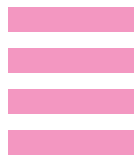


# Qualité de vie au travail Concilier épanouissement personnel et performance collective

**Visioconférence du 24/02/2023**



## Sommaire

1. Rappel de la boîte à outils ANFH QVT
2. Principaux facteurs de réussite d'un baromètre social QVT
3. Principaux bénéficiaires
4. Principales phases du projet
5. Modalités et calendrier de mise en œuvre du baromètre social QVT de l'ANFH Nouvelle Aquitaine
6. Et après ?

# 01

## Rappel de la boîte à outils QVT ANFH 3 volets

# 01a Fil conducteur des travaux Boussole HAS

**Les 6 grands axes de la boussole mise en place par la HAS et le réseau Anact-Aract**



## **Égalité des chances**

Équilibre vie privée  
vie professionnelle  
Diversité et non-  
discrimination  
Égalité professionnelle  
Conciliation des temps

## **Contenu du travail**

Autonomie  
Sens du travail  
Relations avec  
les patients  
Responsabilisation  
Qualité des soins  
Travail en équipe

## **Santé au travail**

Organisation du temps  
de travail  
Environnement physique  
Qualité de la prévention  
Risques professionnels

## **Employabilité Développement professionnel**

Formation, insertion,  
plan carrière  
Parcours et compétences  
Flexibilité et sécurité  
Emplois atypiques

## **Performance et management**

Critères de qualité  
Engagement participatif  
Participation,  
Intéressement  
Performance productive

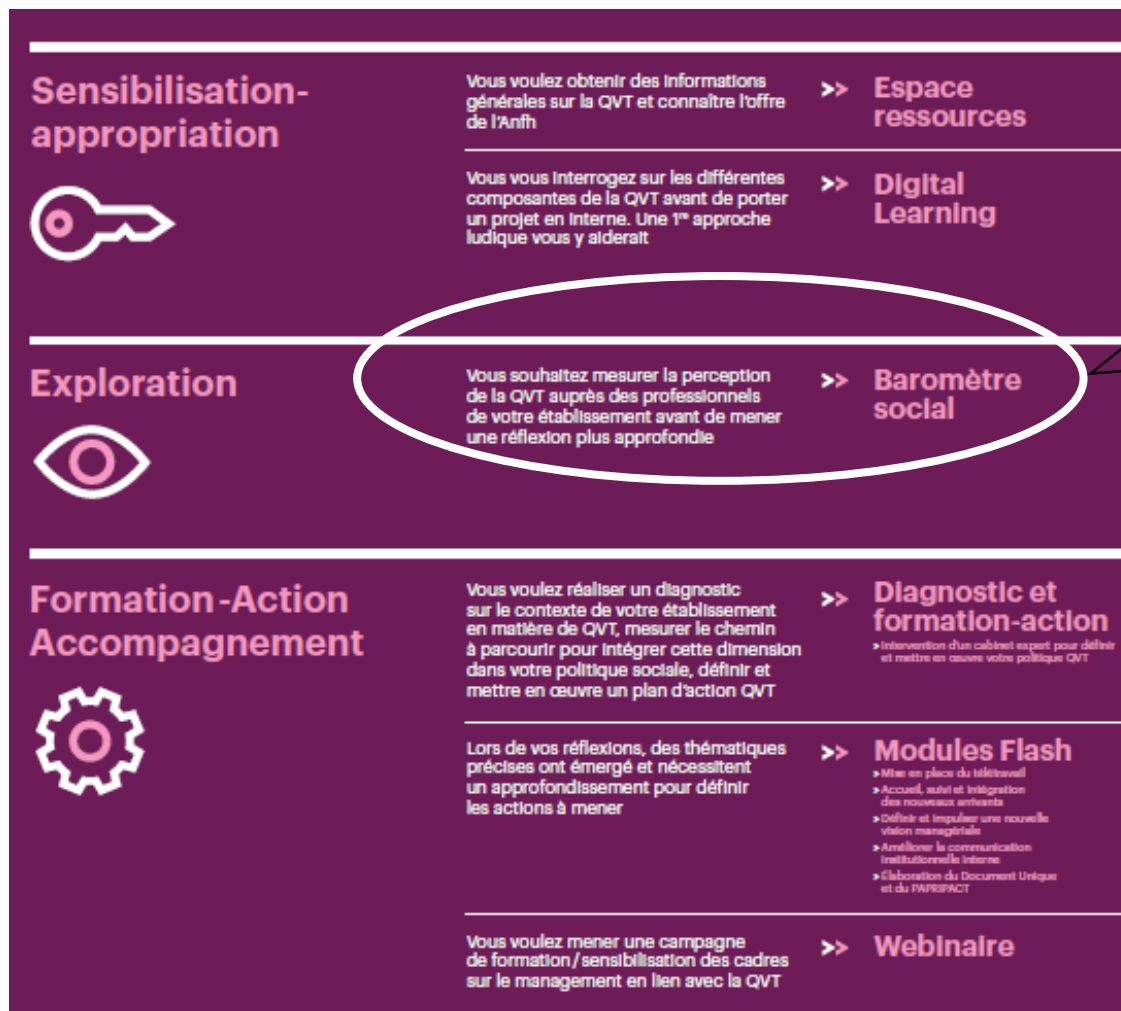
## **Relations de travail Climat social**

