



**Virage domiciliaire et leadership :
piloter la transformation des services
autonomie à domicile.**



Propos introductifs

- › **Paul COIZET**, Président de l'UNA – Union nationale de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services aux domiciles – de Bourgogne Franche-Comté



Comment coconstruire une politique domiciliaire pérenne ?

› Vincent VINCENTELLI

Directeur du Pôle « Politiques publiques » de l'UNA

› Loïc GRALL

Délégué régional FEHAP



Qualité de vie et conditions de travail : un enjeu d'attractivité ?

› Aurélien LOOS

Directeur de l'ARACT BFC

› Edith SALÈS-WUILLEMIN

Professeure à l'Université de Bourgogne
(Laboratoire Psy-DREPI, UR7458)



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

aract

— agence régionale
pour l'amélioration
des conditions de travail
Bourgogne-Franche-Comté



Table ronde 2 : Qualité de vie et conditions de travail, un enjeu d'attractivité ?

Jeudi 12 décembre

Aurélien Loos – Directeur Aract BFC

- Qu'est ce que l'Aract ?
- Lien Marque employeur / RSE / QVCT
- Qu'est ce que la QVCT ?
- Et l'innovation sociale dans tout cela ?
- Offre de services



« La qualité de vie au travail désigne et regroupe sous un même intitulé 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** »

Un processus social **concerté** permettant **d'agir sur le travail** (organisation, conditions, contexte) à des fins de **développement des personnes et des entreprises.**

ANI
du 19 juin
2013

ANACT,
Agence nationale
pour l'Amélioration
des Conditions de
Travail

QVT => QVCT

2013 → 2020 / 2 Accords Nationaux Interprofessionnels

ANI du 19 juin 2013

« *vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle* »

= dédié à la QVT. Il a posé le cadre de référence de la QVT en France.



ANI du 9 décembre 2020

« *pour une prévention renforcée et une offre renouvelée en matière de santé et de conditions de travail* »

= Le Titre II de l'Accord introduit la **Qualité de Vie et des Conditions de travail**.

QVCT

Réaffirmation du Travail

Les actions « périphériques » au travail ne suffisent pas

Validation méthode Anact

Les 3 dimensions de la QVCT



AMBITIONS

Santé/Performance
Pouvoir d'agir sur le travail
Travail d'aujourd'hui et de demain

PRINCIPES ET MÉTHODES

Démarche partagée direction/RP/
salariés
Discussion sur le travail
Expérimentation
Evaluation/Valorisation

SUJETS

en lien avec le travail, ses conditions
de réalisation,
Et les conditions d'emploi

La QVCT se construit sur des ambitions communes, s'appuie sur des principes méthodologiques incontournables et traite de sujets en lien avec le travail.

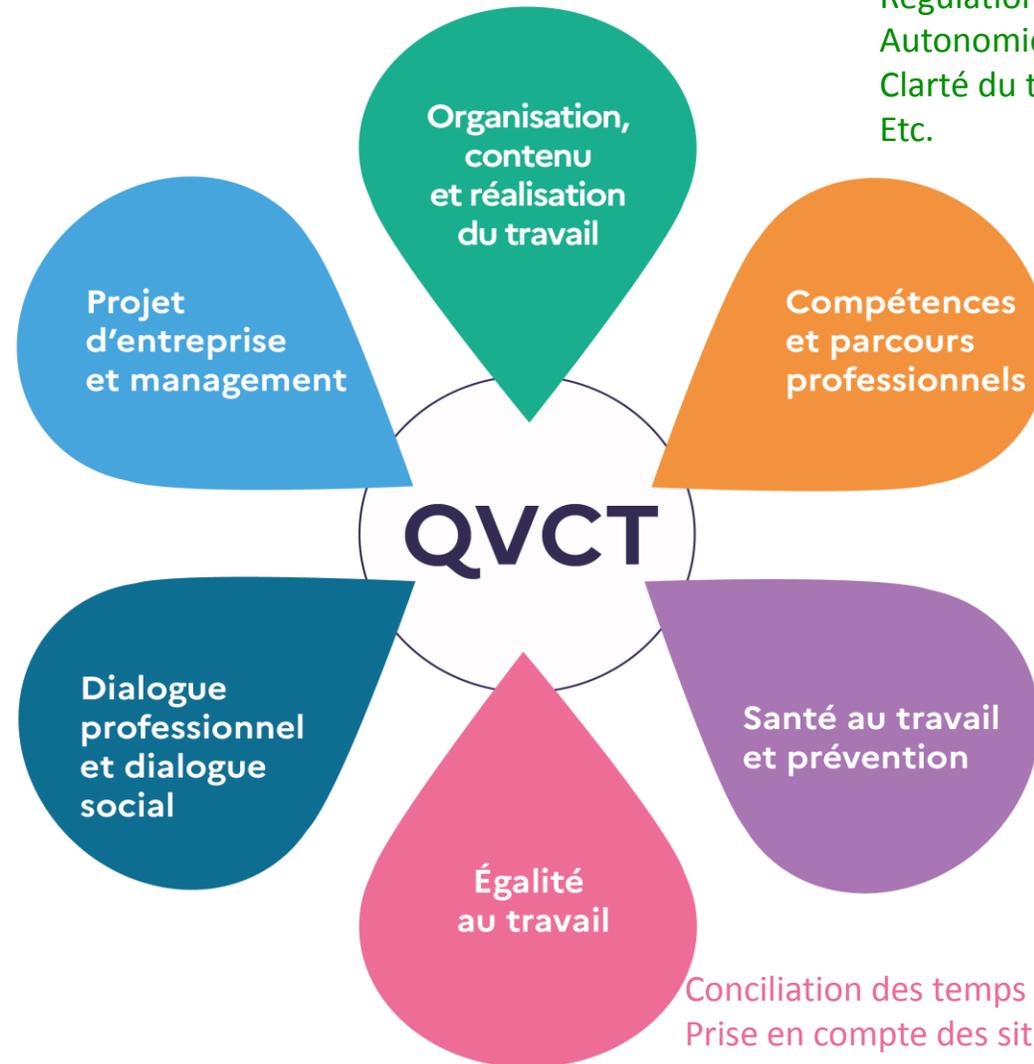
QVCT : les 3 ambitions



La démarche QVCT poursuit trois ambitions liées.

- Construire une organisation du travail favorable à la santé des personnes et à la performance globale de l'entreprise.
- Donner à chacune et chacun du « pouvoir d'agir » sur son travail.
- Améliorer le travail d'aujourd'hui et de demain.

Les déterminants de la QVCT



Charge de travail
Régulation de l'activité : qui fait quoi ?
Autonomie
Clarté du travail, des consignes
Etc.

Intégration
Entretiens individuels
Gestion des compétences, accès à la formation
Partage des pratiques professionnels
Etc.

Prise en compte de la santé, des RPS, des TMS, des risques professionnels
Amélioration de la santé mentale au travail
Etc

Conciliation des temps de vie
Prise en compte des situations individuelles : handicap, aidant familial, famille monoparentale, senior...

Connaissance de la stratégie de la structure
Sens donné au travail
Reconnaissance
Lien avec le management
Etc.

Relations sociales
Ambiance
Conflits
Instances
Moments conviviaux

QVCT : les principes et méthodes

Il n'y a pas de solutions toutes faites pour progresser en matière de QVCT.
Mais certains principes méthodologiques sont incontournables :



- Un engagement commun est pris au démarrage de la démarche.
- La vision de ce qu'est la QVCT, ainsi que ses objectifs concrets, sont travaillés collectivement.
- Le pilotage et le déroulement de la démarche sont définis en commun.
- Les actions à mener dans le cadre de la démarche QVCT s'appuient sur un partage des constats et des priorités.
- Piloter la démarche de façon concertée : s'appuyer sur des espaces où il est possible de parler du travail.
- La démarche QVCT conduit à expérimenter concrètement de nouvelles façons de travailler ou de fonctionner dans l'entreprise.
- La démarche QVCT et ses effets sont évalués et partagés

5 idées reçues sur la QVCT

C'est quoi la QVCT ?

La qualité de vie et des conditions de travail (QVCT), c'est une démarche collective mise en place dans l'entreprise pour permettre à toutes et tous de faire du « bon travail » dans de bonnes conditions.

La QVCT c'est...

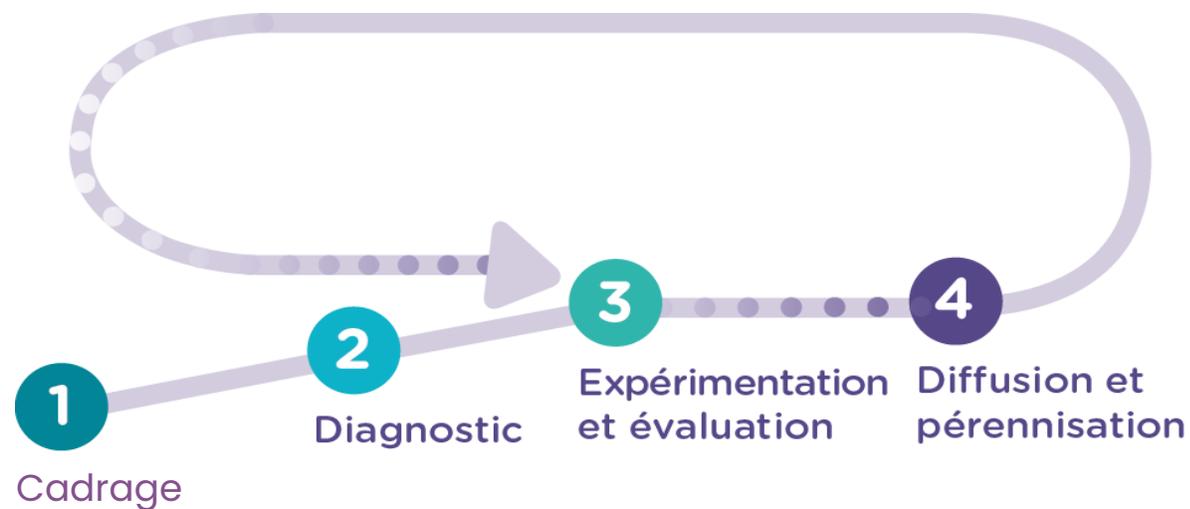
- Une démarche qui prend en compte les projets de l'entreprise susceptibles d'avoir un impact sur la QVCT (fusion, déménagement, nouvel équipement numérique, etc.).
- Une démarche pour améliorer concrètement et durablement les façons de travailler ensemble.
- Une démarche co-construite avec les salariés (et/ou leurs représentants) et la direction. Pour améliorer le travail, il faut prendre en compte l'avis de celles et ceux qui le réalisent.
- Le fait d'expérimenter concrètement de nouvelles façons de travailler (nouveau planning, nouveaux outils, nouvelle répartition des projets, aménagement de bureaux, etc.).
- Une démarche qui s'adapte aux entreprises quels que soient leur taille, leur secteur d'activité et leur situation.

La QVCT, ce n'est pas...

- Une application bien-être au travail, des fruits à disposition, une nouvelle déco' pour la salle de pause.
- Un projet en plus, isolé des autres.
- Seulement un plan d'action.
- Une démarche réservée aux grandes entreprises (ou à celles qui en ont les moyens).
Seulement un sujet RH.

La démarche QVCT en 4 étapes

- Mettre en place un processus en plusieurs étapes pour identifier et choisir les actions à expérimenter
- S'engager dans l'action concrète (« pragmatique ») pour agir sur son travail et le transformer
- Concevoir ► tester ► ajuster avec les salariés et managers concernés de nouvelles façons de travailler et/ou de s'organiser



Informez régulièrement les représentants des salariés/agents et au moins à chaque étape !

La démarche QVCT en 4 étapes

1- Préparation et lancement

- Partager les enjeux : pourquoi faut-il progresser en matière de QVCT dans votre structure aujourd'hui ?
- Mettre en place la démarche : installer un Comité QVCT, impliquer les acteurs (managers, salariés, IRP)
- Définir des étapes
- Communiquer



La démarche QVCT en 4 étapes

2- État des lieux partagé

- S'interroger collectivement : qu'est-ce qui va et qu'est-ce qui ne va pas dans la façon de travailler et de fonctionner ? Qu'est-ce qu'il faudrait améliorer ? Faire l'inventaire
- Partager les constats et les priorités



La démarche QVCT en 4 étapes

3- Expérimentation

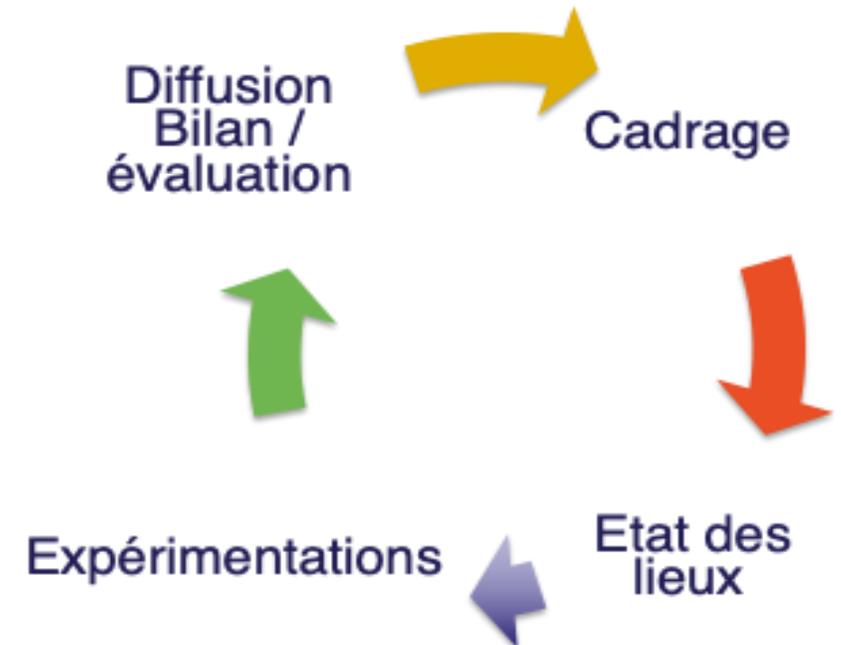
→ Identifier collectivement des actions pilotes permettant de tester de nouvelles façons de faire, puis évaluer, et ajuster avec les salariés



La démarche QVCT en 4 étapes

4- Diffusion et pérennisation

- Tirer les leçons des expérimentations
- Mesurer les écarts par rapport à l'inventaire
- Élaborer le plan d'action



Les 10 idées clés de la QVCT

1

Chaque entreprise décline la démarche QVCT selon ses enjeux, sa situation et son environnement, mais toutes partagent une philosophie commune.

2

La QVCT est une démarche collective qui cherche à mobiliser durablement l'ensemble de l'entreprise.

3

Elle s'appuie sur un engagement et un travail commun de la direction, des salariés et des représentants du personnel quand il y en a.

4

La QVCT vise à permettre de faire un travail de qualité, dans de « bonnes » conditions, dans l'intérêt de tous : salariés, entreprise, clients, usagers.

5

La QVCT s'intéresse au travail, à ses conditions de réalisation et aux conditions d'emploi pour y apporter des améliorations concrètes et durables.

6

La démarche QVCT est à la fois un facteur de santé des personnes et un levier de performance globale et durable³ pour l'entreprise.

7

En matière de santé, la QVCT soutient la prévention primaire des risques professionnels⁴ et contribue au développement des personnes au travail.

