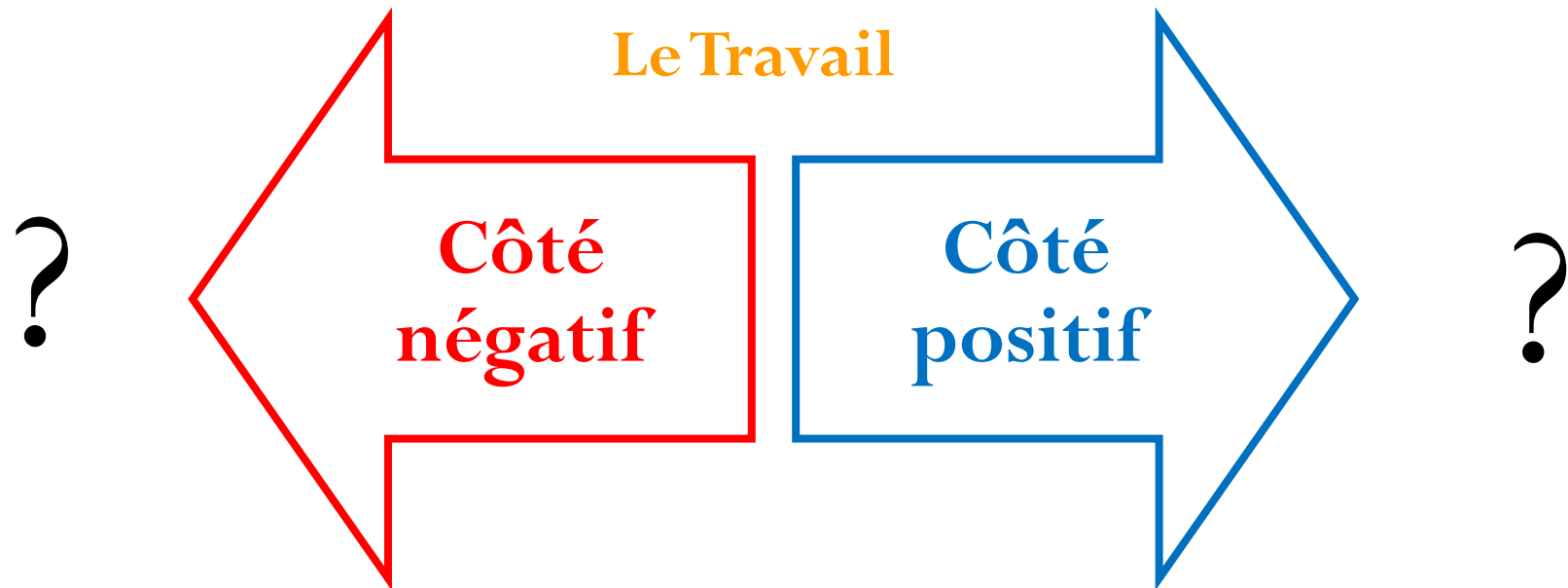
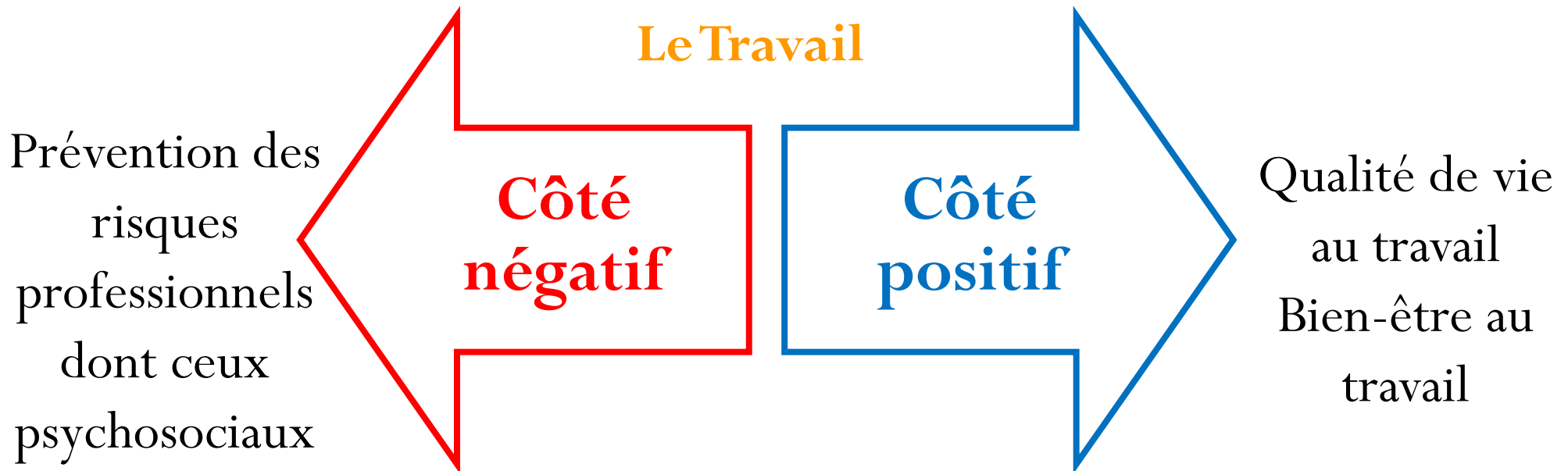


