



# **Politique qualité de vie au travail**

**Centre Hospitalier de Pont-Saint-Espirit**

**Résidence Notre Dame de la Blache**

**Résidence Augusta Besson**

**Résidence Val de Cèze**

**Accord relatif à la politique qualité de vie au travail du Centre Hospitalier de Pont-Saint-Esprit et ses résidences**

**ENTRE**

Valérie BRUNIER, Directrice du Centre Hospitalier,

**ET**

Le Syndicat CGT, représenté par M. Nicolas MAZILLE

Le Syndicat FO, représenté par M. Thierry GUE

Il est exposé et convenu ce qui suit :

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| Préambule .....   | 4  |
| Une démarche et non une thématique.....                         | 4  |
| Une démarche inscrite dans le projet d'établissement .....      | 4  |
| Une démarche qui alimente et renouvelle le dialogue social..... | 4  |
| Introduction - Qu'est-ce qu'une démarche QVT ? .....            | 6  |
| Les enjeux de la démarche QVT .....                             | 8  |
| Une vision globale de l'activité de l'établissement .....       | 8  |
| Politique QVT et développement durable.....                     | 8  |
| L'organisation institutionnelle.....                            | 9  |
| Une instance de pilotage et des groupes de travail .....        | 9  |
| Des objectifs définis .....                                     | 9  |
| Une communication interne et externe.....                       | 9  |
| La mise en place d'un suivi et d'évaluations .....              | 10 |

## Préambule

### Une démarche et non une thématique

À la notion de QVT, est associée la notion de « démarche ». La QVT est d'abord une façon de construire et de conduire **l'action collective** qui permet d'articuler les objectifs d'amélioration des conditions de travail avec ceux de qualité de service rendu aux usagers.

Il s'agit d'un **cadre** qui permet de déterminer de façon collective et partagée des objets particuliers de travail et de s'engager sur des thématiques comme, par exemple : le management, le télétravail, la prévention des risques professionnels, la prévention des risques psychosociaux (RPS), la gestion de l'absentéisme, les actions favorisant le maintien dans l'emploi, la conduite d'un projet de réorganisation.

### Une démarche inscrite dans le projet d'établissement

**La politique qualité de vie au travail du Centre Hospitalier de Pont-Saint-Espirit fait partie intégrante du projet d'établissement.**

Elle est inscrite dans l'axe 3 du projet d'établissement « veiller au quotidien au bien vivre des professionnels et des usagers » et comporte 3 mesures :

- ✓ Mesure 11 : attirer, intégrer, accompagner les professionnels
- ✓ Mesure 12 : prendre soin des professionnels en offrant un environnement de travail confortable, sain et solidaire
- ✓ Mesure 13 : mettre en place de nouvelles formes de travail grâce aux solutions numériques afin de répondre aux attentes des professionnels et aux objectifs institutionnels

### Une démarche qui alimente et renouvelle le dialogue social

L'expérience montre que la mise en œuvre de certains principes qui fondent la démarche QVT contribue à renforcer le **dialogue social**. Traiter les sujets en cherchant les liens entre les dimensions d'organisation, de RH et de santé au travail aide les acteurs à avoir une vue plus globale des thématiques travaillées et à chercher des solutions plus équilibrées.

Les dimensions d'expérimentation et d'innovation de la QVT conduisent les acteurs à s'impliquer dans des projets avec une pratique plus ouverte tout en gardant leur capacité d'évaluation.

Les projets accompagnés dans le cadre des démarches QVT sont menés en concertation étroite avec les instances du dialogue social (CTE, CHSCT, organisations syndicales).

De plus, conformément à la réglementation en vigueur, certaines thématiques inscrites dans le cadre d'une démarche QVT feront l'objet **de négociations collectives internes**.

La présente politique vise à donc à :

- ✓ Renforcer l'engagement de l'établissement dans la démarche QVT,
- ✓ Capitaliser les acquis de la démarche QVT,
- ✓ Co-construire la démarche avec les professionnels avec l'objectif de la pérenniser.

## Introduction - Qu'est-ce qu'une démarche QVT ?

L'amélioration de la QVT au sein de l'établissement repose sur une démarche de progrès collective et continue et basée sur :

- ✓ **La mobilisation et la confrontation des points de vue des différents professionnels** sur les attentes et les enjeux autour des conditions de réalisation du travail favorisant « le travail bien fait » par :
  - **Le pilotage paritaire** de la démarche permettant de contribuer à la qualité du dialogue social,
  - La mise en place de **groupes de travail** aux différentes étapes de la démarche.
- ✓ **La mise en discussion des réalités du travail**, avec la participation des professionnels concernés et de l'encadrement. Elle est centrée sur l'analyse des situations de travail réelles et la réflexion partagée sur l'organisation du travail dans **des espaces de discussion sur le travail**.
- ✓ **La possibilité d'expérimenter des changements** (méthodes de travail, recherche et mise en œuvre d'améliorations et suivi) sur des problématiques opérationnelles qui concernent le fonctionnement quotidien du service, des résidences.

