



AGISSONS POUR DEMAIN

Comptoir qualité réalisé dans le cadre du
programme de travail 2023 du Ccecqa
Soutenu par l'ARS Nouvelle-Aquitaine

Webinaire QVCT du 23 novembre 2023



PROGRAMME

- Définition de la QVT - Introduction de la QVCT
- Liens avec la certification HAS (ES et ESMS)
- Retours d'expériences
 - Diagnostic QVCT
 - Attractivité et accueil des nouveaux professionnels
 - Actions QVCT spécifiques

INTERVENANTS

Valerie ASTRUC Directrice RH CH Agen-Nérac

Perrine CAINNE Directrice de l'organisation, de l'attractivité et de la fidélisation

Vanessa DENAIS-MARTY Directrice CH Fumel

Bénédicte GUERRIER Ambassadrice du Ccecqa

Catherine POURIN Directeur du Ccecqa



Support et replay
disponibles sur
www.ccecqa.fr

Réagissez en direct en
utilisant QUESTION

Téléchargez le support dans
DOCUMENT



Définition de la QVT - Introduction de la QVCT
Liens avec la certification HAS (ES et ESMS)

Bénédicte GUERRIER

Qualité de Vie au Travail (QVT)

La QVT a été promue par les partenaires sociaux dans l'Accord national interprofessionnel (Ani) du 19 juin 2013 sur la qualité de vie au travail.

Cet accord a été étendu par l'arrêté du 15 avril 2014 portant extension d'un accord national interprofessionnel vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle.

Définition

Article 1 - Définition de la qualité de vie au travail

La notion de qualité de vie au travail renvoie à des éléments multiples, relatifs en partie à chacun des salariés mais également étroitement liés à des éléments objectifs qui structurent l'entreprise.

Elle peut se concevoir comme un sentiment de bien - être au travail perçu **collectivement** et **individuellement** qui englobe *l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué.*

Définition

Article 1 - Définition de la qualité de vie au travail (suite)

Ainsi conçue, la qualité de vie au travail désigne et regroupe les dispositions récurrentes abordant notamment les modalités de mises en œuvre de l'organisation du travail permettant de concilier les modalités de l'amélioration des conditions de travail et de vie pour les salariés et la performance collective de l'entreprise.

Elle est un des éléments constitutifs d'une **responsabilité sociale d'entreprise** assumée.

Sa définition, sa conduite et son évaluation sont des enjeux qui doivent être placés au cœur du développement du dialogue social.