8

La QVCT facilite et articule le dialogue social et professionnel pour améliorer le travail aux différents niveaux de l'entreprise.

9

La QVCT se déploie à travers différents projets et actions de l'entreprise afin de contribuer à améliorer le travail d'aujourd'hui et de demain.

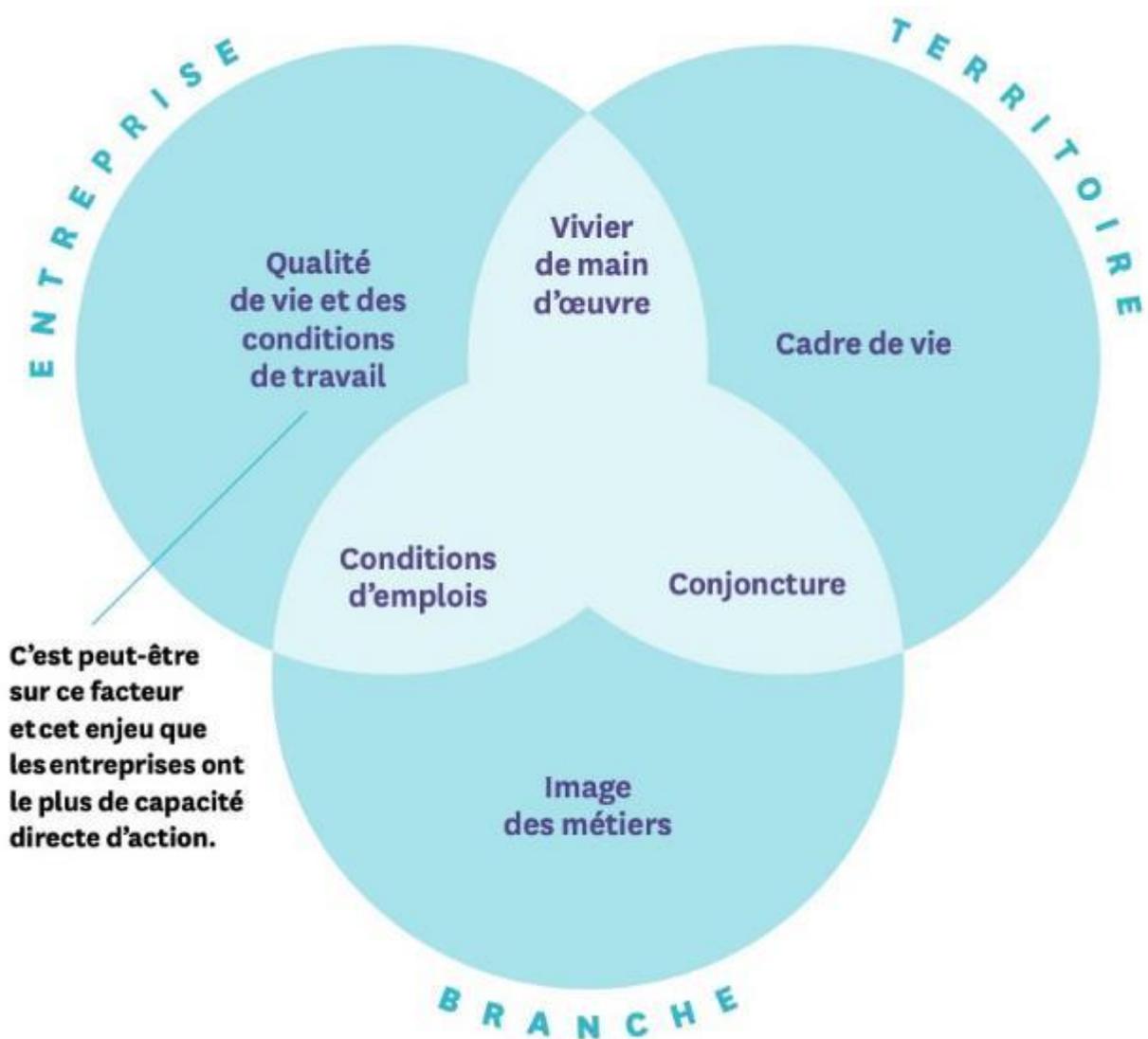
10

La démarche QVCT n'intègre donc pas les actions « périphériques » (appli « bien-être », massages, corbeille de fruits, conciergerie, baby-foot, décoration...) qui sont éloignées des enjeux prioritaires d'amélioration des conditions de travail.

³ Par performance globale et durable, on entend une performance qui intègre les dimensions économiques, environnementales et sociales.

⁴ La prévention primaire des risques professionnels cherche à intégrer la prévention le plus en amont possible, notamment dès la conception des lieux de travail, des équipements, des organisations et des projets. Par exemple : répartir le travail, favoriser les coopérations et proposer un travail qui a du sens pour réduire les risques d'épuisement professionnel.

<https://www.anact.fr/referentiel-qualite-de-vie-et-des-conditions-de-travail>



Les leviers de l'attractivité

- **Agir sur la QVCT** peut constituer un levier efficace pour renforcer l'ATTRACTIVITE de l'ENTREPRISE
- Il est possible **d'agir au niveau de l'entreprise sur différents aspects** contribuant à la QVCT avec des effets tangibles à court et moyen terme

Les leviers de l'attractivité

L'attractivité peut ainsi se définir comme la capacité et les moyens mis en œuvre par une organisation pour

- 1) attirer et recruter les personnes et les compétences dont elle a besoin,***
- 2) accueillir et intégrer dans son environnement et ses modes de fonctionnement,***
- 3) fidéliser et favoriser l'engagement dans le travail et dans le collectif, et***
- 4) maintenir en emploi et accompagner les parcours professionnels.***

EXEMPLES DE SUJETS

- **Les outils et les équipements de travail** : *adaptés aux objectifs et aux compétences des collaborateurs ? Disponibles et accessibles ?*
- **Les horaires de travail** : *conciliables avec la vie personnelle ? Stables ? Prévisibles ?*
- **L'aménagement des zones de travail, de prises de postes et de pauses** : *permettent-elles un travail en sécurité ? Un travail fluide et efficace ? Adaptés aux activités ?*
- **Le soutien et la relation hiérarchique** : *les salarié.e.s se sentent-ils écoutés, compris, reconnus par leur encadrement ? Peuvent-ils exprimer leurs problèmes de travail ou leurs idées ? Y a-t'il un sentiment d'équité ?*

Lien entre QVCT et attractivité

- **L'ambiance de travail et d'équipe** : *permet-elle l'entraide ? La coopération ? Y a-t-il des temps d'échanges en équipe ?*
- **La quantité et la stabilité de l'effectif** : *l'équipe est-elle suffisamment dimensionnée pour permettre à chacun de réaliser son travail de manière satisfaisante et gérer les aléas ? Le turn over génère-t-il un manque d'implication dans la formation et dans l'intégration des nouveaux ?*
- **Les relations avec des interlocuteurs externes** : *sont-elles dégradées, tendues ou au contraire facilitantes ?*
- **La circulation de l'information de l'entreprise** : *les bonnes informations arrivent-elles au bon moment et aux bons interlocuteurs ? Est-elle partagée par tous ?*
- **Le développement des compétences et les parcours professionnels** : *possibilité d'évolution en interne ? Les formations internes et externes sont-elles accessibles ?*

Des enjeux pour l'aide à domicile

Avec le vieillissement progressif de la population et le « virage domiciliaire », le secteur de l'aide à domicile rencontre une montée en puissance exigeant un grand nombre de travailleurs aguerris, capables de surmonter des situations complexes (montée en charge des pluri-pathologies, du maintien à domicile de personnes de moins en moins autonomes, etc.).

Des évolutions ont déjà été accomplies pour gagner en attractivité : professionnalisation des métiers, démarches de prévention des risques professionnels adaptées au travail à domicile, organisations du travail favorisant les collectifs de travail, etc.

Des enjeux pour l'aide à domicile

L'intégration peut être complexifiée par une formation initiale et continue, parfois insuffisamment adaptée au contexte professionnel et à la réalité du terrain ou par l'absence d'accompagnement des nouveaux arrivants pouvant se traduire par une méconnaissance des contextes dans lesquels vont intervenir les professionnel(le)s (rapports avec les bénéficiaires et leurs proches, travail isolé, etc.).

Face à une **activité contraignante** sur le plan des conditions de travail, difficile sur les plans physique, psychique et émotionnel et peu reconnue, des salarié(e)s mal préparé(e)s n'acceptent que temporairement ces conditions de travail ; l'emploi d'aide à domicile devient fréquemment un emploi de transition.

Des enjeux pour l'aide à domicile

Les activités de l'aide à domicile peuvent engendrer une usure accélérée et de nombreux risques professionnels : chutes, troubles musculosquelettiques (TMS) et troubles psycho-sociaux (TPS), isolement, utilisation récurrente de produits chimiques, risque routier, etc. générant régulièrement maladies et accidents professionnels.

L'aide à domicile a un taux de fréquence et/ou de gravité d'AT et MP supérieur à la moyenne nationale.

L'attractivité et la performance des services autonomie à domicile (SAAD) sont donc l'occasion de travailler sur une autre manière d'améliorer les conditions de travail, en abordant différemment l'intégration des nouveaux salarié(e)s et la prévention de l'usure professionnelle entendue au sens large, ainsi que l'organisation des collectifs de travail comme des temps de travail.

Des enjeux pour l'aide à domicile

→ L'intégration, de profils différents, avec des besoins spécifiques, dans des organisations de travail tendues

→ la prévention de l'usure

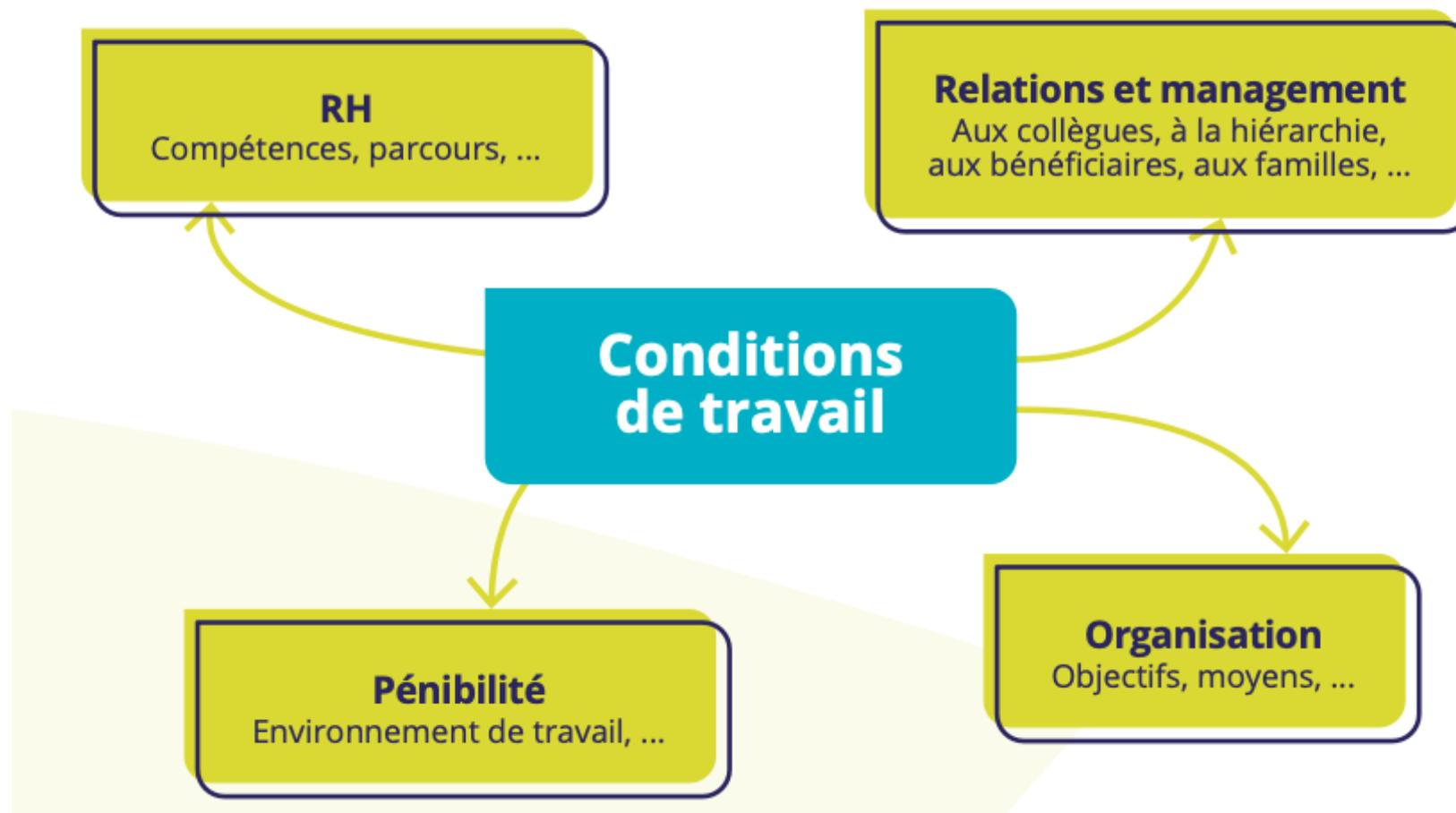
→ Les parcours professionnels

→ Les organisations et collectifs de travail

→ Les relations professionnelles

→ Le management

**=> Une organisation où le travail, et les bénéficiaires sont au cœur des discussions
=> ou les conditions de travail sont pensées eut égard au besoin des usagers, avec recherche de conciliation.**



Exemple d'une démarche

Une organisation centrée sur le travail et ses conditions de réalisation

| Des facteurs ressources qui portent sur ... | |
|---|---|
| Le matériel | <ul style="list-style-type: none">- Mise à disposition de matériel de manutention (<i>disque, ceinture, ...</i>)- Mise à disposition d'un logiciel/ tablette pour partager entre AV et par bénéficiaire, les indications utiles à la réalisation du travail (<i>lieu du domicile, habitudes du bénéficiaires, ...</i>)- Mise à disposition de véhicules de services. |
| L'organisation du travail | <ul style="list-style-type: none">- Organisation des équipes en secteur géographique (<i>diminution des temps de trajets, meilleure connaissance des bénéficiaires</i>)- Conception des plannings en équipe,- Organisation qui permet de limiter le travail le WE (<i>1/mois</i>),- Recherche de conciliation entre aspirations individuelles et organisation (taches, temps de travail) (<i>ex : choix entre activités toilettes, courses et ménages. Tps de travail et contrat qui tient compte des disponibilités</i>). |

Exemple d'une démarche

Une organisation centrée sur le travail et ses conditions de réalisation

| | |
|---|--|
| <p>Les parcours professionnels</p> | <ul style="list-style-type: none">- Parcours d'intégration structuré et adapté aux besoins individuels, avec mise en place d'un binôme pour faciliter apprentissage et inter-connaissance bénéficiaire – salariés- Formation continue pour s'adapter aux publics : Parkinson, fin de vie, etc ;- Politique de rémunération sur ancienneté et au-delà de ce que prévoit les minimas conventionnels, |
| <p>Les relations internes et externes (bénéficiaires, collègues, management)</p> | <ul style="list-style-type: none">- Un espace de discussion centré sur le travail (2à 3 /Mois), entre collègues, coordo et direction qui permet de :<ul style="list-style-type: none">o parler des difficultés rencontrées dans le travail (avec les bénéficiaires notamment),o prendre des décisionso partager des préoccupations, se doter de repères communs et progresser ensemble- Des actions de la direction auprès des bénéficiaires dans le cas où cadre non respecté vis-à-vis de AV- Des savoirs faire relationnels : une équipe formée à la Communication Non Violente, ce qui facilite les échanges sur le travail, la réalisation de feedback entre collègues sur la base de critères d'exigence partagés mais dans une forme bienveillante. |

Exemple d'une démarche

les effets produits par les leviers organisationnels

Sur les salariés

L'organisation mise en place favorise :

- L'autonomie,
- La reconnaissance,
- Le soutien dans la réalisation de leur travail,
- Le sens (« *je me suis sentie utile* », « *non Mr Dupont, je ne suis pas femme de ménage, je suis auxiliaire de vie et donc je suis avec vous* »),
- La conciliation des temps de vie pro et perso.