En conséquence, différentes portes d'entrées sont possibles pour améliorer la QVT. Elles sont matérialisées sous la forme d'une marguerite, reprise ci-dessous :



### Relations au travail, climat social

Depuis l'organisation des réunions internes, au questionnement sur le rôle et le fonctionnement des instances, cet axe de travail propose d'interroger les relations de travail sous toutes leurs formes.

Très concrètement, comment favoriser une meilleure circulation de l'information interne et fonctionnelle ? Quelles actions mener pour améliorer la coordination au sein d'un service ?

### Contenu du travail

La qualité de vie au travail tient avant tout à l'adéquation entre objectifs et moyens. Mais partage-t-on tous les mêmes objectifs ? Les consignes de travail sont-elles claires pour chacun ? De quelle autonomie dispose-t-on pour réaliser ses activités ?

## Santé au travail

Pour permettre à tous d'être acteur de sa santé au travail et de travailler dans de bonnes conditions de sécurité, il est important de réaliser puis partager les consignes et recommandations de sécurité. Si la situation le demande, l'adaptation de postes peut être envisagée ou l'organisation repensée pour réduire les principaux risques.

## Compétences, parcours professionnels

Accompagner les salariés tout au long de leur carrière est un objectif fort de cet axe de travail : Comment mieux intégrer les nouveaux salariés ? Quelles étapes permettent de faire évoluer un poste ou de mieux identifier et valoriser de nouvelles compétences acquises par l'expérience ou la formation ?

## Égalité professionnelle pour tous

Les données sociales de l'établissement sont au cœur de cet axe de travail. Qu'il s'agisse d'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle ou de la prise en compte du handicap, l'objectif partagé est ici d'assurer à chacun de bonnes conditions pour réaliser son travail.

## Management participatif, engagement

Connaissance de la stratégie et du projet d'établissement, information sur les changements... Les espaces de concertation et de discussion sont un exemple de mesures pour favoriser un meilleur partage de l'information. L'objectif final : permettre à tous d'être acteur de la performance de de l'établissement.

## Les enjeux de la démarche QVT

### Une vision globale de l'activité de l'établissement

La mise en œuvre d'une démarche QVT a pour ambition de traiter simultanément les enjeux du travail, sociétaux et de performance en identifiant ce qui « **fait sens** » pour chacun et ce qui « **fait la qualité de vie au travail** » au niveau de l'établissement :

- ✓ **Enjeux du travail** : besoin d'une plus grande autonomie et de sens au travail, souhait d'un management plus participatif et d'un collectif de travail de qualité, nécessité d'un soutien de l'encadrement, enjeux de mobilité professionnelle, évolution des métiers, etc....
- ✓ **Enjeux sociétaux** : diversité des populations d'agents et de leurs attentes (sexe, âge, groupes professionnels et sociologiques), équilibre des temps vie professionnelle/vie privée, nouvelles attentes de service des usagers, nouveaux types de relations aux usagers,...
- ✓ **Enjeux de performance** : qualité de service rendu au public, capacités d'innovation, capacités d'intégration des moyens numériques, équilibre coût et qualité des prestations offertes au public, ...

La démarche QVT sera construite au plus près du terrain et des situations de travail qui font le service rendu aux usagers. Il ne s'agit pas de conduire des actions ponctuelles, limitées dans le temps mais bien d'élaborer une stratégie durable et explicite de pilotage des organisations, caractérisée par la participation des agents et la prise en compte de leur travail. La démarche QVT s'appuiera sur l'expression des agents à partir de leurs situations concrètes de travail et sur les ressources dont dispose l'établissement : baromètre social 2022, RSU, négociations collectives, lignes directrices de gestion, notamment.

### Politique QVT et développement durable

Parallèlement, la politique QVT s'inscrit en lien avec le volet social de la politique Développement durable sous l'angle « RSE et QVT ».

En effet, la QVT et la RSE sont liées par un socle commun : le respect de l'humain, de son environnement, de sa qualité de vie. Une démarche QVT efficace vient renforcer une stratégie de responsabilité sociétale. A l'inverse, en mettant en place des pratiques RSE concrètes, l'établissement contribue à une meilleure qualité de vie au travail.