# Les 2 versants du travail



# Les 2 versants du travail



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

# Quelles définitions de la qualité de vie au travail ?

1 Le contrepoint des risques professionnels dont les risques psychosociaux

2 un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement

3 Une norme relative au travail à appliquer et évaluer dans le cadre de la certification des hôpitaux

4 Désigne des actions qui permettent de concilier l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux

# Quelles définitions de la qualité de vie au travail ?

1 FAUX

2

un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement (définition de l'ANI)

3

FAUX

4

Désigne des actions qui permettent de concilier l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux (définition HAS)

# Que suis-je ?

- Mon 1<sup>er</sup> est la 3<sup>ème</sup> consonne de l'alphabet
- Mon 2<sup>ème</sup> porte une couronne
- Mon 3<sup>ème</sup> est une interjection qui exprime la surprise
- Mon 4<sup>ème</sup> est un liquide nutritif produit par des mammifères
- Mon 5<sup>ème</sup> est une surface
- Mon 6<sup>ème</sup> est une unité de mesure du temps
- Mon tout est un des principes de la qualité de vie au travail qui autorise la prise d'initiative, l'autonomie et l'expérimentation

# Que suis-je ?

- Mon 1<sup>er</sup> D
- Mon 2<sup>ème</sup> ROI
- Mon 3<sup>ème</sup> AH !
- Mon 4<sup>ème</sup> LAIT
- Mon 5<sup>ème</sup> AIRE
- Mon 6<sup>ème</sup> HEURE
- Mon tout est un des principes de la qualité de vie au travail qui autorise la prise d'initiative, l'autonomie et l'expérimentation

**DROIT A L'ERREUR**



# Que suis-je ?

- Mon 1<sup>er</sup> est une chose en latin
- Mon 2<sup>ème</sup> est fait par la poule pour produire
- Mon 3<sup>ème</sup> est un adjectif possessif féminin
- Mon 4<sup>ème</sup> est un demi baiser enfantin
- Mon 5<sup>ème</sup> est le lieu privilégié de nos rêves
- Mon 6<sup>ème</sup> est la dernière lettre de l'alphabet
- Mon 7<sup>ème</sup> est la première lettre de l'alphabet
- Les dents de mon 8<sup>ème</sup> débite des matières dures
- Mon 9<sup>ème</sup> est le pronom indéfini préféré de la rumeur
- Mon tout est un des principes de la qualité de vie au travail qui résulte de l'autonomie et de la capacité d'agir

# Que suis-je ?

- Mon 1<sup>er</sup> RES
- Mon 2<sup>ème</sup> POND
- Mon 3<sup>ème</sup> SA
- Mon 4<sup>ème</sup> BI (de bibi)
- Mon 5<sup>ème</sup> LIT
- Mon 6<sup>ème</sup> Z
- Mon 7<sup>ème</sup> A
- Mon 8<sup>ème</sup> SCIE
- Mon 9<sup>ème</sup> ON
- Mon tout est un des principes de la qualité de vie au travail qui résulte de l'autonomie et de la capacité d'agir

