



LES OBJECTIFS DES ATELIERS

Trois ateliers expérimentaux à destination des Services de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises (SPSTI) - ex SIST - ont été organisés en 2019 et 2020 : **Lavaur (06/12/19)**, **Castries (04/02/20)** et **Narbonne (12/02/20)** et animés par les membres du groupe de travail QVT du PRST 3 Occitanie. Nous remercions les trois SPSTI pour le prêt de leur salle de réunion (le SPSTT, le SIST Narbonne et l'AIPALS).

POUR

- Partager des repères sur la Qualité de Vie au Travail.
- Identifier les pratiques existantes, innovantes, et imaginer les pratiques futures pour accompagner des démarches QVT.
- Impulser et piloter une offre régionale de services en matière de qualité de vie au travail, notamment en direction des PME-TPE.

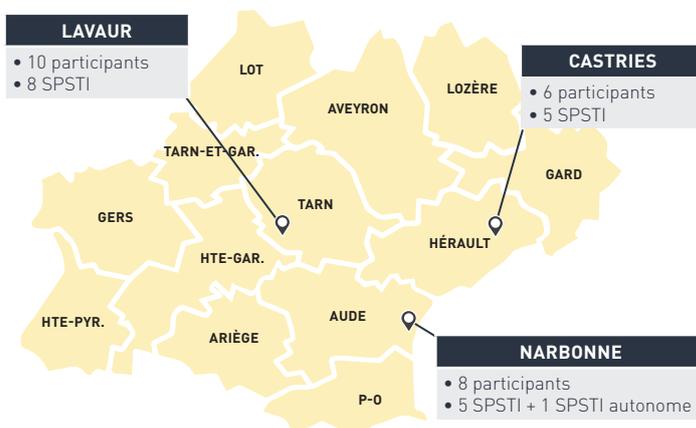
LES PARTICIPANTS

16 SPSTI de la région Occitanie étaient représentés par un ou plusieurs métiers de l'équipe pluridisciplinaire lors de ces ateliers (parmi les 28 SPSTI présents sur le territoire occitan début 2020). 1 membre d'un SPSTI autonome s'est également joint aux échanges.

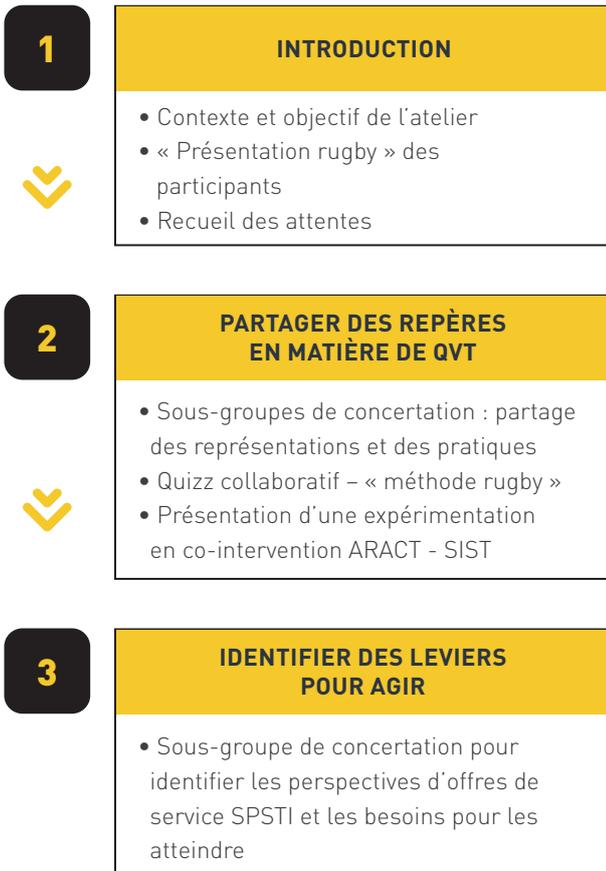
RÉPARTITION PAR MÉTIER

Métiers représentés	TOTAL
Médecin du travail	5
Psychologue du travail	9
Ergonome	4
Technicien Hygiène et Sécurité	3
Assistante de Service de Santé au Travail	2
Assistante médicale	2
TOTAL	24