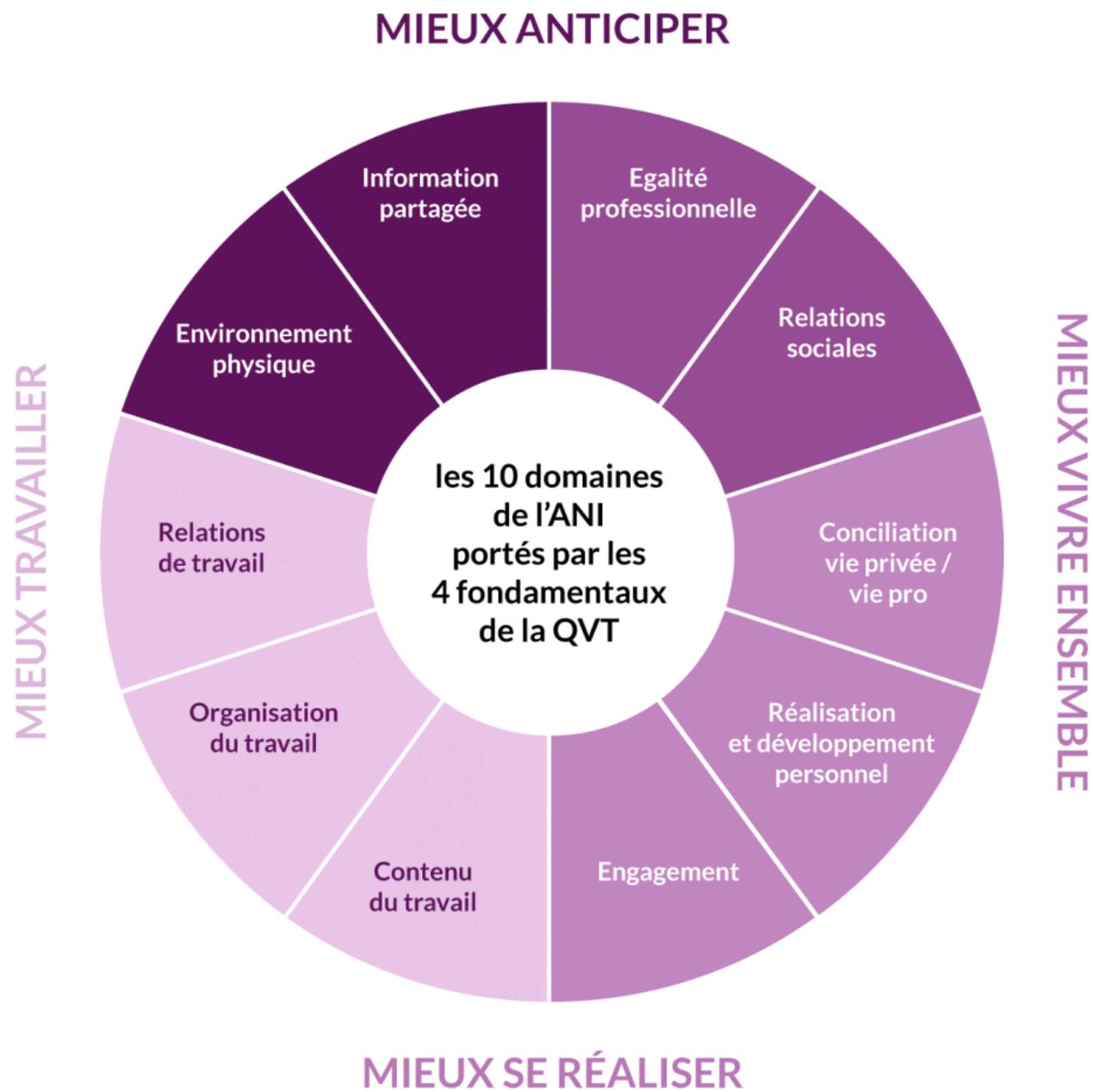
QVT vers QVCT

La QVCT a été promue par les partenaires sociaux dans l'Accord national interprofessionnel (Ani) du 9 décembre 2020.

La QVCT est un acronyme qui signifie **Qualité de Vie et Conditions de Travail**. Anciennement QVT, la QVCT fait son apparition en 2020 grâce à l'ANACT qui inclue alors la notion de "conditions de travail"

Objectifs de la démarche QVCT

- Améliorer les conditions dans lesquelles les salarié.e.s exercent leur travail en donnant à chacun.e la possibilité de s'exprimer et d'agir sur son travail,
- Apprendre à mieux fonctionner ensemble,
- Permettre à chacun.e de participer aux évolutions de l'organisation pour améliorer le travail d'aujourd'hui et de demain,
- Viser un modèle de développement acceptable et soutenable.



Source : Roue ANI

LA DÉMARCHE « ENTREPRISE EN SANTÉ »

référentiel commun
expérimenté

3 grands principes :

1. L'engagement ferme, concret et visible de la direction
2. Un partenariat étroit avec tous les intervenants concernés
3. Le respect du caractère volontaire de la participation des personnes

4 sphères d'intervention

Environnement de
travail

Pratiques de
management

ENTREPRISE
EN SANTÉ

Conciliation
vie perso/pro

Habitudes
de vie

Santé physique et psychologique

5 étapes d'implantation

1. Engagement de la direction
2. Comité de santé mieux-être
3. Collecte de données
4. Mise en œuvre des actions
5. Évaluation

Référentiels HAS et objectifs en lien

- **Certification HAS** – Manuel de certification des **établissements de santé** pour la qualité des soins. Chapitre 3 établissement :
 - L'établissement favorise le travail en équipe et le développement des compétences
 - Les professionnels sont impliqués dans une démarche de qualité de vie au travail impulsée par la gouvernance
- **Evaluation HAS** – Référentiel et Manuel d'évaluation de la qualité des **ESSMS**. Thématique Politique ressources humaines
 - L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement
 - L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail



Chapitre établissement : Critères investigués par des audits systèmes auprès de la gouvernance et des professionnels

L'établissement favorise le travail en équipe et le développement des compétences (3-4)

- La gouvernance ...
 - impulse et soutient le travail en équipe
 - soutien des démarches spécifiques d'amélioration du travail en équipe
 - les connaissances individuelles et collectives des équipes sont assurées

Les professionnels sont impliqués dans une démarche de qualité de vie au travail impulsée par la gouvernance (3-5)

- La gouvernance ...
 - a une politique de qualité de vie au travail
 - met en place des mesures de gestion des difficultés interpersonnelles et des conflits

L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement (3-8)

- définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.
- met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.
- adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.
- met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés
- définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.

L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail (3-9)

- promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail
- favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.
- organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ ou éthique.