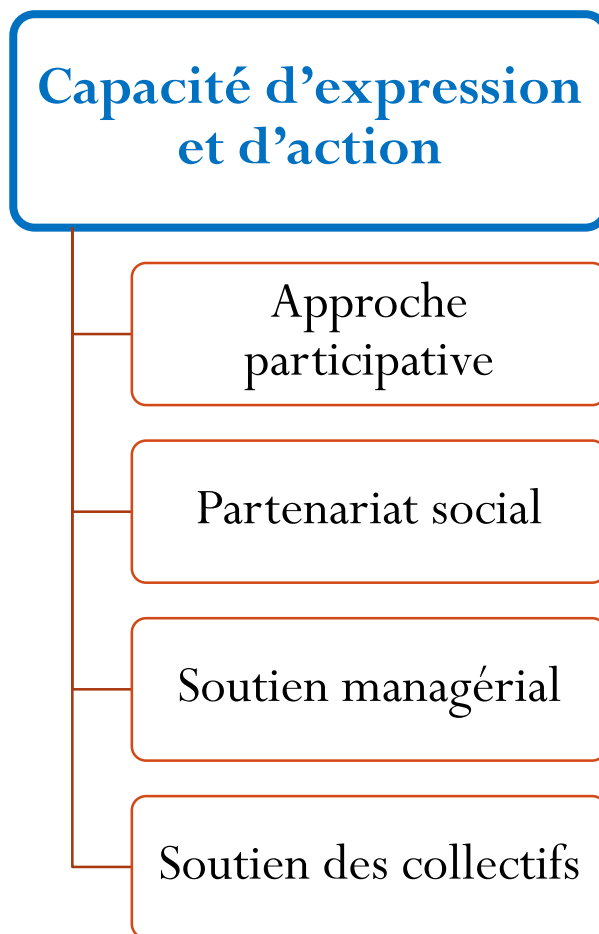
**RESPONSABILISATION**

# Que suis-je ?

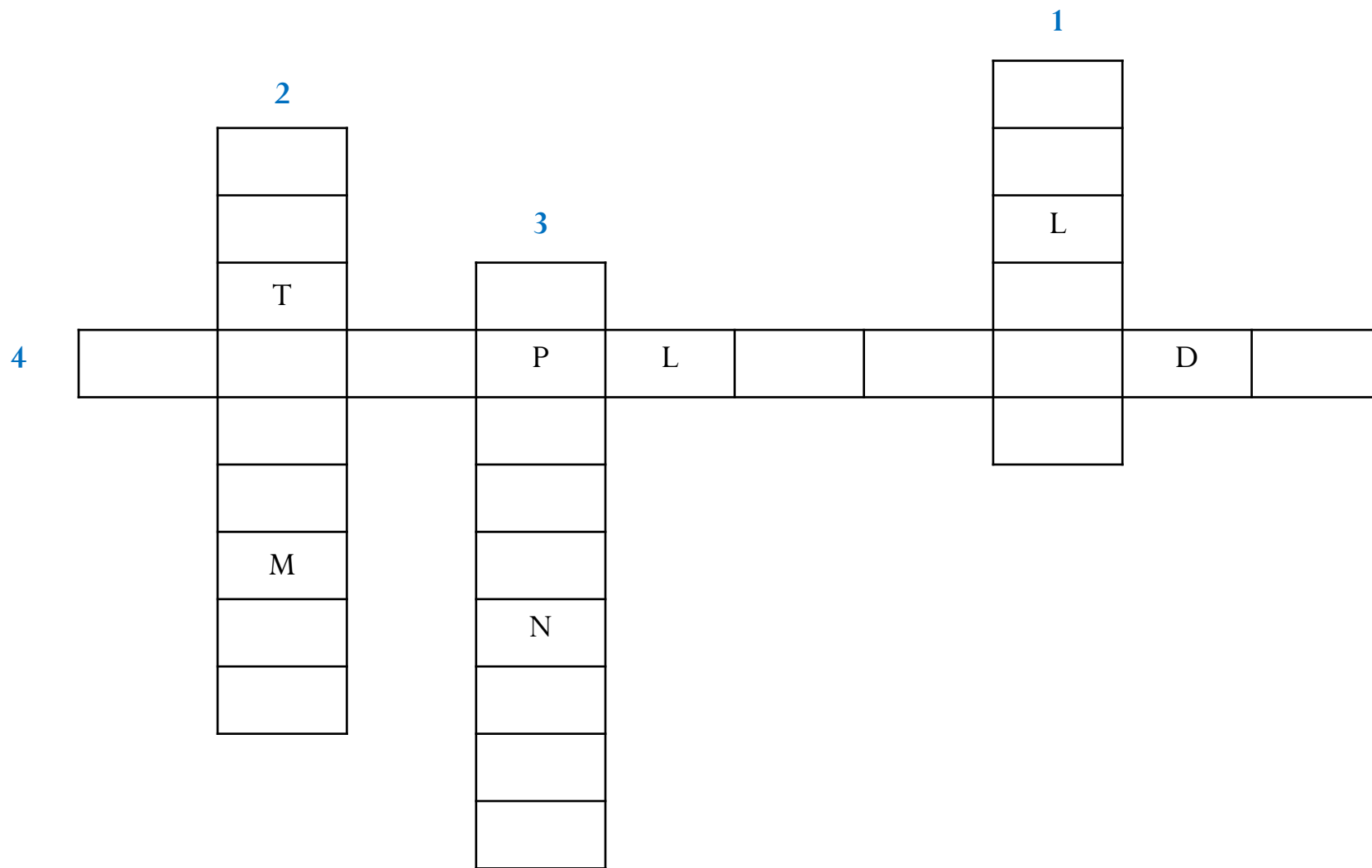
- Je suis un déterminant de la qualité de vie au travail qui se traduit par une approche participative, un partenariat social et un soutien tant managérial que de la part du collectif de travail.
- Je suis :

