

# **Démarche QVT parcours professionnels et parcours d'autonomie dans le département du Loir-et-Cher**

## ***Etat d'avancement janvier 2021***

*La crise sanitaire traversée depuis maintenant 9 mois a sensibilisé les acteurs publics à la Qualité de Vie au Travail des professionnels soignants. Dans le département du Loir-et-Cher, cela s'est notamment concrétisé par le financement ARS d'un poste ergonome<sup>1</sup> depuis septembre 2020 pour trois acteurs partenaires dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie : le domicile, les EHPAD et un dispositif d'appui. Ces acteurs sont respectivement l'ADMR 41, un groupement de 15 EHPAD nommé SEPIA 41<sup>2</sup>, et un dispositif d'appui nommé Santé Escalier 41 (porteur du DAC 41). Les démarches Qualité de Vie au Travail accompagnées bénéficieront d'un partenariat avec l'Aract et d'un travail collaboratif avec la Carsat.*

*Nous présentons un état d'avancement du projet qui a débuté en octobre 2020.*

### ***Le domicile (ADMR 41)***

Sur ces différentes structures accompagnées, l'organisme d'aide à domicile ADMR 41 s'est donné comme premier objectif (projet fédéral) l'amélioration de la Qualité de Vie au Travail (QVT). L'accompagnement par l'ergonome a donc débuté par un diagnostic QVT à l'aide d'observations des activités de travail des professionnels de terrain (AS et AD), d'entretiens (individuels et collectifs) pour les professionnels d'encadrement des différents secteurs, et d'un questionnaire QVT<sup>3</sup> proposé à tous les professionnels (sur 1200 salariés, 733 questionnaires retournés, soit un taux de retour de 61%).

Ce diagnostic de la QVT à l'échelle de la fédération (octobre 2020 - janvier 2021) va déboucher sur une restitution et la détermination d'un plan d'action pour l'année 2021.

### ***Les EHPAD (SEPIA 41)***

Les Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes ont été durement touchés par la Covid 19. Ce type de situation sanitaire donne lieu à beaucoup de recommandations pour les structures que le personnel d'encadrement doit adapter à travers des régulations en tenant compte des ressources à disposition. Ces régulations ont toujours des impacts sur les activités de travail et donc sur la qualité de vie au travail des différents professionnels.

---

<sup>1</sup> L'ergonomie est une discipline qui vise à comprendre des activités de travail pour les améliorer avec un objectif principal de préservation de la santé des professionnels.

<sup>2</sup> GCSMS de 15 EHPAD publics autonomes du Loir-et-Cher.

<sup>3</sup> Il s'agit plus précisément du questionnaire SATIN : un outil d'investigation des conditions de travail et de la santé. Il a été construit par l'INRS et le laboratoire de psychologie de l'Université Nancy 2.

En partenariat avec l'Aract, un retour d'expérience sur la crise sanitaire a été proposé aux directions des 15 EHPAD de SEPIA 41. Dans un premier temps l'objectif est de partager l'expérience de chacun sur les contraintes, ressources, et régulations rencontrées durant la période (l'opportunité de ce type d'échange en période de crise étant faible). Le deuxième objectif est de tirer des enseignements collectifs de la situation vécue par les EHPAD. Des retours d'expérience seront également menés à échelle d'établissement pour 3 EHPAD du groupement.

Le couplage des REX à échelle du groupement et à échelle d'établissement ainsi que de ceux effectués par les partenaires (ARACT, CARSAT) du territoire pourront permettre de tirer des enseignements collectifs sur la crise sanitaire en EHPAD et ses conséquences sur la QVT.

Par la suite, en respectant les contraintes des établissements, une démarche d'accompagnement QVT sera proposée dans les EHPAD du groupement, avec pour certains une première étape structurante à travers la passation d'un questionnaire QVT<sup>4</sup>.

### ***Dispositif d'appui à l'accompagnement des parcours de santé complexes (Santé Escale 41)***

Santé Escale 41 est le fruit d'une fusion de plusieurs réseaux de santé débutée il y a deux ans, et qui doit de nouveau être unifiée au cours de l'année 2021 (loi santé du 24 juillet 2019 : dans le 41 unification PTA et MAIA). Dans ce cadre, la démarche QVT de l'ergonome a pour objectif d'accompagner ce changement organisationnel sur le volet QVT et prévention des Risques PsychoSociaux.