Sur les relations et les collectifs de travail

Du côté des équipes, l'organisation de travail mise en place permet :

- La solidarité et l'entraide entre collègues,
- La confiance entre collègues, management et direction,
- Un sentiment d'appartenance, une identité métier et structure partagée,

Exemple d'une démarche les effets produits par les leviers organisationnels

Sur la qualité de service et la performance :

- **Qualité de service auprès des bénéficiaire renforcée (traitement des Sit problème, etc),**
- **Image de marque vis-à-vis des bénéficiaires renforcée / avantage concurrentiel,**
- **Préservation santé physique et mentale des salariés (réduction des RPS, risque AT/MP)**
- **Renforcement de l'attractivité et fidélisation des salariés : des salariés qui ont envie de venir et de rester « *j'aime mon métier, l'équipe, la façon de travailler. Je peux m'exprimer. La direction est à l'écoute et cherche à comprendre c'est très important* ».**
- **Réduction des coûts liés à absentéisme (-50% environ) et turn-over**

Autre exemple – Bretagne service d'aide à domicile – 55 salarié.e.s

Renforcer les modalités d'intégration et de professionnalisation

- Contexte :
 - ✓ turn over très important des salariés en CDI (20% par an sur les 3 dernières années)
 - ✓ une majorité des personnes en CDD refusent un CDI

- Liens entre QVCT et attractivité ?

Le groupe QVCT mis en place insiste sur **le cercle vicieux entre instabilité de l'effectif, instabilité et surcharge des plannings** (pour remplacer « au pied levé » les absences et les départs), **tensions avec les bénéficiaires** (changements d'intervenant.e.s, horaires mal acceptés...). Par ailleurs, **les modalités d'accompagnement** pratiquées lors de la prise de fonction n'apparaissent **pas bien appropriées car standardisées** alors que les besoins sont spécifiques à chacun.e.s du fait des formations et d'expériences professionnelle très disparates.

Solutions engagées ?

- ⇒ La direction de l'association a engagé un plan d'actions ambitieux pour s'attaquer à ce cercle vicieux sur 2 axes :
1. Une **rationalisation des tournées et des plannings** pour affecter des économies de temps de déplacement vers du temps de coordination et limiter le travail à un week-end sur 3 au lieu de 2 sur 3
 2. Un **accompagnement plus personnalisé** au cours des premières semaines par un contact régulier avec la responsable de secteur et des temps d'intervention en binôme, avec l'appui ponctuel d'aides à domicile expérimentées et des aides soignantes.

Des attentes par rapport au travail

Travail : « je t'aime, moi non plus ! » (rapport fondation Jean Jaurès)*

- Perte de sens et de la valeur travail
- Refus de subir la pression temporelle du travail
- Volonté de se réapproprier les rythmes de vie
- Recherche d'un travail valorisant et valorisé
- Quête d'un métier aux résultats tangibles
- Envie d'intégrer une entreprise en accord avec les défis environnementaux
- Besoin de plus de flexibilité dans l'organisation du travail et du temps de travail
- Nécessité d'évoluer librement grâce à la formation
- Envie de démissionner mais dépasse peu le stade de l'intention

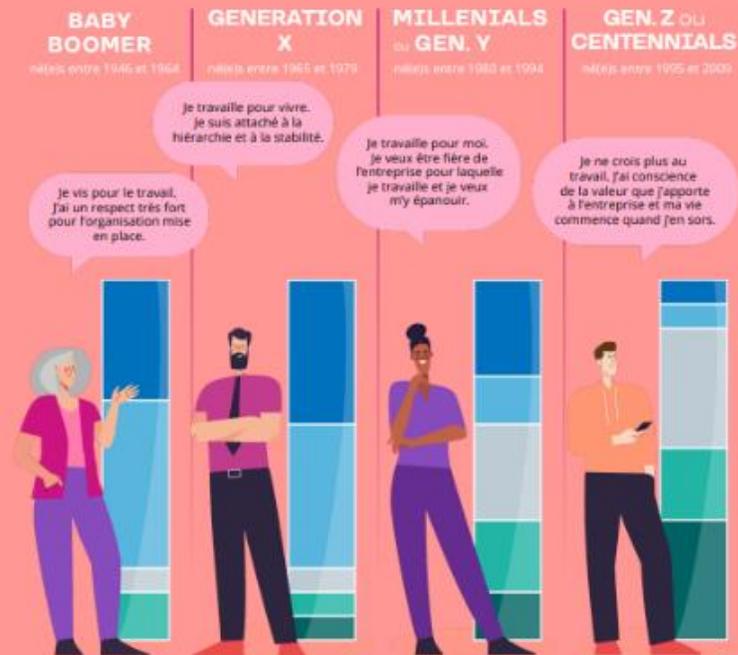
Des attentes par rapport au travail

Des travaux de Futuribles, quant à eux, mettent en avant 4 grandes attentes du côté des salariés :

- la question de la pénibilité et le besoin d'avoir des conditions de travail satisfaisantes
- l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle ;
- l'évolution professionnelle
- le sens du travail.

Jennifer Clerté et Marc Malenfer : « Le rapport des Français au travail », Futuribles 2023/5, N° 456

Le rapport au travail selon les générations



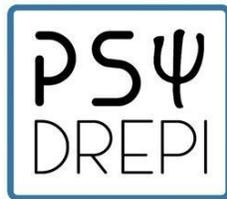
La mesure de la Qualité de Vie au Travail : l'échelle QualTra-Scale

Edith Salès-Wuillemin

Professeure en Psychologie Sociale et Psychologie du Travail

Université de Bourgogne

Directrice du Laboratoire Psy-DREPI (UR-7458)



Brigitte Minondo-Kaghad
Julien Chappé
Morgan Gélín
Adrien Dolard
Fabrice Gabarrot

→ CADRE REGLEMENTAIRE**• Accord National Interprofessionnel**

✓ (ANI, 2013) ; Articles 13, 14 et 15 → diagnostic QVT à intégrer dans le Document Unique d'Evaluation des Risques Psycho-socioaux

(*DUERP*)

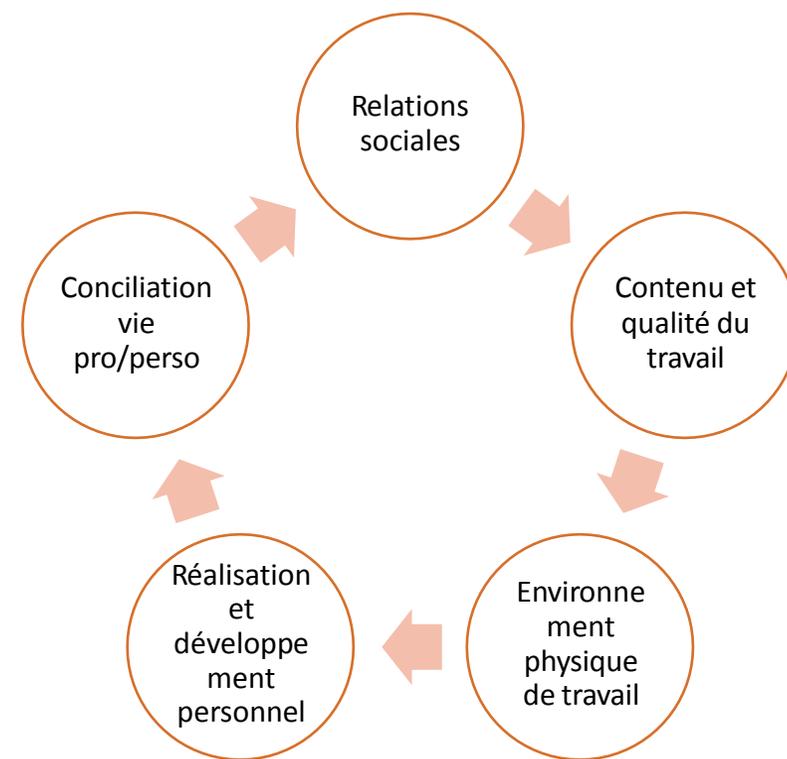
✓ (ANI, 2020) : *conditions de travail* point essentiel de la définition de la QVcT.

• Code du travail (Article L.2242-17 - 31 mars 2022) → négociation annuelle de la **QVcT** dans le cadre du dialogue social.

• Loi santé au travail (n° 2021-1018 du 2 août 2021) → décroisonner santé publique et santé au travail → moderniser les services de prévention et de santé au travail → consolider la prévention en santé au travail.

→ MISE EN ŒUVRE démarche QVT → prévention primaire → amélioration des conditions de travail.

→ OUTILS : valides, adaptés et faciles à remplir pour les salariés.





Caractéristiques du travail

- (1) environnement de travail sécuritaire
- ((2) salaires équitables
- (3) égalités des chances dans l'emploi
- (4) possibilités d'avancement d'évolution,
- (5) feedback;
- (6) intégration sociale dans l'organisation du travail,



Dimensions du travail

- ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL
- CONDITIONS DE REMUNERATION
- EVOLUTION DANS L'EMPLOI
- ORGANISATION DES TACHES
- CONTRÔLE ET REGULATION DE LA TACHE
- ATTITUDE / RAPPORT AU TRAVAIL



Construit psychologique

- **SATISFACTION** à propos de l'environnement de travail (*Mirvis & Lawler 1984*) : **point de référence** qui dépend de l'attendu de vie que l'individu se fixe (*Gilgeous, 1998*).
- Théorie de la divergence (*Locke, 1984*) : perception de ce que doit ou *devrait* être le travail, et le vécu, descriptions de la situation de travail réelle

L'échelle WRQoL-Scale (24 items – 6 dimensions)

(1) Satisfaction au travail vis-à-vis de la carrière (JCS – Job Content Satisfaction, 6 items) *e.g. objectifs clairs, opportunités de carrière*

(2) Stress au travail (SAW - Stress At Work, 2 items) *e.g. être sous pression,*

(3) Conditions de travail (WCS – Work Conditions Satisfaction, 3 items) *e.g. employeur fournit ce qui est nécessaire*

(4) Contrôle au travail (CAW – Control At Work, 3 items) *e.g se sentir impliqué dans les décisions*

(5) Equilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle (HWI – Home Work Interface, 3 items) *e.g. Horaires de travail adaptés*

(6) Bien-être général (GWB – General Well Being, 6 items) *e.g. être satisfait de sa vie en général*

1 item hors dimension : 24^{ème} item (OVL – Overall Quality of working life item)

Work-Related Quality of Life Scale
(Van Laar, Edwards & Easton, 2007)

(À propos du déroulement de votre activité de travail. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les phrases suivantes ? (Cocher la case correspondant à votre réponse)

| | | Pas du tout d'accord | Pas d'accord | Neutre (pas d'opinion) | D'accord | Tout à fait d'accord |
|-----|---|----------------------|--------------|------------------------|----------|----------------------|
| JCS | 1. J'ai un ensemble d'objectifs clairs à atteindre pour pouvoir faire mon travail | | | | | |
| CAW | 2. Je me sens capable d'exprimer mes opinions et d'avoir une influence sur les changements dans mon domaine professionnel | | | | | |
| JCS | 3. J'ai l'opportunité d'utiliser mes compétences au travail | | | | | |
| GWB | 4. Je me sens bien en ce moment | | | | | |
| HWI | 5. Mon employeur me fournit une infrastructure adaptée et une flexibilité adéquate pour que mon travail s'accorde avec ma vie familiale | | | | | |
| HWI | 6. Mes horaires de travail actuel sont adaptés à ma situation personnelle | | | | | |

L'ISQVT (34 items – 8 sphères)

(1) Rémunération (*e.g. revenus, avantages sociaux*)

(2) Cheminement professionnel (*e.g. possibilités d'avancement, de mutation*)

(3) Horaires de travail (*e.g. flexibilité, possibilités de s'absenter*)

(4) Climat avec les collègues (*e.g. sentiment d'appartenance à l'entreprise, relations avec les collègues ...*)

(5) Climat avec les supérieurs (*e.g. fréquence et pertinence des évaluations faites, interactions avec la direction ...*)

(6) Caractéristiques de l'environnement physique (*e.g. équipements, lieu de travail*)

(7) Support apporté à l'employé (*e.g. prise en charge des absence, relations avec le syndicat ...*)

(8) Acteurs qui influencent l'appréciation des tâches (*e.g. temps pour les tâches, autonomie ...*)

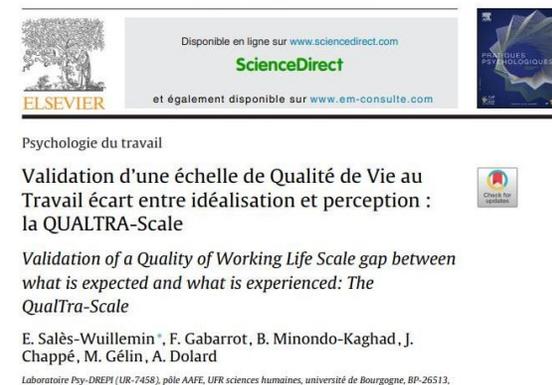
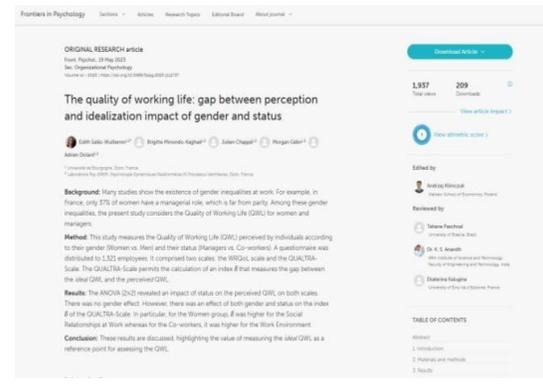
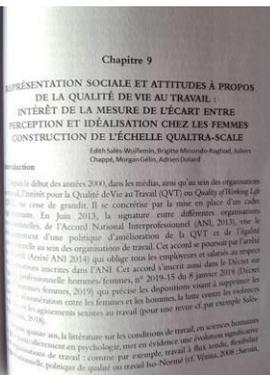
Inventaire Systémique de Qualité
de Vie au Travail (Martel &
Dupuis, 2006)



Méthode élaboration échelle QualTra-Scale

1- Mesure des Représentations des salariés (dimensions structurantes)

2- Intégration des dimensions dans une échelle (standardisation) + Pré-test, Validation (Validation (validité interne / convergente / divergente))

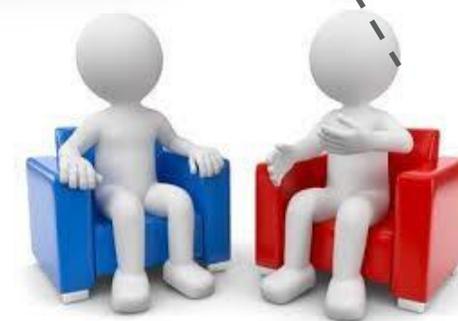


1- Mesure des Représentations des salariés
(dimensions structurantes)

1/ Entretiens (60'')



2/ Tâche d'associations verbales (10'')



75 participants - Âge moyen (m=34,6 ans)

Tâche d'Associations Verbales 4 éléments centraux

Respect, Bien-être, Bonne-Ambiance,
Bonne-Entente, Convivialité

Convivialité
Confiance
Bonneentente
Bien-être
Sérénité
Respect
Bonneambiance
Reconnaissance

Qualité de vie au travail

ENTRETIENS 6 THÉMATIQUES = DIMENSIONS

1-Tâches et aménagement du temps de travail,

2-Relations sociales au travail,

3-Équilibre entre vie professionnelle et vie
personnelle,

4-Environnement de travail,

5-Evolution dans le travail,

6-Sentiment de reconnaissance et soutien
organisationnel



2- Intégration des dimensions dans une échelle (standardisation), test, validation

26 items et 6 dimensions

SATISFACTION : Chaque item est mesuré 2 fois

1/ Méta-Dimension : QVT **Attendue** (point de référence ou de comparaison dans un idéal)

2/ Méta-Dimension : QVT **perçue** (ressenti de l'individu, dans son travail actuel)

Objectif1 : mesure de l'écart entre le **point de référence** et la **situation actuelle**.

