

JOURNÉE DE PRÉSENTATION DU DISPOSITIF **D'ACCOMPAGNEMENT RÉGIONAL ANFH**

PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ET PROMOTION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

ANFH
MIDI
PYRÉNÉES

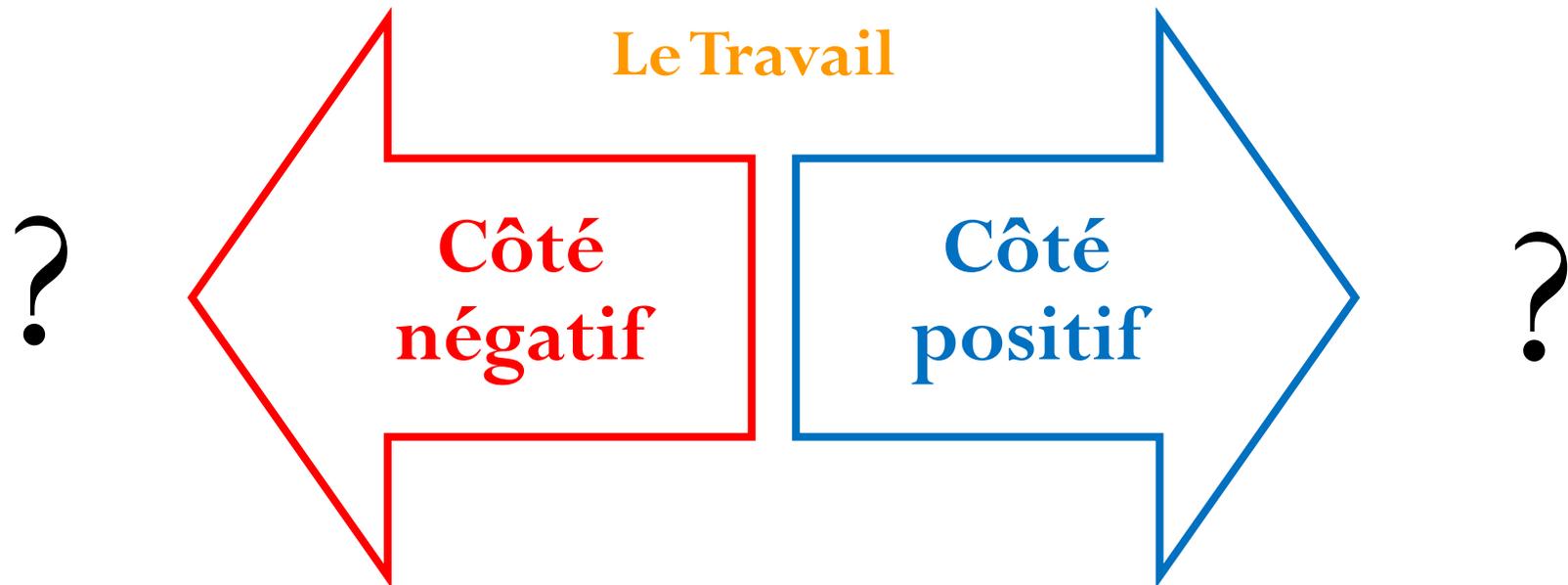


Enjeux et cadre juridique de la prévention des risques professionnels et de la qualité de vie au travail

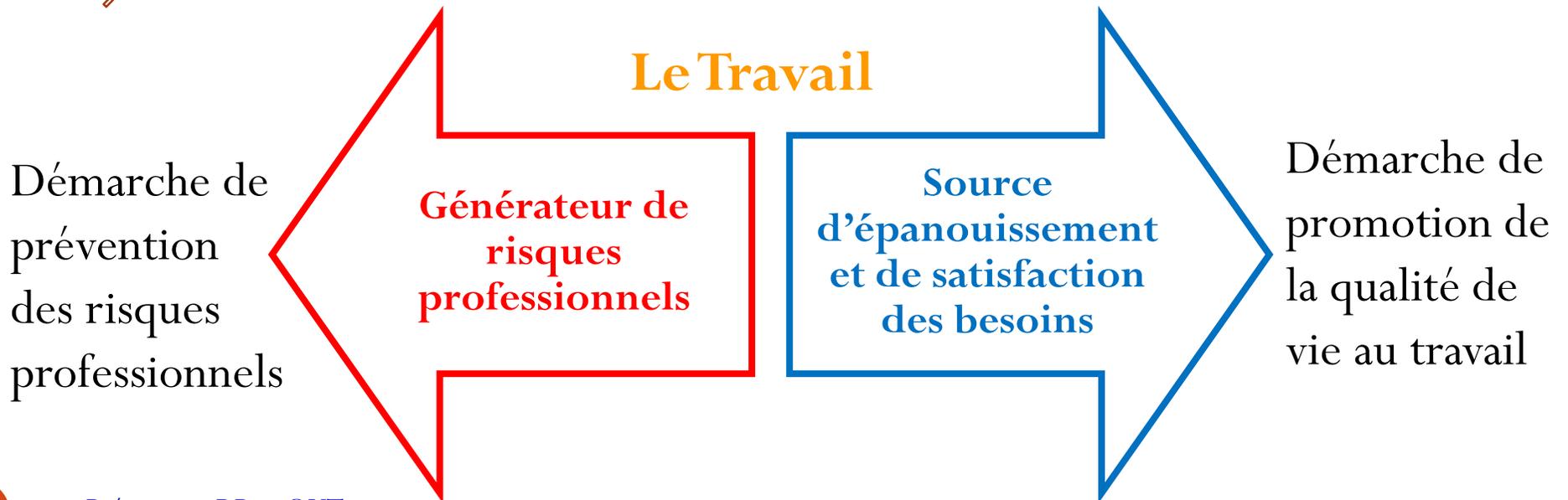
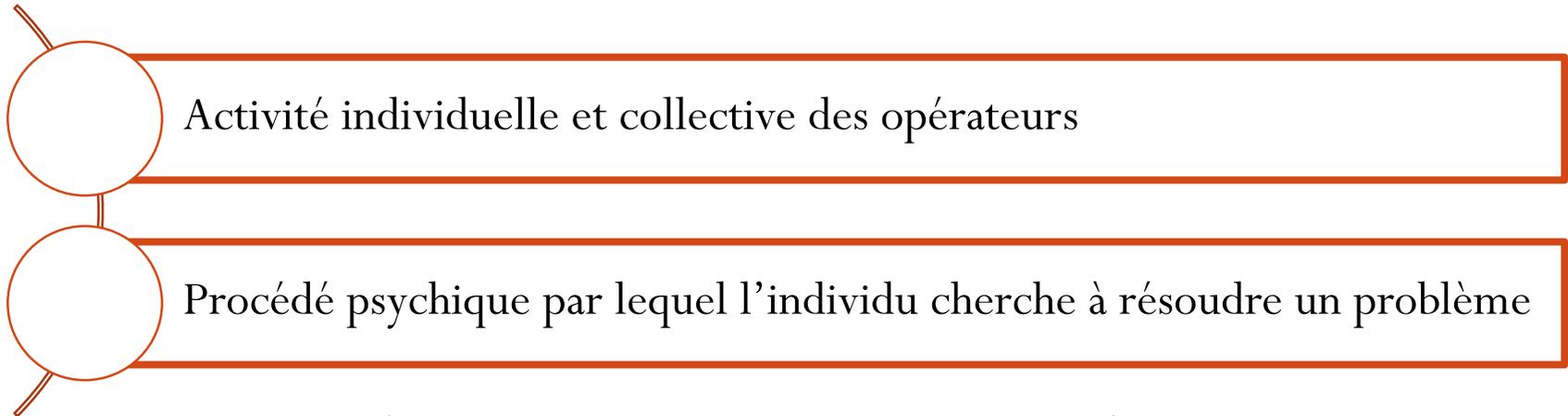
Dominique HOUEL, Juriste
Claude VIANDE, Psychologue
Consultants QVT



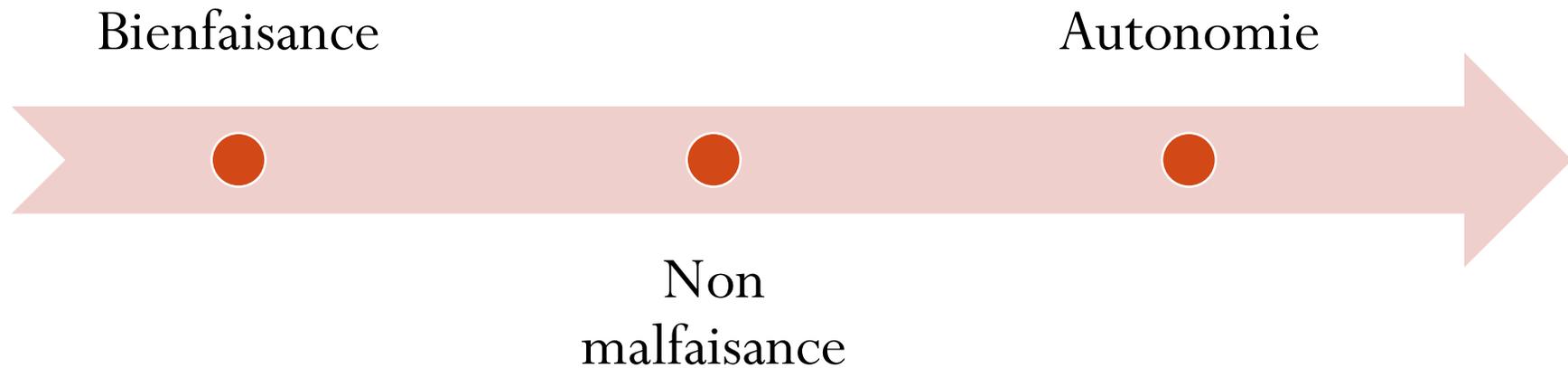
Les 2 versants du travail



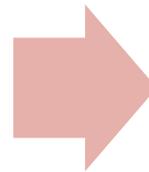
Rapport de l'homme au travail



L'évolution de l'approche



Prévention des risques professionnels



Promotion de la
Qualité de vie au
travail

Qualité de Vie au Travail et Qualité des Soins
sont étroitement liées.

On parle alors de l'effet du :

__ E _ C __ _

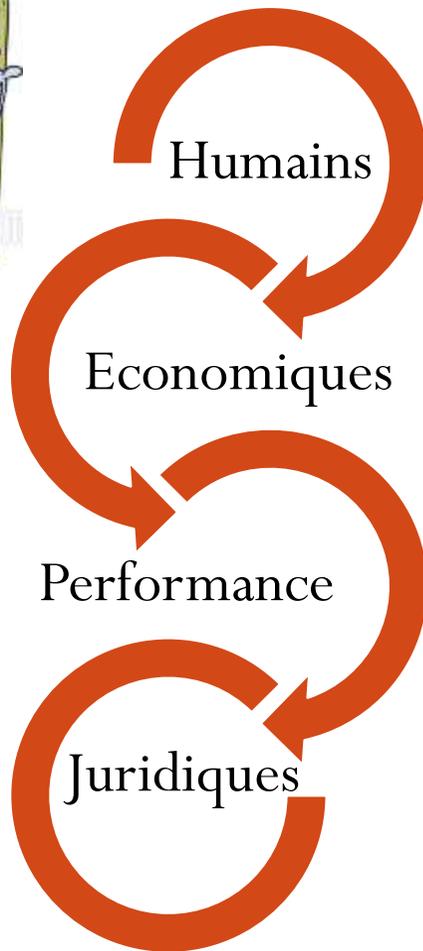
V _ _ _ U _ _ _

Qualité de Vie au Travail et Qualité des Soins
sont étroitement liées.

On parle alors de l'effet du :

CERCLE VERTUEUX

Enjeux de la prévention



Enjeux de la QVT

Un moyen de réinterroger l'organisation

Soutenir la qualité de l'engagement dans le travail et l'établissement

Rendre chacun acteur (institution, agents, représentants) dans une dynamique positive

Renforcer la cohérence des négociations

Fédérer les énergies
Assurer un meilleur suivi des progrès

Piloter autrement la performance

Qualité et sécurité des soins
Organisation « agile »
Métiers (parcours, mobilité, ...)

QVT et certification

Critère 3d QVT et CQ

Manuel de certification HASV2014
Guide QVT pour experts-visiteurs, Sept 2014
Renseigner le compte qualité sur la QVT, Juil 2014

- **Cette démarche collective renforce l'attractivité, le sentiment d'appartenance et la motivation.**
- **Objectif :** Concilier les modalités de l'amélioration des conditions de travail et de vie pour les professionnels et la performance globale des établissements de santé

Le **Compte Qualité (CQ)** recense les démarches qui contribuent à mieux :

- Accompagner l'encadrement pour promouvoir la QVT
- Favoriser et soutenir l'expression des professionnels
- Soutenir l'engagement des professionnels au quotidien dans le travail
- Concilier la vie privée et la vie professionnelle

E1 | Prévoir

La qualité de vie au travail fait partie des orientations stratégiques de l'établissement.
Un plan d'amélioration de la qualité de vie au travail est défini.

E2 | Mettre en œuvre

Des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail sont mises en œuvre.

E3 | Évaluer et améliorer

Les actions d'amélioration de la qualité de vie au travail sont évaluées.

La satisfaction des personnels est évaluée.

Obligation de l'employeur / risques pro.

Obligation de santé et de sécurité

Effectivité par l'action

(prévention des RP et la pénibilité, information et formation, mise en place d'une organisation et de moyens adaptés)

Responsabilité

indemnitaire et éventuellement pénale

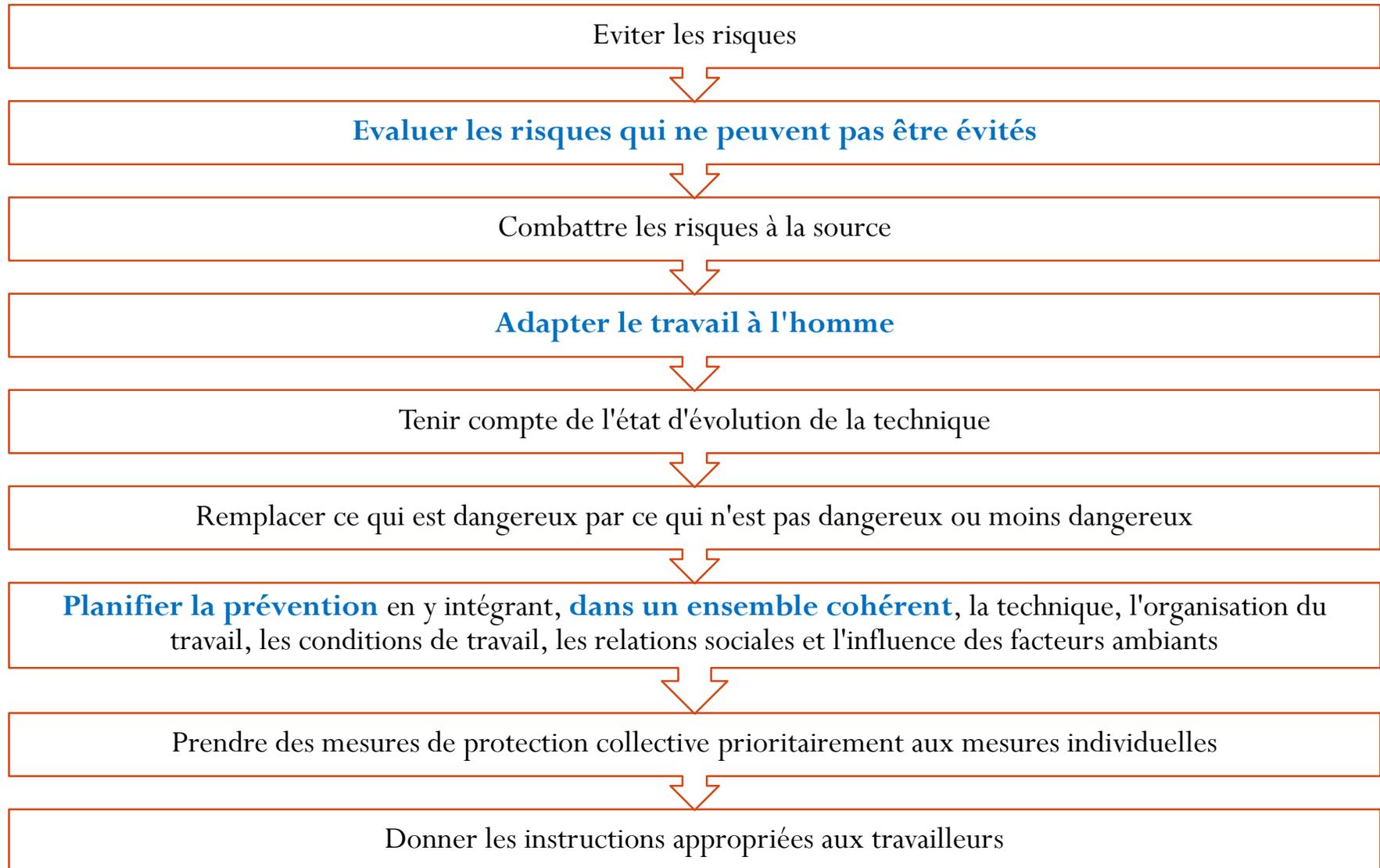
- Obligation de sécurité de résultat (C. trav., art. L4121-1)
« L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs »

Cadre juridique / RPS et QVT

- Circulaire DGOS/RH3 n°2011-491 du 23 décembre 2011 relative au rappel des obligations en matière d'évaluation des risques professionnels dans la Fonction Publique Hospitalière
- Accord du 20 novembre 2009 en faveur de la santé et la sécurité au travail applicable aux 3 Fonctions Publiques et à tous les agents (titulaires ou contractuels)
- Accord-cadre du 22 octobre 2013 relatif à la prévention des RPS dans les 3 FP
- Circulaire du 1^{er} Ministre n°5705/SG du 20 mars 2014 relative à la mise en œuvre du plan national d'action pour la prévention des RPS dans les 3 FP
- Instruction DGOS/RH3/DGCS/4B/2014/321 du 20 novembre 2014 relative à la mise en œuvre dans la FPH de l'accord cadre du 22 octobre 2013
- Rapport IGAS de décembre 2016 sur les risques psychosociaux des personnels médicaux
- Décembre 2016 - Ministère de la Santé : Stratégie nationale pour l'amélioration de la qualité de vie au travail au bénéfice de tous les professionnels de santé et médico-sociaux : « Prendre soin de ceux qui nous soignent »

Hiérarchisation des principes de prévention

Art. L4121-2 CT



Différenciation des concepts

Claude VIANDE, Psychologue

Dominique HOUEL, Juriste

Consultants QVT



Qualité de vie au travail et prévention des risques psychosociaux recouvrent la même chose

VRAI ou FAUX ?

Qualité de vie au travail et prévention des risques psychosociaux recouvrent la même chose

FAUX

La qualité de vie au travail est plus large que la simple prévention des risques psychosociaux

Les risques psychosociaux au travail

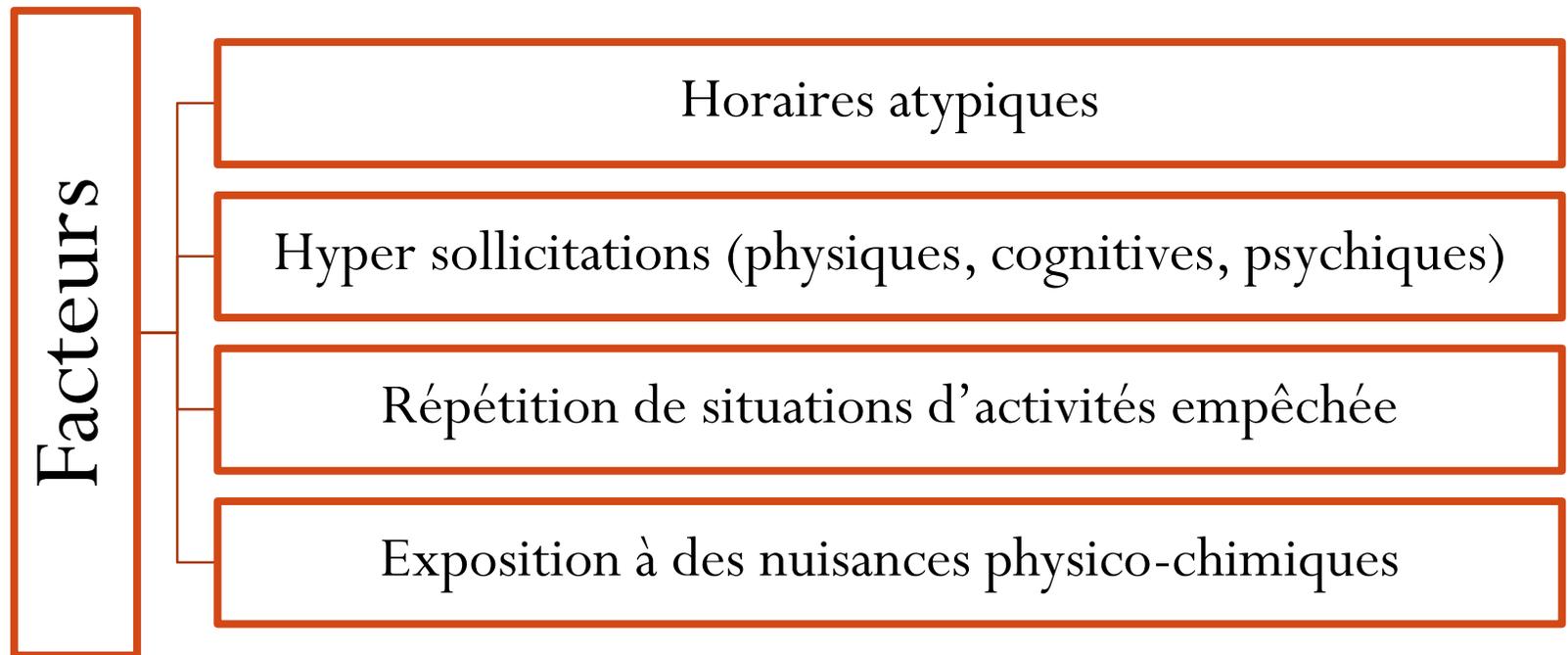
un risque professionnel

- Des « risques pour la santé mentale, physique ou sociale
- engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels
- susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental »

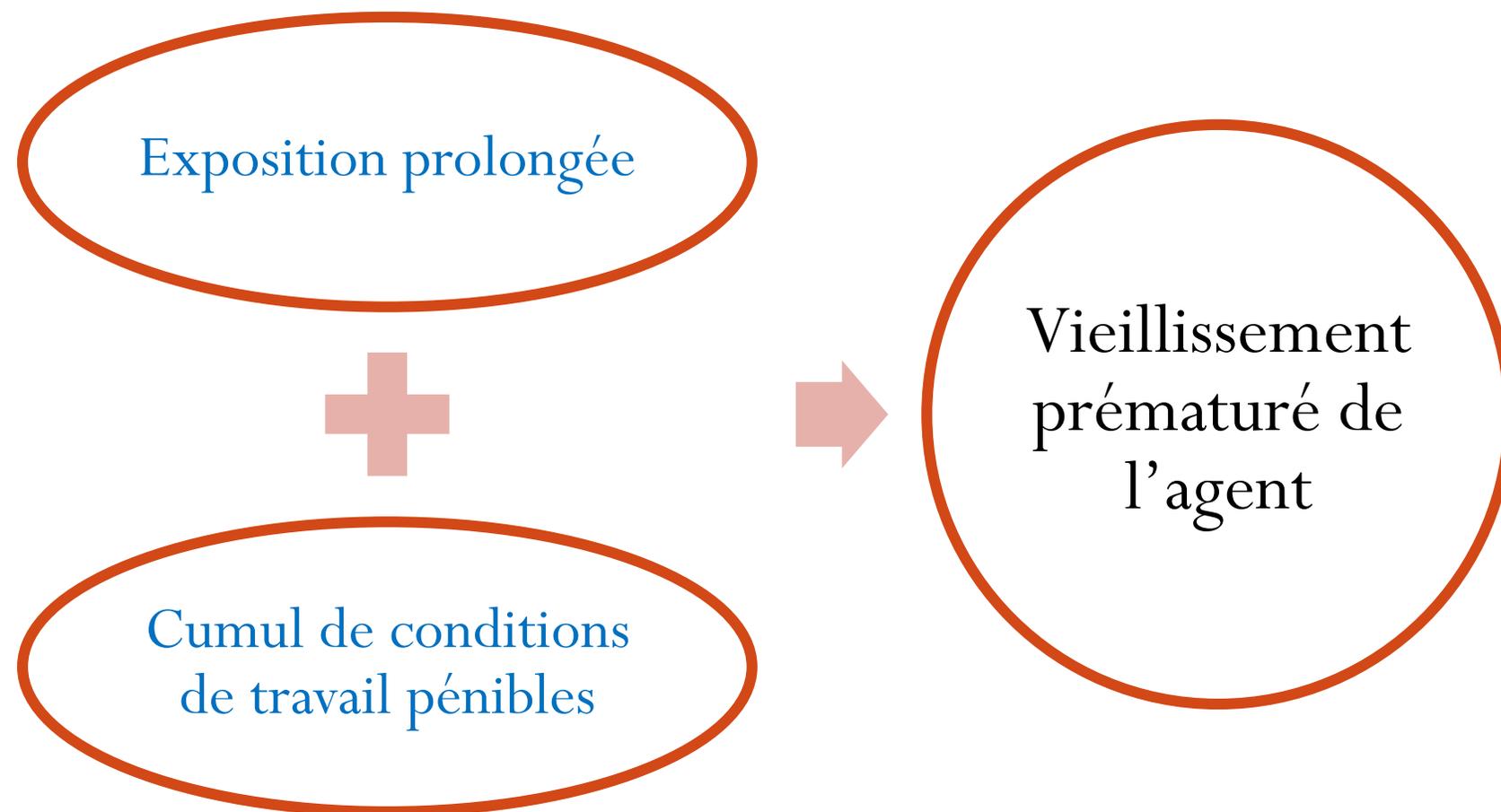
Rapport du Collège d'expertise des RPS dit Gollac du 11 avril 2011

Usure professionnelle

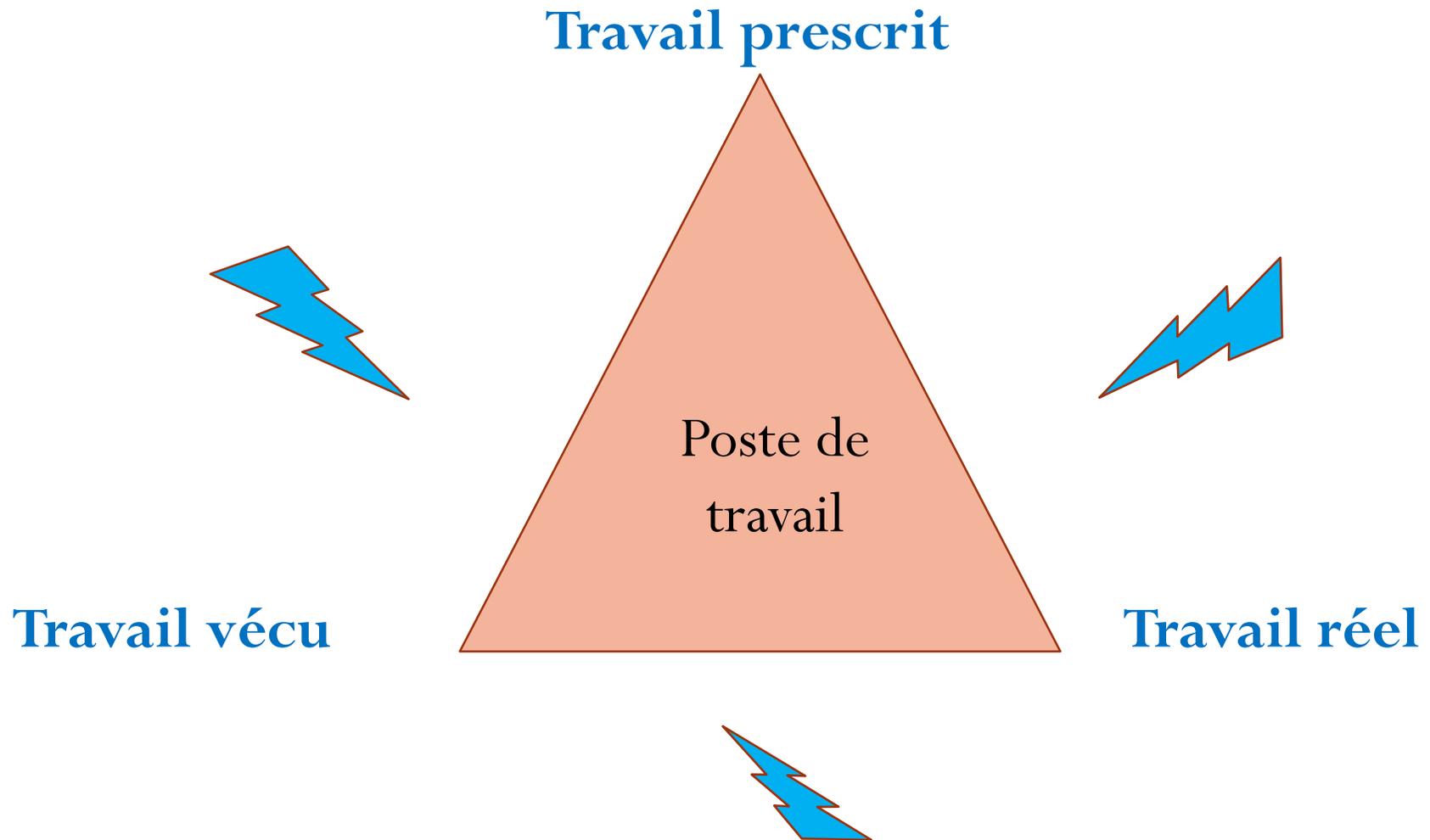
Processus d'altération de la santé lié au travail qui dépend du cumul et/ou de combinaisons d'expositions de la personne à des contraintes du travail qui peuvent être de natures diverses



Usure professionnelle

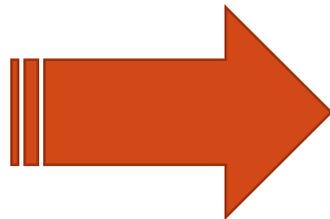


Ecarts au travail



Phénomène des RPS

F
A
C
T
E
U
R
S

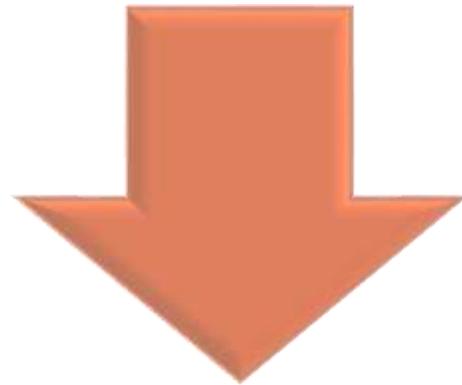


TROUBLES



Stress au travail

**Un déséquilibre,
un écart entre :**



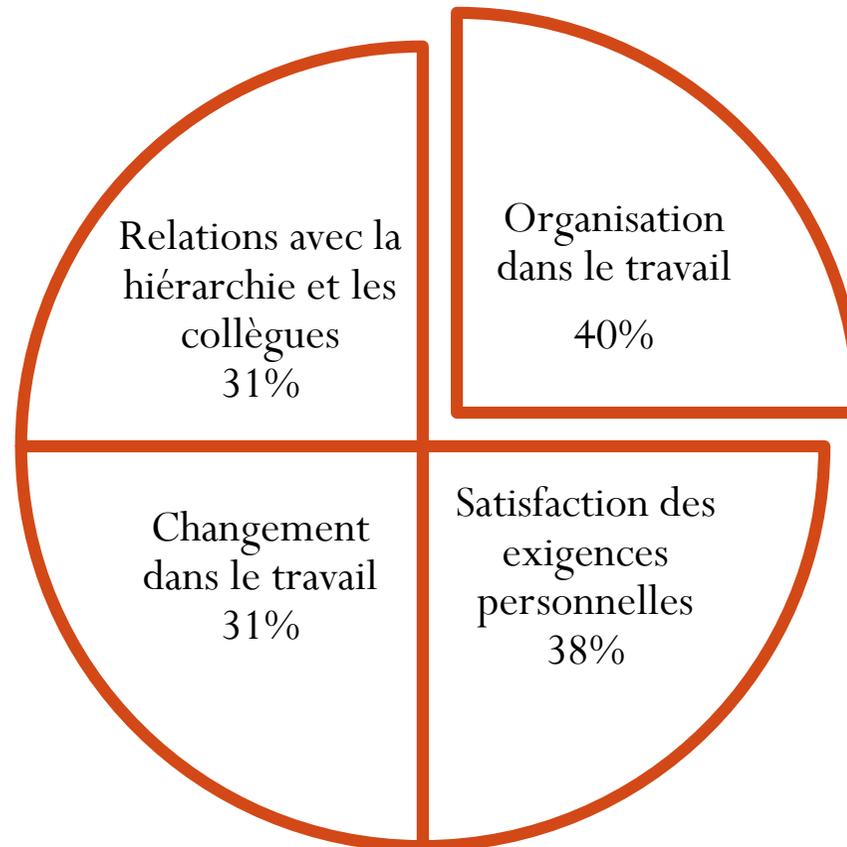
1- Perception qu'une
personne a des
contraintes que lui
impose son
environnement
professionnel

2- Perception de ses
propres ressources
pour faire face



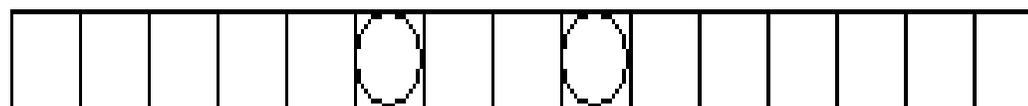
Principales causes de mal-être au travail

(étude Samotrace, INVs - 2009)



Ils sont 6 facteurs de RPS

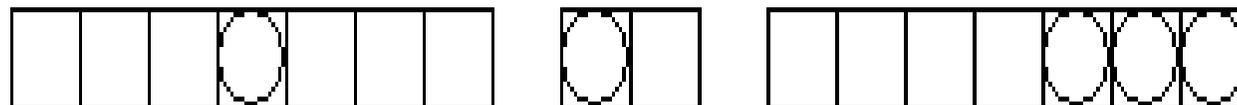
TOTNISEIAFNICNI



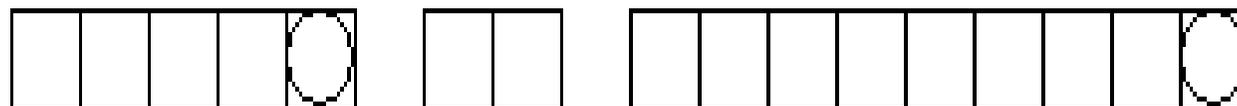
REHGAC ÉTENELLONOMI



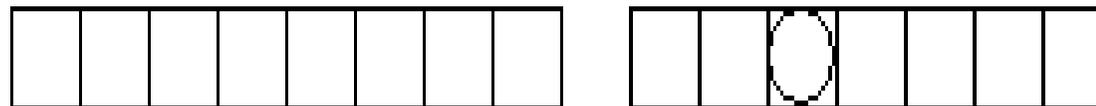
NOFLITC DE RUASEVL



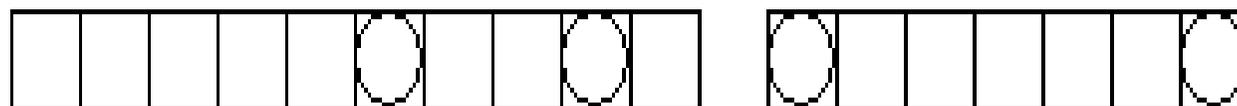
REGMA DE MORNEUAVE



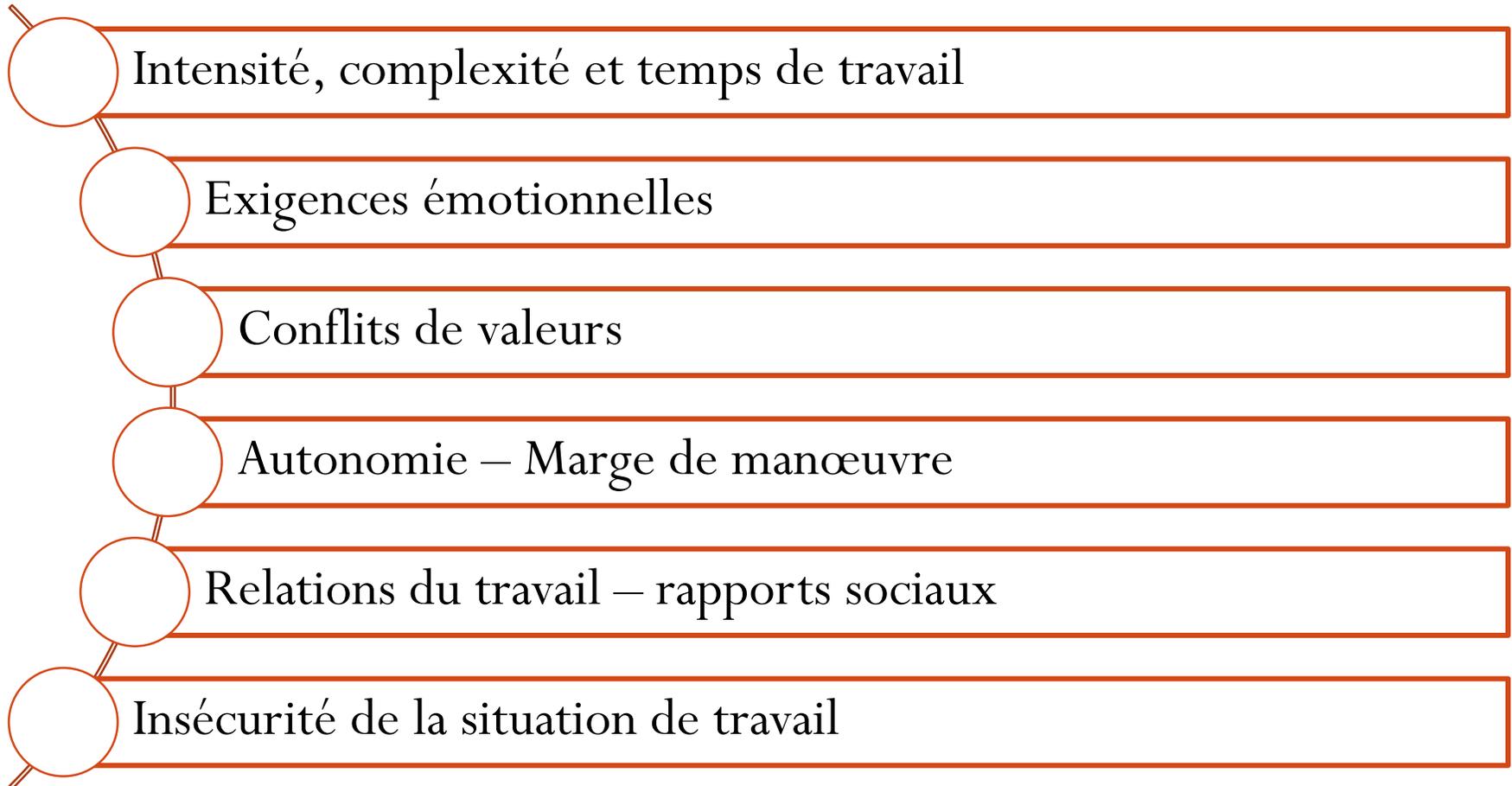
TORPARPS AXSOUCI



NISÉCIRTUÉ COISELA



Les facteurs de RPS



Source : « Mesurer les facteurs de risques psychosociaux au travail pour les maîtriser » - Rapport du 11 avril 2011 du Collège d'expertise sur le suivi statistiques des RPS au travail

Que suis-je ?

- Dans un bateau, mon 1^{er} est au fond
- On fait de beaux rêves dans mon 2^{ème}
- Les anglais boivent mon 3^{ème} le matin et dans la journée
- Il faut être mon 4^{ème} pour former une paire
- PIAF voyait ma 5^{ème} en rose
- Les maisons de mon 6^{ème} attirent de plus en plus de touristes
- Mon 7^{ème} est un rongeur souvent peu apprécié
- Mon 8^{ème} est le verbe aller conjugué au présent
- Mon 9^{ème} est un bulbe, sous forme de tresse ou gousse, utilisé en condiment
- Mon tout est un sentiment de bien-être au travail

La qualité de vie au travail

- « 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 »

Selon l'Accord national interprofessionnel du 19 juin 2013 vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle

Quel déterminant de la QVT suis-je ?



k'

il,
elle,
??

10

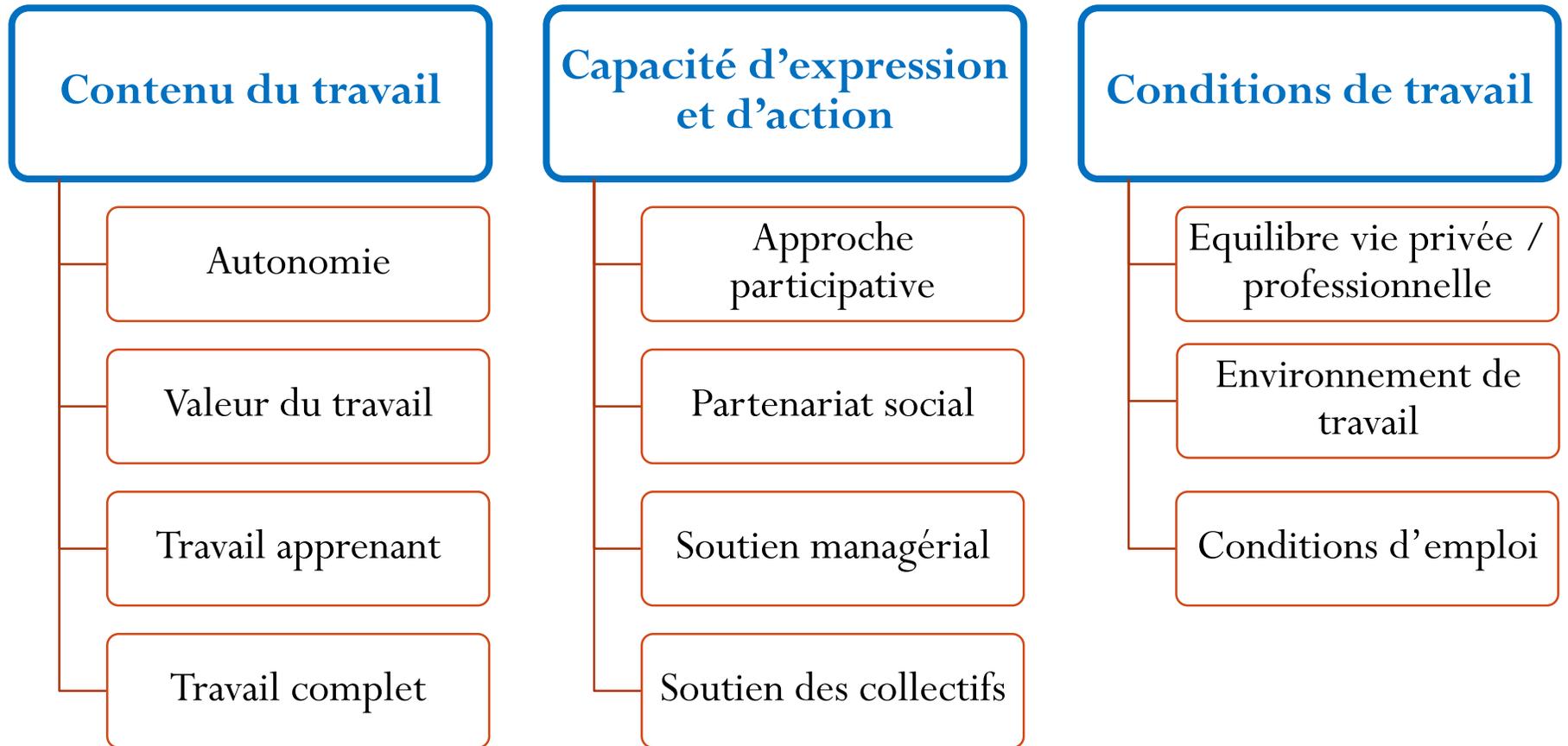


il,
elle,
??

2 t'

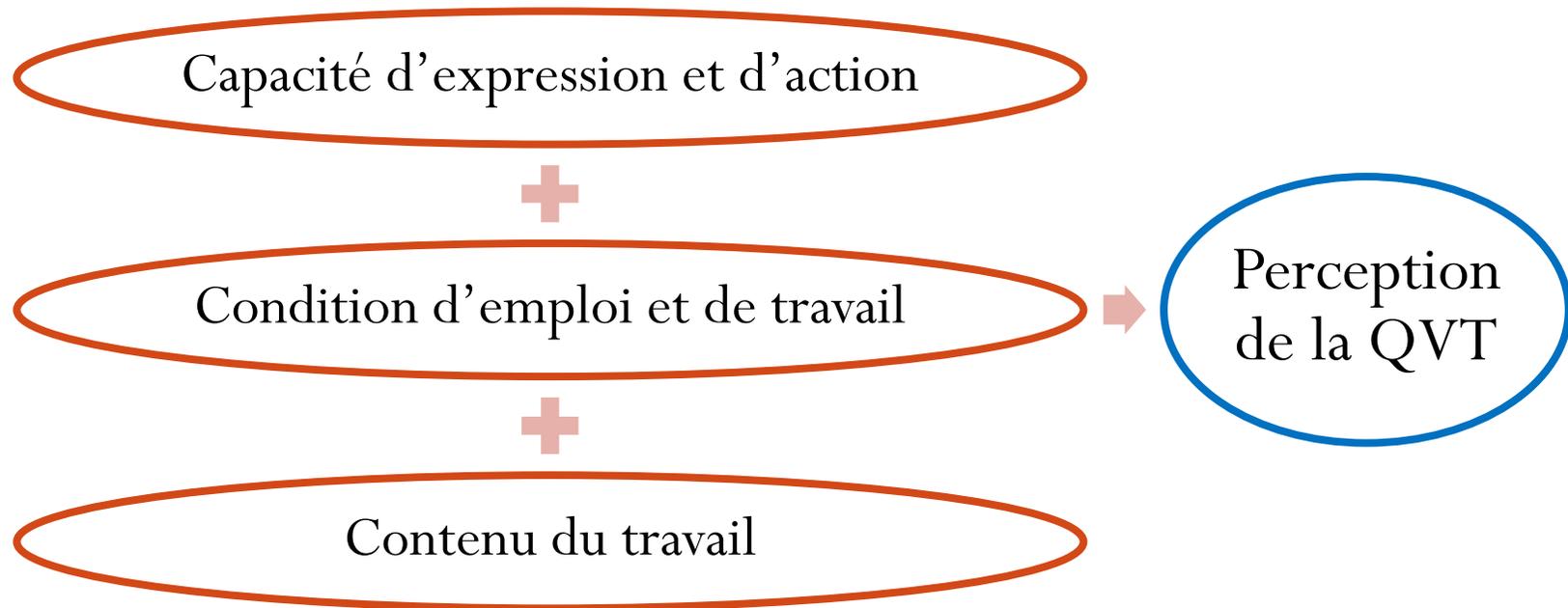


Les déterminants de la QVT



Concept de qualité de vie au travail

- **Les conditions** dans lesquelles les professionnels exercent leur travail et **leur capacité à s'exprimer et à agir** sur le **contenu de celui-ci** déterminent la perception de la qualité de vie (QVT) qui en résulte





6 dimensions investigables en QVT



Autonomie - Sens du travail

Relations aux usagers

Responsabilisation

Qualité de la gestion

Travail en équipe

Organisation du temps de travail

Environnement physique

Qualité de la prévention

Risques professionnels

Formation - Insertion - Carrière

Parcours et compétences

Flexibilité et sécurité

Emplois atypiques

Santé au travail

Contenu du travail

Employabilité et Dvpt prof.

QVT

Relations de travail
Climat social

Performance -
Management

Participation

Dialogue social

Discussions sur le travail

Relations avec les collègues

Relations managériales

Equité, Justice organisationnelle

Egalité des chances

Critères de qualité

Engagement participatif

Participation, intéressement

Performance productive

Equilibre vie privée / professionnelle

Diversité et non discrimination

Egalité professionnelle

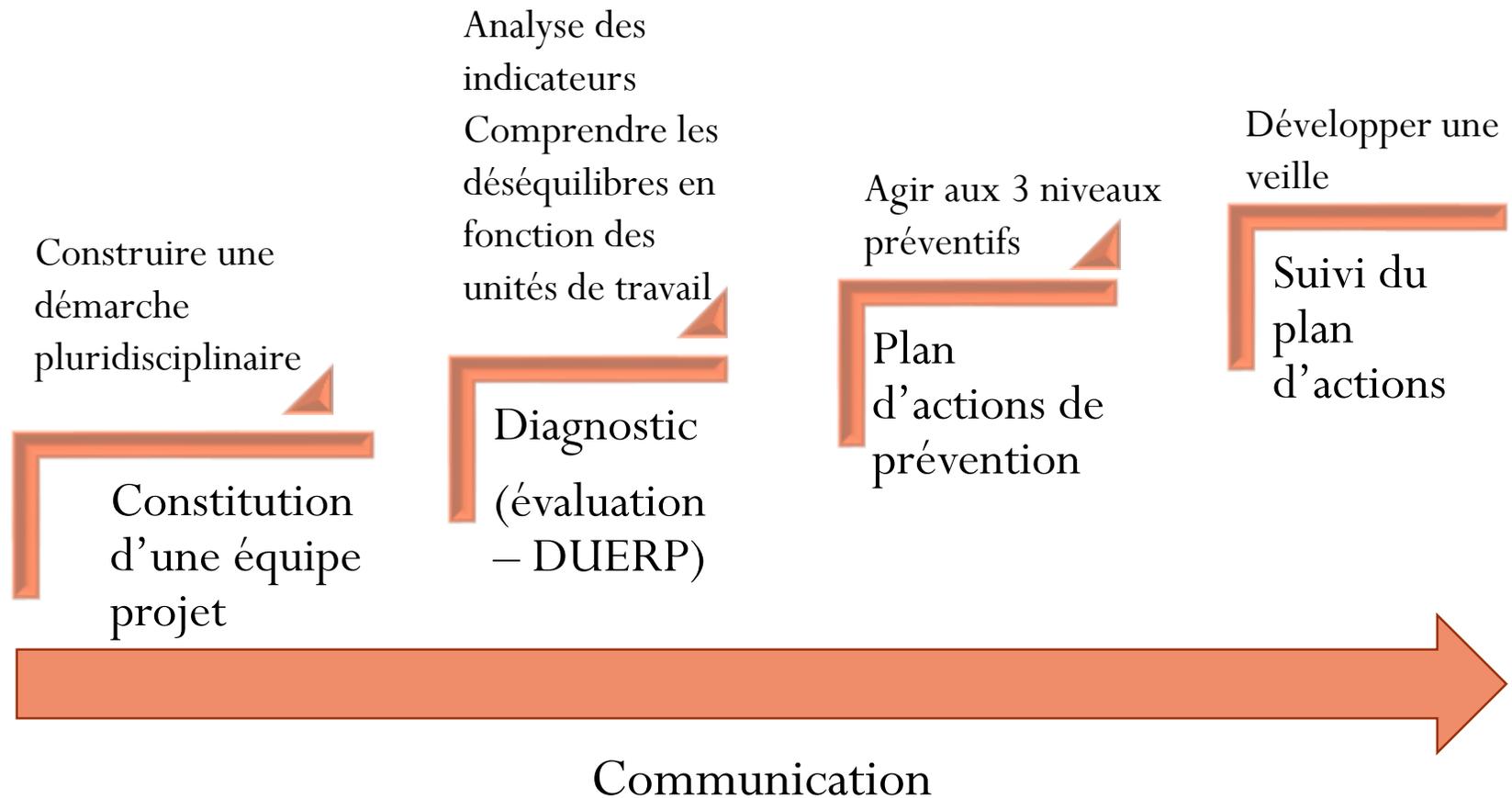
Source : 10 questions sur la qualité de vie au travail, ANACT, 2014

