



médical

ressources humaines

technologique

QVCT : comment passer des constats à l'action ? Principes, méthodes, outils

Webinaire

Semaine de la QVCT



GRUPE MUTUALISTE EUROPÉEN
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES



GRUPE MUTUALISTE EUROPÉEN DE RÉFÉRENCE EN ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES

2 terrains stratégiques interconnectés



ACTEURS DE LA SANTÉ

Professionnels de santé

Etablissements et groupes
de santé publics

(Groupements Hospitaliers de
Territoire, Centres Hospitaliers,
systèmes de santé régionaux...)

Etablissements et groupes
de santé privés (centres de
lutte contre le cancer, cliniques
privées, Collèges de médecins...)

Etablissements et groupes
médico-sociaux privés et
publics (structures du Grand Âge
et du handicap)

IDÉAL COMMUN

Intérêt général au service
des patients et citoyens

Connaissance fine des
territoires et des populations

Objectif de réduction des inégalités
territoriales

Coordination de leur action
au sein d'un territoire

Des contraintes : contraction
des moyens financiers

ACTEURS TERRITORIAUX



Agents territoriaux

Élus locaux

Centres de Gestion

Villes et agglomérations

Départements

Régions

Services Départementaux
d'Incendie et de Secours
(SDIS)





Introduction

PROGRAMME DU WEBINAIRE

Introduction

1. La santé psychologique au travail : quelques principes pour mieux comprendre
2. RPS, QVCT : différences, perspectives
3. Agir sur la QVCT : état des lieux de vos pratiques organisationnelles
4. Agir sur la QVCT : illustrations

Questions/réponses



01

Les liens entre santé psychologique & travail





01. Les liens entre santé psychologique & travail

POUVOIR AGIR SUR SON ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Définition de la bonne santé

- « État de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité » (OMS)
- Capacité à créer sa propre « norme d'action » dans le réel

Le travail est donc toujours une épreuve de confrontation au réel...

Centralité du travail (vivant)





01. Les liens entre santé psychologique & travail

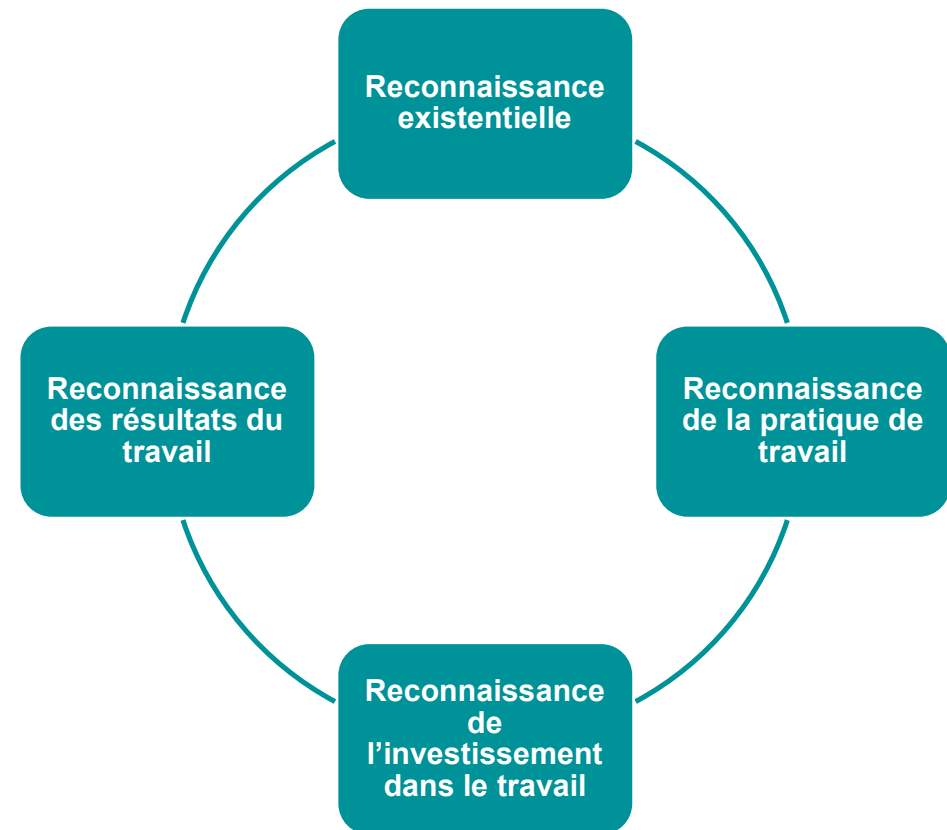
UNE RECONNAISSANCE DANS & PAR LE TRAVAIL

La reconnaissance : de quoi parle-t-on au fond ?

