

# Bienvenue



# De la Qualité de Vie au Travail à la qualité de l'accompagnement des personnes accueillies

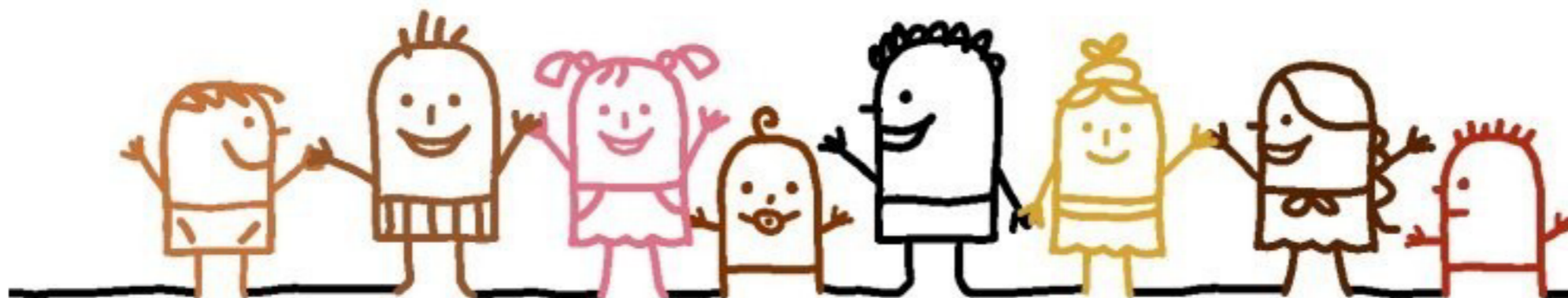


# Un constat

- Juralliance est un acteur majeur de l'accompagnement des personnes vulnérables dans le Département du Jura
- Notre place nous positionne comme promoteur de l'innovation sociale et médico-sociale dans le département
- Notre environnement social et économique change.
- Les politiques publiques nous conduisent à intégrer l'évaluation de la performance de nos actions

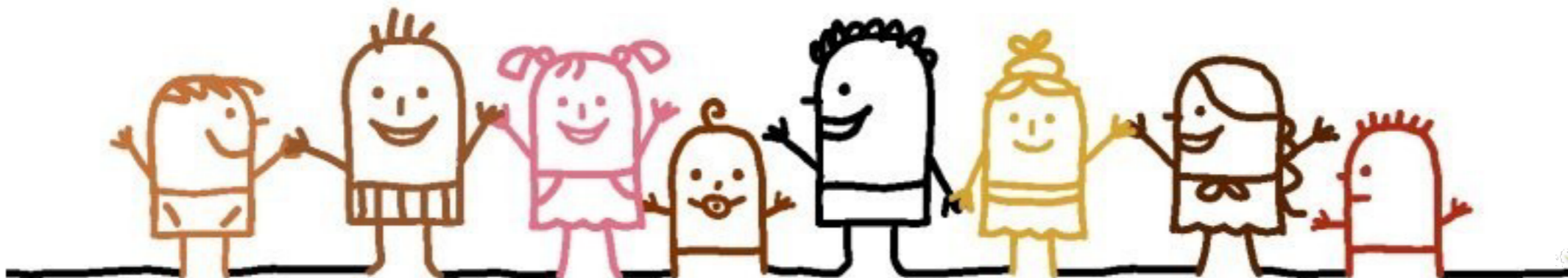
# Des attentes fortes...

- Les salariés de Juralliance expriment des inquiétudes, et il faut les entendre comme une volonté de pouvoir bien faire leur travail pour la qualité d'accompagnement des personnes accueillies.
- Ils vivent parfois la création de Juralliance comme un frein alors que la volonté de la gouvernance est de fournir des moyens plus appropriés pour réaliser nos missions.
- Les administrateurs souhaitent donner une forte identité à Juralliance, porteuse des valeurs associatives au service des missions et de ses usagers.



# Des attentes fortes...

- Le Directeur Général formule ainsi ses attentes. « Pour atteindre ces buts et offrir la meilleure qualité de service possible aux personnes accueillies, il nous faut créer les conditions pour que chaque salarié puisse se réaliser dans son travail.
- Le Directeur Général souhaite ainsi engager Juralliance dans des projets innovants sur le plan social, faire évoluer nos modalités managériales, repenser notre organisation, pour une amélioration de la Qualité de Vie au Travail et de la qualité d'accompagnement des personnes accueillies.



