



Témoignage entreprise le SAMSI

Service de santé au travail

!nnover

semaineqvt.anact.fr



Lundi 11 juin – 14 h



La démarche

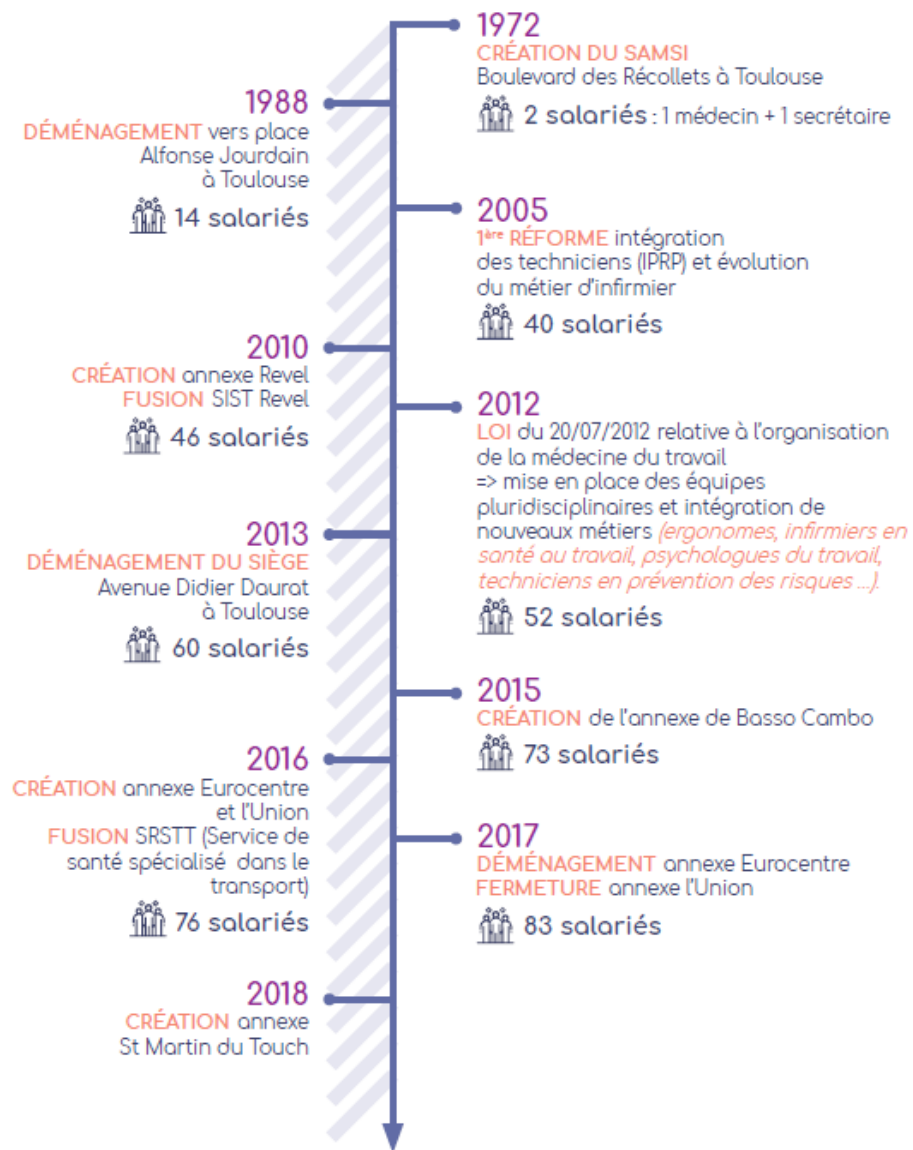
Témoignage SAMSI

!nnover

semaineqvt.anact.fr



Historique SAMSI



Augmentation de 67 % de
nos effectifs en 3 ans

La démarche QVT

- Sollicité par l'ANACT pour une démarche expérimentale nationale + proposition d'un encadrement professionnel
- Création de la DUP et du poste de RRH : construire une dialogue social serein
- Juridique : Aller au delà de l'obligation juridique de négocier un accord QVT
- S'inscrire dans la continuité du travail réalisé par le groupe RPS et élargir les thèmes
- Anticiper la croissance du SAMSI
- Etat d'esprit : Volonté de « vivre le sujet » pour mieux en parler auprès de nos adhérents

11>15
Juin 2018

15^e
Semaine
pour

au TRAVAIL

la Qualité
de Vie



PLAN RÉGIONAL
SANTÉ TRAVAIL

OCCITANIE
2016 - 2020

La mise en place

Témoignage SAMSI

!nnover

semaineqvt.anact.fr



SAMSI
La santé au travail

Les objectifs du SAMSI

- Mieux travailler ensemble : INTERNE
 - ▶ Décloisonner la représentation métier
 - ▶ Avoir un objectif commun et partagé par tous
- Faire évoluer notre culture, notre organisation et nos méthodes de travail : INTERNE
- Améliorer notre communication auprès de l'adhérent : EXTERNE
- Rédiger un plan d'action pour améliorer la QVT sur 2 ans
- Cible ? les situations collectives