- Vecteur de l'identité
- Source de motivation et de satisfaction
- Constituant du sens du travail

4 niveaux de reconnaissance sur lesquels agir
(JP. BRUN, 2005)

C'est **se** reconnaître dans le travail réalisé (cf. qualité du travail)





01. Les liens entre santé psychologique & travail

UN TRAVAIL QUI FAVORISE LA CONSTRUCTION DU SENS

Le sens se produit d'abord dans et par l'activité

- Limites du « sens prescrit » (discours sur les valeurs, Team Building...)
- Construction individuelle et collective

Sensibilité : confrontation au réel, sensibilité au monde

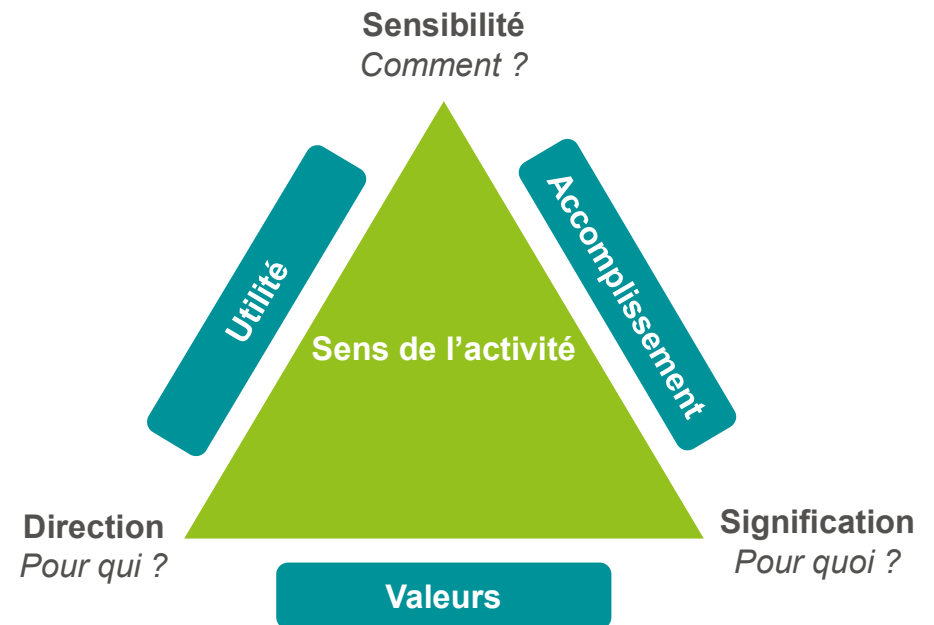
Signification : sélection des informations dans un cadre donné

Direction : activité pour autrui

Jugements d'utilité et de beauté

Activité capacitante

Source : modèle de Caroly et Landry





01. Les liens entre santé psychologique & travail

EN CONSÉQUENCE, QUELS OBSTACLES À LA BONNE SANTÉ MENTALE AU TRAVAIL ?

Intensification du travail

Domination des dispositifs de gestion

Culte de la performance & idéal du dépassement

Appréciation individualisée des performances

Rareté de la délibération collective

Qualité empêchée



01. Les liens entre santé psychologique & travail

VOS QUESTIONS ?



02

RPS, QVCT : perspectives, différences...



02. RPS, QVCT : perspectives, différences...

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX : DÉFINITION

« Risque pour la santé mentale, physique et sociale, engendré par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental » (Rapport GOLLAC, avril 2011)



Les risques psychosociaux :

- Existent dans toute organisation du travail
- Sont objectivables
- Sont multifactoriels, évolutifs et interactifs

RPS : des risques particuliers mais à traiter comme les autres risques professionnels

- Doivent donner lieu à des mesures de prévention obéissant aux **principes généraux de prévention**
- Doivent faire l'objet d'une **modalité d'évaluation spécifique** (non-pertinence du recours aux mesurages habituels de la prévention des risques)



02. RPS, QVCT : perspectives, différences...

LES 6 FAMILLES DE FACTEURS DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX

1 Intensité et temps de travail

Surcharge de travail, existence d'objectifs irréalistes ou flous, longues journées de travail, instructions contradictoires, travail en horaires atypiques, imprévisibilité des horaires de travail...