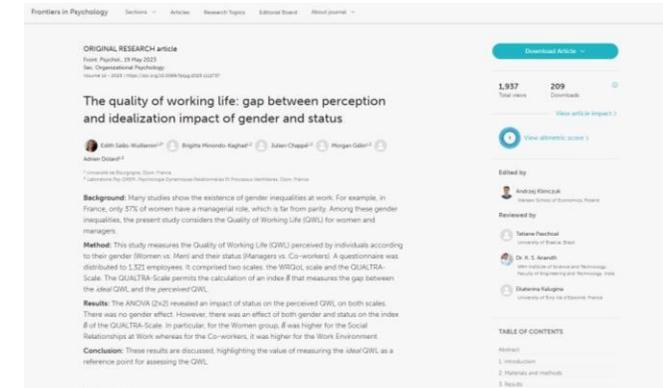
Objectif2 : calcul d'un **coefficient de pondération** en fonction de l'importance accordée à chaque dimension

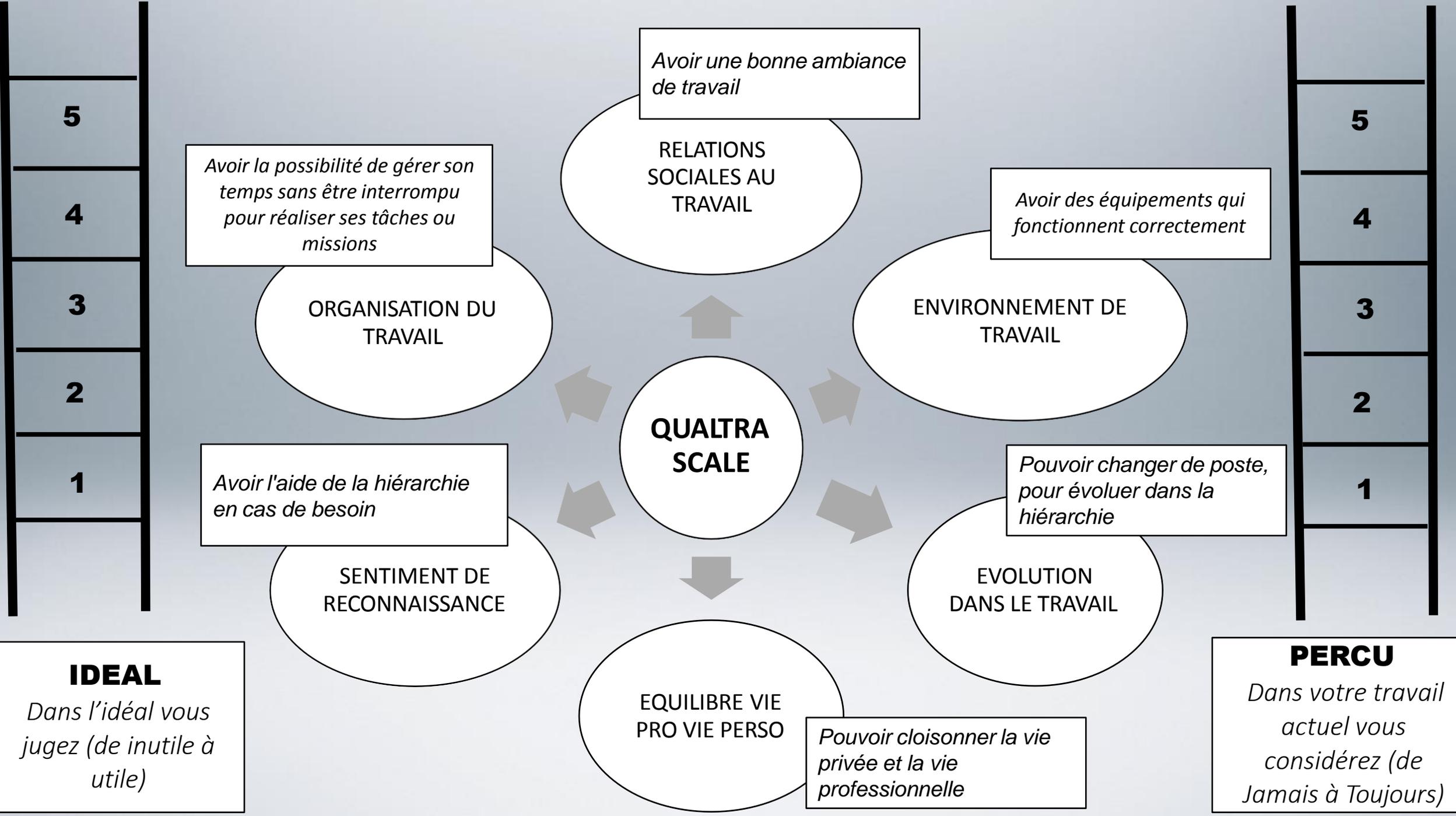


**QUALITE DE VIE AU TRAVAIL - ENTRE PERCEPTION ET IDEALISATION
IMPACT DU SEXE ET DU STATUT**
SALES WULLEMIN Edith, MINONDO KAGHAD Brigitte, CHAPPE Julien, GELIN Morgan, DOLARD Adrien
Université de Bourgogne Franche-Comté,
Laboratoire Pop-DREPI EA-7458
Psychologie : Dynamiques Relationnelles et Processus Identitaires
Edith.Sales.Wullemin@u-bourgogne.fr

RESUME.
L'objectif de cette étude est de mesurer la Qualité de Vie au Travail (QVT) perçue par les salariés selon le sexe (Femmes vs. Hommes) et le statut (Cadres vs. Collaborateurs). Un questionnaire est distribué auprès de 1321 salariés. Il comprend deux échelles : l'échelle WROST et l'échelle QUALTRA-SCALE. La QUALTRA-SCALE permet de calculer un indice δ qui mesure l'écart entre la QVT perçue et la QVT idéale. L'analyse par ANOVA met en évidence un impact du statut sur la QVT perçue sur les deux échelles. Il n'y a pas d'effet du sexe. Il y a par contre, un effet du sexe et du statut sur l'indice δ de la QUALTRA-SCALE. Pour le groupe des Femmes et des Collaborateurs, le δ est plus élevé pour les dimensions Tâches et Organisation du Travail, Reconnaissance et Soutien Organisationnel et Evolutive Professionnelle. En particulier, pour le groupe des Femmes le δ est plus élevé sur la dimension Relations sociales au Travail. Alors que pour les Collaborateurs il l'est pour la dimension Environnement de travail. Nous discutons ces résultats en soulignant l'intérêt de la mesure de la QVT idéale comme point de référence pour évaluer la QVT.

Mots clés : Psychologie du Travail ; Qualité de vie au Travail ; Echelle QUALTRA-SCALE.





Avoir une bonne ambiance de travail

RELATIONS SOCIALES AU TRAVAIL

Avoir des équipements qui fonctionnent correctement

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Pouvoir changer de poste, pour évoluer dans la hiérarchie

EVOLUTION DANS LE TRAVAIL

Pouvoir cloisonner la vie privée et la vie professionnelle

EQUILIBRE VIE PRO VIE PERSO

Avoir la possibilité de gérer son temps sans être interrompu pour réaliser ses tâches ou missions

ORGANISATION DU TRAVAIL

Avoir l'aide de la hiérarchie en cas de besoin

SENTIMENT DE RECONNAISSANCE

QUALTRA SCALE

5

4

3

2

1

5

4

3

2

1

IDEAL

Dans l'idéal vous jugez (de inutile à utile)

PERCU

Dans votre travail actuel vous considérez (de Jamais à Toujours)

Qualités psychométriques de la QualTra Scale

Questionnaire en ligne

- ✓ **1321 participants salariés**
- ✓ **Sexe** : 739 Femmes et 307 Hommes (275 n'ont pas répondu à cette question)
- ✓ **âge moyen** : 33,9 ans ($E.T = 11,4$; $Min = 19$ ans ; $Max = 65$ ans).
- ✓ **Secteur activité** : Public ($n = 762$); Privé ($n = 473$) ; Semi-public ($n = 86$)
- ✓ **Statut** : Non cadres ($n = 933$); Cadres ($n = 291$); 97 n'ont pas répondu à cette question
- ✓ **QualTra-Scale** : 2 méta-dimensions (vécu, attendu); 6 dimensions; 26 items + 1
- ✓ Test de la validité divergente échelle WRQoL Work-Related Quality of Life Scale, en 23 items + 1 et 6 dimensions (Van Laar, Edwards et Easton, 2007).

Pratiques psychologiques 30 (2024) 223–245



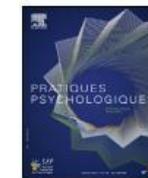
Psychologie du travail

Validation d'une échelle de Qualité de Vie au Travail écart entre idéalisation et perception : la QUALTRA-Scale

Validation of a Quality of Working Life Scale gap between what is expected and what is experienced: The QualTra-Scale

E. Salès-Wuillemin*, F. Gabarrot, B. Minondo-Kaghad, J. Chappé, M. Gélin, A. Dolard

Laboratoire Psy-DREPI (UR-7458), pôle AAFE, UFR sciences humaines, université de Bourgogne, BP-26513, 21065 Dijon cedex, France



Analyse factorielle exploratoire

Méta-dimension "QVT-Attendue"

Modèle à six facteurs (cf. Figure 1a). Saturations, valeurs propres et pourcentage de variances expliquées par la structure à **6 facteurs** L'indice KMO est de 0,91, le test de Bartlett $< .05$ ce qui peut être considéré comme excellent.

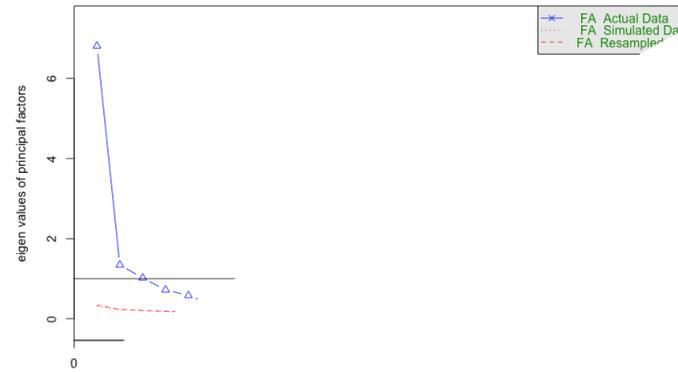


Figure 1

Méta-dimension "QVT-Vécue"

Modèle à six facteurs (cf. Figure 1b). Saturations, valeurs propres et pourcentage de variances expliquées par la structure à **6 facteurs** L'indice KMO est de 0,91, le test de Bartlett $< .05$ ce qui peut être considéré comme excellent

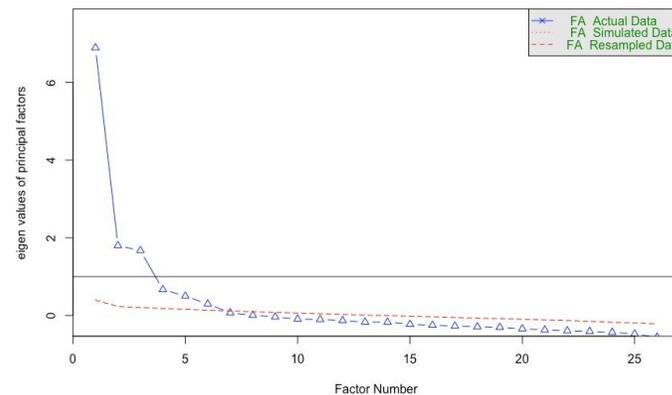


Figure 1b. Distribution des valeurs propres pour la méta-dimension « QVT-Vécue »

Analyse factorielle Confirmatoire

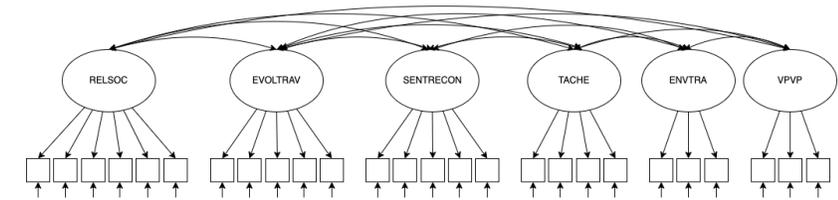


Figure 2. Modèle factoriel confirmatoire à 6 facteurs intercorrélés

Par rapport au modèles alternatifs, à l'exception du modèle bi-facteur, *le modèle à 6 facteurs a de meilleurs indices d'ajustement en globalité pour la méta-dimension « attendue » et « perçue »*

Méta-dimension "QVT-Attendue"
 $\chi^2 = 890,87$, $DF = 284$, $CMIN/DF = 3,14$).

Méta-dimension "QVT-Vécue" ($\chi^2 = 1199.36$, $DF = 284$, $CMIN/DF = 4.22$).

Validité convergente

QualTra Scale : Corrélation forte et positive entre toutes les différentes dimensions d'une même méta-dimension, $p < .01$.

