

Bien être et QVT

Quelle différence ?

17 juin 2021

Raphaël GODOT : consultant & formateur RPS et MHA (Emergency Mental Health Awareness) formateur de praticien bien-être en entreprise,

Damien-Alexis GODOT : consultant & formateur QVCT
formateur de praticien bien-être en entreprise

Au programme

- Petite histoire de la QVT
- Accord ANI 2021 sur la QVT
- Quels sont les outils de la QVT : DUER, RPS ...
- Le bien-être en entreprise c'est quoi ?
- Les grandes tendances du bien-être en entreprise.



Petite histoire de la QVT

On trouve les fondements du concept de qualité de vie au travail (QVT) dans les années 50, chez Eric Trist, du Tavistock Institute de Londres . Il met en évidence l'importance du collectif de travail, de son autonomie, dans sa fonction de soutien aux individus aux plans psychologique et productif.

Aux USA, vers les années 60, Frederick Herzberg place son analyse sur l'idée d'intégrer ces facteurs dans la situation réelle de travail : enrichissement et élargissement des tâches, importance d'un travail valorisant...

Le terme QVT est mentionné pour la

première fois lors d'une conférence à New York en 1972 où un groupe de chercheurs est constitué pour en donner une définition qui agrège quatre aspects : intégrité physique, intégrité psychique, développement du dialogue social et équilibre vie au travail et vie hors travail (Louis E. Davis et Albert Cherns).

En France, on a longtemps préféré utiliser l'expression « amélioration des conditions de travail », avec une connotation plutôt « risques professionnels » et prévention.

Ce n'est que récemment que le terme QVT émerge dans des accords d'entreprises puis dans l'

ANI (accord national interprofessionnel) de juin 2013. Une définition commune des partenaires sociaux : les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci déterminent la perception de la qualité de vie au travail qui en résulte.



Définition

L'amélioration des conditions de travail (contenu, organisation, environnement de travail, conduite du changement...) favorise l'engagement et la performance

Le repositionnement des activités managériales sur le registre du soutien et de la régulation : aider les managers à mieux appréhender les difficultés des équipes en prenant en compte les conditions réelles d'exercice du travail

Les actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des entreprises, d'autant plus quand leurs organisations se transforment. De ce fait, la question du travail fait partie intégrante des objectifs stratégiques de l'entreprise et doit être prise en compte dans son fonctionnement quotidien afin, notamment, d'anticiper les conséquences des mutations économiques.

ANI QVT de juin 2013

Au cœur de la QVT : capacité des salariés à **s'exprimer** et à **agir** sur le travail

Extrait de l'accord Qualité de vie au travail : Les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci déterminent la perception de la qualité de vie au travail qui en résulte.

ANI QVT du 19 juin 2013

Décloisonner

L'avion vu par :

Les pilotes



Les services commerciaux



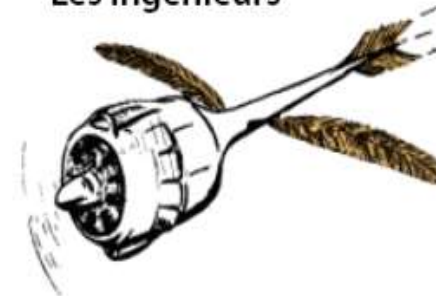
Les services au sol



Les services financiers



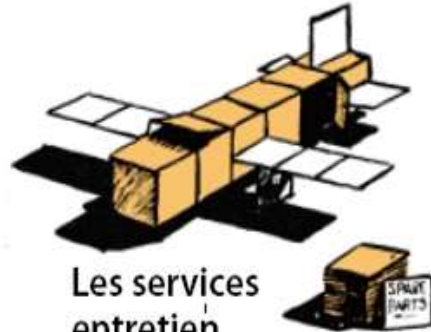
Les ingénieurs



Les aéroports



Les services entretien



Source Horwarth F.: The Aircraft Industry

Une démarche QVT

Passer d'une logique « d'empilement d'actions » à une approche plus structurée, visant la cohérence et faisant sens sur le plan stratégique

Accompagner les mutations des organisations dans un souci de préservation du bien être des salariés

Intégrer un volet QVT dans une démarche de RSE

Favoriser le maintien ou le développement de l'engagement au travail du personnel

Répondre à des problèmes d'absentéisme, de turnover, de démotivation, de climat social

Répondre à des enjeux d'attractivité de l'entreprise, de fidélisation du personnel ou plus globalement d'image de marque

- 1 - Cadrer : Définir le cadre et le processus, Système d'acteurs
- 2 - Comprendre Identifier : les thématiques QVT, Parler du travail
- 3 - Expérimenter : Ancrer la QVT dans l'opérationnel : projet, fonctionnement...
Management au quotidien Expérimentation des projets
- 4 - Pérenniser : Transmettre les apprentissages, Transfert & Diffusion



Roue de la QVT



Source : Aract PACA
réseau Anact - Aract

Accord ANI 2021 sur la QVT

De la QVT à la QVCT, vers une approche renouvelée de la santé au travail en 2021

L'Accord National Interprofessionnel (ANI) du 9 décembre 2020 sur la santé au travail formule un certain nombre de nouveautés, parmi lesquelles un acronyme : la QVCT (Qualité de Vie et des Conditions de Travail). La QVT et une lettre de plus ne devrait pas apporter de modifications majeures. Pourtant, à y regarder de plus près, la QVCT pourrait signifier une rupture plus importante qu'il n'y paraît en matière de santé au travail.