Composition du Groupe QVT: Comité de Pilotage

➤ Comité de Pilotage :

- 1 Assistante
- 1 Infirmière
- 1 IPRP
- 1 Médecin
- 1 Support
- *Comité d'entreprise : Adèle VITRY*
- *Direction : Victoria GODARD*

**PILOTE = Relais
des actions**

➤ Missions :

- Elaborer le diagnostic auprès des salariés
- Etre force de proposition sur les actions à mettre en place
- Suivre la mise en œuvre de l'action

Sur la base du volontariat

Composition du Groupe QVT: Comité d'évaluation

➤ Comité d'évaluation :

- 1 Assistante
- 1 Infirmière
- 1 IPRP
- 1 Médecins
- 1 Support

EVALUATEUR : Baromètre

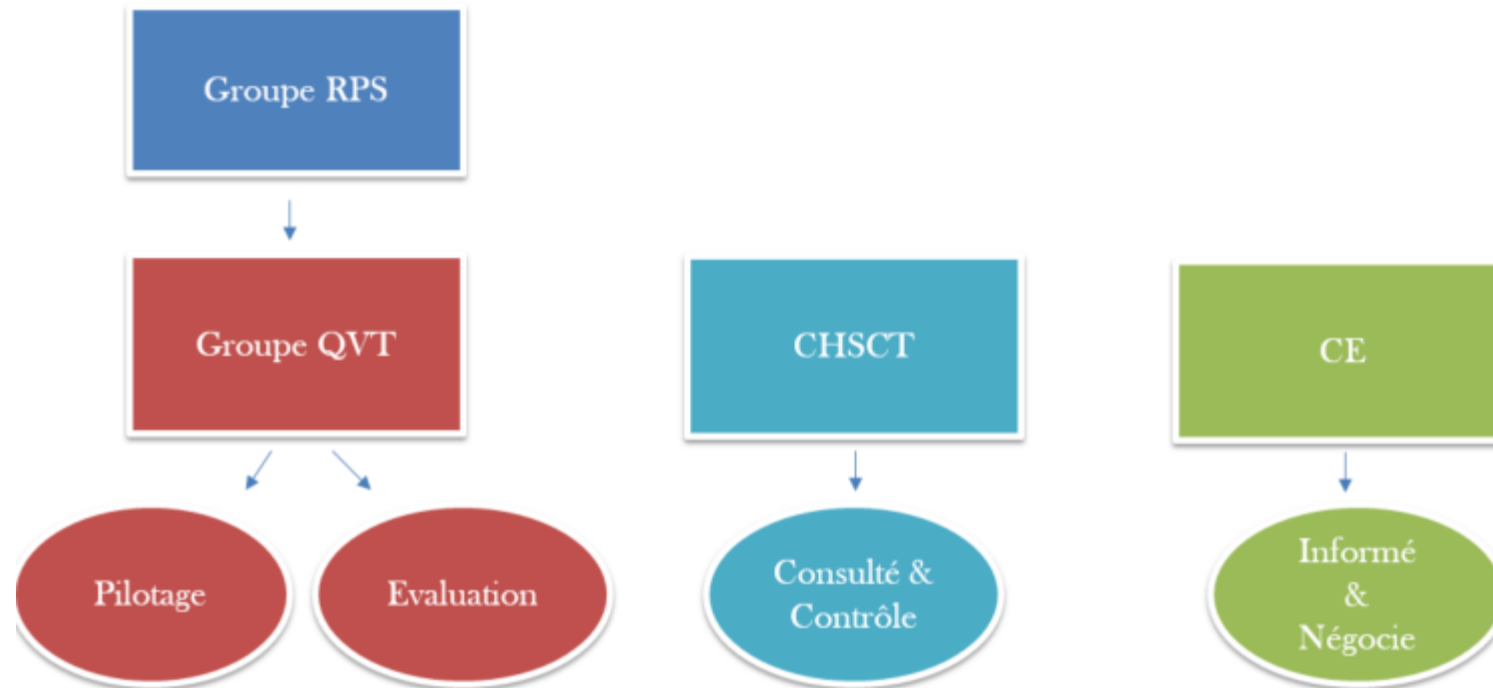
➤ Missions :

- Mettre en place les indicateurs d'évaluation
- Recenser les actions mises en place ou pas
- Constater l'impact des actions mises en place

Sur la base du volontariat

La place de la QVT

Qui fait Quoi ?



