



RETOUR D'EXPERIENCES

Françoise Janisset
Directrice
Foyer Bon Accueil

Véronique Ravon
Consultante
Cabinet Diotima

21



Séminaire Qualité de Vie au Travail

Unifat Auvergne - Aract Auvergne Rhône Alpes

Véronique Ravon

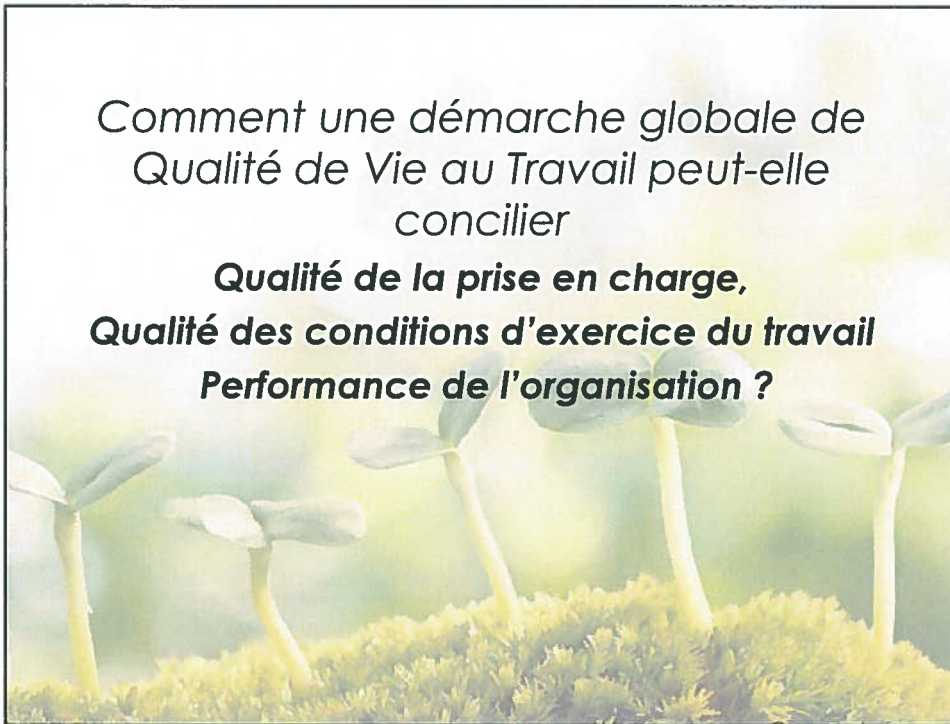
POUR CONSTRUIRE ET VIVRE ENSEMBLE DES PROJETS DE SANTÉ DURABLES



8 décembre 2016

*Comment une démarche globale de
Qualité de Vie au Travail peut-elle
concilier*

**Qualité de la prise en charge,
Qualité des conditions d'exercice du travail
Performance de l'organisation ?**



Une présentation courte pour exposer...

- **La démarche territoriale QVT EHPAD en 2 mots**
Que s'est-il passé ?
- **Pourquoi y aller ?**
Ce qu'il y a à gagner ?
- **A quoi vous attendre ?**
Les dessous d'une démarche QVT

Action menée par 2 cabinets Diotima et MQS

Diotima 

 MQS
QUALITE
SERVICE

La démarche territoriale QVT EHPAD en 2 mots



Que s'est-il passé ?

Que s'est-il passé...

8 EHPAD

Accompagnés individuellement

Chacun avec une problématique propre

*Une analyse documentaire, des entretiens individuels et collectifs,
un questionnaire général, des groupes de travail...*

Accompagnés collectivement

Tous des problématiques communes

Des ateliers inter-établissements ...

« pourquoi on fait le travail »

Que s'est-il passé...

« ce qu'est le travail »

Des sujets variés

Gouvernance, mission, management, poste, horaires, planning, règles de travail, temps de coordination, équipements, sécurité, conditions de travail, formation, communication, recrutement, accueil, qualification., dialogue social, ...

Efficacité, performance, coûts, qualité, projets...

Familles, résidents, partenaires, tous les métiers....

« comment on se parle du travail »

Sens, fierté, motivation, plaisir...

« comment on fait le travail »

Des petites actions et des chantiers

**Des outils, des expérimentations,
des plans d'actions, des besoins pour poursuivre**



Pourquoi y aller...

Prendre soin de ceux qui nous soignent...

Stratégie nationale d'amélioration de la QVT -5/12/2016

▪ **Le changement : créer plutôt que subir...**

Vos personnels, vos résidents, vos organisations, vos contraintes...

▪ **Une opportunité de « valoriser »...**

Ce qui existe, ce qui est fait, ce qui marche...

