

Activités handi-compatibles : de la QVT à la QVTH, c'est possible dans le médico-social.

Rappel des objectifs initiaux du projet

Objectifs du projet :	- prévenir la désinsertion professionnelle, - favoriser le maintien en emploi des salariés, - renforcer et outiller un processus RH, - permettre l'insertion et le maintien en activité de personnes en situation de handicap par une analyse globale du travail réel qui pointe les exigences et l'attrait des activités
Bénéfices attendus :	- permettre une insertion et un maintien au travail des personnes handicapées ou rencontrant des difficultés de santé - permettre un développement des savoirs faire de base et des compétences clés pour maintenir les conditions nécessaires à l'exercice d'une activité de travail - permettre au collectif de s'approprier la situation de travail en terme de besoin et non plus en terme d'objectifs
Bénéficiaires :	Les personnes en situation de handicap dans les métiers du sanitaire et social au sein des huit à douze établissements de l'expérimentation, présentant un risque de désinsertion professionnelle pour raison de santé.

Le Geiq Alphée comme catalyseur.

Emplois handi-compatibles : de la QVT à la QVTH, c'est possible dans le médico-social.

Objectif : démontrer que l'emploi handi-compatible est possible dans le médico-social

Objet : Organisation des activités de travail, analyse réelle du travail, équipe,...

Porteur : Avenir-Solutions : Scoring d'activités de travail réel

Partenaires : Geiq

Financeur : Agefiph (amené par Avenir Solutions)

Livrables : guide méthodo recrutements des personnes en situation de handicap, annuaire des opérations de travail compatibles par activité, **Périmètre** : médico-social, 8 à 12 établissements Aquitaine et AURA

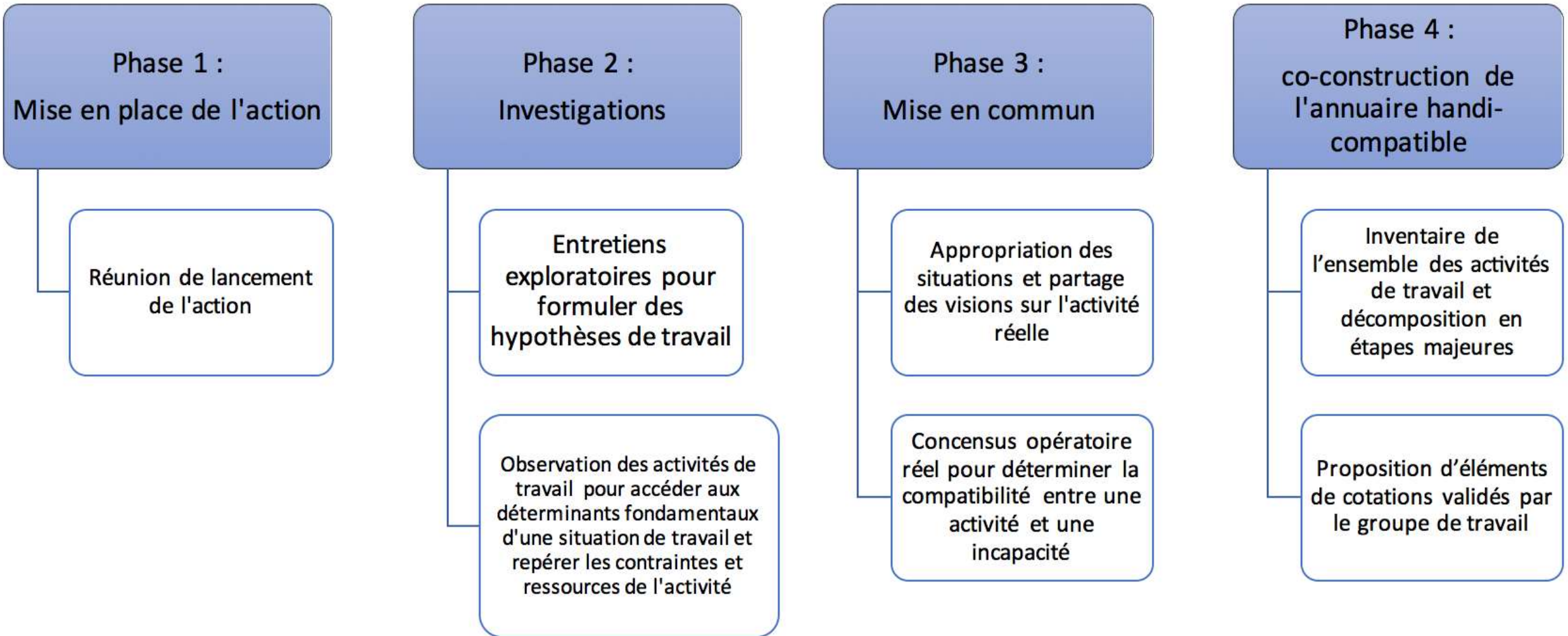
Intention : élargissement du projet par l'alliance avec l' AGEFIPH et la création du « centre de maintenance de la QVT » au sein du GEIQ ou selon d'autres modalités à imaginer