Retro planning



Moyens d'investissements :

- Comité de Pilotage
 - 20 jours de travail
 - 8 personnes mobilisées
 - 11 réunions
 - Estimation sur 6 mois jusqu'en Juillet 2016
- Comité d'Evaluation (**en cours**)
 - ▶ 5 personnes mobilisées
 - ▶ 12 réunions
 - ▶ Estimation sur un an



L'outil de travail

!nnover

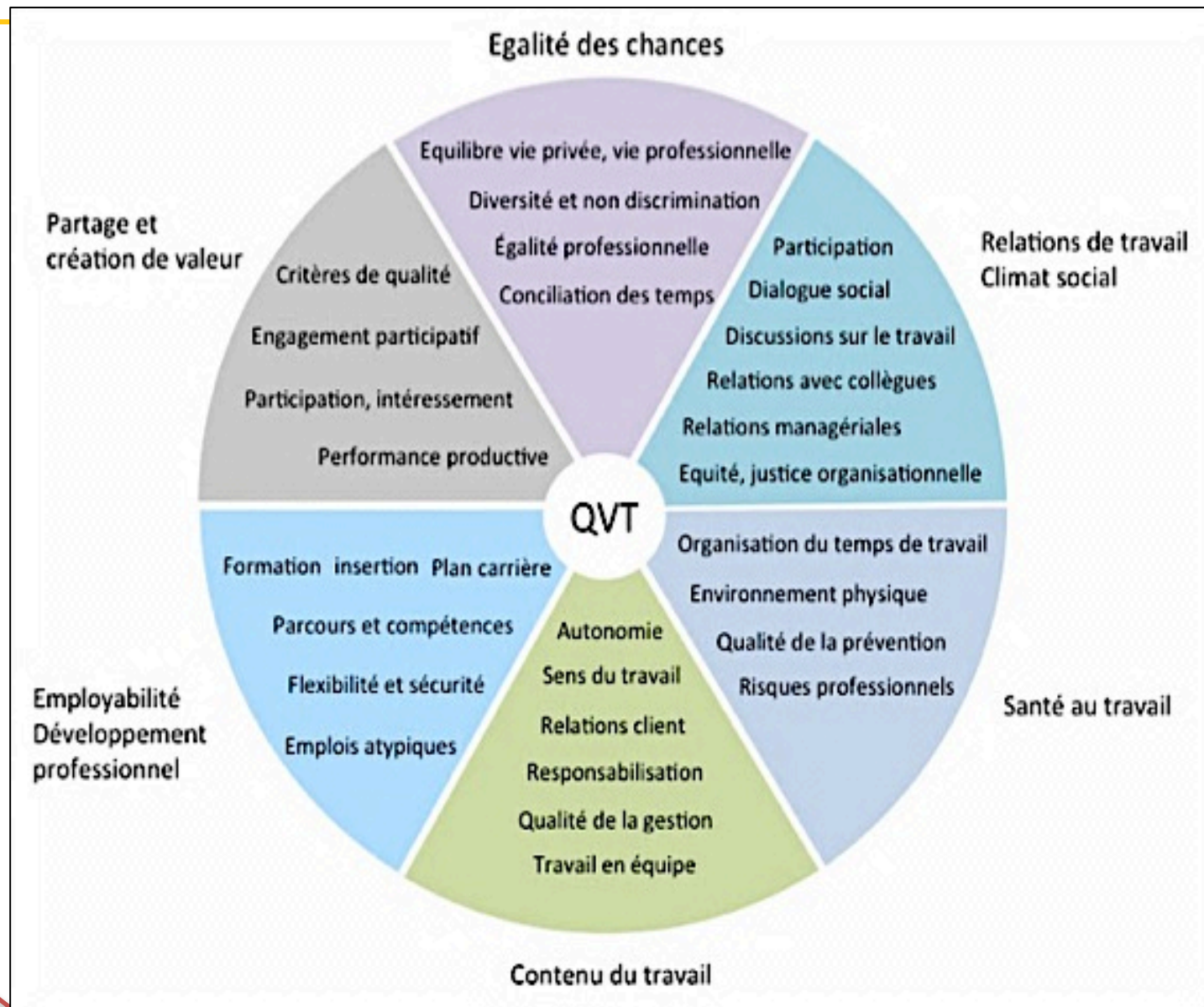
semaineqvt.anact.fr



Témoignage SAMSI

Formation mené par le binôme ANACT - FIDAL

La méthode



La méthode

- 1 représentant métier comme porte parole de son collectif pour établir le diagnostic QVT

- Les étapes du recueil :

- ▶ La méthodologie sélectionnée (questionnaire/ entretien/ mail...)
- ▶ Restitution des informations recueillis:
 - Etat des lieux via les 6 thèmes de la QVT
 - Etat des lieux sur ce qu'il fonctionne bien au sein du SAMSI
 - Etat des lieux sur ce qu'il y a améliorer au sein du SAMSI