Validité divergente

Tableau 3. Coefficients de corrélation (diagonale du haut) et significativité (diagonale du bas) entre les différents facteurs de l'échelle QUALTRA et les facteurs de l'échelle WRQoL

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | | | | | | | | | |
|---------------------|------|------|------|------|------|-------|-------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|
| 1. ENVTRAV.ID | .412 | .346 | .456 | .385 | .259 | .063 | .037 | .047 | .108 | .046 | -.053 | .454 | .183 | .148 | .109 | .172 | .190 | .019 | .006 | .015 | .019 | .022 | .005 | .010 | | | | | | | | | | |
| 2. TACHE.ID | .000 | .732 | .581 | .637 | .408 | .065 | .023 | .095 | .117 | .043 | -.003 | .183 | .490 | .303 | .182 | .298 | .217 | -.012 | -.021 | .011 | -.010 | .081 | -.028 | -.016 | | | | | | | | | | |
| 3. VIEPROPERSO.ID | .000 | .000 | .652 | .663 | .475 | .045 | .019 | .164 | .137 | .050 | -.012 | .169 | .350 | .418 | .206 | .300 | .260 | -.010 | .004 | -.010 | -.009 | .059 | .027 | .020 | | | | | | | | | | |
| 4. RELSOC.ID | .000 | .000 | .000 | .702 | .496 | .105 | .057 | .119 | .253 | .152 | .029 | .143 | .229 | .208 | .285 | .215 | .236 | .075 | .080 | .053 | .082 | .027 | .058 | .064 | | | | | | | | | | |
| 5. SENTRECON.ID | .000 | .000 | .000 | .000 | .668 | .061 | .020 | .092 | .165 | .116 | .025 | .177 | .299 | .251 | .204 | .407 | .329 | .026 | .019 | .015 | .031 | .051 | .005 | .007 | | | | | | | | | | |
| 6. EVOLTRAV.REEL | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | -.001 | -.020 | .024 | .056 | .033 | .087 | .160 | .214 | .201 | .205 | .298 | .465 | -.013 | -.039 | -.049 | -.023 | .061 | .050 | -.032 | | | | | | | | | | |
| 7. ENVTRAV.REEL | .022 | .018 | .105 | .000 | .028 | .963 | .700 | .531 | .441 | .666 | .302 | -.857 | -.566 | -.489 | -.385 | -.576 | -.290 | .395 | .365 | .440 | .429 | .258 | .523 | .387 | | | | | | | | | | |
| 8. TACHE.REEL | .179 | .412 | .492 | .039 | .470 | .473 | .000 | .660 | .403 | .642 | .220 | -.577 | -.858 | -.610 | -.371 | -.581 | -.227 | .334 | .369 | .454 | .374 | .408 | .479 | .368 | | | | | | | | | | |
| 9. VIEPROPERSO.REEL | .085 | .001 | .000 | .000 | .001 | .378 | .000 | .000 | .452 | .553 | .216 | -.429 | -.531 | -.805 | -.389 | -.466 | -.200 | .278 | .366 | .488 | .318 | .351 | .402 | .338 | | | | | | | | | | |
| 1. RELSOC.REEL | .000 | .000 | .000 | .000 | .040 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .624 | .348 | -.318 | -.306 | -.371 | -.853 | -.484 | -.302 | .387 | .371 | .329 | .396 | .190 | .393 | .256 | | | | | | | | | |
| 11. SENTRECON.REEL | .093 | .116 | .068 | .000 | .000 | .229 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .457 | -.551 | -.550 | -.529 | -.539 | -.858 | -.413 | .515 | .457 | .478 | .553 | -.293 | .562 | .477 | | | | | | | | | |
| 12. EVOLTRAV.REEL | .053 | .905 | .659 | .292 | .369 | .002 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | -.296 | -.205 | -.246 | -.333 | -.425 | -.838 | .289 | .221 | .230 | .314 | -.051 | .245 | .255 | | | | | | | | | |
| 13. ENVTRAV.EC | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .590 | .512 | .386 | .602 | .369 | -.339 | -.316 | -.378 | .368 | .231 | .456 | .335 | | | | | | | |
| 14. TACHE.EC | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .691 | .421 | .667 | .313 | -.305 | -.340 | -.393 | -.338 | .400 | -.435 | -.335 | | | | | | | | |
| 15. VIEPROPERSO.EC | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .482 | .627 | .343 | -.290 | -.358 | -.457 | -.330 | .354 | -.410 | -.349 | | | | | | | | | |
| 16. RELSOC.EC | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .593 | .427 | -.348 | -.329 | -.302 | -.354 | .202 | -.362 | -.323 | | | | | | | | | | |
| 17. SENTRECON.EC | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .557 | -.463 | -.414 | -.434 | -.495 | .296 | -.513 | -.436 | | | | | | | | | | | |
| 18. EVOLTRAV.EC | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | -.276 | -.230 | -.247 | -.305 | .085 | -.258 | -.254 | | | |
| 19. WQL_CAW | .497 | .659 | .730 | .006 | .346 | .651 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .738 | .662 | .947 | -.241 | .820 | .715 | | | |
| 2. WQL_GWB | .827 | .455 | .899 | .004 | .497 | .156 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .659 | .807 | -.433 | .810 | .771 | | | | |
| 21. WQL_HWI | .579 | .700 | .722 | .054 | .591 | .076 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .729 | .409 | .796 | .637 | | | | | |
| 22. WQL_JCS | .491 | .721 | .745 | .003 | .262 | .404 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .272 | .889 | .818 |
| 23. WQL_SAW | .430 | .003 | .034 | .330 | .063 | .026 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .067 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .002 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | -.479 | -.410 |
| 24. WQL_WCS | .843 | .307 | .321 | .035 | .847 | .072 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .848 |
| 25. WQL_OL | .726 | .562 | .470 | .020 | .795 | .246 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |

| | ENVTRAV.ATT | TACHE.ATT | VIEPROPERSO.ATT | RELSOC.ATT | SENTRECON.ATT | EVOLTRAV.ATT | ENVTRAV.REEL | TACHE.REEL | VIEPROPERSO.REEL | RELSOC.REEL | SENTRECON.REEL | EVOLTRAV.REEL | ENVTRAV.EC | TACHE.EC | VIEPROPERSO.EC | RELSOC.EC | SENTRECON.EC | EVOLTRAV.EC |
|---------|-------------|-----------|-----------------|------------|---------------|--------------|--------------|------------|------------------|-------------|----------------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|--------------|-------------|
| WQL_CAW | .019 | -.012 | -.010 | .075** | .026 | -.013 | .395*** | .334*** | .278*** | .387*** | .515*** | .289*** | -.339*** | -.305*** | -.290*** | -.348*** | -.463*** | -.276*** |
| WQL_GWB | .006 | -.021 | .004 | .080** | .019 | -.039 | .365*** | .369*** | .366*** | .371*** | .457*** | .221*** | -.316*** | -.340*** | -.358*** | -.329*** | -.414*** | -.230*** |
| WQL_HWI | .015 | .011 | -.010 | .053 | .015 | -.049 | .440*** | .454*** | .488*** | .329*** | .478*** | .230*** | -.378*** | -.393*** | -.457*** | -.302*** | -.434*** | -.247*** |
| WQL_JCS | .019 | -.010 | -.009 | .082** | .031 | -.023 | .429*** | .374*** | .318*** | .396*** | .553*** | .314*** | -.368*** | -.338*** | -.330*** | -.354*** | -.495*** | -.305*** |
| WQL_SAW | .022 | .081** | .059* | .027 | .051 | .061* | -.258*** | -.408*** | -.351*** | -.190*** | -.293*** | -.051 | .231*** | .400*** | .354*** | .202*** | .296*** | .085** |
| WQL_WCS | .005 | -.028 | -.027 | .058* | .005 | -.050 | .523*** | .479*** | .402*** | .393*** | .562*** | .245*** | -.456*** | -.435*** | -.410*** | -.362*** | -.513*** | -.258*** |
| WQL_OL | .010 | -.016 | -.020 | .064* | .007 | -.032 | .387*** | .368*** | .338*** | .356*** | .477*** | .255*** | -.335*** | -.335*** | -.349*** | -.323*** | -.436*** | -.254*** |

Méta-dimension « QVT-Vécue » de la QualTra-Scale : à l'exception de la dimension « évolution dans le Travail » qui ne corrèle pas avec le stress au travail (SAW) $r = -.05, p = .067$, toutes les dimensions corrèlent significativement avec les dimensions de la WRQoL, $r_s > .08, p_s < .01$.

Méta-dimension « QVT-Ecart » de la QualTra-Scale : toutes les sous-dimensions corrèlent négativement avec la WRQoL à l'exception de Stress au Travail (SAW) qui corrèle positivement, $r_s > .08, p_s < .01$.

En résumé

- Les items de la méta-dimension « QVT-Vécue » de la QualTra Scale mesurent effectivement la QVT de la **même chose** que la WRQoL. Alors que ceux de la méta-dimension « QVT-Attendue » mesurent bien **autre chose** que les dimensions de la WRQoL
- Corrélations négatives entre les sous-dimensions de la méta-dimension « Ecart » de la QualTra-Scale avec toutes les dimensions de la WRQoL à l'exception de Stress au Travail (SAW) → l'écart entre les conditions attendues de travail et celles réellement vécues participe négativement à la satisfaction concernant la qualité de vie au travail globale des salariés ⇔ Stress?
- Ces résultats confirment une validité convergente et divergente satisfaisante de la QualTra-Scale.

ILLUSTRATION

QVT DES SOIGNANTS ALLIANCE THERAPEUTIQUE ET AJUSTEMENT RELATIONNEL

Les résultats du PROJET RELATIONS

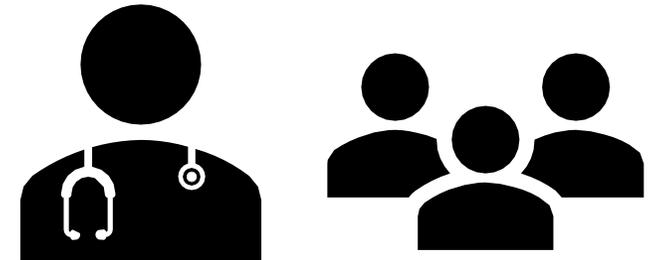
La relation soignant-patient : L'étude REL@TIONS

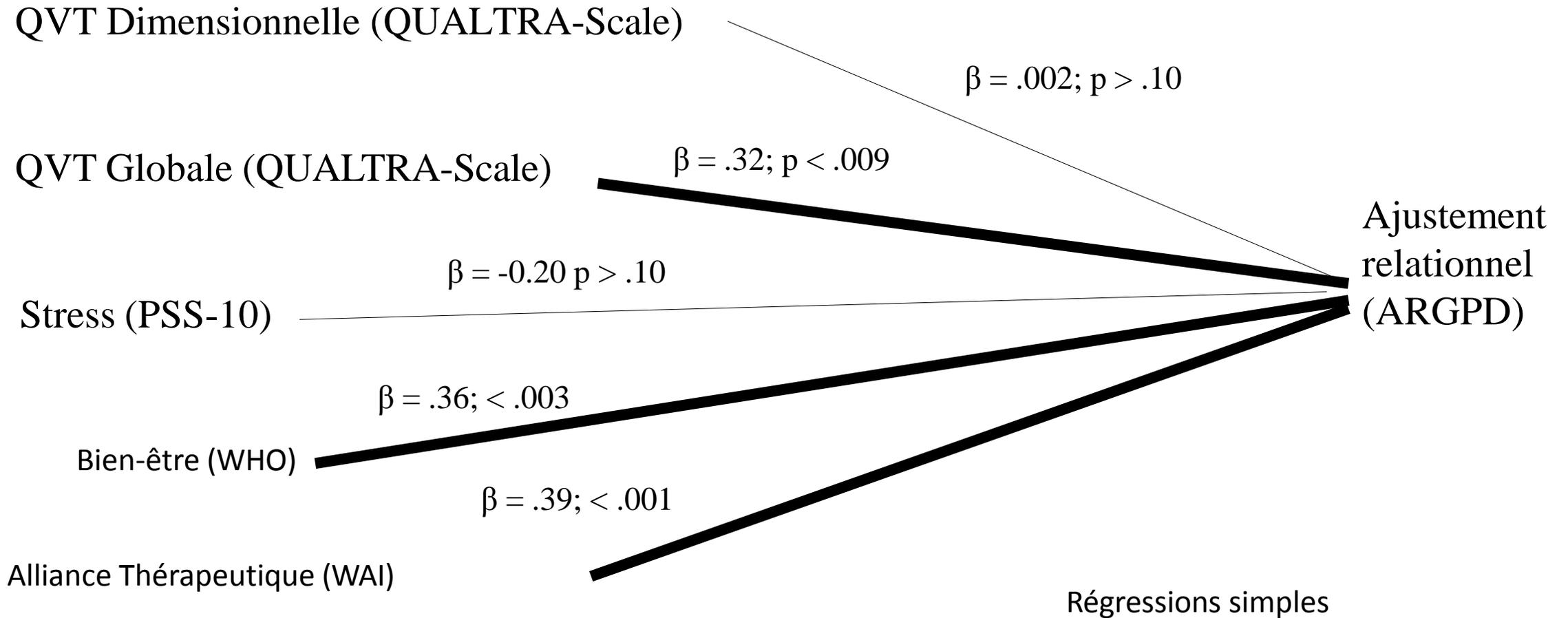
E. Salès-Wuillemin
Y. Béjot, P. Ortega, P. Manckoundia, Y.
Cottin, A. Clain, A. Dolard, Ch. Binguet,
H. Devilliers



