

Qualité de vie au travail dans les établissements de santé et médico-sociaux

Retours d'expérience: démarche QVT en Pays de la Loire

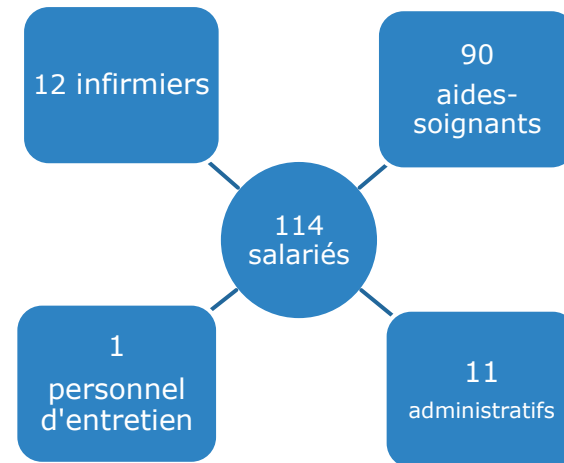
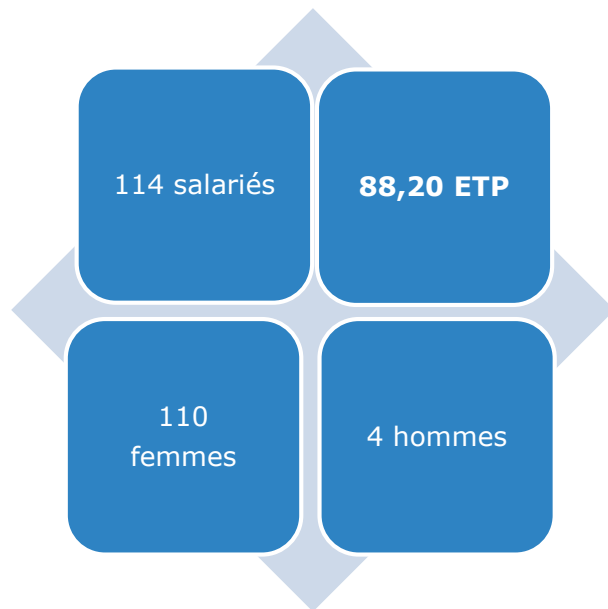
SSIAD de Nantes Marie-Laure Le Faou, Directrice

Sommaire

- 1. Présentation du service**
- 2. Pourquoi une démarche QVT ?**
- 3. Les outils existants**
- 4. Choix d'un nouvel outil: le baromètre QVT**
- 5. Déroulement de l'enquête**
- 6. Les résultats de l'enquête**
- 7. Groupe de travail + Plan d'actions**
- 8. Suite des travaux**

Présentation du service

Association loi 1901 créée en 1980- 343 personnes soignées- Lieu d'intervention: Nantes



Pourquoi une démarche QVT?