RÉPARTITION PAR LIEU

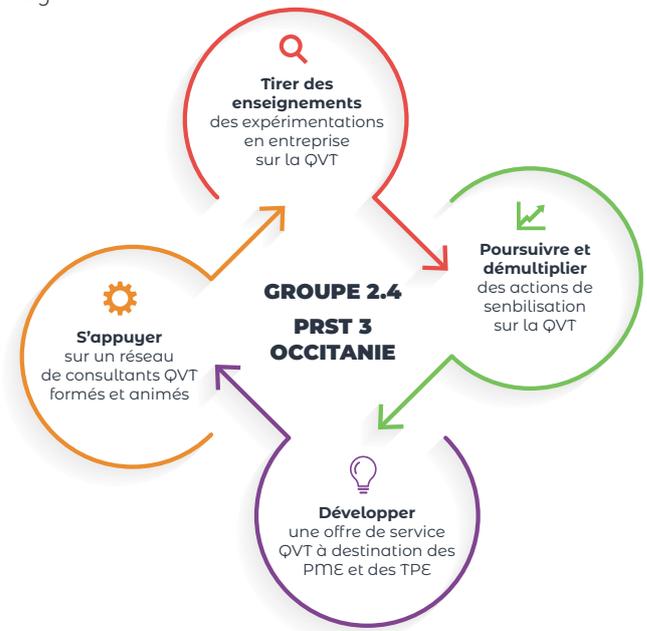


DES ATELIERS EN 3 TEMPS



EN ANIMATION, LE GROUPE QVT DU PRST 3

- Composé des acteurs institutionnels de la santé au travail (partenaires sociaux, Dreetts, Carsat, MSA, SPSTI, Aract).
- 1 de ses 4 objectifs : **sensibiliser les acteurs des SPSTI**, capter leurs besoins et diffuser les enseignements des ateliers à tous les SPSTI de la région.



QUELLES ATTENTES DES PARTICIPANTS AUX ATELIERS ?

RÉFLÉCHIR SUR LE RÔLE ET PLACE DES SPSTI SUR LA QVT

- « Comment instruire et développer la QVT au sein des SPSTI (vers une offre de service) ? »
- « Quel intervenant pertinent au sein du SPSTI pour accompagner sur la QVT ? »
- « Quels outils & méthodes utiliser au service des adhérents ? »

MIEUX CONNAÎTRE LA QVT

- « Avoir une définition claire de la QVT : quelle démarche ? dans quel cadre ? »
- « Comment présenter efficacement la QVT aux entreprises ? »
- « Quels liens entre RPS-QVT ? »



PROGRESSER ET SE NOURRIR SUR LES PRATIQUES DE CHACUN

- « Partager les expériences de chacun »
- « Identifier ce qui se fait dans les SPSTI et les projections qu'ils y font en matière de QVT à court ou moyen terme »

ÊTRE OUTILLÉ POUR LES INTERVENTIONS EN ENTREPRISES

- « Quelles formations nécessaires ? »
- « Quels outils pratico-pratiques disponibles et utilisables ? »
- « Comment intervenir selon le périmètre : dans les TPE-PME, dans les EHPAD ? »

PARTAGER DES REPERES EN MATIERE DE QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

PARTIR DES REPRÉSENTATIONS DE CHACUN

Les participants ont d'abord posé ensemble leur représentation de la QVT, perçue comme à la fois un ensemble de principes, une **démarche** et un **moyen** de produire des effets positifs sur les conditions de

travail. Un partage de repères portés par le groupe de travail QVT du PRST a ensuite eu lieu pour enrichir les points de vue.

« L'un des principes de la QVT, la mise en discussion collective des modalités concrètes de réalisation du travail »