Retours d'expériences et regards croisés

Valerie ASTRUC Directrice RH CH Agen-Nérac
Perrine CAINNE Directrice de l'organisation, de
l'attractivité et de la fidélisation
Vanessa DENAIS-MARTY Directrice CH Fumel

Préambule : Dimensionner les démarches à la taille et aux moyens disponibles de la structure et à sa culture.

3 éléments mis en avant par nos intervenantes dans la mise en œuvre d'une stratégie QVCT :

- Construire une démarche QVCT sur l'écoute des professionnels pour poser un diagnostic et mettre en place des actions
- Soigner l'accueil et l'intégration des nouveaux professionnels pour renforcer l'attractivité des métiers
- Mettre en place des actions spécifiques pour pérenniser la démarche et favoriser le travail en équipe

Diagnostic et démarches d'enquêtes

Baromètre social et plan d'actions

Au CH Agen-Nérac

Points clés de vos démarches :

- Semaine QVCT et actions au cours de l'année : ateliers, conférences, actions bien-être (sophrologie, massage, diététique...)
- Formation de l'encadrement à la gestion des conflits
- Mise en place d'une cellule de conciliation

Points de vigilances :

- Rôle de la gouvernance
- Intégration des partenaires Sociaux
- Culture et dynamique d'établissement
- Participation des acteurs
- Recueil de leur satisfaction

Diagnostic et démarches d'enquêtes

Enquête et actions concrètes pour les professionnels de nuit

Au CHU de Bordeaux

Points clés de vos démarches :

- Questionnaires construits avec les professionnels
- Analyse et diffusion des résultats
- Elaboration d'un plan d'actions :
 - Accès aux espaces RH
 - Accès à l'encadrement
 - Maintien et développement des compétences / accompagnement pour repasser de jour

Points de vigilances

- Diffusion des résultats et du plan d'actions (rencontres professionnels de nuit 2 fois / an)
- Actions concrètes mises en œuvre rapidement et évaluées (4 ateliers compétences mis en place avec évaluations)
 - Kifaitkoilanaucha
 - Sortie contre avis médical
 - Alimentation et travail de nuit
 - Soins post portem et accompagnement

Accueil et intégration CH Agen-Nérac

Points clés de vos démarches :

- Accueil et accompagnement des apprenants en santé
- Intégration des nouveaux arrivants
- Création d'espaces de discussions et d'une méthodologie d'animation (APP, co-développement...)
- Développer un projet managérial en faveur de la QVCT

Points de vigilances :

- Difficulté d'attractivité des métiers en tension
- Fidélisation des professionnels en poste à encourager

Accueil et intégration Au CHU de Bordeaux

Points clés de vos démarches :

- Le bon message au bon endroit au bon moment (institutionnel / site / service)
- Travail collaboratif (y compris PM)
- Propositions de kits à personnaliser
 - Accueil
 - intégration
- Dispositif de tutorat (cadre d'un accord local majoritaire sur les HSP surmajorées)

Points de vigilances :

- Difficultés à mesurer la satisfaction des professionnels:

Actions spécifiques centrées sur le travail en équipe

Au CH Agen-Nérac

Points clés de vos démarches : Nos équipes ont du talent

- Actions bimensuelles « les déjeuners de l'actualité médicale »
- Favoriser la communication inter-équipes, inter-pôles (PACTE, synchronisation des temps médicaux et non médicaux...)
- Création d'espaces de discussions et d'une méthodologie d'animation (APP, co-développement...)

Points de vigilances :

- Rythmes de travail en 10h/12h
- Alternance travail jour / nuit
- Favoriser l'articulation vie privée / vie professionnelle
- Parentalité et travail

Actions spécifiques centrées sur le travail en équipe

Au CHU de Bordeaux

Points clés de vos démarches : Nos équipes ont du talent

- Promotion des « nouveaux métiers »
- Dispositif de prime d'engagement collectif

Points de vigilances :

- Communication / lisibilité / accompagnement :

LIEN ET DOCUMENTS UTILES

ANACT. Guide référentiel qualité de vie et condition de travail. 2023

ANFH. Qualité de vie au travail : votre boîte à outils.2022 [Qualité de vie au travail : votre boîte à outils | ANFH](#)

HAS ANACT; La boussole qualité de vie au travail. Un outil pour trouver le cap. 2017. Guide et jeu de carte

Vos attentes 2024

Poursuite de ces webinaires QVT ?

Thèmes attendus sur la QVT ?

Intérêt de proposer des formations QVT ?

Quels seraient vos besoins ?

Vos réponses à :

catherine.pourin@ccecqa.fr

Contact : 07 84 58 81 66