**La qualité de vie au travail s'obtient  
par la conjonction de différents  
éléments  
par exemple ...**



# QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Épanouissement individuel



Concilier vie privée/ vie professionnelle

Réalisation et développement personnel

Autonomie

Parentalité



Engagement

Créativité



Solidarité

Prestation de qualité pour les usagers

Responsabilisation

Relation sociale de qualité

Performance collective

Efficacité

Gestion des temps



Gestion du stress

qualité du contenu du travail

Sentiment de travail Bien fait

Charge de travail

QUALITÉ

DE VIE AU TRAVAIL

Motivation

Reconnaissance

Évolution professionnelle

Échanges sur les pratiques

Information partagée

Confiance mutuelle

Sentiment d'appartenance



Formation

Ambiance de travail

Respect mutuel

Égalité professionnelle

Bienveillance

Citoyenneté

Engagement sociétal



Orientation solution

Ergonomie

Coopération



Bienveillance et éthique



Sentiment de compétences

Sécurité

Facilitation

Exemplarité

Organisation hiérarchique



Santé au travail



# Clarifier les rôles

- L'entreprise n'a pas vocation à apporter le bonheur.
- Le travail est avant tout un contrat, avec des droits et des devoirs.
- Pour sa part, le salarié n'a pas à tout donner à son entreprise ; il doit aussi s'investir dans sa vie privée, familiale, amicale et sociale.
- Le sens donné au travail est individuel : chacun y met ce qu'il souhaite.
- Charge à l'employeur de fournir des conditions de travail suffisamment bonnes pour que chacun des salariés puisse se sentir en sécurité et donner un sens à son activité professionnelle.



# Une démarche participative

- Notre volonté est bien de créer les conditions pour que le salarié puisse se développer dans toutes ses dimensions...
- ... et non « être développé », car placer la personne en situation de faire ses choix elle-même est une condition fondamentale du respect de sa dignité et donc de succès de la démarche.



# Quels résultats ?

- Redonner du Sens au travail d'accompagnement des personnes accueillies
- S'appropriier la pleine maîtrise de son travail
- Augmenter sa capacité d'agir



# Comment ?

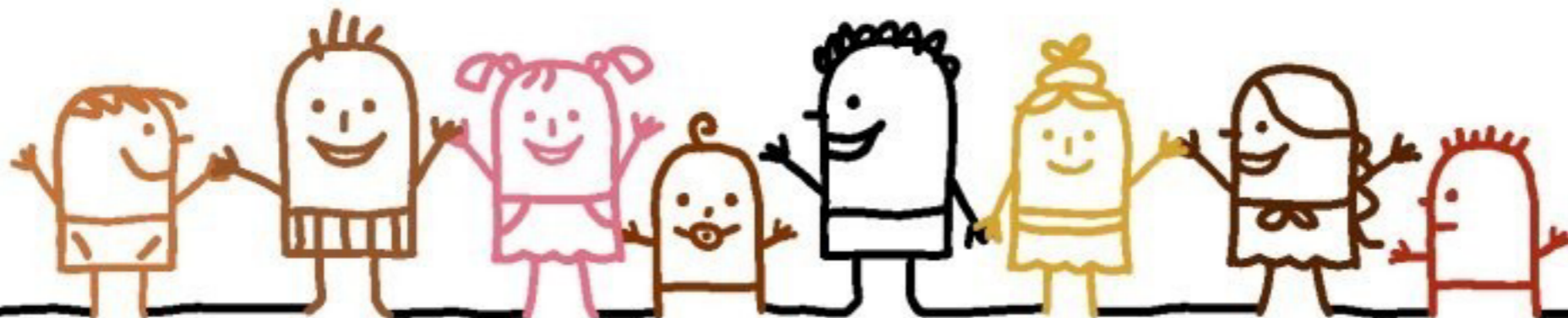
- Un travail en coopération au sein de groupes de travail dans les établissements au plus près des missions portant sur :
  - l'amélioration continue de la qualité et des processus par la définition de bonnes pratiques
  - la (re)conception des postes de travail,
  - l'auto-organisation des équipes dans un cadre défini,
  - l'engagement des salariés dans les décisions d'organisation les concernant