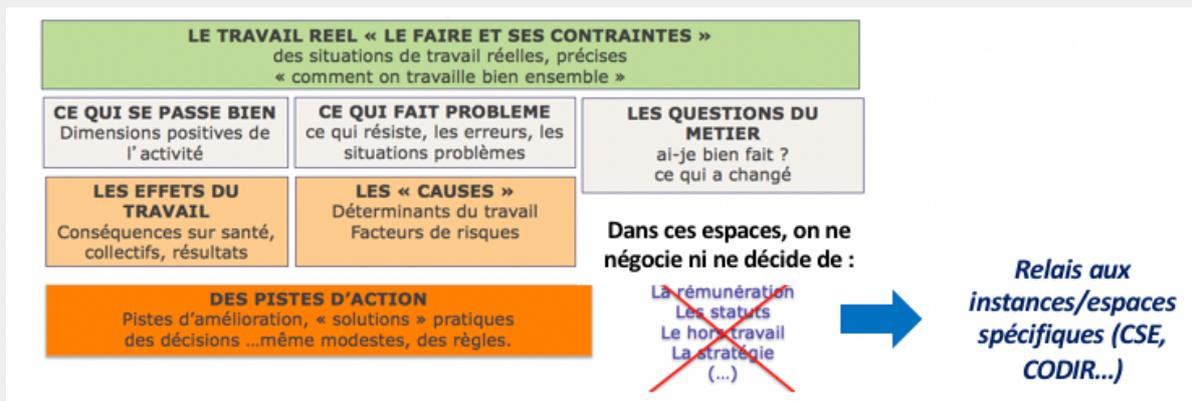
» LES REPÈRES CLÉS DU GT QVT PRST

Au cœur des démarches QVT que les partenaires sociaux proposent d'initier dans les entreprises à travers l'ANI QVT et EP du 19 juin 2013 :

- la *qualité de vie au travail commence par une réflexion sur la qualité du travail et les conditions de « faire du bon travail »*,
- les *salariés ne demandent pas aux entreprises de faire leur bonheur, mais d'agir en osant innover et expérimenter sur l'organisation du travail au niveau des « conditions de travail », du « contenu du travail » et de la « performance »*.

» COMMENT FAIRE ?

- Par la **mise en discussion des situations/des projets** qui caractérisent les conditions de travail d'aujourd'hui ou de demain par les principaux intéressés, celles et ceux travaillent dans l'entreprise.
- L'animation d'espaces de discussion sur le travail car « parler du travail, c'est du travail ! ».



« La QVT se centre sur l'organisation de la participation des salariés et l'implication des directions »

» LES REPÈRES CLÉS DU GT QVT PRST

La QVT est l'affaire de tous, elle nécessite l'implication et l'engagement de la direction (moyens et objectifs visés) ainsi que la discussion et l'action sur les situations de travail par l'ensemble des parties prenantes mais aussi des bénéficiaires du service ou du bien produit.

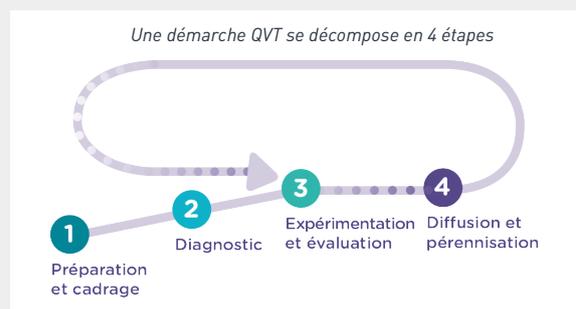
Améliorer la QVT n'est pas destinée uniquement aux salariés mais également à l'encadrement, souvent les grands oubliés des préoccupations sur la QVT !

Quel que soit le secteur professionnel et la taille de l'entreprise, une démarche QVT s'appuie utilement sur :

- le *dialogue social, dans le cadre des relations avec les IRP,*
- le *dialogue professionnel, en organisant la participation de l'ensemble du personnel dont le management.*

» COMMENT IMPLIQUER ?

- Par une conduite de projet définie sur un sujet qui fait sens sur la QVT (projet de transformation en cours ou à venir, une problématique à résoudre, une négociation à tenir...).
- Par la participation des personnes concernés à chaque étape de la démarche



« La QVT regroupe plusieurs champs : le développement des coopérations, de la confiance, des valeurs communes... font partis de ces effets recherchés, tout comme le sentiment de bien-être individuel ainsi que la qualité de la conciliation vie professionnelle-vie professionnelle »

» LES REPÈRES CLÉS DU GT QVT PRST

La QVT est sans doute le terme le plus englobant pour aborder un grand nombre d'aspects de la vie au travail : le travail lui-même, son contenu, ses conditions matérielles d'exercice, son organisation, le système de relations sociales dans lequel il s'insère, le pouvoir d'agir des personnes et de donner du sens à leurs actions, c'est-à-dire la capacité qui leur est donnée de faire du bon travail dans de bonnes conditions.

» COMMENT IMPLIQUER ?

La QVT englobe de multiples actions pour agir à la fois sur les conditions de travail et la performance. On parlera d'« **actions QVT** » si elles renferment les principes clés des partenaires sociaux car :

- Elles sont le fruit d'une discussion sur le travail par les personnes qui réalisent le travail et qui l'organisent,

- Elles ont été partagées avec les instances du dialogue social,
- Elles ont été construites, expérimentés et évaluées par le personnel impliqué.