Méthodologie :

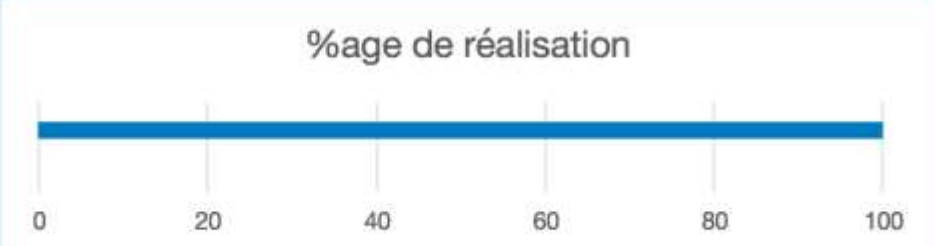
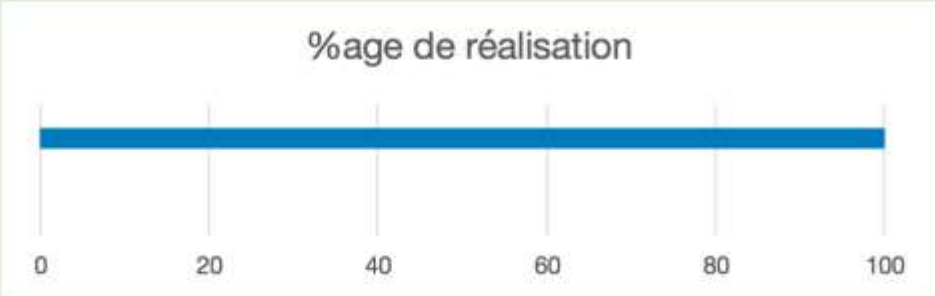
À travers les adhérents du Geiq, en commençant par J.Guillon, réalisation d'un scoring d'activités chez les adhérents du GEIQ : quelles activités existent et qui peut y faire quoi.

Délais : financement acquis été 2020,

Rappel des principales phases de la mission

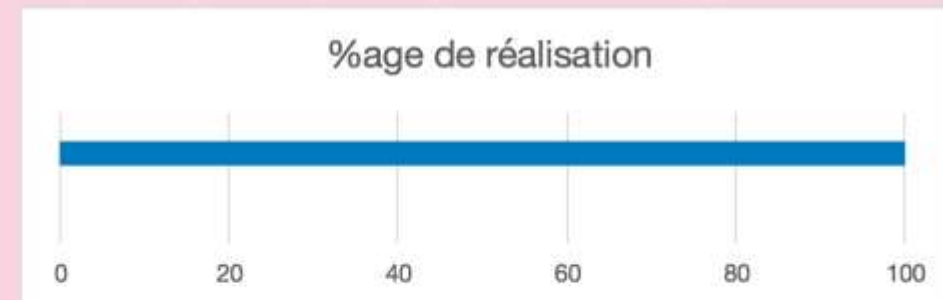


Détail des différentes phases et état d'avancement

LANCEMENT	Étape 1 : construction COPIL/groupe de travail et nomination référent	1. Communiquer des éléments de langage	Réalisé	 %age de réalisation 0 20 40 60 80 100
		2. Identifier référent représentant pour chaque établissement	Réalisé	
		3. Construire le comité de pilotage	Réalisé	
		4. Créer un plan de communication	Réalisé	
	Étape 2 : formation/action du COPIL au handicap	1. Sensibiliser sur la notion de handicap, compensation, ressources	Réalisé	
		2. Sensibiliser à l'ergonomie	Réalisé	
INVESTIGATIONS	Étape 3 : entretiens exploratoires	1. Entretiens avec les professionnels des établissements	Réalisé	 %age de réalisation 0 20 40 60 80 100
		2. Entretiens avec les bénéficiaires (personnes en situation de handicap ou/et avec problématiques de santé	Réalisé	
		3. Formuler des hypothèses de travail avant observations	Réalisé	
		4. Etat des lieux exhaustif sur l'emploi/ vie au travail des travailleurs handicapés	Réalisé	
		5. État des lieux exhaustif sur les pratiques RH en EHPAD et les pratiques RH orientées TH	Réalisé	
		6. Identification d'un référent pour chaque structure	Réalisé	
	Étapes 4 : observations des activités de travail	1. Observation de chacune des activités	Réalisé	
		2. Identification des déterminants de chaque activités	Réalisé	