L \_ C \_ \_ \_ \_ T \_ \_ ' \_ \_ P \_ \_ S \_ \_ \_ N ET \_ ' \_ \_ T \_ \_ \_

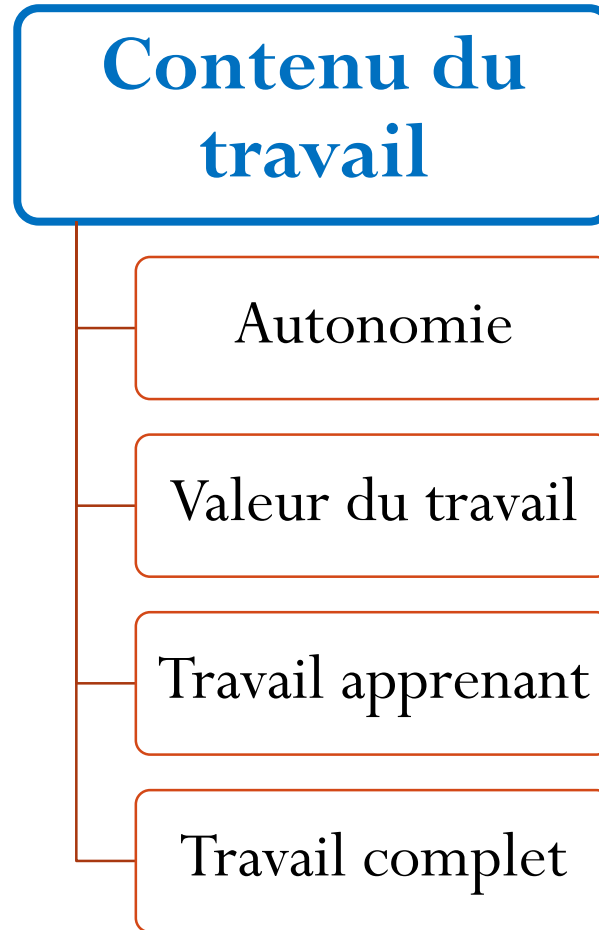
# L'un des 3 déterminants de la QVT



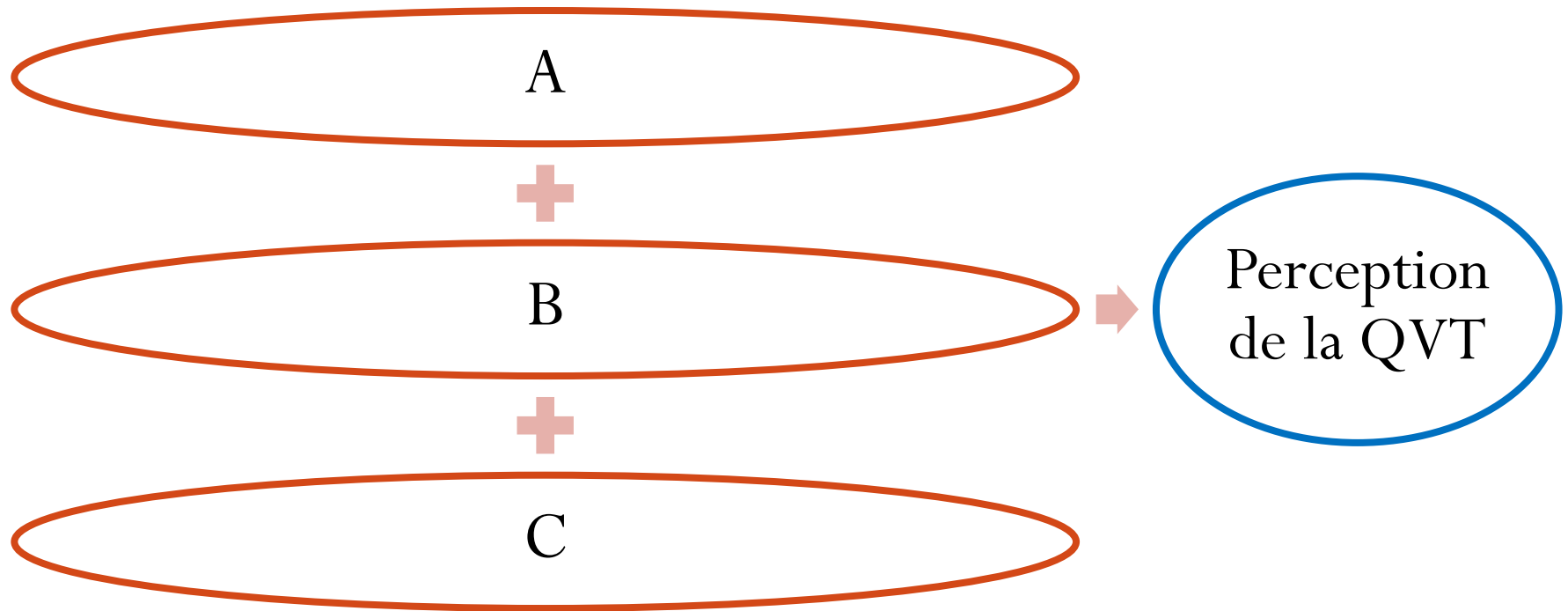
# Quelles composantes QVT / contenu du travail ?