Les 6 axes de la QVT proposées par le réseau Anact-Aract à partir de l'ANI 2013



UNE PREMIÈRE CARTOGRAPHIE DES PRATIQUES SUR LA QVT DANS LES SPSTI

QUELLES SONT LES PRATIQUES ACTUELLES DES SPSTI SUR LA QVT EN INTERNE ?

Des fonctionnements à géométrie variable entre les structures

- **La QVT posée comme un sujet stratégique** : axe du projet de service.
- **La QVT expérimentée en mode projet** : mise en œuvre d'une démarche QVT.
- **La QVT discutée au sein de groupes de travail** : groupe QVT, groupe RPS/QVT, groupe d'échanges de pratiques, groupe de retours d'expériences...

- **La QVT appliquée à travers des actions sur l'environnement de travail** : amélioration des locaux et du matériel, aménagement de poste...
- **La QVT appliquée à travers des actions périphériques au travail** : création de moments conviviaux, mise à disposition de panier bio ou cours de sophrologie/pilotage au déjeuner, sport au travail...

Y A T-IL DES DEMANDES D'INTERVENTION SUR LA QVT ?

Des niveaux hétérogènes entre les services



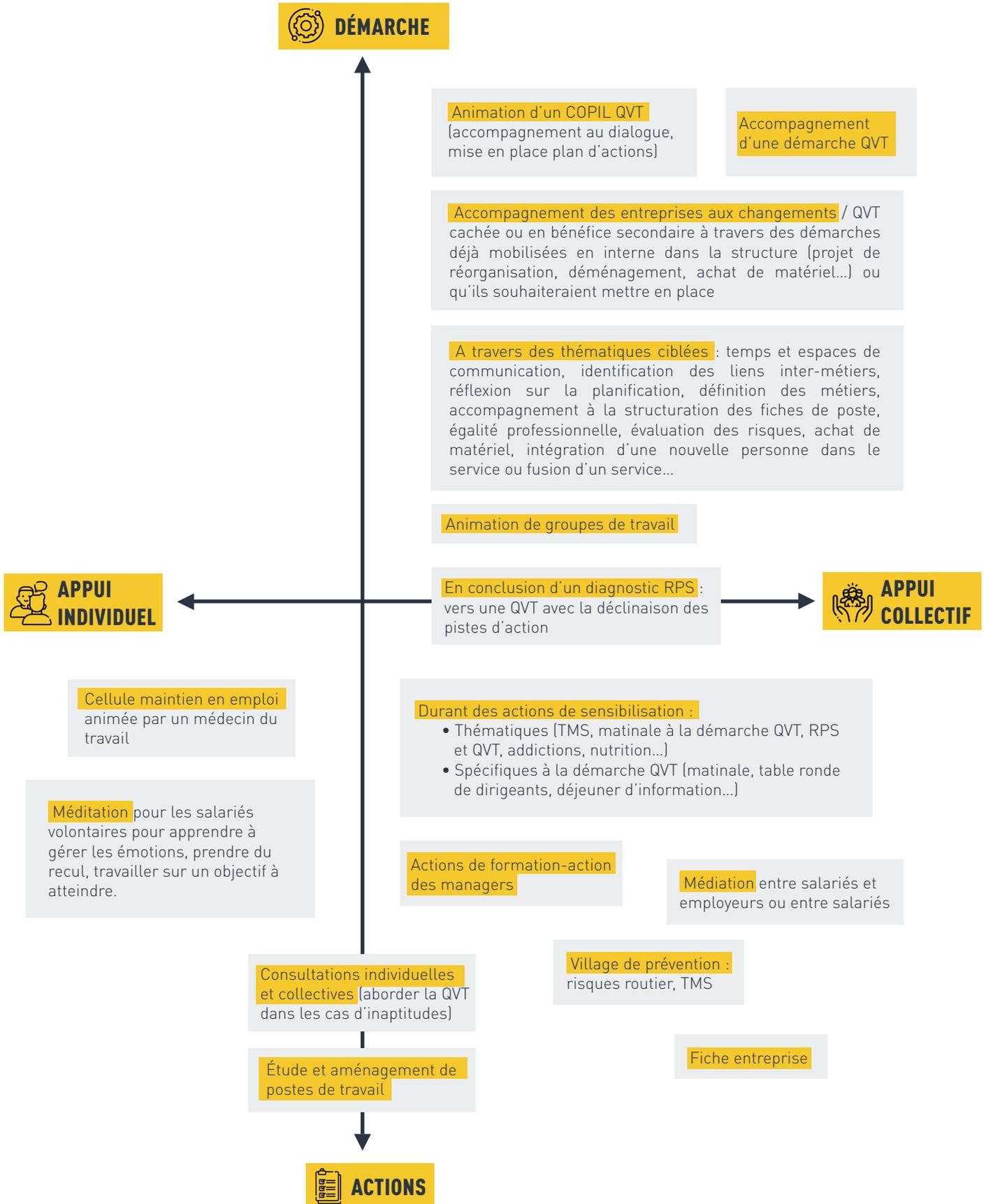
- Demandes en croissance.
- Peu de demandes.
- Pas de demandes formelles mais des démarches d'intervention sur des problèmes organisationnels ou de travail où les principes de QVT sont développés.
- Des difficultés à convaincre l'entreprise.
- QVT non abordée dans les interventions.