Aperçu des différentes phases et état d'avancement

CONSTRUCTION	Étape 5 : analyse des activités et effets sur les travailleurs	1. Comprendre l'écart prescrit / réel par les stratégies des opérateurs	Réalisé
		2. Évaluer les contraintes réelles de chaque activités	Réalisé
		3. Analyser l'homme au travail et l'homme dans son environnement	Réalisé
	Étape 6: confrontation des analyses, identification des possibles	4. Montrer les observations/ analyses aux travailleurs	Réalisé
		5. Échanger sur les observions et analyses	Réalisé
VALIDATION	Étape 7 : construction de l'annuaire	1. Inventorier les activités de travail en étapes majeures	Réalisé
		2. Formaliser les activités avec un PPT ou un tableau	Réalisé
		3. Trouver des éléments de cotation	Réalisé
		4. Valider la cotation	Réalisé
	Étapes 8: rédiger notice d'utilisation	1. Méthode	Réalisé
		2. Fonctionnalités	Réalisé



Aperçu des différentes phases et état d'avancement



Résumé des grandes étapes de la mission réalisée

Phase 0 : Temps d'échange (en physique ou visio) avec M.LIOUX (chef de projet et consultant) pour expliquer l'objet, les intentions, les bénéfices et les attendus de la mission

Phase 1 : Participation à la réunion de lancement en présence de la Direction Générale, du management de proximité, des IRP

Phase 2 : Organisation d'une journée de formation/sensibilisation sur la QVT, le maintien en emploi et le handicap au travail dans chacun des établissements

Phase 3 : Rencontre avec l'ensemble des acteurs mobilisés dans les structures pour cerner les enjeux de la gestion des RH et des activités de travail

Phase 4 : Observation des situations de travail réel par le consultant. Le choix des activités à observer a été discuté lors de la phase précédente. Ces observations ont permis d'identifier les différents déterminants du travail et à coter, par exemple, les sollicitations physiques des travailleurs => un outil de mesure (combinaison avec capteurs) est utilisé pour formaliser les « contraintes » posturales.

Phase 5 : Le consultant analyse l'ensemble des éléments récoltés sur le terrain

Phase 6 : Une rencontre avec les travailleurs a permis de partager leur ressenti avec les analyses du consultant et de s'entendre sur les déterminants de chaque activité afin de préparer la cotation.

Phases 7 et 8 : L'équipe de consultants a construit l'annuaire des activités en fonction des éléments récoltés tout au long de la mission. Cette phase a fait l'objet de sollicitations auprès des établissements pour compléter des informations ou valider des éléments encore incertains.

Modalités d'association des salariés et des instances représentatives du personnel

Afin de présenter l'action, une **participation à une réunion** de chacun des CSE des établissements a été réalisée. En plus des groupes de travail organisés au sein des établissements, nous sommes intervenus sur des temps en **organisme de formation** avec l'ensemble des participants (Salariés du GEIQ et autres alternants).

M.LIOUX a travaillé pendant 15 mois (en tant que **collaborateur salarié à temps partiel**) au sein du GEIQ afin d'assurer le suivi individuels des salariés intervenants dans les différentes structures. Ses missions relatives à l'exécution de son contrat de travail l'ont, de fait, amené à côtoyer, à échanger et à formaliser avec l'ensemble des parties prenantes et intervenantes dans le parcours des salariés alternants en formation à savoir :

- Les directions générales des établissements
- Le management de proximité
- Les salariés (travailleurs TH et valides)
- Les organismes de formation
- Les partenaires pour l'emploi et l'insertion professionnelle
- Le bureau du GEIQ

Dans chacun des établissements, nous avons organisé des **réunions de groupes de travail** et capitalisé les éléments récoltés dans des fiches de synthèse (Cf exemple de restitution sur les diapositives suivantes)