2 Exigences émotionnelles

Tensions avec le public, contact avec la souffrance ou la détresse humaine, exigence de devoir cacher ses émotions...



3 Manque d'autonomie

Faibles marges de manœuvres pour faire son travail, rythme de travail imposé, ne pas pouvoir développer ses compétences, ne pas participer aux décisions...



4 Rapports sociaux au travail dégradés

Relations conflictuelles avec les collègues ou avec la hiérarchie, aucune perspective de carrière, harcèlement moral...



5 Conflits de valeurs

Ne pas être fier de son travail, ne pas pouvoir faire un travail de qualité...

Source : rapport Bodier et Gollac, 2011

© pour l'INRS



6 Insécurité de la situation de travail

Peur de perdre son emploi, non maintien du niveau de salaire, contrat de travail précaire, restructurations, incertitude sur l'avenir de son métier...

www.inrs.fr/risques/psychosociaux



02. RPS, QVCT : perspectives, différences...

LE TOUT EN COHÉRENCE AVEC LES RESPONSABILITÉS DE L'EMPLOYEUR...

Santé mentale au travail : une **obligation de résultat** pour l'employeur

« L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et **protéger la santé physique et mentale des travailleurs**. Ces mesures comprennent : des actions de prévention de risques professionnels (...); des actions d'information et de formation ; la mise en place d'une organisation et des moyens adaptés. L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes » (L 4121-1 du Code du Travail)

2 rappels constants du Législateur en matière de prévention

L'employeur est responsable du cadre social dans laquelle s'exécute l'activité de travail

L'employeur est attendu sur des actions de prévention primaire



02. RPS, QVCT : perspectives, différences...

RAPPEL : DE LA QVT À LA QVCT

ANI du 19 juin 2013 : « Vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle »,

- A posé le cadre de référence de la **QVT**
- A fait de la QVT un thème de **négociation obligatoire** (article L.2242-17 du code du Travail)

ANI du 9 décembre 2020 : « Pour une prévention renforcée et une offre renouvelée en matière de santé et de conditions de travail »,

- Passage de la QVT à la **QVCT**
- Favorise une vision plus **systémique et intégrative**
- Gomme quelques **malentendus...**

LA QVCT REPLACE LA QUESTION DES CONDITIONS DE TRAVAIL AU CENTRE :

*« La QVT permet de dépasser l'approche par le risque professionnel en posant un regard plus large sur le travail et des conditions de réalisation. A cet égard, la **qualité de vie au travail** et son corollaire la **qualité des conditions de travail** participent à la qualité du travail et à la prévention primaire. »*



02. RPS, QVCT : perspectives, différences...

LA QUALITÉ DE VIE & DES CONDITIONS DE TRAVAIL, CE TERME REMPLACE CELUI DE QVT :

Transposé dans la **loi n°2021-1018 du 2 août 2021** « pour renforcer la santé au travail »

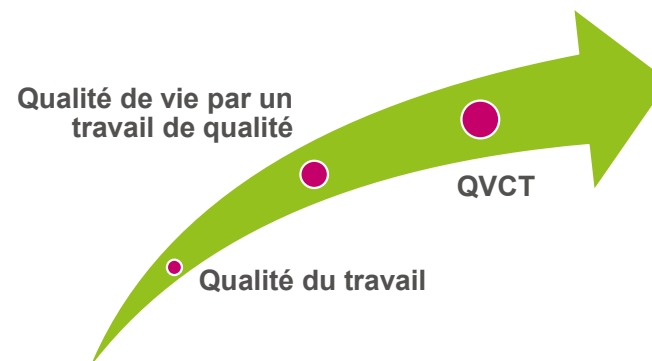
Intégré au **Code du Travail** (en vigueur depuis le 31 mars 2022), pour l'obligation de négociation (article L.2242-1) et le contenu de la négociation (article L.2242-17)