Les négociateurs de quatre organisations syndicales (CFDT, CFTC, FO et CFE-CGC) ont fait part de leur avis favorable au texte. Côté patronal, l'U2P comme la CPME sont signataires.

Peu de temps après la fin de la négociation, la proposition de loi sur la santé au travail, portée notamment par les députées Charlotte Parmentier-Lecocq et Carole Grandjean, a été présentée. Elle prévoit de transposer les stipulations de l'ANI et vise notamment à faire prévaloir « une culture de la « prévention » des risques professionnels sur les mécanismes de réparation des atteintes à la santé des travailleurs ».

La proposition de loi, sur laquelle le gouvernement a engagé une procédure accélérée, a été votée à l'Assemblée le 17 février 2021.

Principes essentiels de la transition de QVT vers QVCT

A un moment où nous traversons une crise sanitaire qui semble ne pas en finir, une telle actualité permet de rappeler aux institutions que la performance ne peut pas se construire sans agir au quotidien sur la QVCT.

Le nouvel ANI, signé par l'ensemble des partenaires sociaux, rappelle plusieurs principes essentiels, la promotion d'une prévention primaire ancrée dans la réalité du travail, l'articulation renouvelée entre qualité de vie et santé au travail ou encore un renforcement de la proximité des services de santé au travail, (services de prévention et de santé au travail). Il est aussi question d'une « démarche continue de la prévention primaire », en matière d'amélioration de la prévention des risques au travail. Cette ambition est portée par une notion qui fait son apparition, la QVCT.

Par ailleurs, ne plus parler de QVT mais de QVCT permet d'avoir un discours plus clair. L'amélioration de la qualité de vie au travail des agents s'inscrit dans une série d'actions sérieuses de manière directe à celle des conditions de travail. Autrement dit, c'est l'occasion d'en finir avec les actions telles que les cours de yoga, le babyfoot, etc, qui n'entrent pas dans ce périmètre et qui sont pourtant souvent considérées, à tort, comme des « actions QVT ». La QVCT nous ramène en effet aux sujets centraux d'une organisation : les pratiques managériales, le maintien dans l'emploi, les trajectoires professionnelles, la conduite des transformations...



Principes essentiels de la transition de QVT vers QVCT

La pénurie de médecins du travail étant une réalité (moins de 5.000 professionnels dont nombreux proches de la retraite), l'accord prévoit de confier - du moins en partie - leurs missions à des médecins généralistes volontaires dûment formés.

Qu'ils soient autonomes (SST) ou interentreprises (SSTI), les services de santé au travail deviennent les services de prévention et de santé au travail (SPST), avec la proposition d'améliorer leur maillage territorial, les missions et la coordination. Afin de contrer l'hétérogénéité des services proposés, une « offre socle » de services et « labellisée » doit voir le jour.

L'ANI cible le maintien en emploi d'un salarié dont la santé a été altérée, ce qui constitue une grande part de l'activité quotidienne des médecins du travail. Il instaure des "cellules dédiées" au sein des services de santé

ainsi qu'une visite médicale de mi-carrière. Selon le Syndicat national des professionnels de la santé au travail (SNPST) chaque année environ 80.000 salariés sont déclarés inaptes par le médecin du travail et licenciés.

Branches/PME L'ANI suggère la création d'une commission paritaire dédiée à la santé et à la sécurité au travail au sein des branches professionnelles est proposée. La création d'une commission sécurité et santé au travail est suggérée dans les entreprises de moins de 300 salariés, dans le cadre du CSE.



Quels sont les outils de la QVT : DUER, RPS etc

Pour l'ANACT, la QVT « désigne et regroupe sous un même intitulé les actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail et la performance globale, d'autant plus quand leurs organisations se transforment » (ANI QVT 2013). Elle s'inscrit donc dans une dynamique, assurantielle et préventive portée historiquement par les risques psychosociaux (RPS).

Prévention primaire

Les actions concrètes mises en œuvre dans les entreprises pour lutter contre les risques professionnels ou « prévention primaire » doivent, comme écrit dans l'ANI, « s'attaquer en amont aux causes profondes des risques (professionnels) avant qu'ils ne produisent leurs effets ». Un investissement aux effets durables contribuant à la performance individuelle et collective. Pour cela, le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) demeure l'outil essentiel d'évaluation des risques professionnels et de la traçabilité des expositions.