Participation  
Dialogue social  
Discussions sur le travail  
Relations avec collègues  
Relations managériales  
Équité, justice organisation-  
nelle

Accéder à la boussole et au guide : cliquer [ici](#)

# 01b

## Les 3 phases Présentation synthétique



Objet de la réunion

# 01c Volet exploration : *Baromètre social*

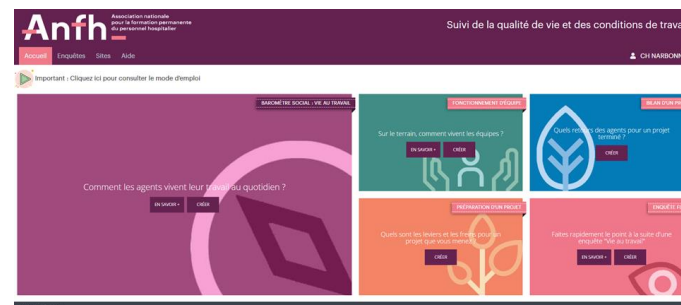


1<sup>ère</sup> phase d'une démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail

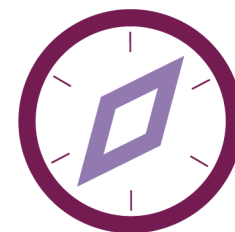
- Disposer d'un **état des lieux** précis de la perception des agents de leur quotidien de travail
- Identifier les **facteurs de risques** et les **leviers** d'amélioration de la **QVT**
- Elaborer une politique QVT adaptée
- Mettre en œuvre des **actions ciblées** dans une optique d'amélioration des conditions de travail



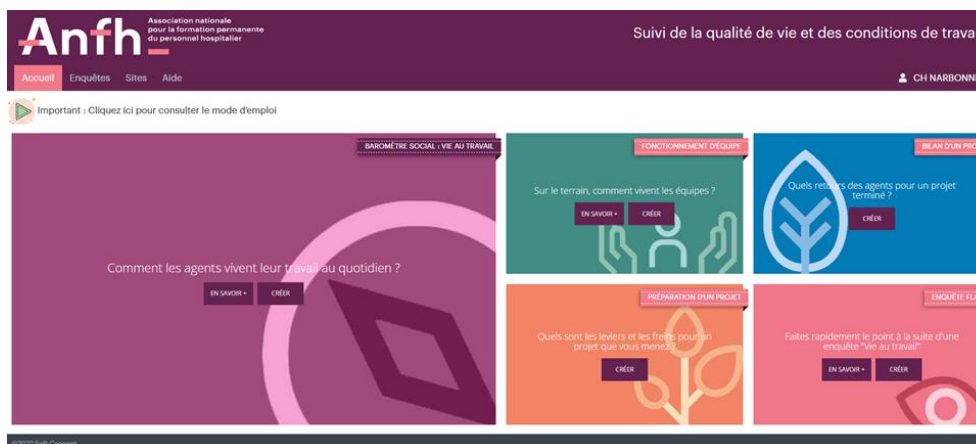
Enquête anonyme réalisée par questionnaire via la plate-forme <https://qvt-anfh.fr>