## L'organisation institutionnelle

Un groupe de travail a été constitué en 2019. Un plan d'action a été réalisé et quelques actions initiées. La crise sanitaire a marqué un temps d'arrêt à la démarche QVT. Sur cette base, il s'agit donc de reprendre la démarche, de faire vivre la politique QVT au regard des projets institutionnels et que chacun s'approprie la démarche, en comprenne le sens et soit force de proposition.

### Une instance de pilotage et des groupes de travail

La coordination des acteurs au sein de l'établissement repose sur l'organisation suivante :

**Une instance de gouvernance** dans la mesure du possible **paritaire**, pilotée et coordonnée par Madame Delphine DELETOILE - Directrice des ressources humaines, qualité gestion des risques, le Dr Audrey GUILLEMOTEAU – praticien hospitalier, Magali MONTEILLET – responsable ressources humaines, Ghislaine MOREL VIGIER – cadre de santé, Raphaël BRAND – cadre socio éducatif , A. BOURGEOIS responsable des services techniques, Guillaume BELLEAU – responsable restauration, Nicolas MAZILLE – délégué syndical.

La composition du comité de pilotage sera autant que possible paritaire homme femme.

Cette instance de gouvernance s'appuie sur des groupes de travail.

Par ailleurs, chaque direction concernée porte les actions retenues auprès de ses équipes afin d'en assurer la mise en œuvre. Celle-ci s'inscrit dans une démarche de conduite de projet (état des lieux, objectifs, plan d'action, calendrier, mise en œuvre, évaluation, corrections). La réalisation des actions fait l'objet d'un retour auprès de l'instance de gouvernance.

### Des objectifs définis

- ✓ Identifier et objectiver les enjeux QVT de l'établissement sur la base des ressources internes disponibles (baromètre social, RSU) – cf tableau de travail,
- ✓ Etablir un lien avec la démarche RSE, développement durable,
- ✓ Identifier des modalités de pilotage opérationnels : réaliser un bilan du plan d'action initié en 2019, le mettre à jour, définir un calendrier, des pilotes, des indicateurs,
- ✓ Inscrire la démarche QVT dans une démarche projet.

### Une communication interne et externe

Un logo est un symbole, un moyen d'identification et de communication visuelle qui permet de se démarquer.

La démarche QVT possède son propre logo ; il a été élaboré par les membres du groupe de travail. Il permet une identification visuelle rapide d'une action QVT.

**La communication interne** a vocation à informer l'ensemble des équipes de l'avancée des projets ou des actions collectives. Diffusée et coordonnée par le service communication, cette communication est assurée par les personnes directement partie prenante dans les actions liées à la QVT.

Actuellement, les réalisations sont valorisées dans le bulletin d'information interne. Ce bulletin papier est distribué à chaque professionnel. Le prochain site intranet de l'établissement comprendra une rubrique QVT. Il permettra l'accès à une information dématérialisée actualisée.

Un bulletin dédié aux actions conduites dans le cadre de la QVT et du développement durable, à destination des professionnels, sera publié trois fois par an. Il sera composé d'articles valorisant des actions concrètes et de l'ensemble des initiatives en lien avec le développement durable et la qualité de vie au travail. Des affiches / témoignages retours d'expériences participeront à la promotion de ces actions.

### **La communication externe**

La démarche QVT s'inscrit dans une dynamique collective qu'il est important de porter, au-delà des murs du Centre Hospitalier. Ainsi, régulièrement, les actions liées à la politique QVT feront l'objet d'une publication dans la presse, le prochain site internet et les réseaux sociaux. Elles participent à la démarche d'attractivité de l'établissement.

### La mise en place d'un suivi et d'évaluations

Les différentes actions menées en lien avec la QVT sont transmises à l'instance de gouvernance qui en assure la centralisation.

Chaque direction porte les actions qui lui incombent, en assure le suivi et l'évaluation.

Les perspectives sont déclinées dans un programme d'actions annuellement évalué (références du document...). Ce support fait l'objet d'une présentation annuelle aux instances. Il constitue un élément du compte qualité de l'établissement.

La politique qualité de vie au travail sera présentée pour information aux instances. Elle sera consultable par l'ensemble des agents via l'intranet de l'établissement.

Cette politique sera amenée à évoluer en lien avec le projet d'établissement, les nouvelles normes règlementaires et les objectifs stratégiques institutionnels.