Quels sont les outils de la QVT : DUER, RPS etc

Les employeurs

L'ANI stipule que les employeurs « sont incités [...] à développer des actions de prévention », tout en rappelant que « la jurisprudence a admis qu'un employeur et ses délégués pouvaient être considérés comme ayant rempli leurs obligations s'ils ont mis en œuvre les actions de prévention ».

Risques professionnels

Au-delà des risques classiques (physiques, chimiques, biologiques, d'accidents, liés aux contraintes de situations de travail), d'autres ayant émergé plus récemment sont cités comme l'usure professionnelle, les risques émergents en cours de recherche (nouvelles technologies, nanoparticules) ou les troubles musculo-squelettiques (TMS).



Quels sont les outils de la QVT : DUER, RPS etc

RPS Risques psychosociaux (stress au travail)

Pouvant être à l'origine d'un burn-out, d'une dépression, d'un suicide, les risques psychosociaux peuvent être « de causes multiples », que l'employeur se doit d'évaluer. Il doit également mettre en place « des actions de prévention » dans l'activité professionnelle et « respecter strictement la vie privée du salarié ».

DUER document unique d'évaluation des risques professionnels

La conservation des versions successives est désormais obligatoire (auparavant recommandée), et ce pendant 40 ans.

- Le CSE, et notamment le CSSCT, doit être mobilisé pour son élaboration et sa mise à jour. Le DUERP sera un véritable objet de dialogue social ;
- L'obligation d'élaborer le DUERP et de l'assortir d'un programme annuel de prévention est étendu à l'ensemble des entreprises, dont celles qui ont un effectif inférieur à 50 salariés ;
- L'organisation du travail est ajoutée dans le DUERP comme une source de risques professionnels devant faire l'objet d'une évaluation et d'actions de prévention.
- Cette dimension va dans le sens d'une prévention renforcée sur le versant des Risques Psychosociaux, (Loi REBSAMEN 2014).

Le bien être en entreprise c'est quoi ?

Ce terme générique est utilisé à mauvais escient on parle de bien-être mais en fait on devrait parler de mieux-être au travail.

L'INRS fait un distinguo entre le bien-être du salarié et le bien-être de la personne. (NS 267)



Distinctions entre bien-être de la personne et bien-être du travailleur

	PERSONNE AU TRAVAIL	TRAVAILLEUR AU TRAVAIL
Facteurs essentiels	<p>Respect de l'intégrité physique et morale de la personne</p> <ul style="list-style-type: none"> - santé / hygiène - Absence de violences / harcèlement 	<ul style="list-style-type: none"> - Ne pas être empêcher de faire la tâche - Disposer des conditions nécessaires à la réalisation de la tâche, mission. - pas de contradiction entre pratique et sens idéal du travail (formation...)
Facteurs périphériques	<p>Facilité, agrément, confort de vie au travail (fontaine à eau, salle de repos...)</p>	<p>Facilité, agrément, confort dans l'exercice spécifique des tâches (ergonomie des postes...)</p>

En résumé

La cohérence de rôle : la clé du bien-être au travail?

L'infirmière: masquer ses émotions, sourire en toute circonstance

le comptable: avoir un bilan irréprochable

l'enseignant: transmettre ses connaissances

On reporte sur un tableau le métier et les contraintes en tenant compte de :