# 01c Volet exploration : *Baromètre social*



- ✓ Création des Questionnaires via un cabinet spécialisé Enquêtes sociales : PRAGMA
- ✓ Validé par un groupe de travail composé de la FHF et des organisations syndicales
- ✓ Expérimenté et approuvé par un groupe de psychologue du travail d'établissements
- ✓ Conçu sur la forme, hébergé et édité par SOFT CONCEPT



# 01c Volet exploration *Baromètre social*



Outil qui permet de lancer un des 5 questionnaires disponibles à ce jour :

➔ Baromètre social : vie au travail

➔ Enquête flash post « Baromètre social : vie au travail »

➔ Fonctionnement d'équipe

➔ Préparation d'un projet

➔ Bilan d'un projet





# 02



## Les principaux facteurs de réussite d'un baromètre social QVT

# Quelques éléments d'Histoire...

## Principaux facteurs de réussite d'un BS

- .. niveau d'engagement de l'encadrement dans la démarche
- .. qualité du dialogue social
- .. choix judicieux des traitements statistiques et profondeur dans l'analyse et interprétation des résultats
- .. habilité à décliner les résultats en plan d'actions proche du terrain conditionnée par le choix d'animation des restitutions
- .. respect des délais et réactivité sur les incidents logistiques

## • 2013 – 2019 – L'idée d'un baromètre social Mutualisé

- Situer son établissement par rapport aux résultats d'une région/territoire
- Partager les bonnes pratiques BS entre référents QVT
- Bénéficier d'analyses complémentaires réalisées sur un grand nombre de répondants

## • Depuis 2020 – Internalisation de la démarche

- Réduction du questionnaire initial > Q 51
- Choix d'un éditeur pour la création et administration d'une plate-forme
- PRAGMA en soutien si besoin, notamment sur « Comment analyser les résultats du BS » et sur « Comment restituer les résultats du BS »

8 thèmes, 4 pages, 100 points de mesure

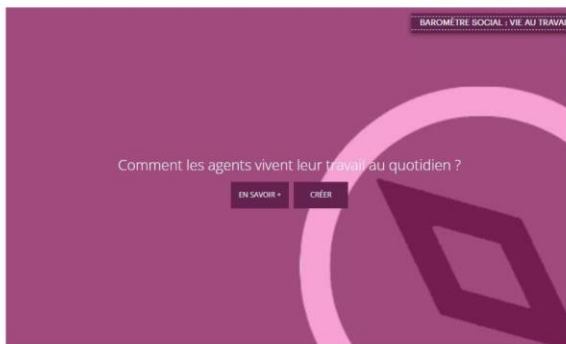
# Le questionnaire Q51

Initialement, une structuration des questions selon les 6 familles thématiques définies par l'INRS, c'est à dire : le contenu et les exigences du travail, l'organisation du travail, les relations de travail, les conditions de travail, l'environnement macro économique de l'organisation, l'impact des évolutions sociologiques

Et l'intégration de 6 questions spécifiques, issues de l'échelle HAD (Hospital Anxiety and Depression scale), permettant de calculer un indicateur de l'état anxio-dépressif dans lequel se perçoivent les agents.