Tous les métiers

La capacité du collectif, la capacité à bouger, à créer

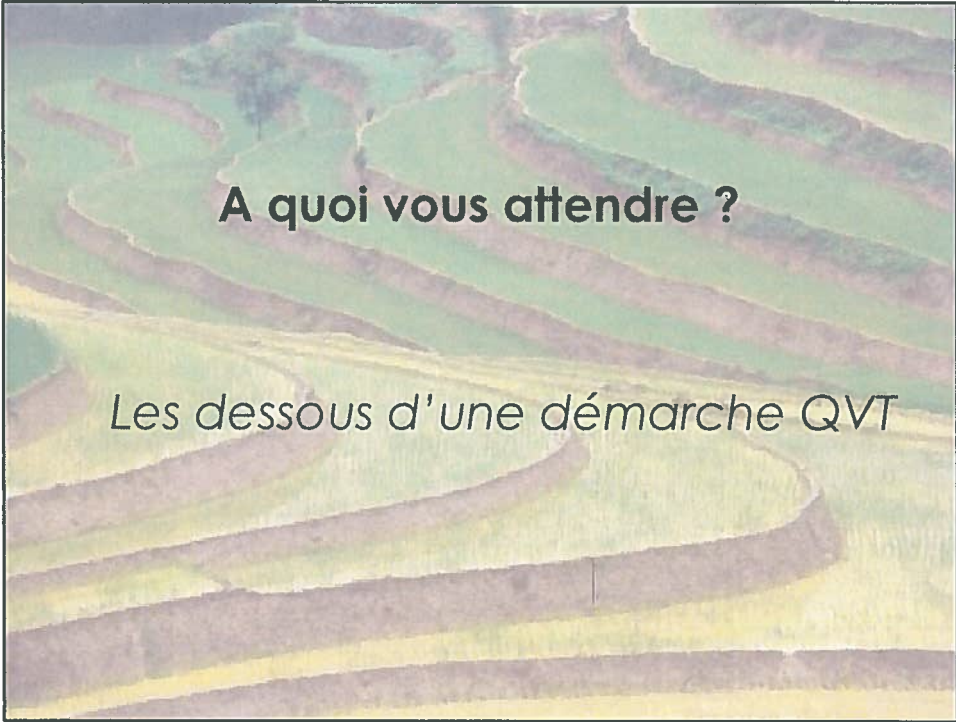
▪ **Le développement d'une autre logique**

« Mieux », « autrement », plutôt que « plus »...

▪ **Les bénéfices secondaires...**

Nouvelles compétences, postures, méthodes, cultures...

Créer une dynamique : amélioration continue, co-construction...



A quoi vous attendre ?

Les dessous d'une démarche QVT

A quoi vous attendre...

Du temps

**Des sujets parfois
nouveaux/ peu
habituels**

**Parfois de
l'inconfort ?**

**Des espaces
de dialogue**

**Paritarisme et
inter-professions**

**Des points de
vue différents**

**« pourquoi on fait le
travail »**

**Des sujets
divers**

« ce qu'est le travail »

**« comment on fait le
travail »**

**« comment on se parle
du travail »**

Des choix

**Des besoins,
au-delà de la
démarche**

**Approche
terrain**

**Des décisions et
engagements**

**Des
expérimentations**

Pour que ça marche...

Pas de miracle...

...c'est du travail, c'est un début, une ouverture...

Donner du sens à la démarche...

...pourquoi on y va...

Echanger, dialoguer...

...bâtir sur des points de vue différents, dans le respect

Oser créer, essayer, expérimenter...

...le droit de se tromper, l'exigence d'évaluer et de décider

Structurer le travail...

...ce qu'on fait, comment et quand.

Les questions à se poser :

Besoin ? Envie ?
Qu'y-a-t-il à perdre , à gagner ?



unifaf

Aract
AUVERGNE - RHÔNE-ALPES



LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL : QUELLES ACTIONS POUR DEMAIN ?

Magali Dubois-Wild
Chargée de mission,
Aract Auvergne-Rhône-Alpes

Laurence Bouchard
Conseillère emploi-formation
Unifaf Auvergne



LES LEVIERS
ISSUES
DU PROJET
PILOTE
(HAUT-LOIRE)

Renforcer l'implication de la Gouvernance et de la Direction

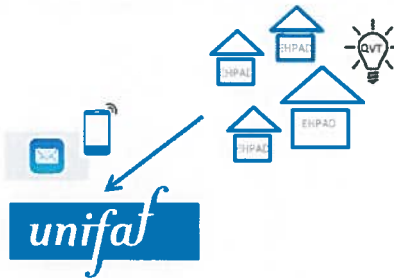
Faire de la qualité de travail, un levier de la qualité de service

Développer le management intermédiaire

Anticiper pour s'adapter : compétences, emplois et qualité de vie au travail

Développer le dialogue social et les relations de travail

35



BOITE A OUTILS 2017 qui permet aux EHPAD
d'aboutir à un **1^{er} état des lieux**

- 1- AUTODIAGNOSTIC QVT
- 2- PRE DIAGNOSTIC QVT-RH avec un CFE

PRESTATION GLOBALE*

10 à 14 jours
* ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL
OU COLLECTIF PAR UN CONSULTANT

Ou

PRESTATION THEMATIQUE*

*SUR UN OU PLUSIEURS THEMES

- GOUVERNANCE ET DIRECTION
- MANAGEMENT INTERMEDIAIRE
- DES "TALENTS" / RESSOURCES HUMAINES
- QVT ET QUALITE DE SERVICE
- DIALOGUE SOCIAL ET RELATION DE TRAVAIL

36



AUVERGNE - RHÔNE - ALPES

Donc pour demain ...

- ✓ Un auto diagnostic QVT
Il devra permettre à chaque établissement de réaliser un « points – points faibles » en matière de QVT
Aux résultats vous pouvez avancer de manière autonome ou faire appel à un appui
 - ✓ Un pré-diagnostic QVT/RH
Réalisé en collaboration avec votre Conseiller Emploi/formation d'Unifaf
Sur la base de ce travail appel à un consultant
 - ✓ Alors plusieurs possibilités:
Vous pouvez avoir identifié des besoins sur les 5 axes (donc global)
Ou seulement 1 ou quelques axes (thématique)
- Vous pourrez mobiliser un nombre de jours « consultant » proportionné à vos besoins
A noter que l'accompagnement pourra être individuel (propre à votre établissement)
ou collectif (avec d'autres établissements)
- ✓ Actions de formation
UNIFAF mettra en place en 2017 des actions de formation sur la QVT à disposition des établissements

Appel aux volontaires pour tester les outils avant démarrage. Merci de compléter la fiche d'évaluation ou de contacter Laurence Bouchard à Unifaf.