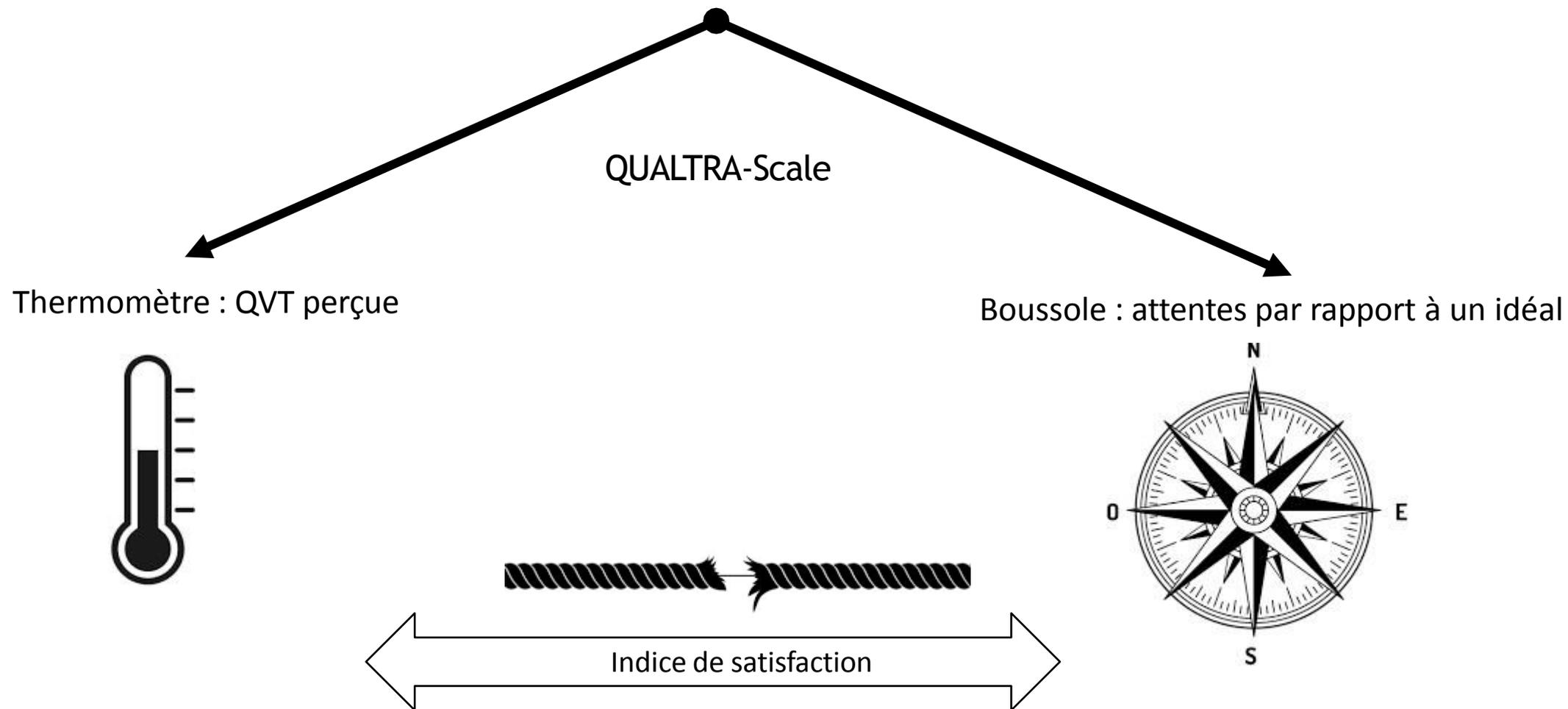
Participants

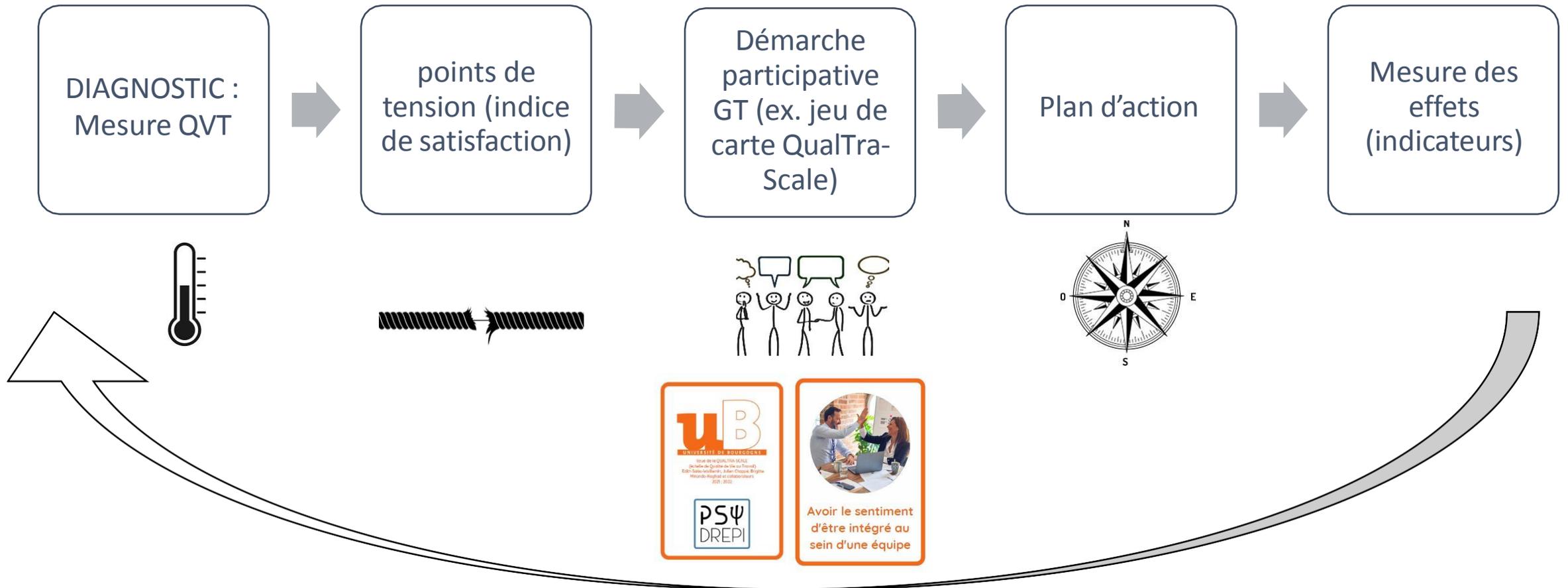
- Population: 73 soignants du CHU de Dijon
 - médecins, internes, aides-soignants, infirmiers
 - cardiologie, gériatrie, neurologie, chirurgie digestive et médecine interne.
 - Age moyen : 35,2 ans
 - Sexe : Femmes (n = 47) ; Hommes (n = 26)
 - Prof : Médicaux n = 40 ; Param-médicaux n = 32; manquant n = 1 (AS n = 7; IDE n = 26; Internes n = 16; Médecins n = 24)
- Matériel: QUESTIONNAIRE
 - ✓ Echelle de QVT (QualTra-Scale-27) *Salès-Wuillemin et al. (2016)*
 - ✓ Echelle d'ajustement relationnel (ARGPD-12) *Lheureux et al. (2019)*
 - ✓ Echelle de Bien-être (WHO-5) *OMS 1998*
 - ✓ Echelle d'alliance thérapeutique (WAI-10) *Munder et al. 2009*
 - ✓ Echelle de stress (PSS-10) *VF de Cohen, Kamarck et Mermelstein, 1983*





Echelle QUALTRA-Scale utilisation dans une démarche participative et un plan d'action QVT





- ✓ QVT (1) partir d'un diagnostic, (2) repérer les points de tension (3) mettre en place une démarche participative (GT, ateliers, focus group ...) pour trouver des solutions, et (4) intégrer ces solutions sous forme d'actions dans un plan d'action (5) mesure des effets
- ✓ Le diagnostic est fait en routine tous les ans ou 2 ans.

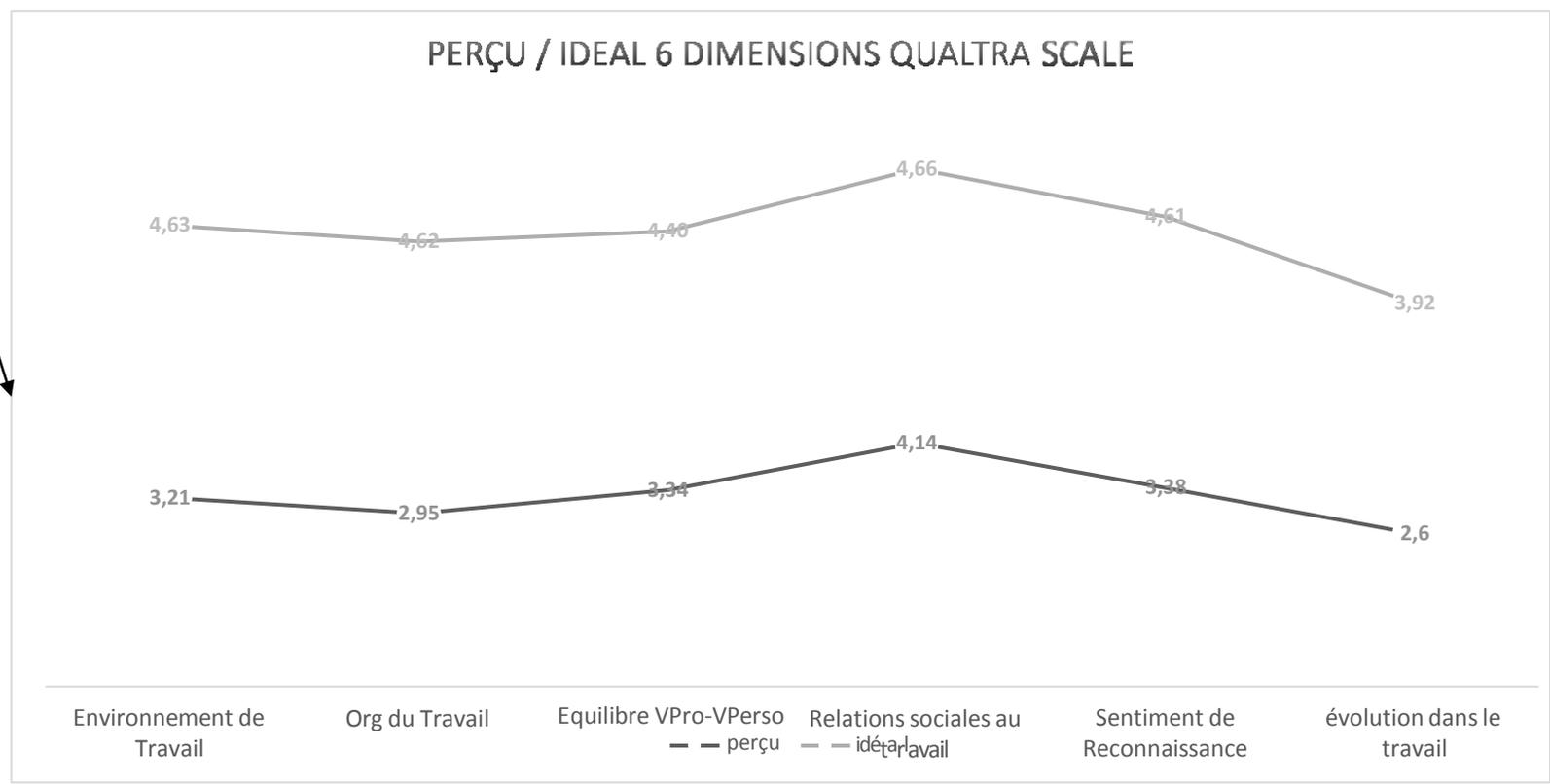
2- Comment élaborer un Plan d'action en s'appuyant sur la QualTra-Scale

1- Faire un diagnostic

2- Hiérarchiser les dimensions

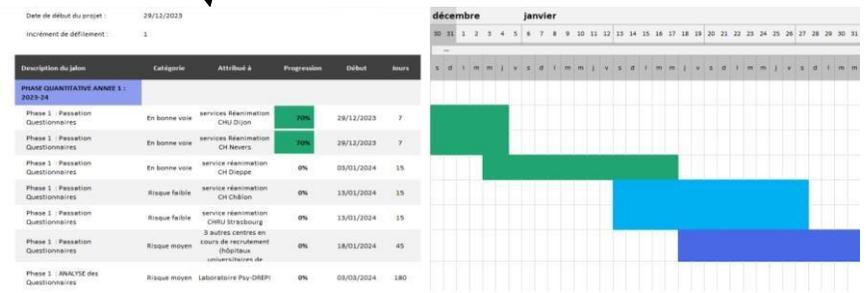
3- mettre en place une démarche participative (GT, Groupes experts, Groupes référents ...)

4- Planifier les actions (étapes et indicateurs)



| dimensions QualTra-Scale | perçu | idéel | art (Perçu - Idé) | t= | p < | ordre dans le plan d'action |
|-------------------------------|-------|-------|-------------------|--------|------|-----------------------------|
| Environnement de Travail | 3,21 | 4,63 | -1,42 | -11,66 | .001 | 4 |
| Org du Travail | 2,95 | 4,62 | -1,67 | -18 | .001 | 1 |
| Equilibre VPro-VPerso | 3,34 | 4,40 | -1,06 | -10,65 | .001 | 5 |
| Relations sociales au travail | 4,14 | 4,66 | -0,52 | -7,70 | .001 | 6 |
| Sentiment de Reconnaissance | 3,38 | 4,61 | -1,24 | -14,00 | .001 | 2 |
| évolution dans le travail | 2,6 | 3,92 | -1,33 | -11,70 | .001 | 3 |

Elaborer 3-4 solutions pratiques (=Actions) pour les 3 premières dimensions ciblées



Conclusion générale

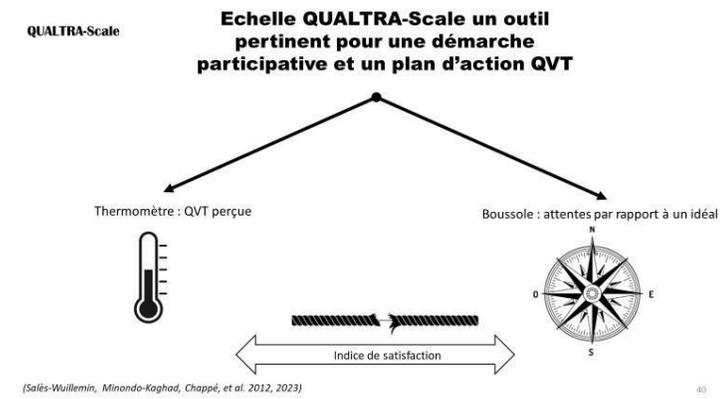
1/ **Mise en ligne de l'échelle QualTra Scale** → Connexion par QR code, remplissage 8 minutes, Mesure de la QVT perçue - attentes → écart (Plan d'action).

2/ En partenariat avec différentes organisations → QualTra Scale **outil d'analyse** (ministère de la Justice, APRR, PEP, Centres Hospitaliers, EHPAD ...). En cours de déploiement dans différents services de Réanimation en France (en lien avec la Société de Réanimation en Langue Française).

3/ outils **Echelle visuelle analogique de QualTra-Scale Jeu de Cartes**

4/ En cours : réalisation de traitements complémentaires incluant un **coefficient de pondération** en fonction de l'importance accordée à chaque dimension (perçu/attendu)

5/ En cours : analyse des **facteurs de vulnérabilité et de ressource** (implication, motivation, sentiment de justice organisationnelle...)



Comment interpréter votre score à notre échelle **QUALTRA**?

< 3 3-3,42 3,43-3,77 > 3,77

VOTRE SCORE DE QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Jeu de carte

Quelques références ...

- Salès-Wuillemin, E. (2018). Le stress, les risques psychosociaux et la qualité de vie au travail : des concepts au cœur de la prévention et de la promotion de la santé, *Actualité et Dossiers en Santé Publique*, 103, 26-29.
<https://www.hcsp.fr/Explore.cgi/Telecharger?NomFichier=ad1032629.pdf>
- Salès-Wuillemin, E. Minondo-Kaghad, B., Chappé, J., Gélin, M., Dolard, A. (2021). Qualité de vie au Travail, entre perception et idéalisation, impact du sexe et du statut. Actes du colloque de l'AIPTLF, in : B. Gangloff, P. Gilbert, A.M Vonthron & M.E Bobilliers-Chaumont (Ed). *Bien-être et santé au travail : compréhension des risques et interventions* (pp. 25-41) Paris : L'Harmattan, <https://www.aiptlf.net/publications.html>
- Salès-Wuillemin, E. Minondo-Kaghad, B., Chappé, J., Gélin, M., Dolard, A. (2022). Représentation sociale et attitudes à propos de la qualité de vie au travail : intérêt de la mesure de l'écart entre perception et idéalisation chez les femmes. Construction de l'échelle QualTra-Scale, in : M.F Agnoletti et E. Salès- Wuillemin, *Communications réelles et virtuelles : Nouvelles perspectives en psychologie sociale de la communication et du langage* (pp. 189-210), Dijon : Editions Universitaires de Dijon.
- Salès-Wuillemin, E., Minondo-Kaghad, B., Chappé, J., Gélin, M. & Dolard, A. (2023_(a)). The Quality of Working Life : Gap between perception and idealization, impact of gender and status, *Frontiers in Psychology*. 14: 1112737,
<https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2023.1112737/full>
- Salès-Wuillemin, E. Gabarrot, F., Minondo-Kaghad, B., Chappé, J., Gélin*, M., Dolard*, A. (2024) Validation d'une échelle des déterminants de la Qualité de Vie au Travail écart entre ce qui est attendu et ce qui est vécu : la QUALTRA-Scale, *Pratiques Psychologiques*, 593, Doi : 10.1016/j.prps.2024.04.001
- Minondo-Kaghad, B., Salès-Wuillemin, E., Auzoult, L., Viodé, C., & Mayaux, F.X., Guigou, Q. (2022). Crises sociales, souffrances psychique et qualité de vie au travail : la perte du sens du travail un point de rupture ? Rapport ANR CRISEsoc.JdB. https://msh-dijon.u-bourgogne.fr/wp-content/uploads/2022/11/etude_ANRCREAI_tome_chercheurs.pdf
- Mayaux, F., Viodé-Bénonny, C., Salès-Wuillemin, É., Minondo-Kaghad, B. & Guigou, Q. (2023). Psychopathologie du travail pendant la crise sanitaire chez les professionnels du social et du médico-social. *Cliniques méditerranéennes*, 108, 67-77. <https://doi.org/10.3917/cm.108.0067>

Edith.Sales-Wuillemin@u-bourgogne.fr



OPEN ACCESS

EDITED BY
Andrzej Klimczuk,
Warsaw School of Economics, Poland

REVIEWED BY
Tatiane Paschoal,
University of Brasilia, Brazil
K. S. Anandh,
SRM Institute of Science and Technology,
India
Ekaterina Kalugina,
University of Évry Val d'Essonne, France

*CORRESPONDENCE
Edith Salès-Wuillemin
✉ Edith.Sales-Wuillemin@u-bourgogne.fr

RECEIVED 30 November 2022
ACCEPTED 26 April 2023
PUBLISHED 19 May 2023

CITATION
Salès-Wuillemin E, Minondo-Kaghad B,
Chappé J, Gélin M and Dolard A (2023)
The quality of working life: gap between
perception and idealization impact of gender
and status.
Front. Psychol. 14:1112737.
doi: 10.3389/fpsyg.2023.1112737

COPYRIGHT
© 2023 Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad,
Chappé, Gélin and Dolard. This is an open-
access article distributed under the terms of
the [Creative Commons Attribution License
\(CC BY\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). The use, distribution or reproduction
in other forums is permitted, provided the
original author(s) and the copyright owner(s)
are credited and that the original publication in
this journal is cited, in accordance with
accepted academic practice. No use,
distribution or reproduction is permitted which
does not comply with these terms.