QUELLES SONT LES PRATIQUES ACTUELLES DES SPSTI SUR LA QVT AUPRÈS DE LEURS ADHÉRENTS ?

Le schéma présente la variabilité des approches sur la QVT auprès des entreprises, qui se situent entre deux modalités d'appui (appui individuel / appui collectif)

et deux modalités d'intervention distinctes (conduite d'une démarche / mise en œuvre d'actions).





» LES REPÈRES CLÉS DU GT QVT PRST

Aujourd'hui, différentes approches de la qualité de vie au travail coexistent :

- Des approches centrées sur l'individu et les aspects périphériques au travail : espaces/activités sportives ou ludiques, services ou actions dédiés au bien-être individuel...
- Une approche règlementaire : centrée sur les questions de droit et de négociations obligatoires.
- Une approche plutôt centrée sur le collectif : la prévention primaire des risques professionnels et la performance globale des organisations.

Ces approches ne s'opposent pas mais ne produisent pas spontanément les mêmes résultats.

Pour le GT QVT PRST, **les démarches qui produisent des résultats durables :**

- Sont centrées sur la question de la qualité du travail et de l'organisation du travail.

- Prennent en compte les préoccupations de la direction, des salariés, des clients/usagers.

- Intègrent et mettent en cohérence les actions déjà existantes en faveur d'une vision partagée de la QVT

Accompagner une entreprise sur la QVT demande pour l'intervenant de **changer de posture en passant à celle d'expert à celle de facilitateur :**

- Accompagner la direction et les représentants du personnel ou à défaut les salariés (faciliter le pilotage interne).
- Outiller les acteurs à l'analyse des situations de travail, l'animation d'espaces de discussion sur le travail (logique de « faire faire »).
- Favoriser la co-construction des solutions expérimentales (par le personnel « expert » de son travail).

IDENTIFIER DES LEVIERS POUR AGIR SUR LA QVT

QUELQUES CONSTATS

Les attentes des professionnels participants à ces ateliers étaient fortes. Cette première session d'ateliers expérimentale a notamment permis de conforter ces derniers sur l'opportunité qu'offre la QVT pour appuyer l'amélioration des conditions de travail de leurs adhérents respectifs. Une attente de renouveler ce type d'actions a été formulée.



« Un intérêt de se rencontrer de nouveaux et d'apporter des outils, des expériences de chacun »
« La QVT c'est une façon de penser le travail. L'idéal du travail bien fait ne se fait pas en peu de temps. Comment s'y mettre ? Il faut expérimenter. Cet atelier nous aide et nous encourage à le faire »

Certains points de vigilance ont tout de même été ciblés :