Exemple de support de compte rendu de réunions

DOCUMENT DE SYNTHÈSE	
Date :	22/07/2021 9H00-12H00 - 13H-16H
Établissement :	EHPAD St Vincent de Paul (Bellegarde-sur-Valserine)
Personnes présentes	3 Aides-soignantes 1 infirmière 1 lingère 2 Aides service logistique 1 RH
Objectifs de l'EDD : Valider les activités réellement effectuées par les professionnels et échanger sur les contraintes associées	

Trois étapes dans ce groupe de travail :

- 1) Présentation de l'ergonomie et de l'objectif du groupe de travail
- 2) Discussion et représentation via l'outil facilitateur (cf photo ci-dessous) sur l'objet apporté pour comprendre ce qui fait sens et ce qui représente le travail



- 3) Discussion sur les contraintes et activités de chaque poste

Lingère :	
Objet représentatif du travail	Une serviette (taché)
Activités	Laver, sécher, plier, ranger (« c'est tout ce que je fais »)
Objectif / but	Pour les AS et les résidents + volonté de qualité
Contraintes	- Physique : Position debout prolongée - Physique : déplacements - Physique : position debout statique - Sensitif : toucher (humidité, pliage, texture ...) vérification de la qualité - Sensitif : visuel (taches) - Sensitif : odorat (propre = « sente bon ou aucune odeur ») - Vitesse : impératif (horaire de travail = 5 jours pour tout faire MAIS mardi/mercredi finit)
Déterminants	Interdépendance avec les autres pros = principalement les AS et l'agent d'entretien Garder les linges sale ou déchirer (preuves) = ne rien jeter Ou se situe la qualité ? (linge amener tacher mais propre)

Besoins pour le travail : plus de place dans la lingerie (enlever des chariots inutiles)

Aides-soignants :	
Objet représentatif du travail	Chemise ouverte + Protection + gant
Activités	Faire les toilettes, changer les résidents.
Objectif / but	Faire en sorte que le résident soit à l'aise, qu'il soit propre (sente bon).
Contraintes	- Psychosociale : dialogue communication - Psychosociale : écoute - Cognition : organisation - Cognition : compréhension des autres - Physique : résistance - Mentale : résistance - Psychique : sollicitation membre supérieurs
Déterminants	• Forte influence de la famille (prendre en compte les demandes et prendre du temps pour expliquer et discuter avec eux = pas forcément le travail de l'AS) • Sens du travail = faire des toilettes ? (« on a l'impression on ne fait que ça ») propreté (« j'aime faire les douche ») • Utilisation des tablettes = pour les plans de soins mais pas remplacer les transmissions = PROBLEME car certains n'écoute pas « les trans » et se basent que sur ça » • Déshumanisation des résidents mais facilite travail des soignants (chemise) • Problématiques de communication avec le cadre de santé = plannings, favoritisme, division équipe, • Importance des relations entre pros (respect, politesse, entre-aide)

Besoins pour le travail : Travail en 12h parfois pour être moins là / solidarité et cohésion / Respect

RH :	
Objet représentatif du travail	Ordinateur + les salariés

Exemple de support de compte rendu de réunions

Activités	Médiation, lien entre direction et salariés, réunion, gestion formation/ stagiaire
Objectif / but	Bonne entente, aide, améliorer le travail
Contraintes	-
Déterminants	

Besoins pour le travail : Des personnes heureuses au travail

ASL :

Besoins pour le travail : produits qui sentent bon (réflexion de collègues sur la propreté = un lieu propre est-il un lieu qui sent bon ?)

Points d'attentions :

- Importance du relationnel (entre collègue et avec le management)
- Manque d'informations = de la part du cadre
- Besoin d'organisation = pas de fiche de poste, qui fait quoi
- Rapport au logiciel et tablette = plan de soin mais remplace pas les trans'
- Rapport aux familles
- SENS DU TRAVAIL ! = motivations + volonté relative au futur

Réflexions personnelles :

- Revoir la mise en place de l'EDD = ici pas suffisamment de temps + sortie du sujet principal
- Recentrer l'action sur la mission AGEFIPH = parler des problématiques dans l'établissement OK mais attention si volonté de vrais investigation et résultat : demande d'intervention ergo'
- Proposer des choses pour améliorer le sens du travail et la communication inter-pro et la communication avec le cadre de santé ?