# Construire ensemble

- L'amélioration de la QVT est continue, elle est un facteur de progrès social et de bien-être des personnes accueillies, et a ce titre elle doit :
  - Prendre appui sur l'existant, sur ce qu'on réussit bien et sur ce qu'on veut améliorer
  - Obtenir une participation la plus large possible des personnels qui doivent se sentir libre d'exprimer leurs idées, sans contraintes ni jugement.
  - S'intéresser aux petits progrès qui améliorent le quotidien des uns et des autres, et chacun est responsable du succès.
  - La QVT se met en place par Pôle et par établissement, ce qui signifie qu'elle ne donne pas lieu à des procédures généralisées.



# Les conditions de succès d'une démarche Qualité de Vie au Travail

La clarté de la gouvernance à l'égard de la démarche QVT



Une relative paix sociale : L'ensemble de la pensée sociale liée à la QVT est basée sur le dialogue et le partage constructifs des points de vue.



Chacun peut faire un pas pour développer une communication authentique, entre tous les acteurs du processus.



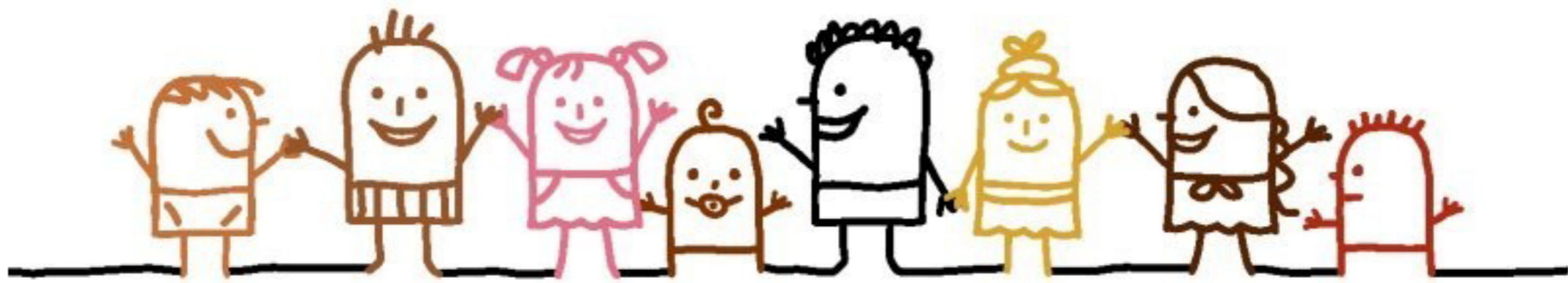
Un environnement externe non menaçant à court terme



Un accompagnement externe qui garantit la bonne fin



Cette démarche de responsabilisation des équipes est la condition première de l'engagement des personnes, un puissant facteur de cohésion sociale et un levier incontournable d'efficacité pour la qualité d'accompagnement des personnes accueillies.



# Une démarche d'accompagnement...



# Un pilotage co-construit

- Un comité de pilotage Juralliance
  - Composition : Le Comité de Direction et un membre du CHSCT
  - Rôle : coordonner les actions des Pôles et mobiliser les moyens nécessaires, faciliter la démarche
  - Proposer un accord Qualité de Vie au Travail après la phase d'accompagnement
  - Mesurer chaque année la Qualité de Vie au Travail avec un baromètre approprié



# Un pilotage co-construit

- Un comité de pilotage du Pôle
  - Composition : La Directrice ou le Directeur, son adjoint, au moins un Chef de Service par établissement, un membre du CHSCT par établissement
  - Rôle : coordonner les actions au sein des Établissements, mobiliser les moyens nécessaires, faciliter la démarche, capitaliser les productions des groupes de travail, valider des procédures, des guides de bonnes pratiques issus du travail des groupes