## 02 Le questionnaire Baromètre social : vie au travail

51 questions évaluer l'ensemble des thèmes clés pour le bon fonctionnement « courant » d'un établissement. Ces questions ont été validés à partir des trois BS précédents



- L'exercice de mon métier
- L'organisation de mon travail
- Le fonctionnement et l'animation au sein de mon équipe
- L'encadrement de l'équipe
- La relation Patient
- Mon état psychologique
- L'information et les dispositifs de soutien au sein de mon établissement
- L'avenir de l'établissement

# 03



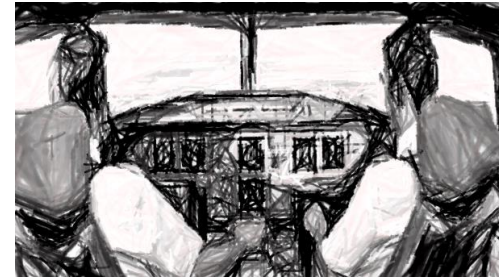
## Les principaux bénéfices d'un baromètre social QVT

# Les principaux bénéfices d'un Baromètre Social

## COMPRENDRE



## PILOTER



## DIALOGUER

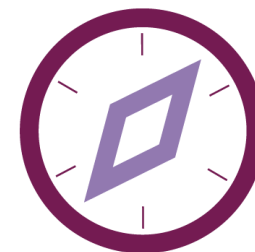


## COMMUNIQUER



# 03

## Témoignage



**Mme Lætitia CHEMIN**

Responsable qualité et gestion des risques

Référente QVT

Centre Hospitalier de Bort-les-Orgues (Corrèze)

➤ **Enquête de perception QVT**

Menée en mars 2018

Quels bénéfices ?



# 04



**Les principales phases du projet  
jusqu'à la restitution des  
résultats**

# Les principales phases d'un projet BS

## 1 : Préparer

Informer l'ensemble des agents  
Mobiliser la direction et l'encadrement  
Préparer les éléments logistiques

Donner la possibilité et l'envie au plus grand nombre de personne de participer.

## 2 : Administrer - Traiter & Editer

Relancer les agents (3 fois)  
Informer sur le taux de participation  
Remercier et annoncer la suite  
Editer et contrôler avant les restitutions

S'approprier le rapport et les résultats

## 3 : Analyser & Restituer

Analyser les résultats en lien avec les enjeux du moment, les actions réalisées et en cours.  
Rapprocher les résultats avec les observations et les autres mesures disponibles  
Préparer et restituer à l'ensemble des agents

Partager les résultats,  
Explorer les sujets qui comptent pour ajuster les plans d'action

Principales opérations

Enjeux



# Le rapport du BS – Principaux chapitres

Des informations synthétiques



## Synthèse générale (1/2)

Nombre de participants et Profils des participants > La participation

Moyenne des réponses > La tendance générale

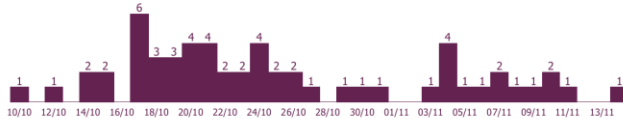
Qu'est-ce que le Baromètre Social ?

Le Baromètre Social (BS) s'intègre dans un projet national de - Qualité de Vie et des Conditions de Travail - (QVCT) mené par l'Association Nationale pour la Formation permanente du personnel Hospitalier (ANFH). Il repose sur une enquête anonyme par questionnaire réalisée auprès de l'ensemble du personnel, médical et non médical d'un établissement, d'un pôle ou d'un service. Les agents sont invités à répondre à des questions, réparties en huit thèmes, permettant de couvrir différents domaines de leur quotidien au travail.