Intégré au 4^{ème} **Plan Santé au Travail** pour la période 2021-2025 (objectif 3)

Intégré au 1^{er} **Plan Santé au Travail dans la FP** pour la période 2022-2026 (Axe 3)

LA QVCT REPLACE LA QUESTION DES CONDITIONS DE TRAVAIL AU CENTRE :

« La QVT permet de dépasser l'approche par le risque professionnel en posant un regard plus large sur le travail et des conditions de réalisation. A cet égard, la **qualité de vie au travail et son corollaire la qualité des conditions de travail** participent à la qualité du travail et à la prévention primaire. »



02. RPS, QVCT : perspectives, différences...

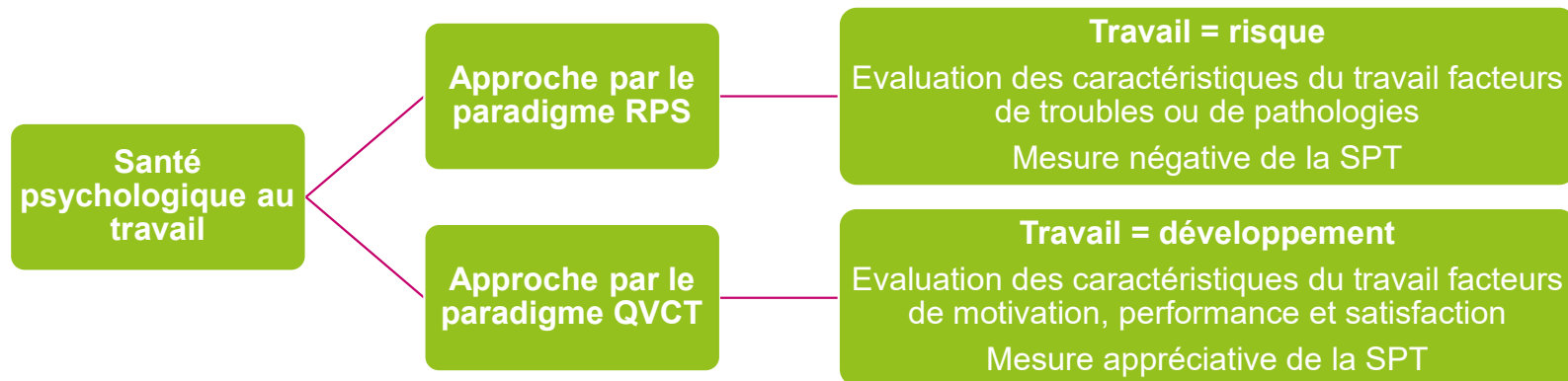
UN NOUVEL ENJEU AVEC LA QVCT : RENFORCER LES RESSOURCES



Modèle JD-R (« Job Demands-Resources », Demerouti 2001, Bakker 2004)

02. RPS, QVCT : perspectives, différences...

RPS OU QVCT : MAIS DE QUOI PARLE-T-ON AU JUSTE ?



Une vision positive (**appréciative**) du travail (Grosjean & Guyot, 2016)

02. RPS, QVCT : perspectives, différences...

VOS QUESTIONS ?



03

Agir sur la QVCT : état des lieux de vos pratiques organisationnelles





03. Agir sur la QVCT : état des lieux de vos pratiques organisationnelles

LA QVCT : COMMENT S'Y RETROUVER, COMMENT LA RÉSUMER ?

