

PILOTER, ANALYSER ET EVALUER LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL (Q.V.T.) DANS LE CADRE DE LA CERTIFICATION V2014

L'approche processus est aujourd'hui au cœur de la procédure de **certification HAS V2014**. La Qualité de Vie au Travail représente une thématique d'impulsion sur laquelle les établissements doivent porter une attention particulière. Améliorer la Qualité de Vie au Travail concourt à renforcer la qualité de la prise en charge des patients/résidents.

Afin de vous permettre de mieux évaluer les modalités de fonctionnement de vos activités, Neeria vous accompagne au pilotage, à l'analyse et à l'évaluation de la thématique Qualité de Vie au Travail. Les enjeux sont multiples. Tout d'abord, accompagner les acteurs-clés des établissements à l'appropriation des outils de management de la Q.V.T. au quotidien. Ensuite, favoriser l'implication des professionnels de terrain et fournir une vision précise des points forts et des axes d'amélioration en lien avec la Qualité de Vie au Travail. Une approche globale est privilégiée afin d'identifier les difficultés rencontrées aux interfaces entre les processus et d'aboutir à un plan d'actions ciblées.

STRUCTURES CONCERNEES

Tout établissement de santé souhaitant s'engager dans une approche processus en lien avec la procédure de certification HAS V2014.

Tout établissement médico-social souhaitant engager une démarche d'amélioration de la Qualité de Vie au Travail au sein de son organisation.

OBJECTIFS DE LA MISSION

- **S'approprier les outils d'investigation de la thématique « Qualité de Vie au Travail »**
 - **Optimiser et maîtriser les processus par d'un plan d'actions opérationnel déclinant les axes d'améliorations au sein de votre organisation.**
 - Option 1 : 'Diagnostic' - Analyser et évaluer la performance de l'organisation par :
 - La réalisation d'une enquête préliminaire, visant à investiguer spécifiquement les principaux axes de la Q.V.T. auprès des agents
 - Objectif : Bâtir un état des lieux quantitatif de la perception des agents de l'établissement sur leur Qualité de Vie au Travail.
- et/ou**
- La réalisation d'une cartographie des risques
 - Objectif : Formaliser l'ensemble des risques présents au sein de l'établissement et définir leur gravité
- Option 2 : 'Mesure de l'efficacité des actions' par la réalisation :
 - D'une enquête de suivi afin de mesurer l'efficacité des actions engagées.

et/ou

- De l'audit de processus.

CONTENU DE LA MISSION

Option 1 : Diagnostic

1 – Formation

Cette formation est destinée aux pilotes chargés du déploiement de la politique Q.V.T. de l'établissement. Elle vise le transfert des connaissances relatives à la Q.V.T., à la méthodologie employée et aux enjeux fondamentaux de la démarche.

2 – Préparation et coordination

Cette phase de préparation permet l'acculturation de la démarche au contexte culturel de l'établissement ainsi qu'à ses attentes en termes de prévention. La méthodologie employée pour le diagnostic est conforme aux guides élaborés par la Haute Autorité de Santé et au guide de la DGAFP sur l'évaluation et la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique. La cartographie des risques prend également en compte les standards reconnus dans la démarche Qualité.

3 – Accompagnement du groupe de travail

Le groupe de travail en charge de la réalisation de l'enquête ou de la cartographie est accompagné sur les différentes étapes de réalisation :

- Evaluation : co-construction de l'enquête, formalisation du plan de communication associé, déploiement de l'enquête dans le respect de l'anonymat des agents, analyse statistique des résultats et restitution au groupe de travail.
- Cartographie des risques : description des étapes du processus, formalisation des risques, hiérarchisation des risques et identification des axes prioritaires d'amélioration.

4 – Synthèse et restitution

A l'issue de la démarche, un compte-rendu est transmis à la Direction de l'établissement, illustrant les points forts, axes d'amélioration ainsi que les préconisations de nos experts intervenants.

Option 2 : Mesure de l'efficacité des actions

.

1 – Formation

Cette formation est destinée aux pilotes chargés du déploiement de la politique Q.V.T. de l'établissement et/ou aux pilotes de processus chargés de l'organisation et de la réalisation de l'audit. Elle est adaptée à l'outil 'Mesure de l'efficacité des actions' retenu et aux attentes de l'établissement.

2 – Préparation et coordination

Cette étape vise à personnaliser et adapter l'outil de mesure des actions Q.V.T. engagées par l'établissement. L'objectif est d'évaluer la pertinence de ces actions aux vues des objectifs définis au début de la démarche.

3 – Accompagnement du groupe de travail

Le groupe de travail en charge de la réalisation de l'enquête et de l'audit de processus est accompagné par nos experts sur les différentes étapes de leur réalisation :

CONSEIL / MANAGEMENT DES RISQUES / GOUVERNANCE ET PILOTAGE DES RISQUES

- Evaluation : Retour sur l'avancement des actions Q.V.T. engagées, mesure des indicateurs de suivi, ajustement des actions, définition de la communication adaptée aux agents.
- Audit de processus : appropriation et validation de la grille d'audit, planification et réalisation de l'audit, proposition de recommandations

4 – Synthèse et restitution

A l'issue de la démarche, un compte-rendu est transmis à la Direction de l'établissement, illustrant les points forts, axes d'amélioration ainsi que les préconisations de nos experts intervenants.

LES PLUS

- Notre équipe de consultants issus du monde de la santé, dispose d'une expérience éprouvée dans le management des risques. Tous sont préalablement habilités, afin de garantir une homogénéité des approches pédagogiques et méthodologiques conformes à l'état de l'art dans le domaine de la prévention.
- Des offres sur mesure, adaptées aux attentes des établissements et à l'actualité.
- Notre accompagnement est basé sur le « co-développement » afin de créer un véritable partenariat entre l'établissement et Neeria, visant l'articulation de votre existant avec notre expertise.
- Notre savoir-faire, mis au profit des pilotes de l'établissement sur un mode interactif et pédagogique : alternance entre apports théoriques et mises en pratiques concrètes, retours d'expériences issues de nos pratiques dans des établissements similaires.
- Des livrables complets visant à restituer le degré d'avancement opérationnel de la démarche à chacun de ses étapes-clés.

CONTACTER NOS CONSEILLERS SPECIALISES

+33 (0)4 72 75 58 03

FORMATIONCONSEIL@SHAM.FR

NEERIA.COM

Retrouvez le Portail de la Prévention des risques sur www.sham.fr