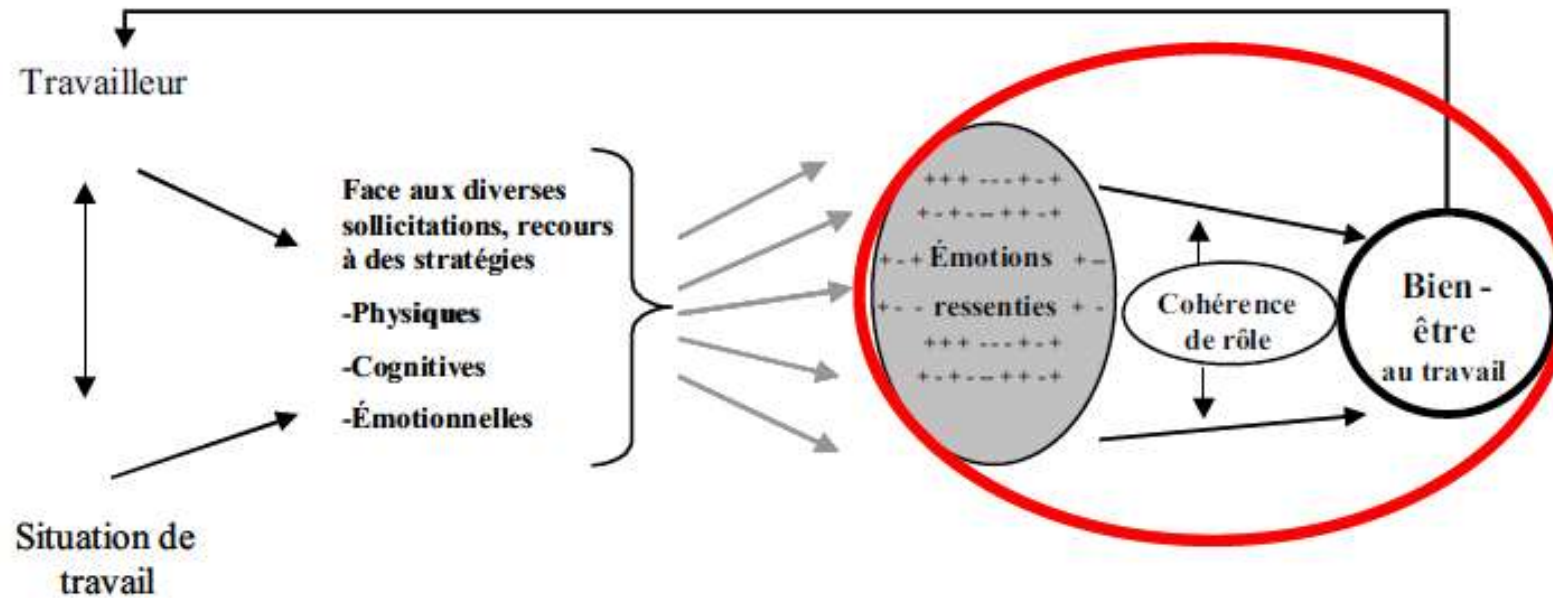
- Ses émotions attendues
- Ses émotions ressenties
- La cohérence de rôle
- Les influences postulées sur le niveau bien-être au travail



	Exemples de valeurs	Emotions attendues (comprises dans la représentation idéale du travail)	Emotions ressenties (vécues en situation réelle de travail)	Cohérence de rôle	Influence postulée sur le niveau de Bien-être au travail
INFIRMIERE	Se montrer secourable	(-) Tristesse lorsqu'un patient décède	(-) Tristesse	+	↗ ou stagne
		(-) Peur à la vue de plaies ouvertes	(-) Peur	+	↗ ou stagne
		(+) Contentement lorsqu'un patient guérit	(-) Contrariété du fait de devoir refuser des gens gravement malades	-	↘↘
			(+) Contentement	+	↗↗
COMPTABLE	Présenter un bilan irréprochable	(-) Appréhension de la rencontre avec l'expert	(-) Appréhension	+	↗ ou stagne
		(+) Satisfaction d'avoir respecté les délais	(-) Honte d'avoir masqué des écritures	-	↘↘
			(+) Satisfaction	+	↗↗
ENSEIGNANT	Transmettre des connaissances	(-) Désagrément du fait de corriger des copies	(-) Désagrément	+	↗ ou stagne
		(+) Satisfaction de voir les élèves comprendre	(-) Peur face à des élèves violents	-	↘↘
			(+) Satisfaction	+	↗↗

NB : Les signes entre parenthèses indiquent la valence des émotions.

En conclusion



Les grandes tendances du bien-être en entreprises

2 grandes catégories se démarquent

La sophrologie - relaxation

Le coté techniques de bien-être

La sophrologie

A ce jour la chambre syndicale de sophrologie et ses écoles et le syndicat des sophrologues professionnels ont des écoles et des praticiens formés sophrologie via un RNCP.

Les deux syndicats œuvre sur une norme NF de qualité.

Néanmoins tous ne sont pas formés à la prévention entreprise.



Les techniques de bien-être

Il existe aussi les techniques dites naturopathie et asiatique qui peuvent aider les entreprises.

Le shiatsu, le AMMA Assis, les massages habillés...

Attention aux règles de l'URSSAF sur l'avantage en nature que les salariés pourraient supportés.

Nota : les praticiens de bien-être sont très peu formés aux techniques de prévention de l'entreprise, selon le code du travail. A ce jour aucune fédération de bien-être ne forme sur le coté entreprise. Cela ne remet pas en cause les praticiens mais attention au vocabulaire et au but de l'intervention.

Pour aller plus loin

raphael.godot@nbe.group

<https://nbe.group>

<https://www.linkedin.com/in/raphael-godot/>

Merci à Francois CHEVALLIER préventeur et naturopathe pour son aide sur le plan juridique.

VOUS AVEZ DES QUESTIONS, BESOIN DE CONSEILS ?

N'hésitez pas à nous contacter au **09 88 66 10 00**.
Nos conseillers sont là pour vous répondre.

Ou retrouvez-nous sur **demos.fr**