Le diagnostic QVT

- Recherche des pistes de solutions par le Comité de Pilotage

- Dont 3 pistes travaillées avec l'ensemble des collaborateurs lors du dernier séminaire

- Echange avec la direction sur la faisabilité des pistes de solutions

Répartition des thématiques

Thématique	Pilotes	Evaluateurs
Relations de travail	1 Psychologue (IPRP)	1 Ergonome (IPRP)
Contenu de Travail	1 Médecin du travail	1 Médecin du travail
Partage et création de valeur	1 Infirmier santé travail	1 Support
Santé au Travail	1 Support	1 AST
Employabilité	1 AST	1 Infirmier santé travail



Les résultats

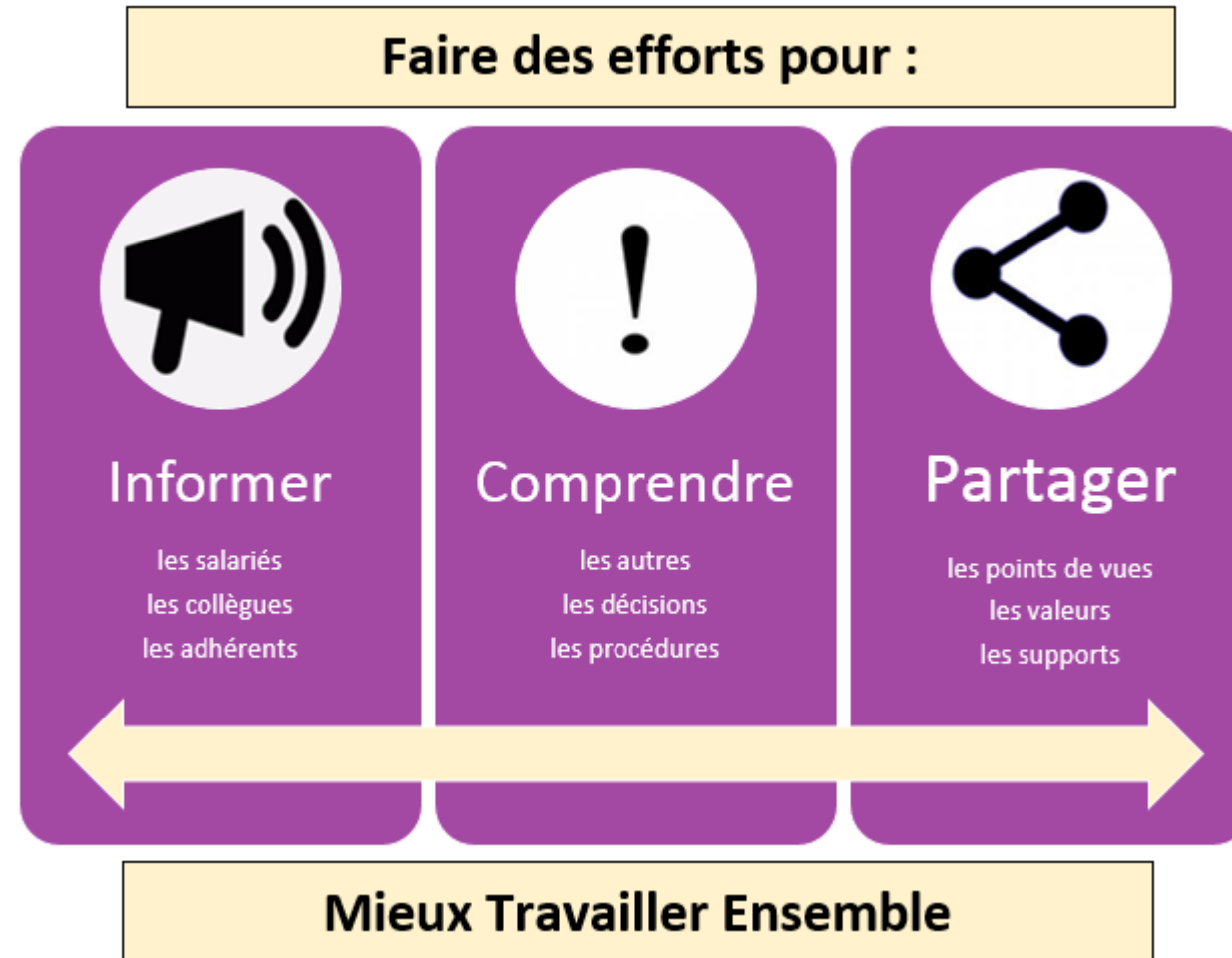
Témoignage SAMSI

!nnover

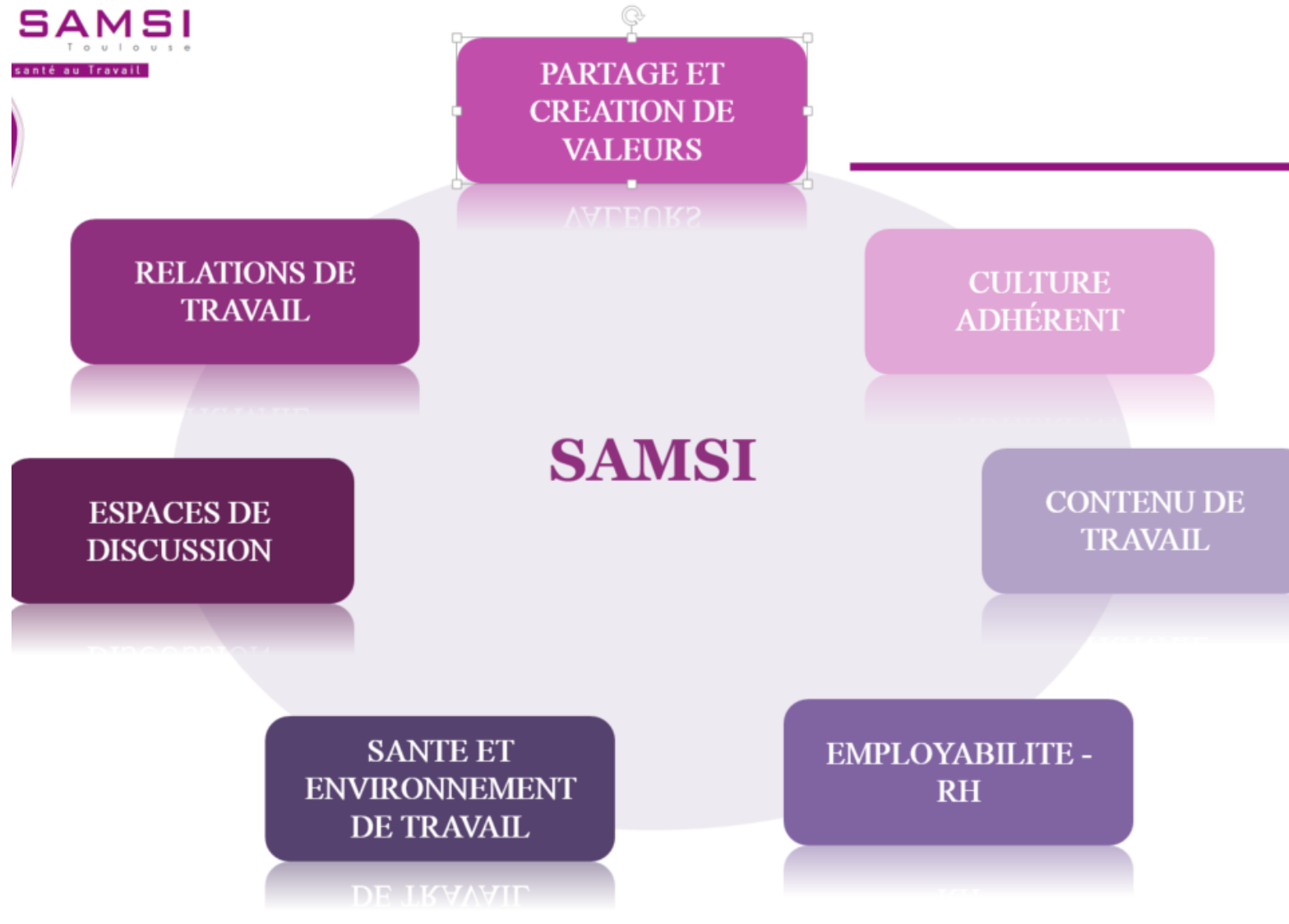
semaineqvt.anact.fr



Extrait du plan d'action : la QVT en 3 mots



Extrait du plan : le sommaire



Extrait du plan d'action : exemple 1 thème

CONTENU DE TRAVAIL

CONSTATS

- Apparition périodique d'un sentiment de rivalité dans les missions des uns et des autres
- Manque d'homogénéité dans le travail demandé au sein d'un même poste
- Méconnaissance des réunions internes au SAMSI et des événements extérieurs sur la prévention
- Attentes des équipes sur le rôle « Animer et coordonner »
- Manque de clarté sur les règles de fonctionnement du SAMSI
- L'engagement dans des projets ayant des conséquences sur l'organisation du temps de travail des équipes
- Organisation en plateau appréciée
- Autonomie dans la gestion du temps lors des TNEV
- Adaptabilité du temps de visite et d'entretien
- Pas d'objectif de résultat

Extrait du plan d'action

SAMSI
Toulouse
santé au Travail

CONTENU DE TRAVAIL

OBJECTIFS

- Développer et partager la culture santé travail
- Améliorer la communication interne
- Clarifier les attributions de chaque métier

