux Fleurs du Temps. «Les résidents des EMS, souvent fragiles, sont particulièrement vulnérables aux infections respiratoires comme la grippe, le Covid ou le virus respiratoire syncytial (VRS) ou aux infections digestives. Pour tout le personnel de l'institution, et les soignants en premier lieu, la désinfection est un geste de base, un réflexe. C'est un travail d'équipe.» Nous faisons régulièrement des rappels. Petit flacon dans la poche, ongles courts et non vernis, absence de bijoux, affichettes de rappel, formations continues, audits réguliers, et même un jeu de piste à l'occasion de la Journée mondiale de l'hygiène des mains, le 5 mai dernier. «Nous utilisons chaque année près de 450 litres de solution hydroalcoolique sur l'ensemble des sites.»

RESSOURCES HUMAINES

# A l'écoute du besoin des jeunes mamans

Les Fleurs du Temps s'engagent pour le bien-être des collaboratrices qui viennent d'avoir un bébé. Des salles d'allaitement vont être aménagées.

Les jeunes mamans reçoivent un petit doudou estampillé du nom de l'institution à la naissance de leur enfant.

«Nous avons eu la joie d'enregistrer dix naissances en 2024. Cette année, nous avons déjà trois collaboratrices qui attendent un enfant», se réjouit Montserrat Gaillard, chef du service des Ressources humaines. «Conscients de l'importance de répondre aux besoins des mamans qui allaitent ainsi qu'aux exigences du SECO (Secrétariat d'Etat à l'économie), nous avons monté un projet pour mettre à disposition des salles d'allaitement.» Le projet est en cours de concrétisation et une salle adaptée est prévue sur Fully, Leytron et Charrat. Suivront dans un deuxième temps les sites de Grimisuat et Saillon. «Nous utilisons des pièces existantes et nous allons les aménager afin que nos collaboratrices puissent allaiter ou tirer le lait dans de bonnes conditions.» Chaque espace comprendra un lavabo, un fauteuil, un frigo et un coussin à langer.

Les jeunes mamans ont le droit d'allaiter ou d'extraire le lait pendant leur journée en emploi, comme stipulé dans la loi sur le travail. «Une notice détaillant les informations administratives et légales couvrant la période de la grossesse jusqu'au retour au travail, rédigée par Les Fleurs du Temps, sera à leur disposition, en espérant que ce pense-bête leur facilitera la vie.»

Depuis le début de l'année, le service des Ressources humaines des Fleurs du Temps envoie une carte de félicitations aux jeunes parents. Un petit doudou lapin destiné au nouveau-né est ajouté à l'envoi. «J'ai été touchée de recevoir cette attention. Ça fait plaisir de voir que mon employeur met du cœur dans les relations avec le personnel», explique Silvia Pellissier, collaboratrice en congé maternité.

## BRÈVES

### Le projet d'EMS à Saillon avance

Le cahier des charges du futur EMS de Saillon, qui comptera 30 lits, est finalisé. Les Fleurs du Temps l'ont remis à la Fondation Les Collombeyres, future propriétaire du bâtiment. Le projet avance désormais avec les services cantonaux concernés et va entrer dans sa phase de réalisation.

### Conférences de Philippe Voyer

Une délégation importante de collaborateurs du secteur des soins a assisté aux conférences du professeur Philippe Voyer fin mars. Cet expert mondialement reconnu sur les questions liées au vieillissement a traité des thématiques centrales telles que les troubles cognitifs liés au grand âge ou la création de lieux de vie «comme à la maison». Des enseignements très utiles!

### La recette de l'été

Envie de fraîcheur? Testez la recette de bruschetta d'asperges et de viande séchée concoctée par le chef du service Cuisine Sébastien Turrian.

Retrouvez la recette sur notre page Facebook:
emslesfleursdutemps

Impressum
*Gardons le contact*, n° 8, juin 2025
Journal destiné aux résidents, à leurs familles et aux collaborateurs des Fleurs du Temps. © Les Fleurs du Temps SA

**Conception, rédaction, mise en page:** Le fin mot Communication, Martigny
**Photographies:** Les Fleurs du Temps

**Impression:** Imprimerie de la Tour, Saillon
Tirage: 800 exemplaires