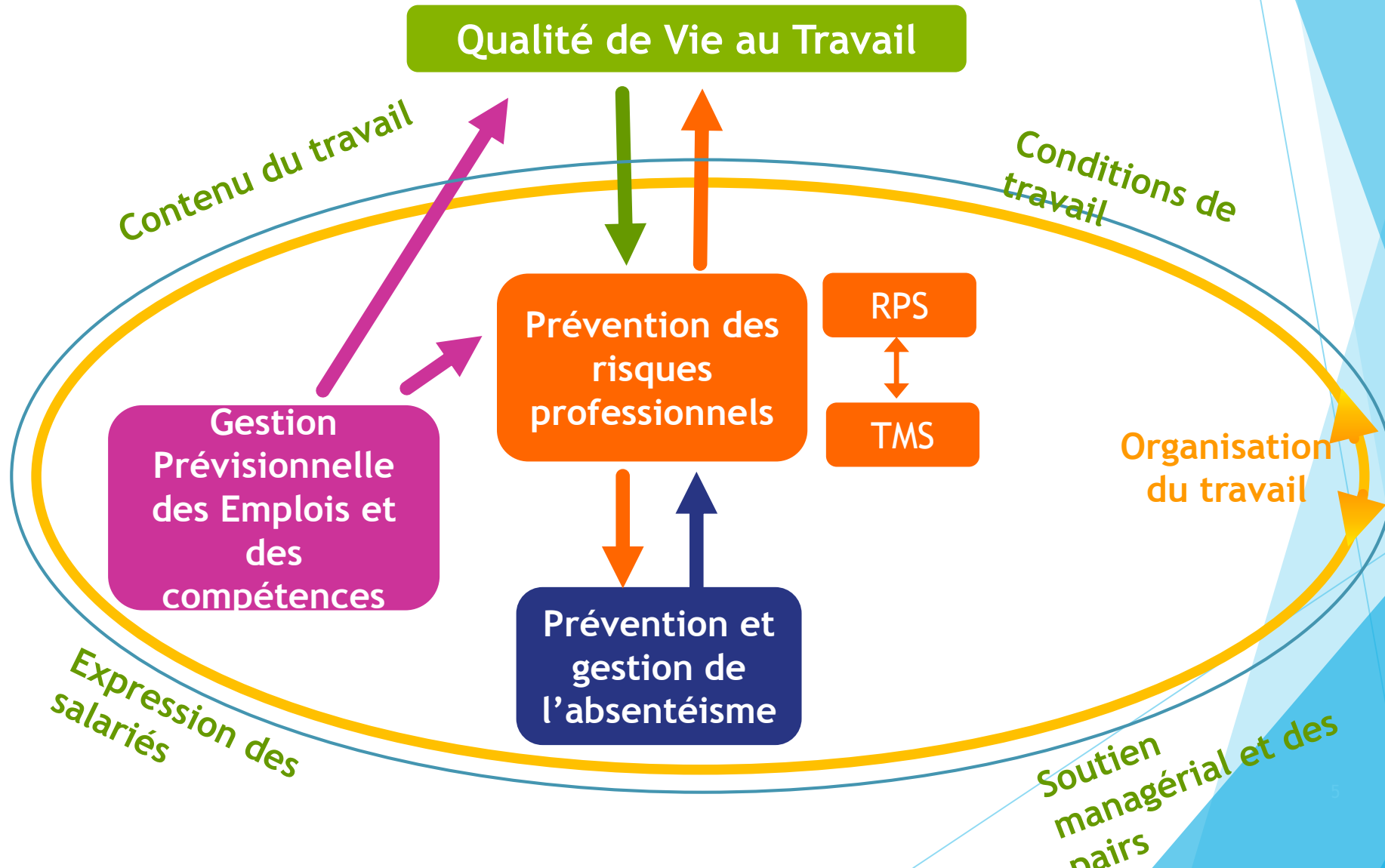
► Questionnement du CHSCT

- Sujet évoqué en CHSCT depuis plusieurs années: « bien-être au travail ».
- Première enquête organisée par le CHSCT : dépouillement impossible

► Intérêt de la Direction

- Travail sans relâche pour lutter contre l'absentéisme, les TMS, les risques psycho sociaux.
- Sujet capital pour préserver nos ressources humaines, fidéliser les salariés dans un contexte de recrutement très tendu .

QVT : un projet global et structurant



Outils existants « maison »

- CHSCT : DURP travaillé à chaque réunion
- comité de direction hebdomadaire: prises de décisions rapides
- plan de formation conséquent
- réunions d'équipe hebdomadaires
- groupes de travail, commissions.... (changement de planning)
- Expérience « Vis ma vie »
- 2 réunions plénières par an
- analyses de pratique
- entretiens professionnels.....

Choix d'un nouvel outil

Journées de formation et groupes de travail proposés par la MiRH:

Temps de formation sur le thème de l'absentéisme: (2013)

- mise en place d'un entretien « retour après absence » avec un guide
- prise de conscience qu'il existe des actions simples à mettre en place pour améliorer le bien-être au travail. Les idées doivent venir des salariés.