Extrait du plan d'action



- Développer et partager la culture santé travail
- Améliorer la communication interne
- Clarifier les attributions de chaque métier

SOLUTIONS

ACTIONS	COMMENT	PUBLIC	QUAND
Partage des plannings individuels sur Outlook	Passage à l' <u>ère</u> numérique Evaluation du projet par un groupe Test pendant 3 mois Restitution au séminaire – Accompagnement : formation interne	Tous	Adaptation : Sept 2016 Mise en œuvre : Janvier 2017
Appropriation du rôle animer et coordonner	Formation sur site – Travail en groupe – 5 journées par médecin étalées de Octobre à février 2017	Médecins	<u>Oct</u> 2016 à Mars 2017
Clarification des métiers : définir le cadre d'intervention de chaque métier	Propositions par les responsables métiers + RH – Appel au volontariat pour les métiers sans référent - Arbitrage CMT et Direction	AST-IDEST-IPRP-MED	Lancement Novembre 2016 Restitution en Septembre 2017
Mettre en place une procédure de saisie commune <u>stetho</u> Fixation des réunions à l'année	Pilotage par M. Costes et Dr Duclos – Présentation au séminaire – Procédure mise en ligne sur extranet	AST-IDEST-IPRP-MED	Restitution : aujourd'hui Déploiement 2016 - 2018

Les actions réalisées

SAMSI
La santé au travail

Qualité de vie au travail

En bref ...

+ JANVIER 2017



Les actions réalisées



Déploiement d'Outlook sur les plannings avec une formation à l'appui sur la base du volontariat :
Soit 80 % des collaborateurs formés



Nouvelle organisation des congés :
Echange collégial au sein des familles métiers afin de définir ensemble la répartition de la permanence.
Réalisé en septembre 2016



Evolution professionnelle et mobilité géographique :
Mise en place d'un appel à candidature
7 postes ont été pourvus en interne en 2016



Mise en place d'une trame commune d'ODJ des réunions plateaux suite aux ateliers du séminaire
Trame envoyée le 10 octobre 2016



Refonte du parcours d'intégration : Pendant 15 jours, rencontres et échanges avec l'ensemble des métiers et accompagnement sur le poste par l'équipe métier :
5 collaborateurs (CDI) ont bénéficié de ce parcours en 2016



Communication sur les mouvements du personnel
12 mails de « Bienvenue » et 2 mails de « Départ » envoyés en 2016



Communication sur les orientations stratégiques du SAMSI lors des réunions métiers
Réalisé en octobre 2016



Tournée des Managers sur les annexes afin de maintenir des liens de proximité
Réalisé à partir de septembre 2016



Fixation des réunions métiers à l'année N+1 en novembre 2016 pour permettre au plus grand nombre d'être présents (temps partiel, formation etc..)



Lifting du contenu de l'extranet et de la base documentaire
Réalisation par le Groupe Communication en Octobre 2016



Les actions en cours



Amélioration de la signalétique des salles d'attentes et des intitulés des portes de bureaux



Formation des médecins « Animer et coordonner »



Les actions imminentes



Diffusion du questionnaire sur la reconnaissance attendue des salariés



Lancement des découvertes métiers avec la démarche « Raconte-moi ton métier »

SAMSI
La santé au travail

Qualité de vie au travail

En bref ...

+ Juillet 2017



Les actions réalisées



Formation des médecins « Animer et coordonner »



Planning annuel du SAMSI avec la démarche « Les rendez-vous prévention 2017 »



Visibilité des AMT aux chargées de planning



Démarche pour créer un groupe de travail :
Elaboration d'une grille de besoins à remplir (Extranet) avant consultation de la CMT.



Groupe de travail :
Reste sur la base du volontariat.
Possibilité de se retirer en veillant à ce que son corps de métier soit bien représenté.



Les actions en cours



Amélioration de la signalétique des salles d'attentes et des intitulés des portes de bureaux

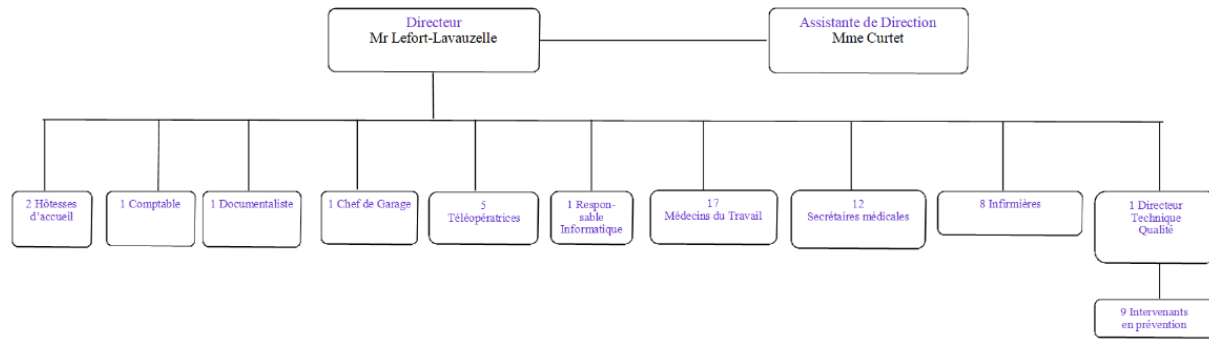


Refonte du dossier de présentation du SAMSI pour nos adhérents

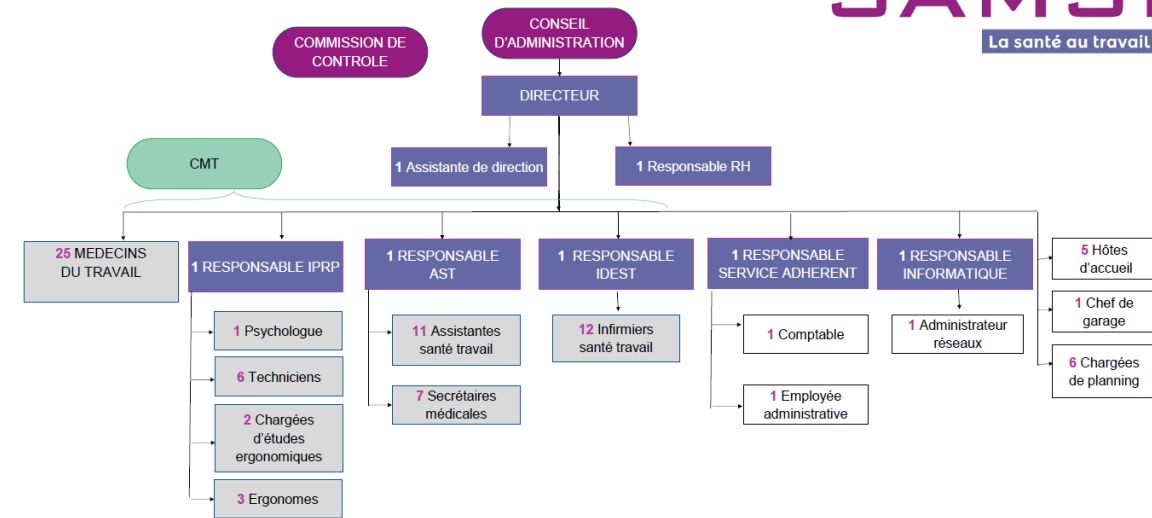
Prochaine édition en septembre 2017

Impact de la QVT sur la stratégie : l'organigramme

2015



2018



Des attentes différentes :

Dans quel état d'esprit s'inscrit cette démarche ?

C'est un moment de découverte et d'échange sur le poste de travail avec un de ses collègues afin d'avoir une vision globale des réalités de chacun et d'améliorer la coopération entre les métiers.

Grâce à cette démarche, chacun d'entre nous peut prendre conscience des contraintes qui pèsent sur chaque métier. L'intérêt n'est pas de faire le métier de la personne mais de comprendre son quotidien.

L'idée est aussi de répondre à certaines questions liées à l'organisation du travail.

Enfin, cette démarche s'inscrit dans la bienveillance et ne doit pas amener à juger le travail de ses collègues.

Quelles sont les modalités ?

Pour cette 1^{ère} édition* et afin de faciliter l'organisation interne, nous vous proposons de découvrir jusqu'à 2 métiers différents par an.

Chaque immersion métier peut durer de 0,5 à 2 jours.
(Donc 2 découvertes métiers = 4 jours maximum)
La durée est fractionnable et peut se moduler sur plusieurs jours en fonction du besoin et de la disponibilité des personnes.

*un bilan annuel sera réalisé pour évaluer la reconduction de cette démarche.



Comment cela se passe en pratique ?

Pour organiser cet échange, il y a l'observateur (celui qui souhaite découvrir un métier) et l'observé (celui qui partage son métier) :

- + Pour l'observateur : chacun sur la base du volontariat pourra découvrir le métier de son choix via le formulaire de demande sur l'extranet.
- + Pour l'observé : chacun pourra se proposer pour faire découvrir son métier. Un appel au volontariat sera réalisé par mail par Victoria auprès du collectif métier concerné. En l'absence de volontaires, le manager ou le référent se chargera de faire découvrir le métier.

POUR FAIRE VOTRE DEMANDE :

Il suffit de télécharger la fiche de demande « Raconte-moi ton métier »

Lien : Extranet / RH / Développement RH

Signalétique des salles d'attentes

Bonjour

Dans le cadre de la démarche Qualité de Vie au Travail, vous aviez fait remonter des défauts de compréhension des salariés de nos adhérents dans l'orientation des salles d'attentes.