Une première série d'entretiens avec les professionnels de Santé Escale 41 a été réalisée sur la période novembre-décembre 2020. Un premier compte rendu de ces entretiens a été réalisé dans l'objectif de rendre compte de façon synthétique des éléments recueillis - avant les phases de réunion - quant aux visions individuelles de cette unification, l'impact ressenti sur les métiers et les points de vigilance identifiés pour ce changement organisationnel.

La méthodologie sera basée sur des groupes de travail. L'ergonome accompagnera notamment les groupes "métier" qui permettront de co-construire avec les professionnels PTA/MAIA une organisation de travail qui tienne compte des objectifs d'un DAC et des activités de travail de chacun (ainsi que les liens entre les activités de travail de tous).

De plus, il s'agit sans doute du partenaire accompagnateur des personnes en perte d'autonomie qui subit une évolution des parcours professionnels la plus rapide. L'unification de ces dispositifs a pour vocation de créer une structure polyvalente, avec une augmentation du champ de compétences afin de pouvoir répondre à toutes types de prise en charge. Ces questions d'évolution des métiers et des compétences qui seront traitées collectivement dans les groupes "métier" doivent pouvoir être sources d'enseignements (capitalisation) pour le domicile et les EHPAD qui subissent dans une moindre mesure une mutation des métiers du fait de l'évolution des personnes prises en charge (patients/bénéficiaires de plus en plus dépendants et polypathologiques).

---

<sup>4</sup> Il s'agit du questionnaire SATIN qui a été utilisé pour le diagnostic QVT à l'ADMR 41. Le fait de faire la passation d'un questionnaire reconnu dans différents secteurs (aide à domicile, EHPAD) d'un même territoire est une opportunité dans la cartographie, et une progression dans une démarche QVT territoriale.

## *Des démarches QVT dans une logique de parcours professionnels et parcours usagers*

Ce dernier point met en évidence que dans un secteur (accompagnement des personnes en perte d'autonomie) en pleine mutation, les développements de carrière classiques montrent parfois leurs limites, il faut alors innover en matière de professionnalisation, d'apprentissage et de valorisation des compétences. Les constats faits par l'Aract Centre-Val de Loire suite à leurs accompagnements QVT les ont conduit à soutenir cette démarche QVT territoriale dans la recherche de tels dispositifs d'innovation.

Il s'agit d'un point important pour les parcours professionnels (QVT et attractivité), mais aussi indirectement pour les parcours usagers dont un accompagnement de qualité passe par des services rendus par des organisations apprenantes face à l'évolution des besoins des personnes prises en charge.

Dans ce cadre, la publication d'un premier article sur le sujet de l'innovation dans la valorisation des compétences sera recherchée afin d'en partager l'expérience.

Une logique de parcours professionnels et usagers interroge également les outils à disposition pour faciliter la coordination et l'échange d'informations sur les parcours de santé des usagers. La région Centre se voit déployer à grand échelle un outil numérique pour améliorer *“la coordination des professionnels des secteurs sanitaire, médico-social et social pour la prise en charge, parfois complexe, du patient ou de l'utilisateur”*<sup>5</sup>. Il s'agit d'*“Un panel de services numériques, adaptés aux besoins des professionnels du Centre-Val de Loire (...) disponible sur la plateforme e-Parcours et intégré au système d'information régional dès février 2021”*<sup>6</sup>. Santé Escale 41, désigné porteur du DAC, coordonne (sur le moyen ou long terme) le déploiement de cet outil avec les partenaires de premiers recours comme le dispositif Parcours (déployé par les EHPAD de SEPIA 41) et les professionnels du domicile (SSIAD/SAAD). Les premières expérimentations (pour les patients COVID) ont montré que pour maximiser l'utilité de ce type d'outil il faut que les différents acteurs du territoire puissent l'utiliser. Cependant, pour être utilisé cela nécessite de la part des partenaires des changements de pratiques et des adaptations organisationnelles qu'il convient d'accompagner. L'analyse ergonomique permettra d'accompagner certaines phases de ce déploiement qui questionne autant l'accompagnement des parcours usagers que des parcours professionnels.

---

<sup>5</sup> [https://www.esante-centre.fr/portail\\_pro/projets/e-parcours-133-115.html](https://www.esante-centre.fr/portail_pro/projets/e-parcours-133-115.html)

<sup>6</sup> [https://www.esante-centre.fr/portail\\_pro/projets/e-parcours-133-115.html](https://www.esante-centre.fr/portail_pro/projets/e-parcours-133-115.html)