Proposition d'une démarche « clé en main » baromètre de la QVT (2016):

- participation direction + DP à la présentation de la démarche de la MiRH
- baromètre QVT proposé par la MiRH adopté – Choix formulaire papier

Choix d'un nouvel outil

Intérêts du baromètre de la QVT proposé par la MiRH:

- Questionnaire validé par des experts, choisi au niveau de la Région
 - Parangonnage
 - Soutien de la MiRH si besoin durant l'enquête
- Baromètre au milieu d'une offre globale proposée par la MiRH

Choix de l'outil

Baromètre qualité de vie au travail

Les 6 thématiques abordées:

1. Contenu du travail
2. Conditions matérielles de travail
3. Incertitude quant à l'avenir
4. Relations de travail
5. Bien-être
6. Tension mentale et émotionnelle

Déroulement de l'enquête n°1

- Questionnaire distribué aux salariés en réunion plénière le 26 septembre 2017: 111 questionnaires distribués aux CDI
- Restitution pour le 13 octobre 2017 (+17 jours)
- Une demi-heure comptée en temps de travail pour chaque salarié ayant rempli le questionnaire
- Réception des questionnaires dans double enveloppe et envoi au prestataire de la Mirh qui saisit les réponses (coût: 1,77 € par formulaire traité)

Retour de 97 questionnaires, soit 87%

- Analyse par la MiRH
- Restitution des résultats en novembre 2017

Les résultats du baromètre

Communication en réunion plénière le 6 février 2018

Points positifs	Points négatifs
<ol style="list-style-type: none">1. Les relations avec les collègues2. Les relations avec votre chef direct3. L'incertitude quant à l'avenir4. Le plaisir au travail	<ol style="list-style-type: none">1. L'autonomie2. La participation3. Le besoins de récupération4. Les efforts physiques

GLOBALEMENT:

- manque d'autonomie et de participation chez les aides-soignants
- surcharge mentale chez les IDE

Création d'un groupe de travail « soignants » volontaires

Composition: 5 aides-soignants, 3 IDE, 1 IDE coordinatrice

- **1^{ère} réunion en juin 2018:**
 - élaboration d'une enquête sur le sens de l'autonomie
- **Accompagnement par un consultant en septembre et octobre 2018 (3 réunions)**
 - élaboration d'un plan d'action
 - proposition du plan d'action à la direction le 23 octobre 2018
 - reprise des réunions avec la direction en janvier 2019

7 ACTIONS RETENUES SUR LES 10 ACTIONS PRESENTÉES

Actions refusées: boîtier clé imposé à l'entrée de chaque domicile

journée continue

voiture de fonction – stationnement réservé aux salariés

Création d'un groupe de travail « soignants » volontaires

Composition: 5 aides-soignants, 3 IDE, 1 IDE coordinatrice

Actions retenues avec un calendrier de réalisation

Activité « bien-être »

Ajustement du temps de repas du vendredi

Prime exceptionnelle de fin d'année

Journée/soirée salariés

Ajustement du temps de réunion du vendredi

Améliorer la télégestion

Temps d'échanges « informels »

1 Pilote par action

1 binôme référent QVT

Création d'un groupe de travail « soignants » volontaires

Composition: 5 aides-soignants, 3 IDE, 1 IDE coordinatrice

Suite des travaux:

- Réunion avec la direction pour le suivi de ce plan d'action
- Réflexion de la direction et action concernant une problématique fondamentale soulignée dans le baromètre QVT:
 - le besoin d'autonomie dans le travail des AS
 - et une surcharge mentale des IDE
- Poursuite de la réflexion et mise en place de solutions d'amélioration ad hoc
- Nouveau baromètre fin 2019, début 2020

**Journée d'étude FHF
31 janvier 2019
Terra Botanica - ANGERS**



6 rue Bel Air – BP 61317 – 44013 Nantes Cedex 1

02 40 35 43 43

www.nantes-soins-a-domicile.fr

mlefaou@nantessoinsadomicile.fr