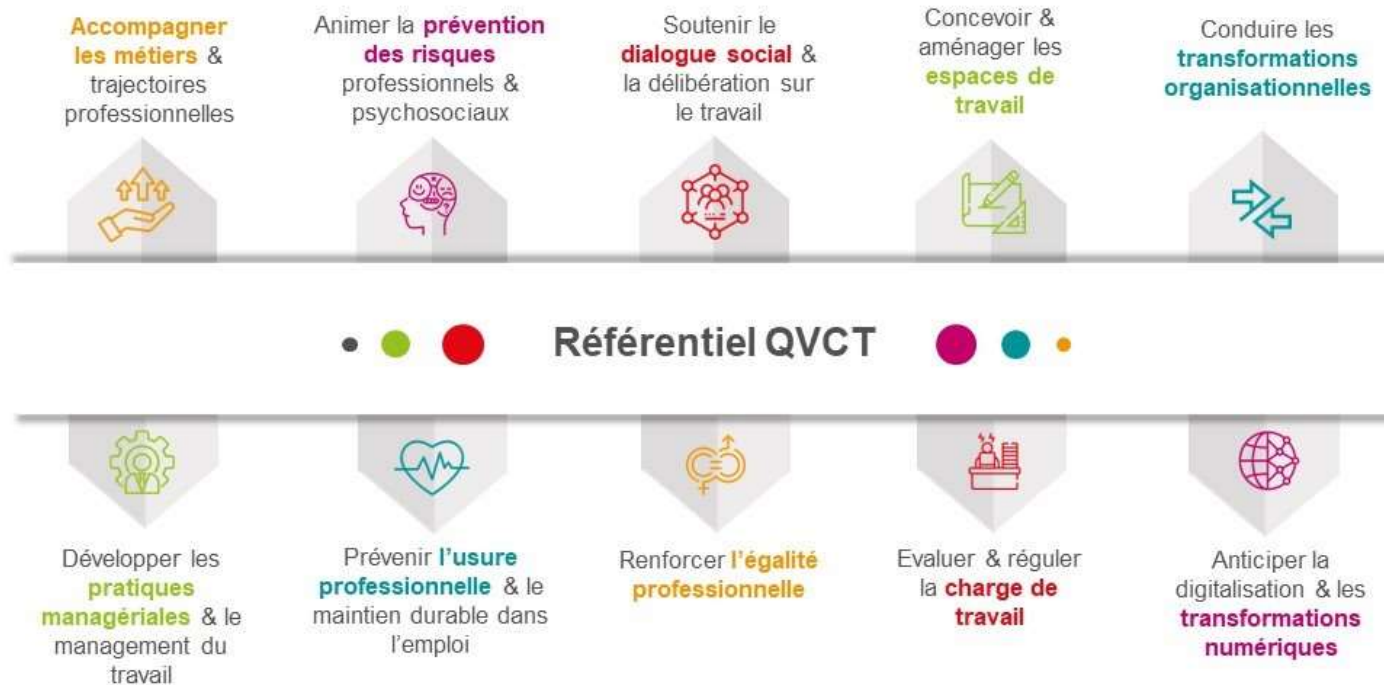




03. Agir sur la QVCT : état des lieux de vos pratiques organisationnelles

LES OUTILS DE LA QVCT : LE RÉFÉRENTIEL RELYENS (10 THÉMATIQUES)