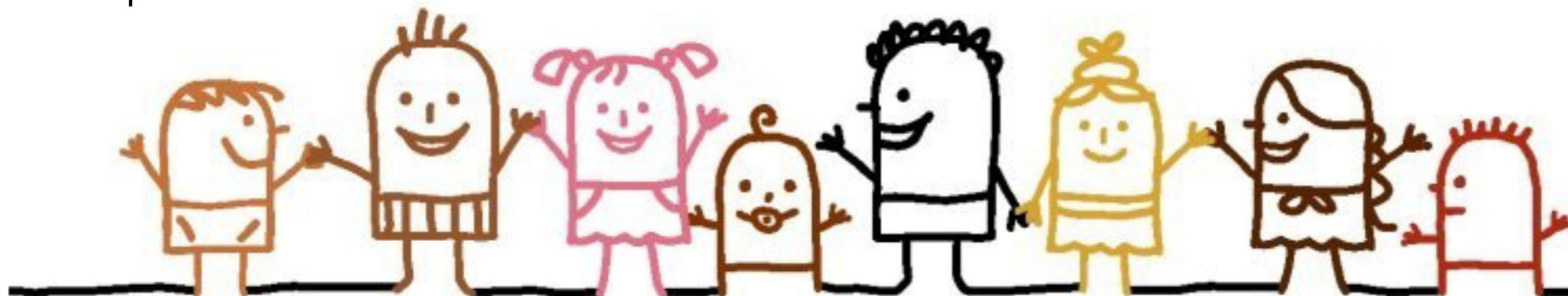
# Un pilotage co-construit

- Le pilotage au sein des Établissements
  - Selon la taille de l'établissement, un ou plusieurs groupes de travail animés par le Chef de Service, ou par une personne volontaire et formée à l'orientation solution
  - Rôle : coordonner les actions au sein des Etablissements, mobiliser les moyens nécessaires, faciliter la démarche, capitaliser les productions des groupes de travail, valider des procédures, proposer des guides de bonnes pratiques issus du travail des groupes, etc.



# Lancement et mise en œuvre de la démarche Qualité de Vie au Travail pour la qualité d'accompagnement des personnes accueillies.

- Le déploiement de la démarche Qualité de Vie au Travail commencera dans Pôle protection de l'enfance et enfance handicapée, qui est volontaire pour expérimenter et modéliser la pratique.
- L'expérimentation s'étendra sur 4 mois à partir de début mars 2017
- Ensuite, à partir de septembre 2017, les autres Pôles peuvent commencer à s'appliquer la démarche, en s'appuyant sur la pratique modélisée
- Dans tous les cas, elle s'articule avec deux autres démarches complémentaires...



# Une conjugaison d'actions complémentaires

Prévention et traitement des risques Psychosociaux

Groupes de travail  
Support aux équipes

DUERPS  
AIST 39

Dispositif d'écoute  
expérimental

Démarche Qualité  
de Vie au travail

Une expérimentation  
avec le Pôle Enfance

Validation de la  
méthode

Généralisation aux  
autres Pôles

Démarche Qualité

Mise en œuvre des  
bonnes pratiques

Qualité du Management  
Orienté Solution

Fiche de signalement  
d'évènement indésirable



# L'expérimentation de la démarche Qualité de Vie au Travail



## 1 : INITIER LA DÉMARCHE

- Définir le cadre et le processus
- Identifier les enjeux
- Se mettre d'accord sur la méthode
- Poser le cadre de la démarche
- Conduite de projet participative

## 2 : MESURER LES BESOINS

- Donner un repère objectif : Identifier les problématiques QVT prioritaires
- Analyse du travail
- Évaluation du stress au travail (questionnaire de Karasec)
- Recueil des attentes en petits groupes
- Identifier les axes d'amélioration qualitatifs de la vie au travail et les critères d'évaluation à mettre en place pour leur maintien

## 3 : EXPÉRIMENTER ET ÉVALUER

- Inscrire les objectifs QVT dans le fonctionnement du Pôle.
  - Outiller les acteurs et les projets du Pôle
  - Formation / action
  - Identification des innovations
  - Bilan des actions

## 4 : PÉRENNISER

- Définir les modalités de suivi
- S'approprier les innovations et accompagner leur mise en œuvre
- Analyser les nouvelles situations de travail et capitaliser pour partager
- Élaborer des fiches méthode pour généralisation dans les autres Pôles
- Établir un baromètre QVT