Une refonte de la signalétique des locaux est donc apparue comme nécessaire. L'objectif de cette refonte est double :

- ✓ Eviter les désagréments dans vos bureaux
- ✓ Harmoniser visuellement l'ensemble des annexes pour gagner en cohérence

Ainsi, la pose de la nouvelle signalétique devrait se dérouler sur les dates suivantes :

- ✓ Montaudran : 6 et 7 novembre
- ✓ Eurocentre : 10 novembre
- ✓ Basso-Cambo : 13 novembre
- ✓ Revel : 15 novembre

Un grand MERCI au groupe communication, aux AST, aux chargés d'accueil et à Audrey FLEURQUIN pour leurs bonnes idées, leurs implications et le temps consacré à ce vaste projet !



Le Comité de Pilotage « Qualité de Vie au Travail »
Aurore, Olivier, Sabine, Sylvie D, Véronique et Victoria G



L'évaluation de la QVT

!nnover

semaineqvt.anact.fr



Témoignage SAMSI

QVT Evaluation – Méthodologie

● À partir du plan d'action proposé par le groupe de pilotage

- ▶ **Recherche de critères d'évaluation** pour apprécier la pertinence de l'action
 - L'action a-t-elle été faite ? En-cours de réalisation ? Abandonnée ?
 - Cette action a-t-elle permis d'améliorer la situation de travail ?
- ▶ **Echange avec le groupe de pilotage :**
 - S'assurer de la bonne compréhension des problématiques identifiées et des actions proposées
 - Echanger sur la pertinence des critères d'évaluation choisis
- ▶ **Evaluation du ressenti de chaque salarié sur la pertinence des différentes actions à partir de différents outils :**
 - Elaboration d'un questionnaire
 - Entretiens individuels
 - Travail en binôme pilote / évaluateur

QVT Evaluation - Questionnaire

RELATIONS DE TRAVAIL

L'état des lieux réalisé en 2016 par le groupe pilote QVT a permis de faire remonter des questionnements des équipes.

Par exemple : Méconnaissance des contraintes des autres métiers, perception d'une charge de travail inégale, attente des équipes sur le rôle d'animateur et coordinateur...

Différentes actions visant à améliorer les Relations de Travail ont été mises en place.

Actions d'amélioration QVT :

Q3 et Q4 --> Raconte moi ton métier : moment de découverte et d'échange sur le poste de travail avec l'un de ses collègues afin d'avoir une vision globale des réalités de chacun et d'améliorer la coopération entre les métiers.

Q5 et Q6 --> AMT en binôme :

Explications....

* 3. Avez-vous mieux compris le métier de l'autre ?

Merci de cocher la réponse qui correspond le plus à votre avis

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ Pas du tout | ☐ Beaucoup mieux |
| ☐ Un peu mieux | ☐ NON CONCERNE |
| ☐ Mieux | |

* 4. Cela a-t-il permis d'améliorer la coopération entre les métiers ?

Merci de cocher la réponse qui correspond le plus à votre avis

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ Pas du tout | ☐ Beaucoup mieux |
| ☐ Un peu mieux | ☐ NON CONCERNE |
| ☐ Mieux | |

* 5. Avez-vous réalisé une action en milieu de travail en binôme (même métier ou métier différent) ?

- | |
|---------------------------|
| ☐ Oui |
| ☐ Non |

QVT Evaluation - Questionnaire

- Questionnaire anonyme (ancienneté et fonction demandées)
- Elaboré à partir des 6 thèmes de la QVT et des différentes pistes de solutions retenues
- Questions fermées à choix multiples majoritairement
- Outil de sondage en ligne



Si c'était à refaire ...

!nnover

semaineqvt.anact.fr



Témoignage SAMSI

Atouts et freins de la démarche QVT

● ATOUTS

- ▶ Représentants de chaque métier/regards croisés
- ▶ Echanges sur le travail
- ▶ Liberté de la méthodologie
- ▶ Choix des critères d'évaluation
- ▶ Avancées positives sur la stratégie

● FREINS

- ▶ Plan d'action très dense
- ▶ Prise en compte nécessaire sur le ressenti = Evaluation difficile
- ▶ Sentiment de solitude
- ▶ Un comité QVT secoué par les mouvements du personnel (maternité, promotion, retraite etc...)
- ▶ Contexte d'évolution du SAMSI
(accroissement effectif, loi el khomri, modification organisation...)

Et si c'était à refaire...

- On le referait !
- Un plan d'action plus modeste et réaliste
- Avec une communication plus en amont et plus fréquente auprès de l'ensemble des salariés sur nos avancées

MERCI