Principes de mise en œuvre d'une démarche de prévention des risques professionnels et de QVT

Claude VIANDE, Psychologue
Consultant QVT



Démarche de prévention des RP



Démarche QVT en 4 étapes

OBJECTIFS
METHODES
LIVRABLES

Concevoir la démarche	Poser le diagnostic	Expérimenter	Pérenniser
Positionner le sujet au niveau stratégique Définir le cadre et le processus	Partager le diagnostic Identifier les problématiques QVT prioritaires	Inscrire les objectifs QVT dans le fonctionnement de l'établissement	Définir les modalités de suivi Appropriation des innovations
Conduite de projet paritaire Analyse des enjeux	Analyse du travail : Enquête Rapport situation comparée Observation du travail	Espace de discussion Outiller les acteurs et les projets Formation / action	Analyse, capitalisation Baromètre QVT
Accord de méthode Cadre de la démarche	Axes d'expérimentations	Bilan des actions Identification innovations	Accord intégré

EVALUATION CONTINUE = APPRENTISSAGE

Mode opératoire : Tester, Evaluer, Décider



- **Mode expérimental** : prend en compte les doutes et controverses
- **Choix collectif** des actions tests, des unités, des échéances, des critères d'évaluation

TESTER

EVALUER

- **L'évaluation embarquée** repose sur les premiers concernés à partir de critères prédéfinis collectivement
- **Apprentissage collectif** avec réaménagement au fur et à mesure si nécessaire

- **Pérennisation ou non** de l'expérimentation
- **Droit à l'erreur** reconnu
- **Innovation** : quand l'idée (invention) était bonne de l'avis des intéressés

DECIDER

EXPERIMENTATION

INNOVATION ?

Retrouvez 2 principes d'une démarche
QVT commençant par la lettre P

P _ _ _ I _ _ _ T _ V _

P _ _ G _ _ S _ _

Retrouvez 2 principes d'une démarche
QVT commençant par la lettre P

PARTICIPATIVE

PROGRESSIVE

Jouer sur les temporalités

- La démarche QVT est **progressive et participative**
- Elle se pense **sur le long terme** car elle suppose
 - un véritable changement culturel
 - et l'installation de relations de confiance.
- Mais celles-ci se construisent sur la base d'**actions concrètes quotidiennes** qui répondent à des attentes et situations urgentes (court ou moyen terme)
- Elle contribue à **se préparer à des changements significatifs** pour les individus et les collectifs et à garantir le passage d'une situation à une autre dans des conditions mieux maîtrisées par les acteurs

Les acteurs de l'organisation du travail

L'employeur

- Garant de la préservation de la santé et de la sécurité au travail des agents
- Etablissement d'un règlement intérieur
- Evaluation des risques professionnels
- Définition d'un plan d'actions
- Mise en œuvre des mesures préventives et correctives

Les agents

- Formation à la sécurité du travail, générale ou spécifiques
- Suivi médical
- Expression directe et collective sur les conditions de travail
- Droit d'alerte et droit de retrait
- Rôle clé des personnels d'encadrement

Le service de santé au travail

- Analyse des situations et des postes de travail selon une approche pluridisciplinaire (médicale, techniques, organisationnelle)
- Conseils à l'employeur et aux agents
- Suivi médical de l'état de santé et contrôle de l'aptitude des agents à leur poste

Les instances représentatives du personnel (CHSCT/DP)

- Suivi de l'application des règles relatives à la santé et la sécurité des agents
- Analyse des risques professionnels et des conditions de travail
- Information et conseil aux agents
- Droit d'alerte
- Dialogue et formulation des propositions

Démarche participative à 3 niveaux

Politique (central)

Pilotage politique
Concertation et négociation

Conception de l'accord
Définition du champ
Suivi des expérimentations

Direction et RP (DP, CE,
CHSCT, Codir, ...)

Transversal (experts)

Expertise technique

Conception des indicateurs
Enquêtes
Analyses

Chef de projet QVT +
Groupe d'experts des
différentes unités (cadres,
administratifs, soignants, ...)

Local (terrain)

Evaluation (des analyses)
Définitions de priorités
d'action

Expérimentation terrain

Pôle ou service X, groupe
métier, référent métier ou
référent travail

Que suis-je ?

- Mon 1^{er} est un crochet de boucher, en forme de lettre
- Mon 2^{ème} en fut un grand pour l'humanité en 1969
- Mon 3^{ème} est un pronom démonstratif invariable
- Il faut être mon 4^{ème} pour former une paire
- Avec mon 5^{ème}, il en manque un pour faire une équipe de foot
- Mon 6^{ème} est le fond de la bouteille
- Mon 7^{ème} fait les hypothèses
- Mon 8^{ème} désigne tout le monde ou n'importe qui
- Mon tout lorsqu'il porte sur le travail permet aux professionnels de croiser et partager leurs analyses et leurs idées pour réorganiser le travail en lien avec le réel

Espace de discussion sur le travail

C'est...	Ce n'est pas...
<ul style="list-style-type: none">• Un espace où l'on peut mettre des mots sur sa perception de la qualité des soins• Un espace de partage d'expériences de travail• Un espace qui facilite une identification et une analyse collectives des difficultés dans le travail• Un moment où « ça remonte »• Un espace où l'on fait des propositions d'améliorations collectives• Un espace qui permet d'aboutir à la production de solutions collectives• Un espace qui facilite le travail d'explicitation des différentes consignes• Un lieu qui autorise la controverse sur le travail• Un espace de liberté encadrée• Un lieu d'aménagement de la charge de travail	<ul style="list-style-type: none">• Un recueil de plaintes• Un espace de négociation, de revendication, de diatribe• Le lieu d'une parole descendante• Un café du commerce• Un espace sans outillage : ni cadre, ni règles• Uniquement un lieu d'expression ou de parole• Un lieu de règlement de comptes• Un espace de conflits interpersonnels• Un lieu d'échange sur les personnes• Un lieu où l'on parle uniquement de la prescription (répartition, charge de travail)• Un espace de représentation du personnel

Types d'espaces de discussion

	Régulation collective	Concertation sociale (groupe paritaire)	Concertation sociale (groupe d'expression)	Résolution de problème	Professionnalisation
De quoi parle-t-on ?	<i>Du résultat du travail et des conditions de sa réalisation (contraintes, ressources, besoin de régulation)</i>	<i>Des conditions de travail et la QVT En lien ou pas avec des négociations, expérimentations et de leur évaluation, des ajustements à proposer</i>	<i>Du vécu au travail, de ce qui pose problème, de ce qui fait ressource, des questions sur l'organisation et les décisions stratégiques, des propositions d'amélioration.</i>	<i>Remonter aux causes d'une situation-problème et faire les liens avec conséquences et effets. Trouver des solutions concertées et définir des plans d'action</i>	<i>Vocation à faire évoluer, enrichir les pratiques professionnelles.</i>