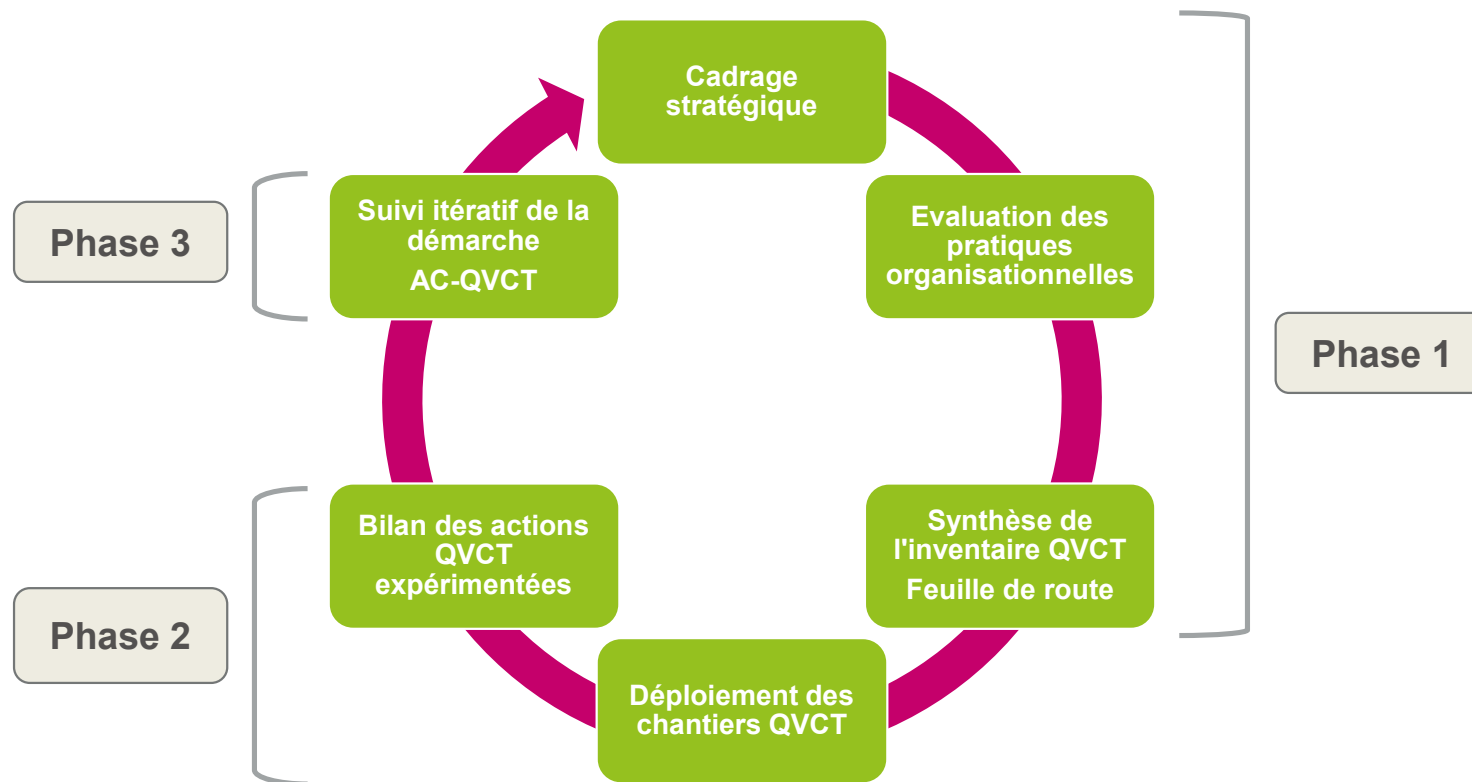
Autant de champs d'action pour le **management** au quotidien !





03. Agir sur la QVCT : état des lieux de vos pratiques organisationnelles

VOTRE DÉMARCHE QVCT : UNE STRUCTURATION EN 3 PHASES





03. Agir sur la QVCT : état des lieux de vos pratiques organisationnelles

VOS QUESTIONS ?