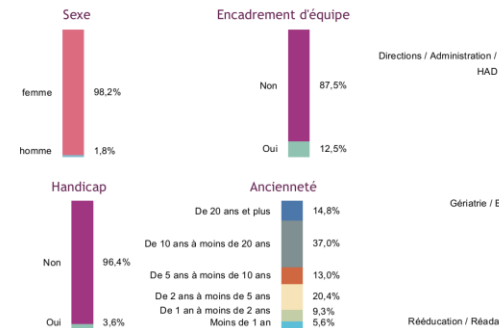
Le but de l'enquête est d'évaluer la perception qu'ont les agents de leur travail et de leur environnement. Les enjeux sont :  
 - d'identifier des leviers et de recenser les facteurs de risques au sein de l'établissement, du pôle ou du service.  
 - d'échanger au sein des équipes pour approfondir les résultats.  
 - de mettre en œuvre des actions ciblées en vue d'améliorer la qualité de vie et des conditions de travail des agents.

Pour toute question, voir la notice de lecture en dernière page de ce rapport.

Dates de l'enquête : L'enquête s'est déroulée du 10 octobre 2022 au 14 novembre 2022



Profil participants : 57 collaborateurs ont participé à l'enquête



Répartition de l'ensemble des réponses recueillies



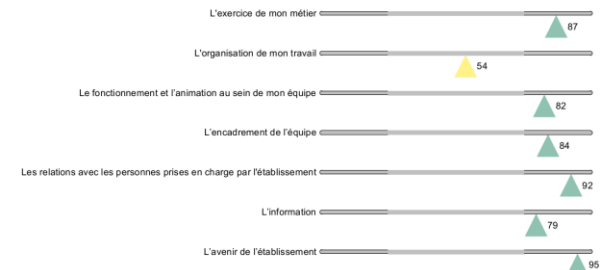
Score AD



L'indice d'état anxio-dépressif, inspiré du test HAD, est calculé pour chacun des répondants. Au-delà d'un certain seuil de réponse (i.e. choix systématique des modalités "Tout le temps" ou "La plupart du temps"), les répondants sont considérés en risque très fort. C'est ce taux de personnes dans cette situation critique qui est présenté.

## Synthèse générale (2/2)

Scores par thème (% réponses très positives + positives)



Thèmes les moins bien classés

1. L'organisation de mon travail
2. L'information
3. Total

Thèmes les mieux classés

1. L'avenir de l'établissement
2. Les relations avec les personnes prises en charge par l'établissement
3. L'exercice de mon métier

Indicateurs thématiques > Les Thèmes en Ressources ou en Alerte  
 Indice AD > Estimation du nombre de personnes en difficulté

PRAGMA  
 28 rue de Naples  
 75008 PARIS  
 Tel. +33(1) 53 42 38 88  
 www.pragma-management.fr

# Le rapport du BS – Principaux chapitres

## Les résultats

Anfh Association nationale pour la formation permanente

Anfh Association nationale pour la formation permanente

Anfh Association nationale pour la formation permanente du personnel hospitalier

F

### Fonctionnement et l'animation au sein de mon équipe



**10 planches présentant les résultats question par question > un support aux restitutions**

# Le rapport du BS – Principaux chapitres

Les résultats par segment de plus de 10  
répondants

**Anfh** Association nationale  
pour la formation permanente  
du personnel hospitalier

## Tableau de synthèse (Taux de perception positive)

■ Ecart > 5% sur l'ensemble du segment ■ Ecart < -5% sur l'ensemble du segment Pourcentage élevé = bonne perception ; Pourcentage faible = mauvaise perception

Score AD : 3,6%

	Effectifs	49	54
	Score AD	2,0%	3,7%
	Moyenne	77%	76%
	femme	N'encadre pas	Pas en situation de handicap
Aujourd'hui, ce qui me procure le plus de satisfaction dans mon travail, c'est exercer un métier que j'aime	96%	98%	96%
Aujourd'hui, ce qui me procure le plus de satisfaction dans mon travail, c'est répondre aux demandes des personnes prises en charge	98%	100%	98%
Aujourd'hui, ce qui me procure le plus de satisfaction dans mon travail, c'est pouvoir me perfectionner et acquérir de nouvelles compétences	93%	94%	92%
Aujourd'hui dans mon travail, je sais toujours le « pourquoi » de ce que l'on me demande de faire	96%	98%	96%
Aujourd'hui dans mon travail, j'ai le sentiment d'être reconnu(e) pour mon travail et mes efforts	69%	73%	69%
Aujourd'hui dans mon travail, j'ai le sentiment de pouvoir "bien faire" mon travail	69%	71%	70%
Aujourd'hui dans mon travail, j'ai le sentiment de faire un travail utile	98%	98%	98%
Aujourd'hui, je suis globalement satisfait(e) de mon travail	75%	80%	76%
Je peux prendre des initiatives	87%	88%	87%
Mon travail me permet d'être créatif(ve)	62%	62%	63%
Mes objectifs de travail m'ont été clairement communiqués	91%	90%	91%
Je suis satisfait(e) de mes conditions de travail	53%	57%	54%
Je suis satisfait(e) de ma rémunération compte tenu de ma contribution	42%	43%	43%
Mon travail me demande une charge physique importante	22%	19%	23%
Mon travail me demande une charge mentale importante	5%	6%	6%
Je reçois des ordres contradictoires	69%	67%	68%
Dans mon équipe, j'ai plaisir à travailler avec mes collègues	100%	100%	100%

\* Les réponses n'étant jamais obligatoires, le nombre de répondants par question (effectif) varie • les segments avec moins de 10 répondants ne s'affichent pas pour garantir l'anonymat

Pour chaque segment présenté, l'effectif répondants, le score AD, la moyenne des perceptions positives > une analyse des singularités par segment de répondant permettant d'affiner les périmètres de prévention.

# 05

**Modalités de mise en œuvre du  
baromètre social QVT ANFH  
Nouvelle Aquitaine  
Offre d'accompagnement**

# 05a OBJECTIF

## Ouverture du baromètre du 25 septembre au 20 octobre 2023

### GRANDES ETAPES

### D'ACCOMPAGNEMENT

- Réflexions en interne
- Constitution des instances de pilotage
- Désignation du ou des référents QVT

➤ 03 mai 2023

Date limite de retour des lettres d'engagement

**Anfh** Association nationale pour la formation permanente du personnel hospitalier

**Anfh** Nouvelle-Aquitaine

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL qvf-anfh.fr

### Lettre d'engagement au Baromètre social Régional Nouvelle Aquitaine

*Campagne du 25 septembre au 20 octobre 2023*

**ENQUÊTE DE PERCEPTION DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL**

Pour cette enquête, l'ANFH propose un outil dématérialisé sur la base d'un questionnaire :

- de 51 questions « Vie au Travail » pour recueillir le ressenti des agents au niveau individuel et établi, au travers de différents indicateurs, la perception générale de la QVT au niveau de l'établissement.

**L'ÉTABLISSEMENT**

CODE ÉTABLISSEMENT \_\_\_\_\_

NOM \_\_\_\_\_

ADRESSE \_\_\_\_\_

CODE POSTAL \_\_\_\_\_ VILLE \_\_\_\_\_

REPRÉSENTÉ PAR SON DIRECTEUR

NOM \_\_\_\_\_ PRÉNOM \_\_\_\_\_

EMAIL \_\_\_\_\_

**S'ENGAGE À**

- Participer à l'atelier de prise en main de la plateforme et outils de communication interne **de jeudi 8 juin 2023**
- Respecter les délais prévus pour le déploiement de l'enquête qui se déroulera **du 25 septembre au 20 octobre 2023**
- Participer à la réunion de restitution régionale et d'aide à l'analyse des résultats **du 16 novembre 2023**
- Nommer un référent dédié, interlocuteur privilégié de l'ANFH :