Date / heure	Réunion de travail Mission QVT/QVTH	Participants
Jeudi 14 Octobre 2021		ARBEZ Marine LIOUX Joël
9h00 – 16h00		

Objectifs	Rappels
- Faire un récapitulatif de l'EDD n°1 à l'EHPAD St Vincent pour établir le sujet du prochain EDD - Commencer à travailler sur la méthodologie et la liste des activités de l'annuaire	- Mission démarrée, depuis 1 an - 2 Ehpads ou des observations ont pu être réalisées

Discussion / sujet	Actions / décisions
Entrée par les secteurs d'activités (soin, animation, hôtellerie ...)	Se baser sur les référentiels de compétences
Reprise de la synthèse de l'EDD n°1 (St Vincent). Grands axes de travail : la reconnaissance au travail – différence entre besoins existentiels et besoins pratiques/investissement	Peut-être un axe pour le prochain EDD
Travail pour le prochain Copil sur la méthodologie de l'outil : - Réalisation de l'analyse globale (fait dans 2 Ehpads) = 3 dimensions sont ressorties 1) la temporalité 2) le collectif 3) la relation aux résidents. Les personnes en situations de handicap peuvent être des ressources pour pallier ces 3 problématiques. Maintenant passage à une analyse plus ciblée - Discussion/ découverte des PAP (projet d'accompagnement personnalisés)	- Aller voir les travailleurs identifiés comme en situation de handicap dans les établissements - Demander plus d'information sur les PAP (Mme Dubet) - Réaliser une analyse plus détaillée des trois dimensions problématiques
Réflexion sur le processus et les étapes méthodologiques que les établissements vont utiliser pour s'approprier l'outil : 1) Partir des récoltes de données des PAP pour rendre compte des activités réelles + photographie de l'établissement à un instant T 2) Voir les activités handi-compatibles	Hypothèse de travail : Le PAP est-il un déterminant clé pour la construction des activités réelles de travail en Ehpads ?

Notes	Schéma des étapes méthodologiques :
	<pre>graph LR; A[Recrutement / maintien en emploi] --> B[Synthèse des PAP globaux de l'établissement]; B --> C[Liste des activités réelles de l'établissement]; C --> D[Typologie handicap du travailleur -> avec un spécialiste du handicap]; D --> E[Liste des activités handi-compatibles du travailleur];</pre>
StartUp = lien avec l'Ehpads École : TRICKY Référence Site = ASSTSAS	

Ajout de la réunion du 28-10_21

Demander à Agefiph si on utilise leur typologie de handicap. Laquelle ? Combien de types ?

Questionner les CAP Emploi sur leur implication

- Temps dédié
- Mise en relation avec des établissements ou travailleurs...

Quels ajustements ou modifications opérés par rapport au projet initial, pourquoi ?

Quelques mots de contexte

La crise sanitaire, ou plus exactement les différentes mesures prises pour en limiter ses effets ont eu pour conséquence en 2020 puis en 2021 :

- Un accès impossible, au début de la crise, aux intervenants extérieurs dans les EHPAD
- Une attention centrée sur la sécurité des résidents au sein des structures par les directeurs d'établissements
- Une vigilance accrue des équipes soignantes sur le terrain avec un leitmotiv axé sur la protection des collaborateurs et des usagers
- Une problématique de gestion de l'absentéisme accrue

Aussi nous avons axé, dans un premier temps, nos investigations sur l'organisation d'un établissement, ses obligations réglementaires, ses documents institutionnels. Nous avons ainsi pu nous approprier le langage et les savoirs faire et être professionnels, les éléments relatifs à chacun des résidents de l'établissement et notamment le PAP (Projet d'Accompagnement Personnalisé), véritable outil de personnalisation du suivi du résident et de ses besoins.

Enfin, nous avons été confrontés à plusieurs changements de Directions générales au sein des différentes structures et nous avons dû imaginer et penser à produire une solution mobilisable rapidement et ne nécessitant pas de devoir remobiliser un processus couteux en temps.

Aussi et mieux qu'une méthodologie complexe à mettre en œuvre et à dynamiser au quotidien, nous avons voulu réaliser un **outil pragmatique**, directement utilisable sans avoir à produire des écrits ou mener des temps d'analyse et de réflexion chronophages et trop souvent inadaptés au contexte de gestion de la tension RH dans les établissements.

Quels ajustements ou modifications opérés par rapport au projet initial, pourquoi ?

La création de l'annuaire des activités handi-compatibles

Mieux qu'une méthodologie complexe à mettre en œuvre et à dynamiser au quotidien, nous avons voulu produire un outil pragmatique, directement utilisable sans avoir à produire des écrits ou mener des temps d'analyse et de réflexion chronophages et trop souvent impossible à manager au sein des établissements dont les problématiques RH (recrutement, fidélisation, formation, absentéisme) sont déjà lourdes à gérer quotidiennement.