# L'un des 3 déterminants de la QVT

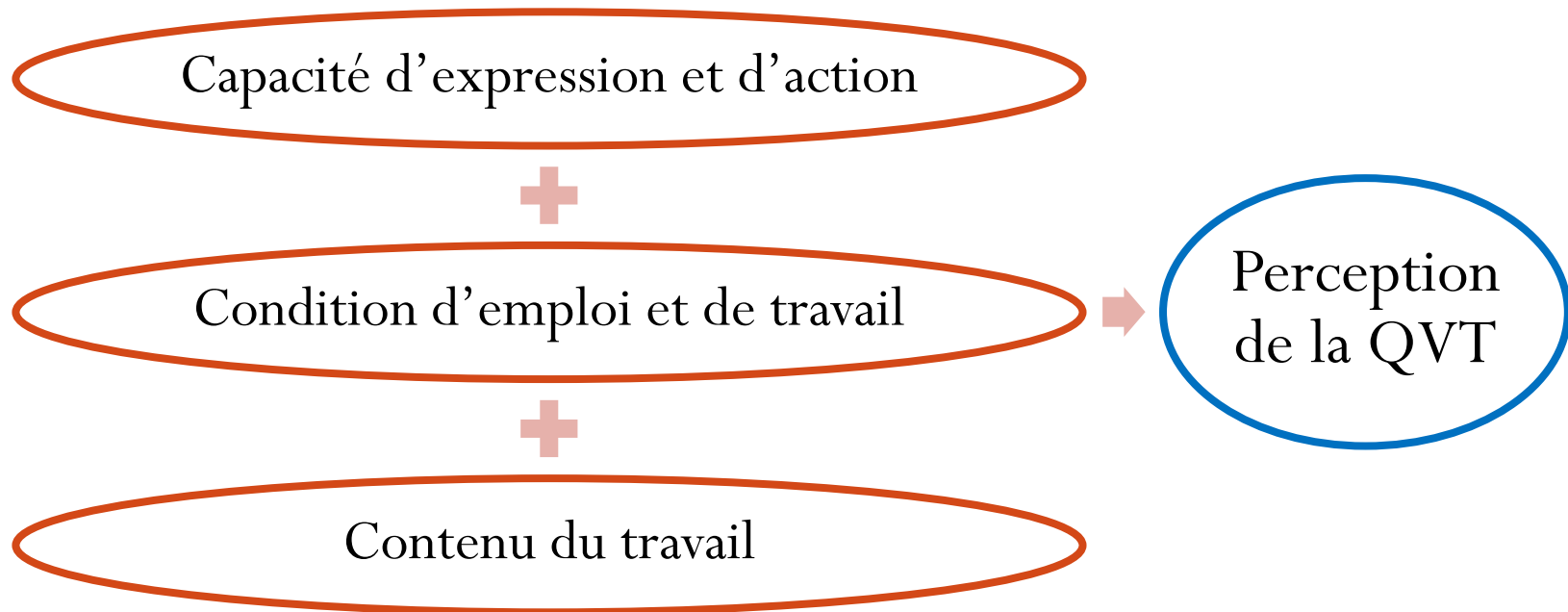


# Quels sont les 3 ingrédients principaux de la qualité de vie au travail ?



# 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





# L'un des 3 déterminants de la QVT



**k** ' !



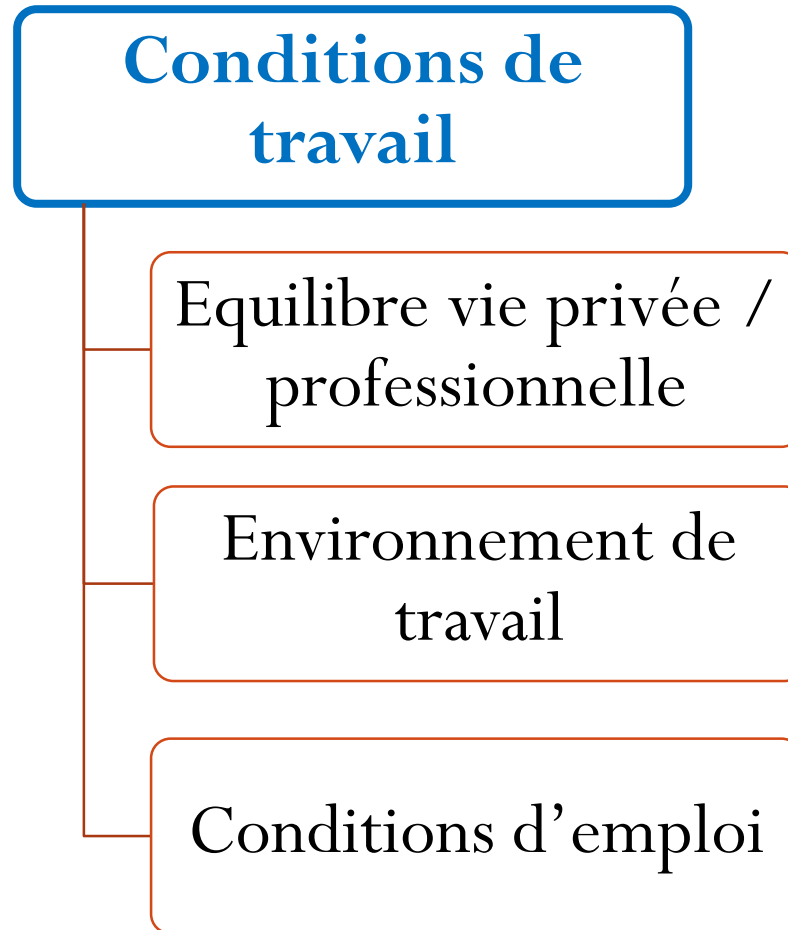
**10**



**2 t** ' !



# L'un des 3 déterminants de la QVT



Les risques psychosociaux au travail sont des risques professionnels pour la seule santé mentale engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels

---

VRAI ou FAUX ?