The quality of working life: gap between perception and idealization impact of gender and status

Edith Salès-Wuillemin^{1,2*}, Brigitte Minondo-Kaghad^{1,2},
Julien Chappé^{1,2}, Morgan Gélin^{1,2} and Adrien Dolard^{1,2}

¹Université de Bourgogne, Dijon, France, ²Laboratoire Psy-DREPI, Psychologie Dynamiques Relationnelles Et Processus Identitaires, Dijon, France

Background: Many studies show the existence of gender inequalities at work. For example, in France, only 37% of women have a managerial role, which is far from parity. Among these gender inequalities, the present study considers the Quality of Working Life (QWL) for women and managers.

Method: This study measures the Quality of Working Life (QWL) perceived by individuals according to their gender (Women vs. Men) and their status (Managers vs. Co-workers). A questionnaire was distributed to 1,321 employees. It comprised two scales: the WRQoL scale and the QUALTRA-Scale. The QUALTRA-Scale permits the calculation of an index δ that measures the gap between the *ideal* QWL and the *perceived* QWL.

Results: The ANOVA (2x2) revealed an impact of status on the perceived QWL on both scales. There was no gender effect. However, there was an effect of both gender and status on the index δ of the QUALTRA-Scale. In particular, for the Women group, δ was higher for the Social Relationships at Work whereas for the Co-workers, it was higher for the Work Environment.

Conclusion: These results are discussed, highlighting the value of measuring the *ideal* QWL as a reference point for assessing the QWL.

KEYWORDS

quality of working life, gender, management, QUALTRA-Scale, perception, expectations



Merci de votre attention



De la recommandation du Conseil de l'Europe aux principes posés par la France, quelles perspectives pour le domicile aujourd'hui ?

› **Catherine TAGLIONE**

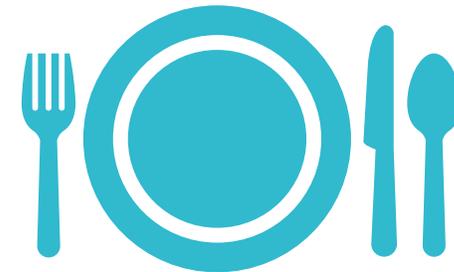
Formatrice et Juriste

au sein de l'IRTESS de Bourgogne



Virage domiciliaire et leadership : piloter la transformation des services autonomie à domicile

PAUSE DÉJEUNER





Evaluation qualité HAS : quels modèles, risques et leviers ?

- › **Jean-Marie VAUCHEZ**, Directeur de Pôle, Formateur Qualité au sein de l'IRTESS de Bourgogne
- › **Laurence MEYER DONZEL**, Cheffe de service Qualité au sein de l'ABRAPA

la Nouvelle Procédure d'Évaluation des ESSMS

- ▶ Présentation de la réforme initiée par la HAS en mai 2022, visant à harmoniser et renforcer l'évaluation de la qualité des prestations offertes par les ESSMS.
- ▶ Mise en avant des objectifs principaux : centrer l'évaluation sur la personne accompagnée, promouvoir une amélioration continue de la qualité, et assurer une démarche porteuse de sens pour les professionnels du secteur.



Jean Marie Vauchez

Journée régionale UNA / IRTESS
Le 12 décembre 2024

Les 9 Thématiques du Référentiel d'Évaluation

Bienveillance et Éthique :
Promotion d'une culture de bienveillance et respect des principes éthiques.

Droits de la Personne Accompagnée : Garantie de l'effectivité des droits des usagers.

Expression et Participation de la Personne :
Encouragement à l'expression et à la participation active des personnes accompagnées.

Co-construction et Personnalisation du Projet d'Accompagnement :
Élaboration personnalisée des projets en collaboration avec les usagers.

Accompagnement à l'Autonomie : Soutien au développement et au maintien de l'autonomie des personnes.

Accompagnement à la Santé :
Prise en charge globale de la santé des usagers.

Continuité et Fluidité des Parcours : Assurance d'une transition harmonieuse entre les différentes étapes du parcours de la personne.

Politique des Ressources Humaines de l'ESSMS :
Gestion efficace et éthique des ressources humaines.

Démarche Qualité et Gestion des Risques :
Mise en place de processus visant l'amélioration continue et la maîtrise des risques.

Les 3 Méthodologies d'Évaluation

Accompagné Traceur : Analyse de l'accompagnement d'une personne spécifique pour évaluer la qualité des pratiques au quotidien, à travers des entretiens avec la personne accompagnée et les professionnels concernés.



Traceur Ciblé : Évaluation de la mise en œuvre d'un processus particulier en interrogeant les professionnels et en observant les pratiques sur le terrain.



Audit Système : Entretien avec la gouvernance de la structure pour évaluer l'organisation mise en place et sa maîtrise par les professionnels.

Finalités de l'Évaluation



Amélioration Continue de la Qualité : Utilisation des résultats pour identifier les points forts et les axes d'amélioration, favorisant une dynamique de progression constante.



Transparence et Information : Publication des rapports d'évaluation pour informer les usagers, les familles et les autorités de tutelle sur la qualité des services.



Régulation et Pilotage : Fourniture d'indicateurs aux autorités compétentes pour orienter les politiques publiques et les décisions d'autorisation ou de renouvellement des ESSMS.

Présentation de l'Abrapa

L'Abrapa est une association d'aide à la personne, à but non lucratif et dont la mission est reconnue d'utilité publique, créée en 1961.

Elle exerce son activité dans le Bas-Rhin, le Jura et le Loiret.

Elle intervient auprès des personnes âgées et/ou en situation de handicap, des familles et des enfants, au domicile (SAAD, SSIAD, portage de repas, etc.) et en établissements (EHPAD, résidences, etc.).

Qualité et Domicile : historique rapide.

- Avant 2002 : l'article 129-1 du Code du travail (aujourd'hui abrogé) dispose que « les associations et entreprises dont l'activité porte sur la garde des enfants ou l'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées (...) doivent être agréées par l'Etat. (...). L'agrément prévu (...) est délivré au regard de critères de qualité de service (...). ».
 - La loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale met en place 2 types d'agréments :
 - L'agrément simple, destiné aux services à domicile ne concernant pas l'accompagnement d'un public fragile, soumis à la déclaration
 - L'agrément qualité, destiné aux personnes âgées et à la garde d'enfants de moins de 3 ans, soumis à l'autorisation : pour exercer les activités de SAAD en mode prestataire, les opérateurs doivent obtenir une autorisation délivrée par le Président du Conseil départemental et doivent respecter un cahier des charges spécifique prévu par décret.
- Elle crée le dispositif d'évaluation des ESSMS en interne et en externe :
- Évaluation interne tous les 5 ans.
 - Evaluation externe dans les 7 ans suivant l'autorisation et 2 ans au moins avant la date de fin de l'autorisation.
-
- La loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 dite Loi ASV soumet les SAAD prestataires accompagnant des personnes en situation de handicap et des personnes âgées en perte d'autonomie à une autorisation du Conseil départemental (autorisation de 15 ans) : application du dispositif d'évaluation initié par la Loi 2002-2.
 - La loi n°2019-774 du 24 juillet 2019 et le décret n°2021-1476 du 12 novembre 2021 prévoient le nouveau dispositif d'évaluation des ESSMS. Le dispositif est une fusion de l'évaluation interne et de l'évaluation externe en une procédure d'évaluation unique. L'évaluation est réalisée tous les 5 ans par un tiers extérieur indépendant de l'ESSMS, accrédité par le COFRAC et la HAS, L'évaluation est basée sur un référentiel fixé par la HAS et commun à l'ensemble des ESSMS.



Evaluation des risques professionnels : comment les identifier et y faire face ?

› **Emmanuelle PARADIS**, Cheffe de projet « Santé et QVT » au sein d'Harmonie Mutuelle ESS

› **Corinne MAUDUIT**, Directrice d'Activ'UNA Tonnerrois, et ses collaboratrices,

Karine DEMMER,

Sylvia ESTEVES,

Marie-Emmanuelle RAPPENEAU.

**Evaluation des risques
professionnels**

**Comment les identifier
et y faire face ?**



➤ Comprendre les liens entre travail et santé

Santé et Qualité de Vie au Travail : Repères

?!?!?



**Travail ≠ « simple »
exécution**

➤ Comprendre les liens entre travail et santé

Santé et Qualité de Vie au Travail : Repères

... Et ressources



Contraintes...



» Comprendre les liens entre travail et santé

Santé et Qualité de Vie au Travail : Repères



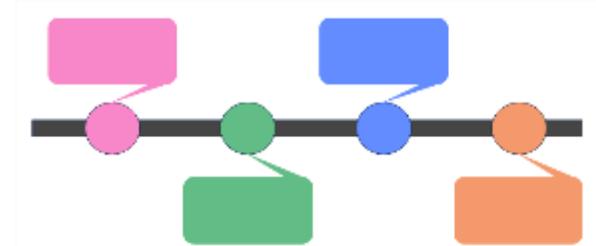
Projet
associatif
ou de service

Echanges
sur le travail



Clarté
des rôles

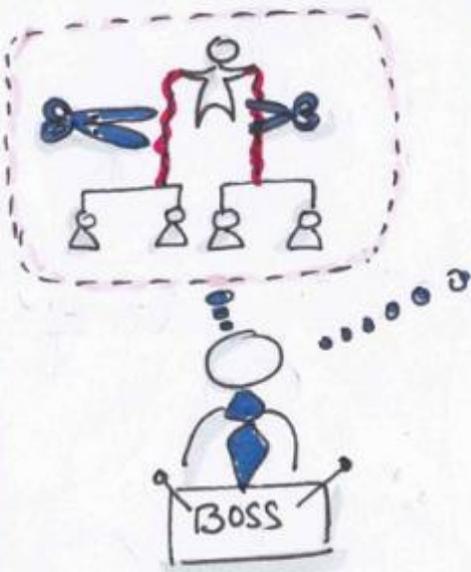
Pilotage
des projets



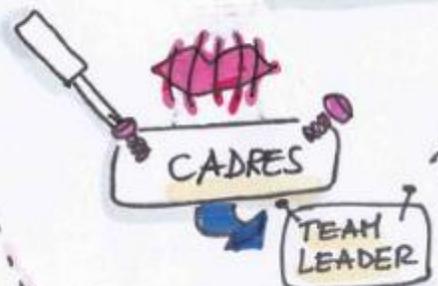
Les conditions organisationnelles de la QVT

L'INNOVATION MANAGERIALE ET LA NECESSITÉ DE LACHER PRISE

CAR LIBERER L'ENTREPRISE C'EST DONNER PLUS DE RESPONSABILITÉ ET D'AUTONOMIE À CHAQUE PERSONNE



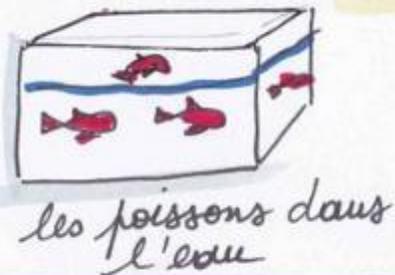
VOUS VOULEZ UN CHEF?
OK, JE SUIS VOTRE CHEF LUNDI DE 8:00 A 10:00



FORMER L'ENCADREMENT A NE PLUS DECIDER



TOUS AIDER LES COLLABORATEURS A PRENDRE DES RESPONSABILITES



ET = ON Y VA
ceux qui n'aiment pas prendre des risques

METTRE EN OEUVRE UNE DEMARCHE D'INNOVATION MANAGÉRIALE



FAIT SURGIR
LES EMOTIONS
AU TRAVAIL



OBLIGE A
PRENDRE DES
DECISIONS
SANS INGERENCE
DE SON HISTOIRE
PERSO. PERMET



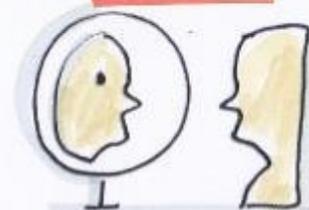
D'ÊTRE
SOI MÊME
& ENTIER
AU TRAVAIL



VA BOULEVERSER
NOTRE RAPPORT
À L'ORGANISATION
& À LA HIERARCHIE



NECESSITE
UNE BONNE



CONNAISSANCE
DE SOI

VA FAIRE VIVRE
UNE BASCULE
DESTABILISANTE



SURTOUT



TOUS NOS
REPERES
SERONT
CASSES



NOUS
RÉVÈLE!
SURTOUT
SOUS STRESS



du boulot
pour les
pays

bonjour
les
dégats



LES 6 CATÉGORIES DE FACTEURS DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX

1 Intensité et temps de travail

Surcharge de travail, existence d'objectifs irréalistes ou flous, longues journées de travail, instructions contradictoires, travail en horaires atypiques, imprévisibilité des horaires de travail...



2 Exigences émotionnelles

Tensions avec le public, contact avec la souffrance ou la détresse humaine, exigence de devoir cacher ses émotions...



3 Manque d'autonomie

Faibles marges de manœuvres pour faire son travail, rythme de travail imposé, ne pas pouvoir développer ses compétences, ne pas participer aux décisions...



4 Rapports sociaux au travail dégradés

Relations conflictuelles avec les collègues ou avec la hiérarchie, aucune perspective de carrière, harcèlement moral...



5 Conflits de valeurs

Ne pas être fier de son travail, ne pas pouvoir faire un travail de qualité...



6 Insécurité de la situation de travail

Peur de perdre son emploi, non maintien du niveau de salaire, contrat de travail précaire, restructurations, incertitude sur l'avenir de son métier...





Quelles pratiques domiciliaires en Belgique ?

- › Yamina LAHROUR, Formatrice au sein de l'E AFC de Frameries
- › Chantal LEPINNE, Assistante sociale au sein d'un service d'aide à domicile en Belgique

« *Virage domiciliaire et leadership : piloter la transformation des services autonomie à domicile* »

Quelles pratiques domiciliaires en Belgique ?