- La QVT peut véhiculer un aspect « cosmétique » de la santé au travail...alors que l'approche transmise par les partenaires sociaux se centre sur les aspects de

qualité du travail et d'organisation du travail,

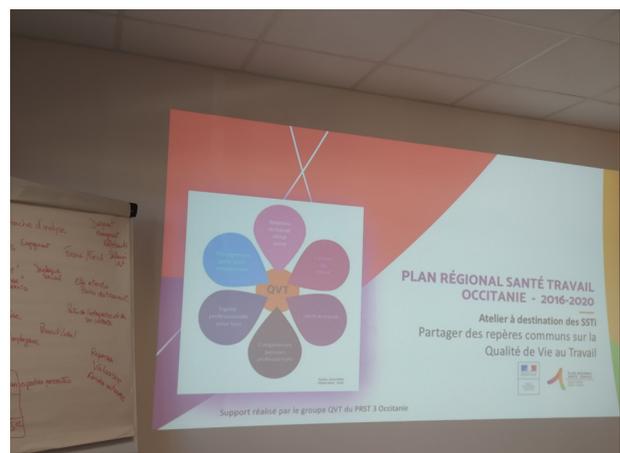
- De l'appréciation des participants, les principes de la QVT partagés au cours de ces ateliers mériteraient d'être diffusés plus globalement aux professionnels de SPSTI.

« La QVT est un boulevard sur lequel intervenir. C'est un travail à co-construire et le fait d'échanger sur nos pratiques est intéressant » « Quid de la QVT inter-services ? »
« Intéressant de croiser les regards et rassurant car nos métiers sont confrontés aux mêmes difficultés, peu importe le secteur géographique »

LA PRATIQUE FUTURE DES SPSTI : QUELQUES QUESTIONNEMENTS

Les champs de la QVT sont vastes : les professionnels se questionnent sur le périmètre d'actions des SPSTI sur cette thématique. De fait, les actions entreprises par les SPSTI auprès de leurs adhérents pourraient prendre la forme **d'accompagnement** à une démarche mais également d'appui de ces derniers pour les **orienter** vers d'autres acteurs. Cette limite entre accompagnement par le SPSTI et l'accompagnement pour définir un intervenant extérieur dépendrait des positionnements de chacun des SPSTI sur cette thématique :

- Quelles ressources en interne présentes pour mener ce type d'actions ?
- Quelle présence de la QVT dans le projet de service ?



« Des éléments de discussion pour construire en interne »
« Comment s'outiller et avec quels acteurs ? Sommes-nous légitimes à répondre à tous les axes de la QVT ? Comment accompagner ? Quel affichage du SPSTI ? »

DES PISTES POUR RENFORCER LA CAPACITÉ DES SPSTI À AGIR SUR LE CHAMP DE LA QVT

Synthèse des propositions faites par les participants des SPSTI pour s'armer sur la QVT....

- » **FORMER** l'ensemble des intervenants du service (médecins, IDEST, IPRP) sur la démarche QVT. La formation d'un référent QVT dans chaque SPSTI pourrait être également un compromis plus réalisable selon les objectifs fixés et stratégiques des SPSTI.
- » **METTRE EN ŒUVRE DES DÉMARCHES QVT AU SEIN DES SPSTI** afin d'éprouver en interne la méthodologie et les effets de ce type de démarche.
- » **CONCEVOIR ET PARTAGER DES OUTILS** adaptés aux ressources, aux tailles, aux secteurs des entreprises d'Occitanie dont TPE-PME.
- » **MENER DES RETOURS D'EXPÉRIENCES ENTRE SPSTI** présentant le lien entre démarche QVT avec des projets santé travail de type « maintien dans l'emploi » et « projets architecturaux et/ou organisationnels ».
- » **DIFFUSER DES RETOURS D'EXPÉRIENCES DE DÉMARCHE QVT**, en y associant des entreprises.
- » **SENSIBILISER LES MANAGERS ET DÉCIDEURS** à la QVT en développant un langage adapté pour convaincre de l'intérêt de la démarche.
- » **RENFORCER**, du côté des entreprises comme des intervenants en SPSTI, **LA CAPACITÉ À IDENTIFIER LES BESOINS** en matière de QVT au sein des entreprises.

» LES SUITES DONNÉES POUR LE PRST 4

Le Groupe de travail Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) du PRST 4 confirme son intention d'appui auprès des SPSTI en ciblant l'un de ses trois projets prévus sur 2022-2025 : « **Sensibiliser et outiller les SPSTI sur la QVCT pour agir auprès des TPE-PME** ».

L'objectif du groupe sera d'approfondir l'identification des besoins de l'ensemble des SPSTI de l'Occitanie (via

un questionnaire) afin d'aboutir à des actions visant à l'acculturation et la montée en compétences des SPSTI sur la QVCT.

Ceci fait écho avec la loi du 2 août 2021 qui vient renforcer le rôle des SPSTI en matière de prévention en santé au travail et notamment en termes d'accompagnement sur la QVCT auprès des entreprises adhérentes.