# Notion de risques psychosociaux

FAUX, pas seulement pour la santé mentale

« 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 »

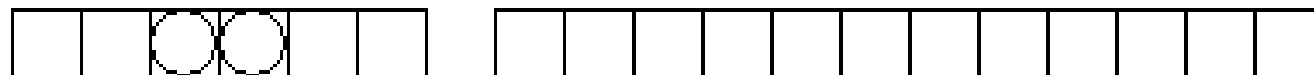
Rapport du 11 avril du Collège d'expertise des RPS  
Définition communément retenue des RPS

# Ils sont 6 en termes de RPS

TOTNISEIAFNICNI



REHGAC ÉTENELLONAMI



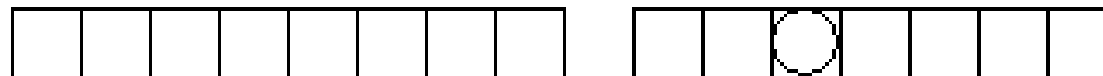
NOFLITC DE RUASEVL



REGMA DE MORNEUAVE



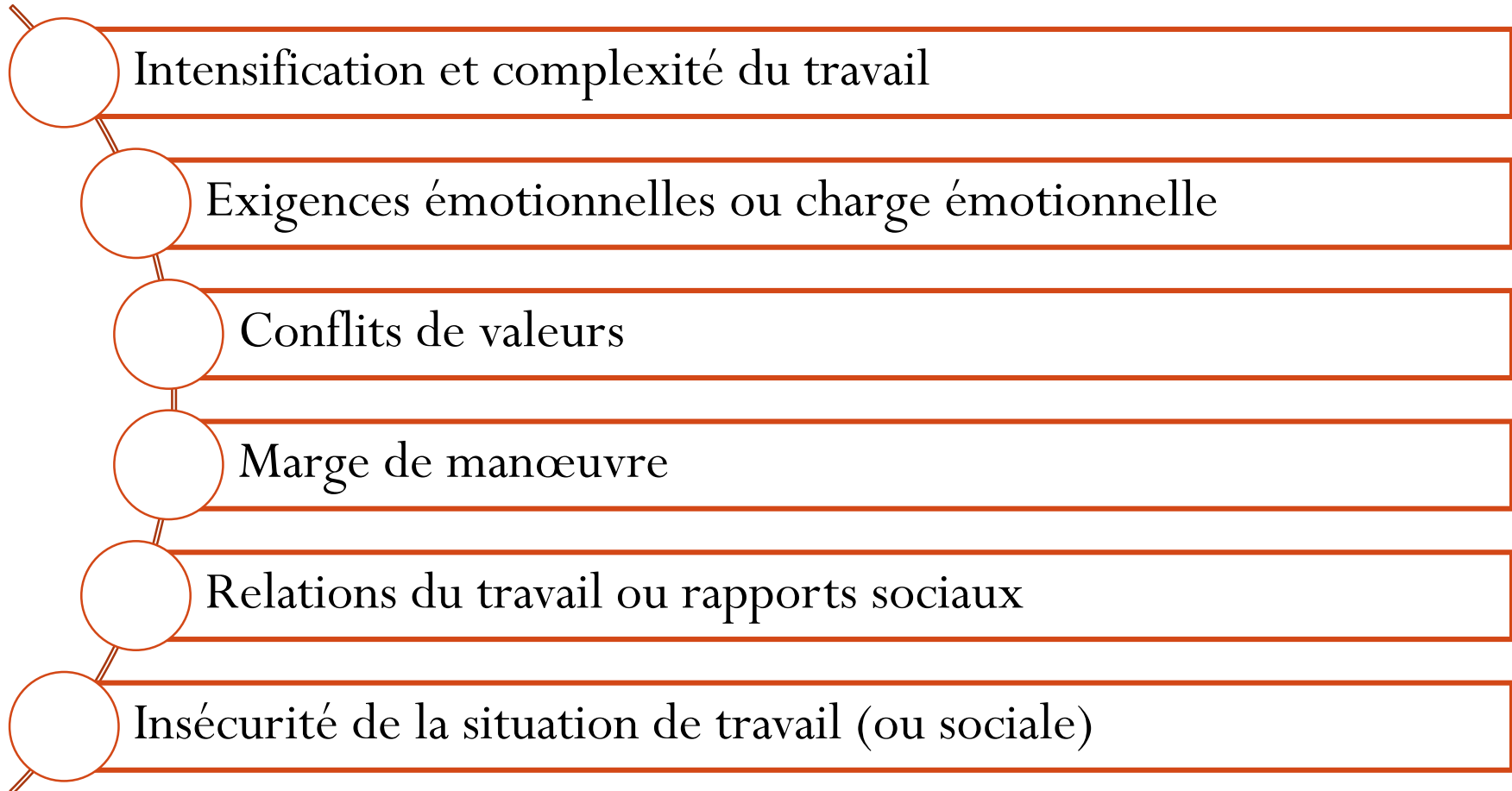
TORPARPS AXSOUCI



NISÉCIRTUÉ COISELA

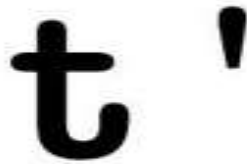


# Facteurs de RPS au travail



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

# L'objectif d'une démarche QVT



# Objectif d'une démarche QVT

**Penser le contenu du travail** à chaque phase d'un projet organisationnel et/ou technique



Conception du projet



Mise en œuvre du projet



Evaluation du projet



# Pèse sur l'employeur quant à la santé de ses salariés



**b** ' **'**



**2**



**2**



**z** ' **'**

**u**

**l** ' **'**



# Obligation de sécurité et de résultat

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  
indemnitaires (AT/MP et complémentaire en cas de faute  
inexcusable) et éventuellement sanction 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 »

# Que suis-je ?

- Mon 1<sup>er</sup> est un animal des bois
- Mon 2<sup>ème</sup> est un mot familier pour dire cheveux
- On fait Mon 3<sup>ème</sup> lorsqu'on a le hoquet
- On est Mon 4<sup>ème</sup> si on repose sur notre derrière
- Mon 5<sup>ème</sup> est un pronom personnel indéfini
- Mon tout est délivrée par la HAS aux établissements ayant satisfait à des exigences en matière de qualité.

# Que suis-je ?

- Mon 1<sup>er</sup> CERF
- Mon 2<sup>ème</sup> TIF
- Mon 3<sup>ème</sup> HIC
- Mon 4<sup>ème</sup> ASSIS
- Mon 5<sup>ème</sup> ON
- Mon tout est délivrée par la HAS aux établissements ayant satisfait à des exigences en matière de qualité.

La CERTIFICATION (des établissements de santé)

avec son critère 3d sur la QVT

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

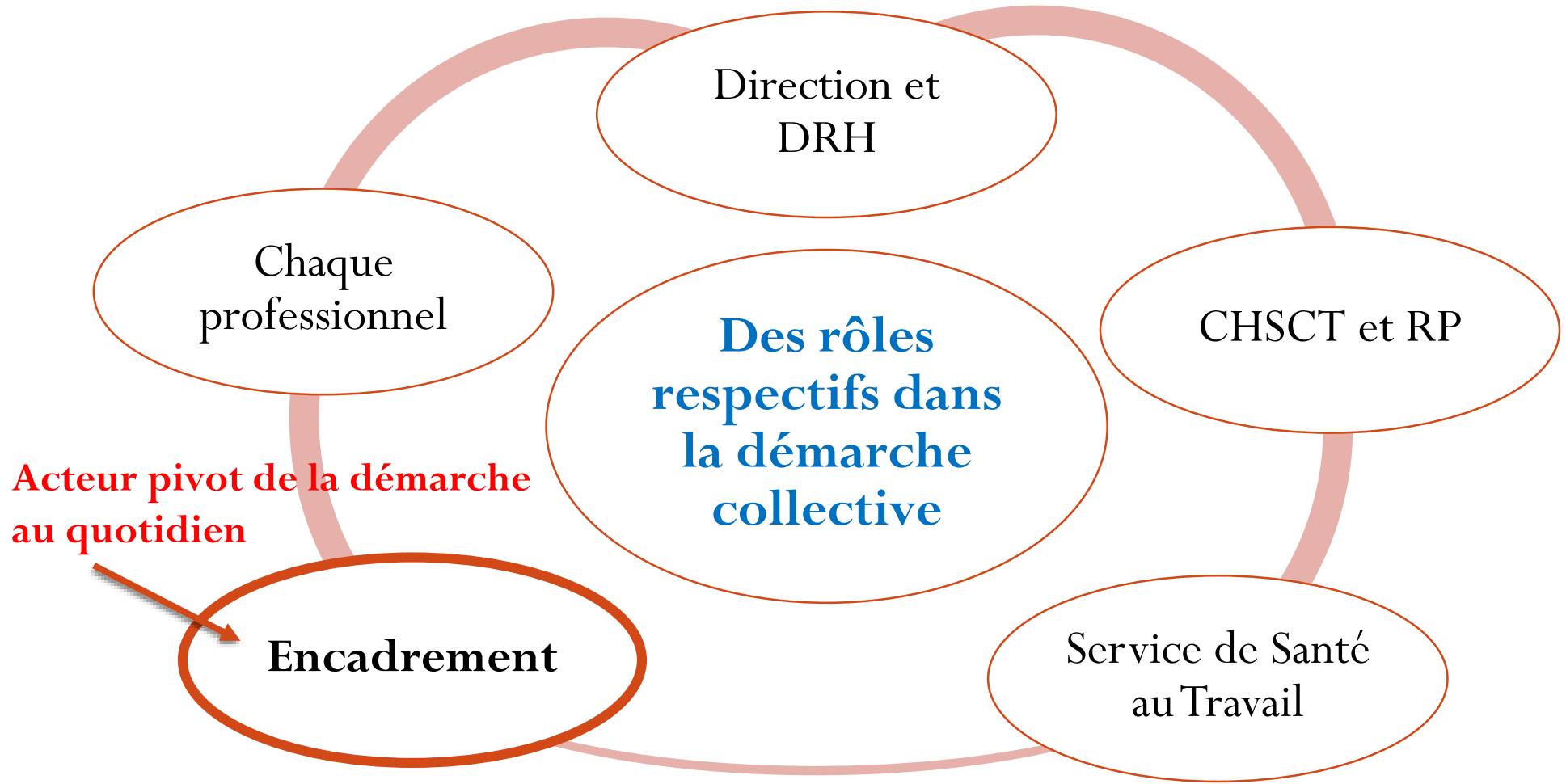
PROGRESSIVE

# Acteur pivot pour la mise en œuvre au quotidien d'une démarche QVT

---

- A. CHSCT
- B. Direction
- C. Service de santé au travail
- D. Le manager
- E. Le consultant extérieur

# La QVT, une démarche collective impliquant un changement de posture des acteurs





# Reclasser dans l'ordre ces étapes d'une démarche QVT

---

- A. Evaluer
- B. Tester
- C. Diagnostiquer
- D. Décider

# Etapes de la démarche QVT : C-B-A-D

## Diagnostiquer, Tester, Evaluer, Décider

ANALYSE DE L'ETAT DES LIEUX



- **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 ?

# Nature de l'approche d'une démarche Qualité de vie au travail

---

6



# Une approche systémique

- La démarche QVT s'appuie sur une approche globale des situations
  - Elle met en relation les éléments pertinents
  - Elle oriente le regard vers les enjeux forts
  - Et vers les relations entre les facteurs-clés

# Caractéristiques des solutions recherchées en démarche QVT

---

P \_ \_ \_ M \_ \_ I \_ \_ \_ S

P \_ \_ T \_ \_ \_ N \_ \_ S

# Caractéristiques des solutions recherchées en démarche QVT

---

## PRAGMATIQUES PERTINENTES

C'est à travers la pratique et  
l'expérimentation que les réponses  
adaptées seront trouvées

# Que suis-je ?

- Mon 1<sup>er</sup> peut se faire au milieu en se coiffant
- Mon 2<sup>ème</sup> est une tête de Zidane...
- Mon 3<sup>ème</sup> est le bruit du serpent
- Saturne était le dieu de mon 4<sup>ème</sup> qui manque souvent selon les professionnels
- Mon 5<sup>ème</sup> est un pronom démonstratif invariable qui désigne un objet dont on parle
- La démarche QVT peut générer mon tout chez les professionnels à cause des changements qu'elle implique.

# Que suis-je ?

- Mon 1<sup>er</sup> RAIE
- Mon 2<sup>ème</sup> ZI (...DANE)
- Mon 3<sup>ème</sup> SSS
- Mon 4<sup>ème</sup> TEMPS
- Mon 5<sup>ème</sup> CE

## RESISTANCE

*« l'expression implicite ou explicite de réactions de défense à l'endroit de l'intention de changement » (Collerette et al., 1997)*



# Bien communiquer lors de la démarche QVT permet de répondre à celles des acteurs

---

P \_ \_ \_ C \_ \_ \_ A \_ \_ \_ N \_

Bien communiquer lors de la démarche  
QVT permet de répondre à celles des  
acteurs

---

## PREOCCUPATIONS

*« sujet sur lequel on s'interroge et aimerait avoir  
des éléments de réponse. Elles expriment des  
inquiétudes ou questions face à une situation  
actuelle ou anticipée »*

# Retrouvez les 6 dimensions investigables de la QVT parmi certains de leurs éléments caractéristiques

1. Santé au travail
2. Responsabilisation
3. Développement professionnel
4. Engagement participatif
5. Management et Performance
6. Diversité
7. Egalité des chances
8. Relations de travail
9. Formation
10. Contenu du travail
11. Coopération dans l'équipe
12. Qualité de la prévention



# Boussole QVT sur les 6 dimensions



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

# Que suis-je ?

- Mon 1<sup>er</sup> est un crochet de boucher, en forme de lettre
- Mon 2<sup>ème</sup> en fut un grand pour l'humanité en 1969
- Mon 3<sup>ème</sup> est un pronom démonstratif invariable
- Il faut être mon 4<sup>ème</sup> pour former une paire
- Avec mon 5<sup>ème</sup>, il en manque un pour faire une équipe de foot
- Mon 6<sup>ème</sup> est le fond de la bouteille
- Mon 7<sup>ème</sup> fait les hypothèses
- Mon 8<sup>ème</sup> 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

# Que suis-je ?

- Mon 1<sup>er</sup> ESSE
- Mon 2<sup>ème</sup> PAS
- Mon 3<sup>ème</sup> CE
- Mon 4<sup>ème</sup> DEUX
- Mon 5<sup>ème</sup> DIX
- Mon 6<sup>ème</sup> CUL
- Mon 7<sup>ème</sup> SI
- Mon 8<sup>ème</sup> ON

- 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...

- 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

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