04

Agir sur la QVCT : illustrations



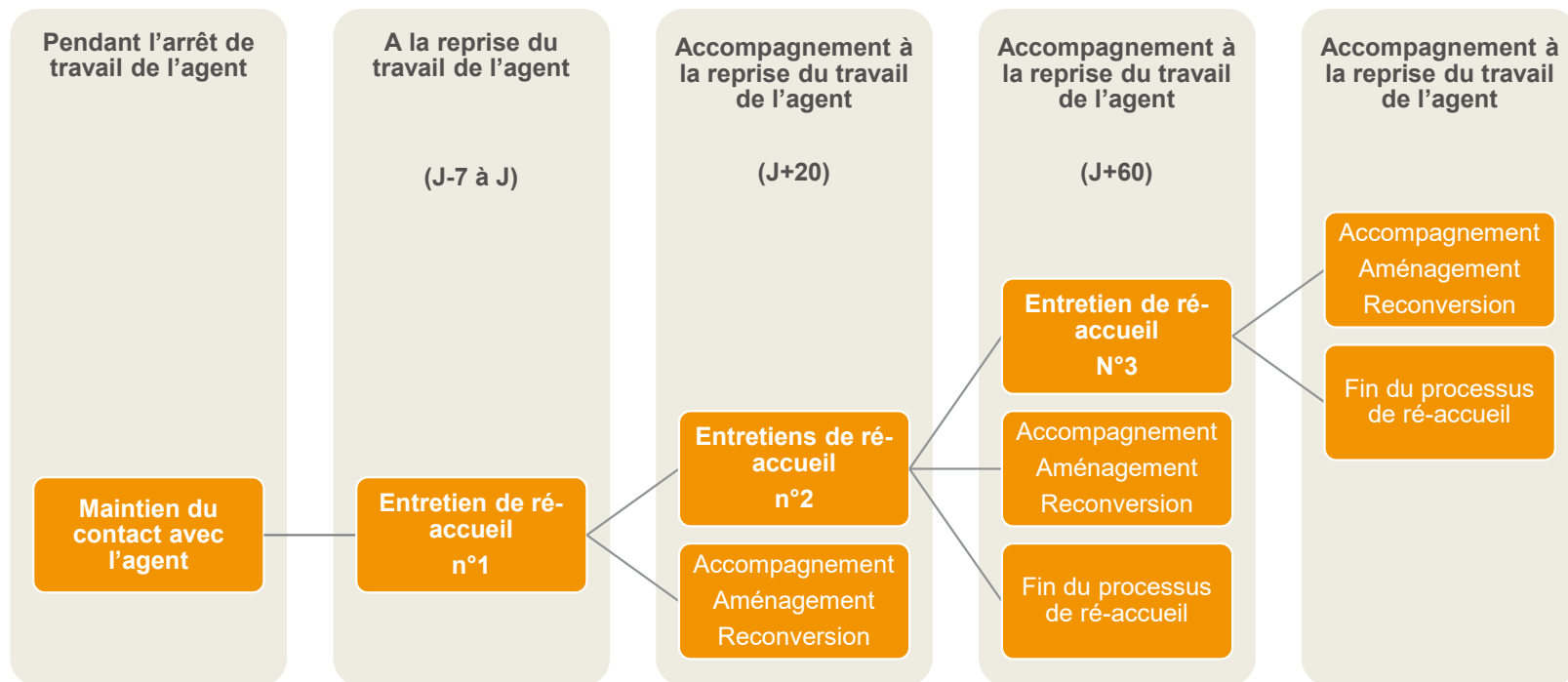


04. Agir sur la QVCT : illustrations

EXEMPLE 1 : RÉACCUEILLIR EN SITUATION DE MAINTIEN DANS L'EMPLOI

Exemple d'une collectivité de 200 personnes

Exemple





04. Agir sur la QVCT : illustrations

EXEMPLE 1 : RÉACCUEILLIR EN SITUATION DE MAINTIEN DANS L'EMPLOI

Exemple d'une collectivité de 200 personnes

Exemple

Items	Implanté	Besoin	Bilan
Avoir un plan de retour progressif au travail (ex. : retourner à temps partiel à votre ancien poste de travail).	Oui Non	Oui Non	Positif Négatif
Être accompagné dans la réalisation de vos tâches (ex. : par un mentor, un parrain, ou un travailleur externe d'agence) lors de votre retour au travail.	Oui Non	Oui Non	Positif Négatif
Changer votre horaire de travail (ex. : travailler à temps partiel)	Oui Non	Oui Non	Positif Négatif
Avoir un horaire de travail flexible (ex. : commencer plus tard le matin ou terminer plus tôt l'après-midi)	Oui Non	Oui Non	Positif Négatif
Avoir des pauses adaptées à vos besoins de santé (ex. : plus fréquentes ou plus longues)	Oui Non	Oui Non	Positif Négatif
Travailler en dehors de votre lieu de travail (ex. : télétravailler)	Oui Non	Oui Non	Positif Négatif
Changer votre charge de travail (ex. : avoir des responsabilités différentes qu'avant votre absence)	Oui Non	Oui Non	Positif Négatif



04. Agir sur la QVCT : illustrations

VOS QUESTIONS ?



MERCI DE VOTRE ATTENTION



Relyens, Groupe mutualiste européen en Assurance et Management des risques, agit au quotidien auprès des acteurs de la Santé et des Territoires pour sécuriser leur activité et garantir la continuité et la qualité de leur mission d'intérêt général, au bénéfice des patients et des citoyens.

Depuis presque 100 ans, nous créons et tissons le lien qui nous unit avec nos parties prenantes pour avancer, ensemble, dans un monde où la confiance se nourrit, se partage, se transmet et se mutualise.

**Maîtriser les risques,
mutualiser la confiance.®**

Siège social
20, rue Édouard Rochet
69372 Lyon Cedex 08 – France
Tél : +33 (0)4 72 75 50 25

relyens.eu



GRUPE MUTUALISTE EUROPEEN
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES