



# QVT : les enseignements issus de l'initiative participative « Au cœur de l'hôpital »

Mélodie FORTIER (Leader Santé) (ANEEO)  
et Giovanni REIBALDI (Senior Consultant) (ANEEO)

# Sommaire de l'intervention

1. Contexte de l'initiative
2. « Au cœur de l'hôpital »: quoi, pourquoi, comment ?
3. 7 leviers d'amélioration de la QVT, avec des exemples concrets
4. Contributions de masseurs-kinésithérapeutes
5. On vote !

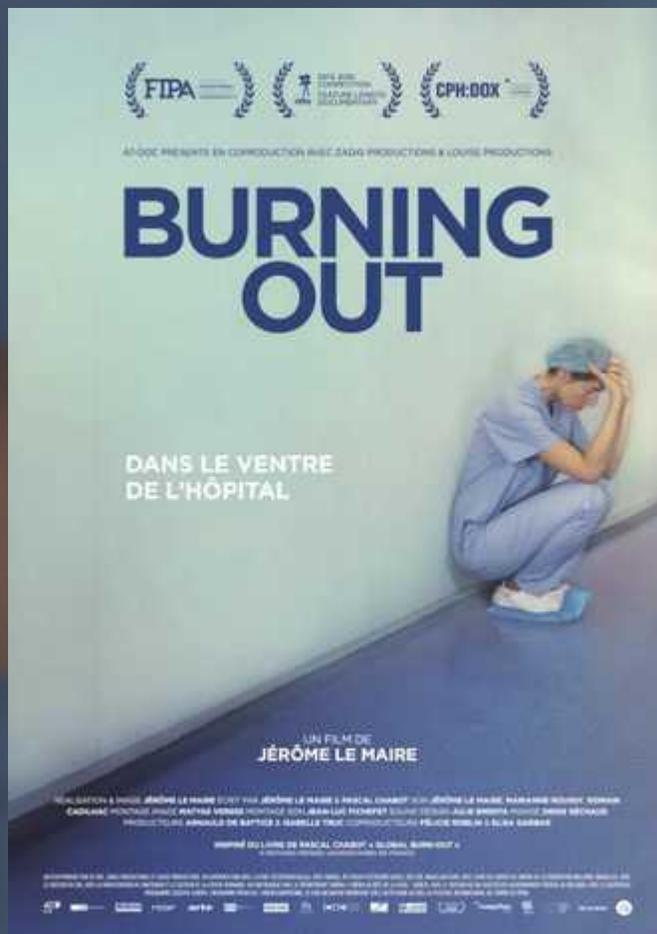
# « Tous concernés par la QVT » ?



« La clé de voûte de la qualité de vie au travail réside dans le pouvoir d’agir sur son travail : elle place le travail, son organisation, sa transformation au centre du dialogue professionnel au sein des services et du dialogue social au sein des instance représentatives du personne »

*HAS - ANACT, La QVT au service de la qualité des soins. Du constat à la mise en œuvre dans les établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux, 2017*

# Genèse de l'initiative



VIDEO - "A l'hôpital, le travail nous tue !"

L'Obs > Santé

**"Balance ton hosto" : sur Twitter, les soignants dénoncent leurs conditions de travail**

Cinéma

Modifié le 31 août 2017



Le film "Burning Out", appel à l'aide d'un personnel hospitalier à bout

**L'hôpital public au bord de la crise de nerfs**

# Acteurs du terrain, acteurs de la QVT !

L'INITIATIVE

L'APPEL À CONTRIBUTION

LA SOIRÉE DÉBAT

LE RECUEIL D'IDÉES

LES PARTENAIRES

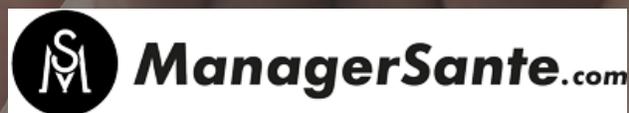
## AU CŒUR DE L'HÔPITAL

PARTAGEZ VOS IDÉES ET VOS EXPÉRIENCES D'AMÉLIORATION DES  
CONDITIONS DE TRAVAIL DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

# Les partenaires de l'initiative



le cnam



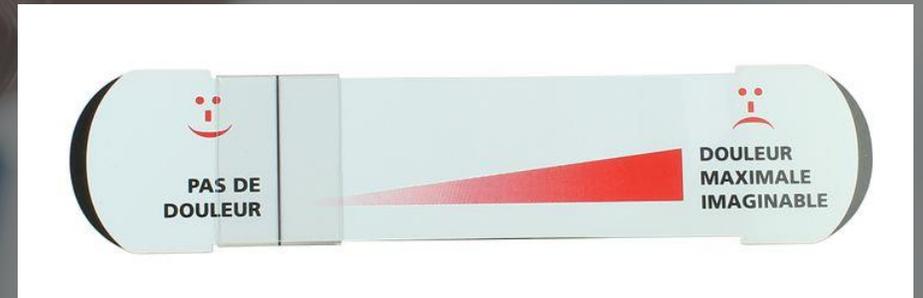
# Levier 1 : le dépistage des situations à risque

*Comment repérer les personnes à risque de burnout ?*

Exemple : « Une réglette pour prévenir le burnout »

(Gilbert VANCO, PH retraité)

- Réglette inspirée de la réglette douleur
- Informatisée et accessible depuis le poste de soins
- En lien avec la médecine du travail



## Levier 2 : le décroisonnement

*Comment aller au-delà du cloisonnement entre médecins, paramédicaux et administratifs ?*

Exemple : « La coordination médico-soignante »

(Nathalie BOUTIER, Directrice des soins, CH La Rochelle – Ré – Aunis)

- Travail commun entre médecins et soignants
- Amélioration de l'organisation des services
- Binômes médico-soignants au niveau de l'établissement et de chaque service

## Levier 3 : la prise d'initiative

*Comment mobiliser les acteurs de terrain pour qu'ils prennent des initiatives d'amélioration de la QVT ?*

Exemple : « Appel à projets QVT »

(Thomas DELBARRE, Directeur de la communication, CH de Valenciennes)

- Organiser 1 fois par an un appel à projets QVT
- Proposer des idées concernant une majorité de collaborateurs
- Propositions soumises au vote de tout le personnel et soutien aux 3 idées plébiscitées

## Levier 4 : la qualité relationnelle

*Comment prévenir et résoudre les conflits interpersonnels ?*

Exemple : « Création d'une cellule de médiation interne »

(Louise MASSING, cadre et médiatrice, Institut Curie)

- Résoudre les conflits au lieu de les déplacer
- Exprimer et canaliser les émotions
- Rechercher une solution partagée
- Médiation entre deux personnes ou plus
- Indépendance vis-à-vis des RH

# Levier 5 : la cohésion d'équipe

*Comment créer des collectifs de soins soudés ?*

Exemple : « les Stand-up meetings »

(Magali MASSARD et Raphaëlle SCAPIN, cadres, AHPH hôpital Bicêtre)

- Stand up = réunion rapide (debout), participative
- Staff pluriprofessionnels 2 fois par semaine
- Thématiques (les lundis) et amélioration continue (les jeudi)
- Prise en compte de l'expérience patient
- Approche ludique et toujours en évolution

# Levier 6 : santé et bien-être au travail

*Comment réduire le stress par le sport et le bien-être ?*

Exemple : « Salle de sport et bien-être au sein de l'établissement »

(Franck ESTEVE et Hélène BOULARD, DOP, CHU de Rouen)

- Salle de sport et bien-être accessible à tous les collaborateurs
- Activités individuelles et collectives
- Sport, relaxation, yoga, sophrologie...

# Levier 7 : la répartition de la charge de travail

*Comment répartir la charge de travail de manière plus équitable ?*

Exemple : « Le développement de la polycompétence »

(Patricia BOISSIN, cadre, CHU de Nîmes)

- Elaboration d'une matrice de compétences
- Nouveaux cycles de travail (rotations)
- Formations (polycompétence)
- Décloisonnement et cohésion d'équipe
- Réduction significative du taux d'absentéisme

# Les 7 leviers d'amélioration de la QVT

Dépistage des situations à risque

Décloisonnement

Prise d'initiative

Qualité relationnelle

Cohésion d'équipe

Santé et bien-être au travail

Répartition équitable de la charge de travail

**Vers des  
véritables  
collectifs de  
soins ?**



# Contributions de masseurs-kiné

## *Accueillir et intégrer*

(Andrée GIBELIN, Centre médical Germaine Revel)

- Importance du premier contact avec un nouvel environnement professionnel
- Anticiper et préparer l'arrivée d'un nouveau professionnel
- Construire un parcours d'intégration du nouvel arrivant
- Accompagner par un dispositif de tutorat

# Contributions de masseurs-kiné

## *Création d'une Structure Expérimentale de Rééducation*

(Agnès CLEMENT et Lydie JACQUOT, CHU de Besançon)

- Repenser le mode de gestion de la filière rééducation en impulsant un management transversal novateur au CHU
- Regrouper les équipes soignantes et médicales de rééducation autour d'une structure commune identifiée (définition d'une politique générale validée par les instances et la direction avec élections de représentants)
- Permettre une démarche participative du personnel autour de différents thèmes: organisation du travail, recherche, formations, accueil des stagiaires, matériel, locaux...

# Contributions de masseurs-kiné

## *La (re)connaissance des professionnels de santé*

(Katia ANNEHEIM, hôpital Léon Bérard)

- La reconnaissance est un besoin fondamental et permet de créer du lien entre professionnels, susceptible de réduire le turn-over.
- Permettre aux divers professionnels de se (re)connaître afin de faciliter l'interprofessionnalité
- Moments dédiés aux rencontres interprofessionnelles
- Facilitation par l'encadrement

**On vote !**



[www.sli.do](http://www.sli.do)  
Code 7526