Aussi et grâce à une prise en main très rapide, à la seule et unique condition de l'envisager comme un outil d'aide à la construction d'actions/opérations de travail réalisables par une personne en situation de handicap et non comme un moyen radical d'utiliser la non-compatibilité comme prétexte à l'impossibilité de maintenir en emploi, nous avons créé, de toute pièce, un utilitaire basé sur l'utilisation d'un tableur qui, à l'aide de listes de choix, permet instantanément de visualiser les actions/opérations de travail, réalisables ou pas, selon tel ou tel type de handicap.

L'ensemble des actions/opérations listées dans la base de données de l'outil prennent en compte une liste exhaustive de contraintes (physiques, organisationnelles, sensorielles...) qui sont mises en adéquation avec les déficiences relatives au handicap en question mais aussi et surtout avec les pré-requis liés à l'impossibilité de pouvoir se tromper dans l'exécution d'une action compte tenu du fait qu'elle s'adresse à un être humain dépendant.

La notion de préservation de l'intégrité de la personne dont on a la charge ainsi que de sa santé et de sa sécurité est un déterminant souvent décisif dans la cotation de l'action/opération. Cela explique aussi la raison pour laquelle il serait aisé d'utiliser cet outil à mauvais escient alors que l'esprit de celui-ci réside plutôt dans la construction d'un listing d'actions/opérations à issue positive pour le travailleur en situation de handicap.

Quels ajustements ou modifications opérés par rapport au projet initial, pourquoi ?

Le choix des activités Intégrées dans la base de données de l'annuaire

L'outil, dans sa version actuelle, propose une cotation de 483 actions/opérations (toutes issues de l'observation des activités réelles de travail) qui sont toutes en lien avec une interaction entre le travailleur et la personne dépendante dont il a la charge.

En effet, nos observations ont permis de récolter plus de 2500 actions/opérations différentes. Cependant le choix des items conservés dans l'outil a été opéré par la présence d'un déterminant essentiel, à savoir : cette action/opération est-elle exécutée dans un contexte où la présence, le contact ou l'interaction avec un bénéficiaire peut l'exposer à un danger ? C'est pour cette raison qu'une activité, même si celle-ci a été observée et déclinée en action/opération, consistant à remplacer les patins anti-bruit d'une chaise de salle à manger n'est pas cotée dans l'annuaire.

L'appropriation de l'outil et sa diffusion au sein des établissements

Nous nous sommes efforcés, tout au long de nos interventions dans les différents établissements d'insister sur l'importance de la prise en compte des activités réelles de travail. Il a été cependant très difficile de mobiliser le management mais aussi et surtout les directions générales sur la nécessité d'y avoir recours systématiquement dans une situation d'adaptation de travail. En effet, les établissements possèdent une multitude de protocoles, de grilles, de documents de contrôles à produire et l'aspect métier est difficile à détacher des activités auxquelles il est lié. Aussi, dans les organisations actuelles, une aide soignante doit être capable de pouvoir réaliser telle ou telle activité dans sa globalité et non pas telle ou telle action/opération. Il nous semble donc opportun de pouvoir poursuivre un travail de fond sur un management plus axé sur le travail réel afin d'envisager une appropriation complète de l'outil et de son intérêt.

Type d'actions ou réalisations possibles à mettre en œuvre à l'issue du projet

le Geiq pourvoyeur de QVT - positionner le Geiq autrement avec de nouveaux services aux adhérents

Objectif : « Ehpads-Ecoles », au travers de la QVT, **fidéliser, attirer des collaborateurs.** Externaliser au Geiq les moments clefs de QVT/QVTH afin de mieux fidéliser les apprenants-collaborateurs : accueil/ cadrage de lieux de stage/...

Porteur : Geiq

Financeurs possibles : OPCO, FACT, Adhérents du GEIQ

Périmètre : médico-social, 8 établissements AURA adhérents du Geiq

Objet : projet nommé Ehpads-Ecole

Sur la base activités du travail :

- Créer une boîte-à-outils pour les RH afin de recruter des salariés en situation de handicap, prendre soin des salariés, faire venir des financements,
- CFA, formation interne, intervention élèves en établissement.
- Prendre soin des salariés
- Construction de la politique de QVT/QVTH

Méthodologie :

- Identification des activités et du contexte
- Réaliser des rencontres CSE

Délais : 2023/2024