NOM \_\_\_\_\_ PRÉNOM \_\_\_\_\_

EMAIL \_\_\_\_\_ TÉLÉPHONE \_\_\_\_\_

**EN CONTREPARTIE DE CES ENGAGEMENTS, L'ÉTABLISSEMENT BÉNÉFICIE :**

- D'un accès gratuit à plateforme sécurisée garantissant l'anonymat des répondants [www.qvt-anfh.fr](http://www.qvt-anfh.fr)
- À l'issue de cette enquête, d'un rapport propre à son établissement
- De la possibilité de lancer deux enquêtes complémentaires en totale autonomie
  - une enquête « Flash » de 6 questions pour faire un bilan quelques mois après le questionnaire ;
  - une enquête « Fonctionnement d'équipe » afin d'évaluer le comportement collectif autour de 4 thèmes clés : organisation, ambiance, coopération et moyens mis à disposition ;
  - une enquête « Préparation d'un projet » afin d'identifier les leviers et les freins ;
  - une enquête « Bilan d'un projet » pour en mesurer les effets
- D'une assistance technique en ligne

**LE DIRECTEUR DE L'ÉTABLISSEMENT**

FAIT À \_\_\_\_\_ LE \_\_\_\_\_ NOM DU SIGNAIRE \_\_\_\_\_

CACHET DE L'ÉTABLISSEMENT \_\_\_\_\_ SIGNATURE \_\_\_\_\_

# 05a OBJECTIF

## Ouverture du baromètre du 25 septembre au 20 octobre 2023

### GRANDES ETAPES D'ACCOMPAGNEMENT

➔ **8 juin 2023** : atelier de prise en main de la plateforme et outils de communication



- ⇒ **L'ANFH** ouvrira la campagne régionale et créera des codes d'accès aux établissements engagés
- ⇒ **Les établissements** se rattacheront à la campagne et créeront les codes d'accès pour leurs agents

# 05a OBJECTIF

Ouverture du baromètre du 25 septembre au 20 octobre 2023

## GRANDES ETAPES D'ACCOMPAGNEMENT

➔ 14 novembre 2023 :

restitution des résultats régionaux

et ateliers d'aide à l'analyse

des résultats

Guide de lecture



04 I. L'état d'esprit

05 II. Synthèse générale

07 III. Quelques éléments de lecture sur les résultats question par question

10 IV. En savoir davantage sur l'indice AD et les facteurs de risque

11 V. L'importance de la restitution des résultats

# 05a OBJECTIF

## Ouverture du baromètre du 25 septembre au 20 octobre 2023

### ETAPES INTERMEDIAIRES

➔ **5 visioconférences flash** d'une heure  
entre le 9 mars et le 5 septembre  
pour répondre à vos questions

➔ **2 webinaires de sensibilisation**  
à destination des cadres  
les 9 juin et 12 septembre

« comment favoriser la QVT dans son management au quotidien »