Qualité de vie  
au travail



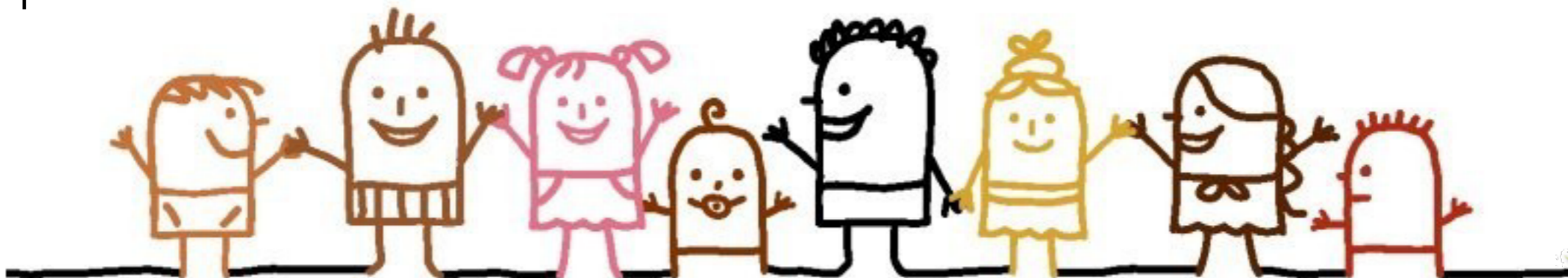
Pôle protection de  
l'enfance et enfance  
handicapée

# Une démarche incontournable...



# Prévention et traitement des risques psychosociaux

- Identifier, évaluer les facteurs de risques et élaborer des plans d'action avec l'AIST 39 selon une méthode répondant aux obligations réglementaires
- Renseigner les Documents Uniques des Etablissements
- Assurer une prise en compte et un traitement des situations difficiles : groupe de paroles, accompagnement des cadres, élaborer des plans d'actions avec les équipes
- Dispositif d'écoute individuelle : permettre l'expression de la parole dans un cadre strictement confidentiel

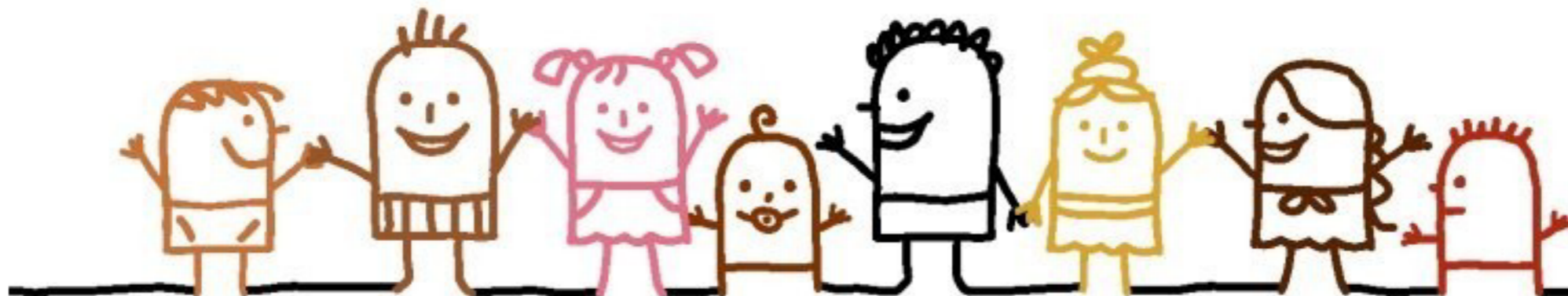


# La démarche Qualité



# La Qualité des processus...

- Une bonne Qualité de Vie au Travail passe par des processus de travail simplifiés que les professionnels maîtrisent
- Les références de Bonnes Pratiques sont de plus en plus nombreuses et aidantes, les équipes doivent les mettre en œuvre.
- La veille qualité passe aussi par un système aisé de signalement des événements indésirables, porteur d'amélioration continue



A graphic illustration of a diverse family of five people holding hands in a circle. From left to right: a man in an orange suit, a woman in a blue wheelchair, a woman in a pink dress, a child in a red suit, and a man in a yellow suit. The background is a light blue gradient.

**Merci pour votre attention**