## CALENDRIER DE DEPLOIEMENT DU BAROMETRE QVT

Dates	Actions ANFH/ETABLISSEMENTS	Modalités	Actions à réaliser par les ETABLISSEMENTS
24/02/2023	Réunion de lancement du baromètre QVT régional : information vers les Directions et DRH	Visioconférence de 10h à 12h	 Réflexions et consultations internes après les informations délivrées le 24 février Décision d'inscription dans le baromètre QVT régional Constitution du groupe de pilotage Désignation du ou des référent(s) QVT
09/03/2023	Réunion flash questions/réponses	Visioconférence de 9h à 10h sans inscription préalable <a href="#">Cliquez ici pour rejoindre la réunion</a>	
04/04/2023	Réunion flash questions/réponses	Visioconférence de 13h30 à 14h30 sans inscription préalable <a href="#">Cliquez ici pour rejoindre la réunion</a>	
<b>03/05/2023</b>	<b>Date limite de retour à l'ANFH des lettres d'engagement dans le baromètre régional et inscriptions aux ateliers d'accompagnement</b>	Lien vers lettre d'engagement ANFH Aquitaine <a href="#">ICI</a> Lien vers lettre d'engagement ANFH Limousin <a href="#">ICI</a> Lien vers lettre l'engagement ANFH Poitou-Charentes <a href="#">ICI</a>	
08/06/2023	Atelier de prise en main de la plateforme d'administration du baromètre social et outils de communication	Visioconférence (durée communiquée ultérieurement) Les liens de connexion seront communiqués aux établissements ayant envoyé leur lettre d'engagement	 Définition et mise en œuvre du rétroplanning de communication interne auprès des agents Génération et communication des codes d'accès à tous les agents
09/06/2023	Formation à destination des cadres : « Comment favoriser la QVT dans son management au quotidien ? »	Webinaire de 9h à 12h Inscriptions ici : <a href="https://forms.gle/rqSwXk3my86zTx4h7">https://forms.gle/rqSwXk3my86zTx4h7</a> Les liens de connexion seront communiqués aux cadres inscrits	
20/06/2023	Réunion flash questions/réponses	Visioconférence de 9h à 10h sans inscription préalable <a href="#">Cliquez ici pour rejoindre la réunion</a>	
07/07/2023	Réunion flash questions/réponses	Visioconférence de 13h30 à 14h30 sans inscription préalable <a href="#">Cliquez ici pour rejoindre la réunion</a>	
05/09/2023	Réunion flash questions/réponses	Visioconférence de 9h à 10h sans inscription préalable <a href="#">Cliquez ici pour rejoindre la réunion</a>	
12/09/2023	Formation à destination des cadres : « Comment favoriser la QVT dans son management au quotidien ? »	Webinaire de 9h à 12h Inscriptions ici : <a href="https://forms.gle/rqSwXk3my86zTx4h7">https://forms.gle/rqSwXk3my86zTx4h7</a> Les liens de connexion seront communiqués aux cadres inscrits	
<b>Du 25 septembre au 20 octobre 2023</b> <b>Ouverture du baromètre social aux réponses des agents</b>			
14/11/2023	Restitution des résultats régionaux et ateliers d'aide à l'analyse des résultats	Réunion en présentiel dans chaque territoire : - Matin : restitution des résultats régionaux - Après-midi : ateliers d'aide à l'analyse des résultats Inscriptions via la lettre d'engagement Organisation à confirmer	

# 06

## Et après ?

### Sensibilisation- appropriation



Vous voulez obtenir des informations générales sur la QVT et connaître l'offre de l'Anfh

>> Espace ressources

Vous vous interrogez sur les différentes composantes de la QVT avant de porter un projet en interne. Une 1<sup>re</sup> approche ludique vous y aiderait

>> Digital Learning

### Exploration



Vous souhaitez mesurer la perception de la QVT auprès des professionnels de votre établissement avant de mener une réflexion plus approfondie

>> Baromètre social

### Formation-Action Accompagnement



Vous voulez réaliser un diagnostic sur le contexte de votre établissement en matière de QVT, mesurer le chemin à parcourir pour intégrer cette dimension dans votre politique sociale, définir et mettre en œuvre un plan d'action QVT

>> Diagnostic et formation-action

Intervention d'un cabinet expert pour définir et mettre en œuvre votre politique QVT

Lors de vos réflexions, des thématiques précises ont émergé et nécessitent un approfondissement pour définir les actions à mener

>> Modules Flash

- Mise en place du télétravail
- Accueil, suivi et intégration des nouveaux arrivants
- Définir et impulser une nouvelle vision managériale
- Améliorer la communication institutionnelle interne
- Clonage du Document Unique et du PAPROFACT

Vous voulez mener une campagne de formation/sensibilisation des cadres sur le management en lien avec la QVT

>> Webinaire

<https://www.anfh.fr/thematiques/qualite-de-vie-au-travail>



**ECHANGES  
COMMENTAIRES  
QUESTIONS  
CLOTURE**

**MERCI DE VOTRE  
PARTICIPATION !**