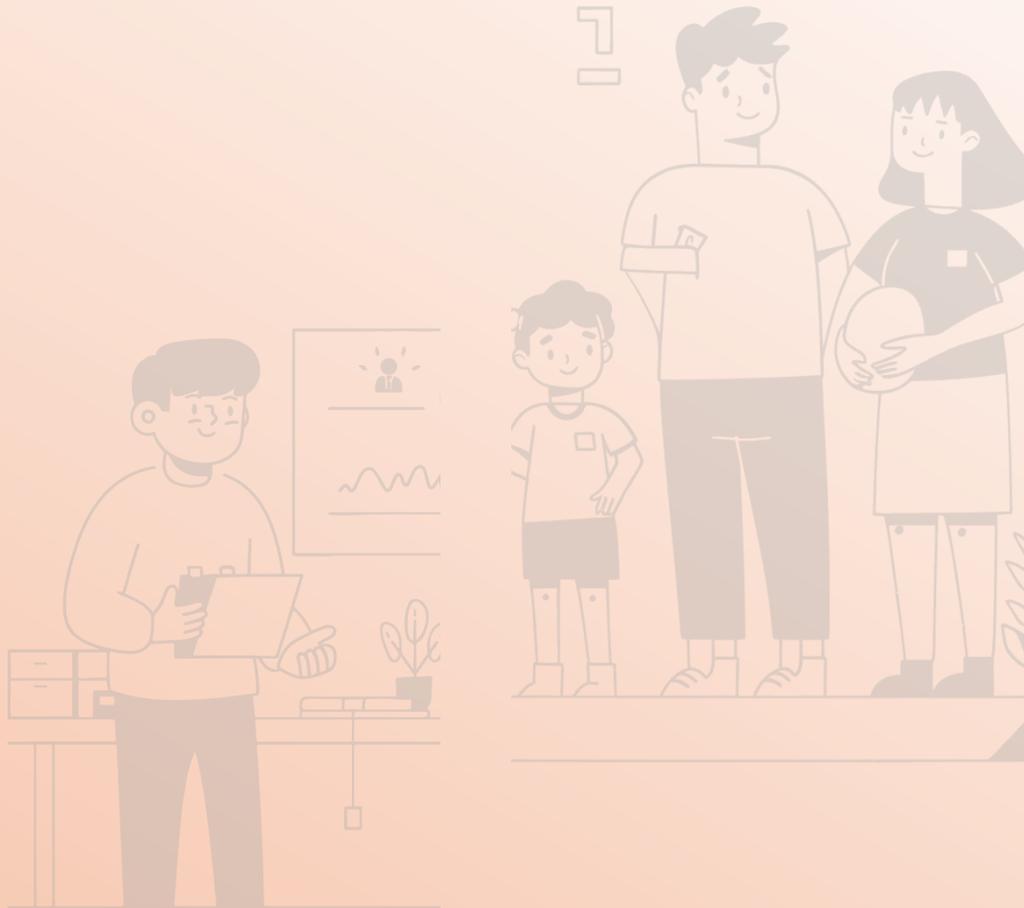
- Yamina LAHROUR, Formatrice au sein de l'EAFC de Frameries
- Chantal LEPINNE, Assistante sociale au sein d'un service d'aide à domicile en Belgique



Jeudi 12 décembre 2024 de 9h30 à 17h

IRTESS de Bourgogne, 2 rue du Professeur Marion, 21000 Dijon

Plan de la présentation



Introduction

Organisation Politique de la Belgique

Cadre légal de l'Aide à Domicile en Belgique

Les Services d'Aide à Domicile

Organigramme

Objectifs et missions

Conditions d'accès

Public cible

Services proposés

Financement et agrément

Professionalisation du métier d'Aide Familiale

Présentation de l'EAFC de FRAMERIES

Missions et Limites du métier d'Aide Familiale

Encadrement

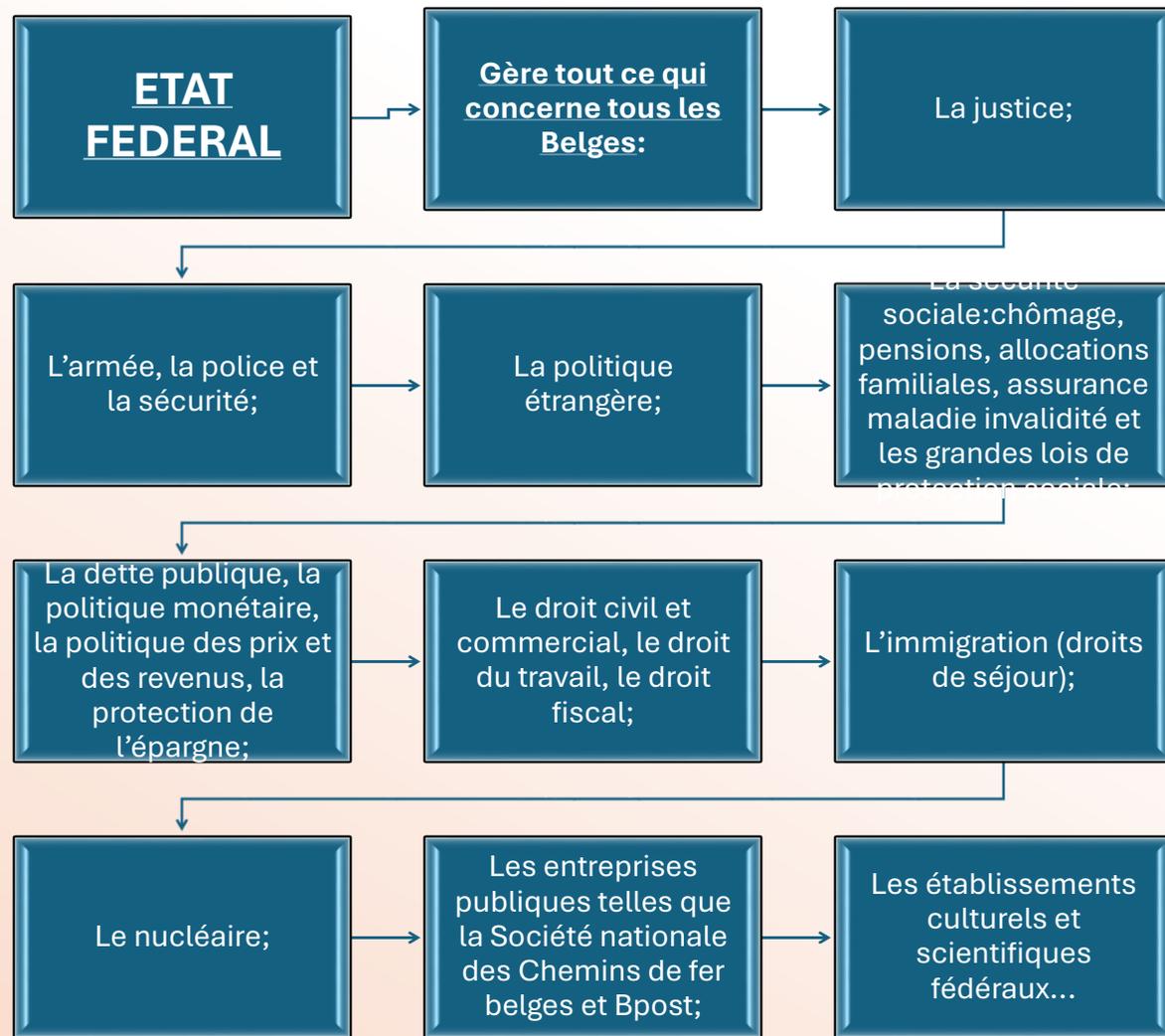
Rémunération et avantages

Conclusion

L'Aide à Domicile en Belgique Enjeux et Perspectives



- La politique d'aide à domicile en Belgique vise à répondre aux **besoins croissants d'assistance des personnes en perte d'autonomie**.
- Ce service essentiel s'inscrit dans un contexte marqué par le vieillissement de la population, **l'augmentation de l'espérance de vie et le coût élevé des maisons de repos**.
- De plus, une part importante de la population privilégie le maintien à domicile pour **préserver son autonomie et son cadre de vie**.



REGIONS

Gèrent tout ce qui est lié à la notion de territoire:

Cadre de vie: urbanisme, logement, environnement, politique de l'eau...;

Economie et emploi: initiatives économiques publiques, crédit régional, commerce extérieur, richesses naturelles, placement des travailleurs, remise au travail des chômeurs...;

Pouvoirs locaux: financement et contrôle des communes et des provinces, intercommunales;

Travaux publics et transports: routes, transport en commun, cours d'eau...

COMMUNAUTES

Gèrent tout ce qui est lié aux personnes:

La culture : théâtre, bibliothèques, audio-visuel...

L'enseignement : les Communautés belges ont une autonomie quasi complète pour organiser, réglementer et financer l'enseignement sur leur territoire, avec pour objectif de répondre aux besoins spécifiques de leur population.

La politique de santé: médecine préventive, construction, agrément et fermeture d'hôpitaux...;

L'aide aux personnes: la protection de la jeunesse, l'aide sociale, l'aide aux familles, l'accueil et l'intégration des immigrés...

C'est une institution qui gère les compétences de la Communauté française. **La Fédération Wallonie-Bruxelles** représente les **francophones** de **deux régions** : la **Région wallonne** (hors Germanophone) et la **Région de Bruxelles-Capitale**.

• Elle ne fait pas partie de la Région wallonne, mais **agit au niveau communautaire**, couvrant des matières d'intérêt pour tous les francophones :

- **L'enseignement (maternelle, primaire, secondaire, supérieur).**
- La culture (théâtre, cinéma, littérature, etc.).
- L'audiovisuel et les médias (RTBF, par exemple).
- La jeunesse et les sports.
- Une partie de la santé et de l'aide aux personnes (notamment en prévention).

La Fédération Wallonie-Bruxelles est l'incarnation de la Communauté française, mais elle s'étend à la fois sur le territoire de la Wallonie (francophone) et de Bruxelles.



Les provinces de Belgique :

Région flamande (5 provinces)

1. Anvers
2. Brabant flamand
3. Flandre occidentale
4. Flandre orientale
5. Limbourg

Région wallonne (5 provinces)

1. Brabant wallon
2. Hainaut
3. Liège
4. Luxembourg
5. Namur

Bruxelles-Capitale n'est pas une province et a un statut particulier.



Tout ce qui est de l'intérêt provincial:

Les provinces consacrent +/-50% de leur budget à l'enseignement (surtout technique) et aux loisirs. Mais elles s'occupent aussi de médecine préventive, de problèmes d'environnement, de l'entretien des voiries provinciales et des cours d'eau.

La Wallonie compte **262 communes**, dont 9 sont situées dans la région de langue allemande (Communauté germanophone). Les communes **exécutent les décisions prises par les différents niveaux de pouvoir mais, disposent également de leurs propres pouvoirs de décision dans les matières d'intérêt communal**. Les communes sont libres de prendre des initiatives à condition que la matière ne soit pas exclue de leurs compétences par la Constitution, par une loi ou un décret.



Wallonie

Wallonie - Communes



Cadre Légal de l'Aide à Domicile

1

Niveau fédéral

Loi du 12 mai 2014 relative à la reconnaissance de l'aidant proche, établissant le cadre légal pour les droits et obligations des aidants.

2

Région wallonne

Décret du 6 décembre 2007 organisant l'agrément et le subventionnement des services d'aide aux familles et aux personnes âgées.

3

Arrêtés d'application

Arrêtés du Gouvernement wallon du 30 avril 2009 et du 16 juillet 1998 précisant les conditions d'agrément et le statut de l'aide familiale.

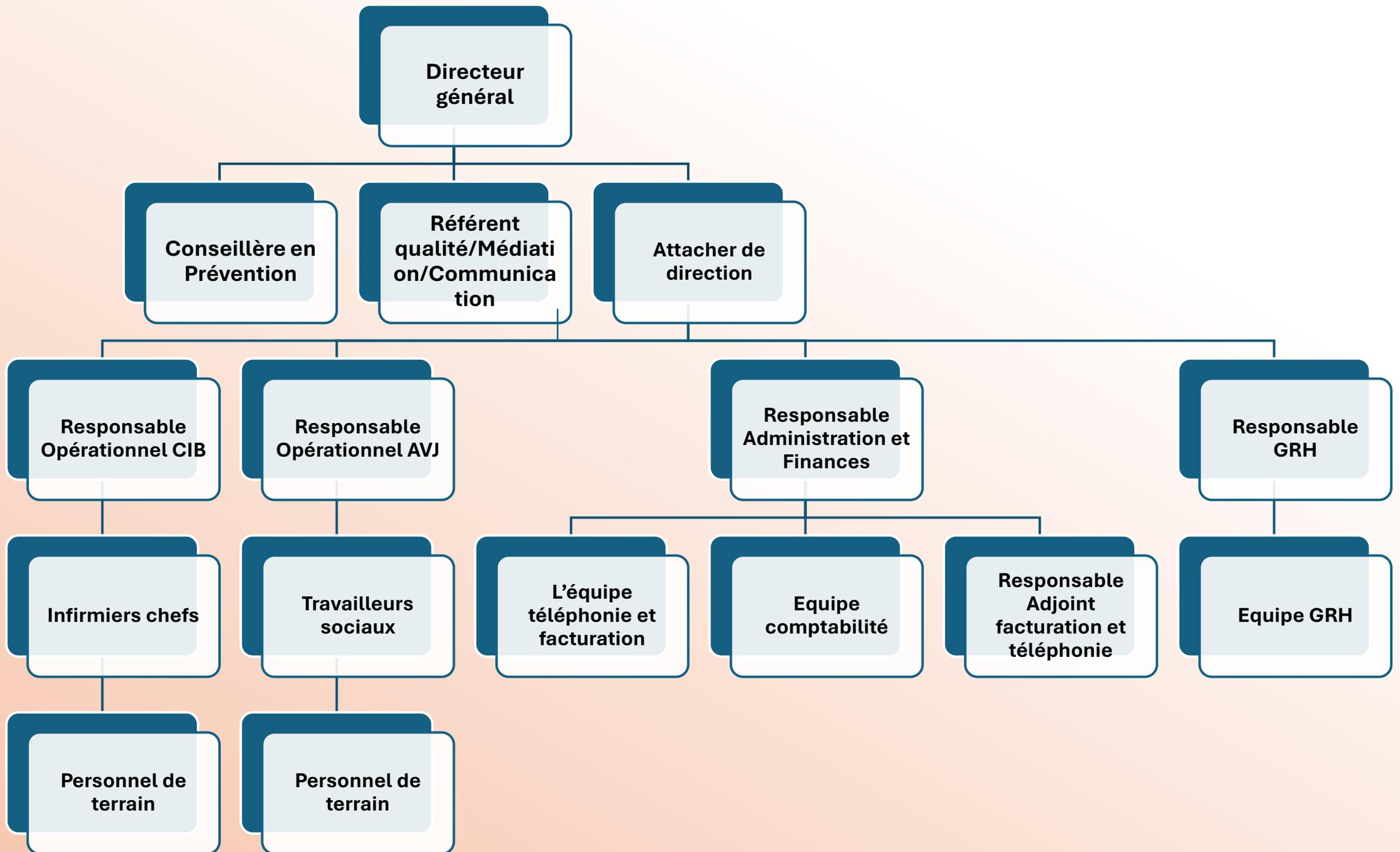


Association Privée Subsidiée par la Région Wallonne

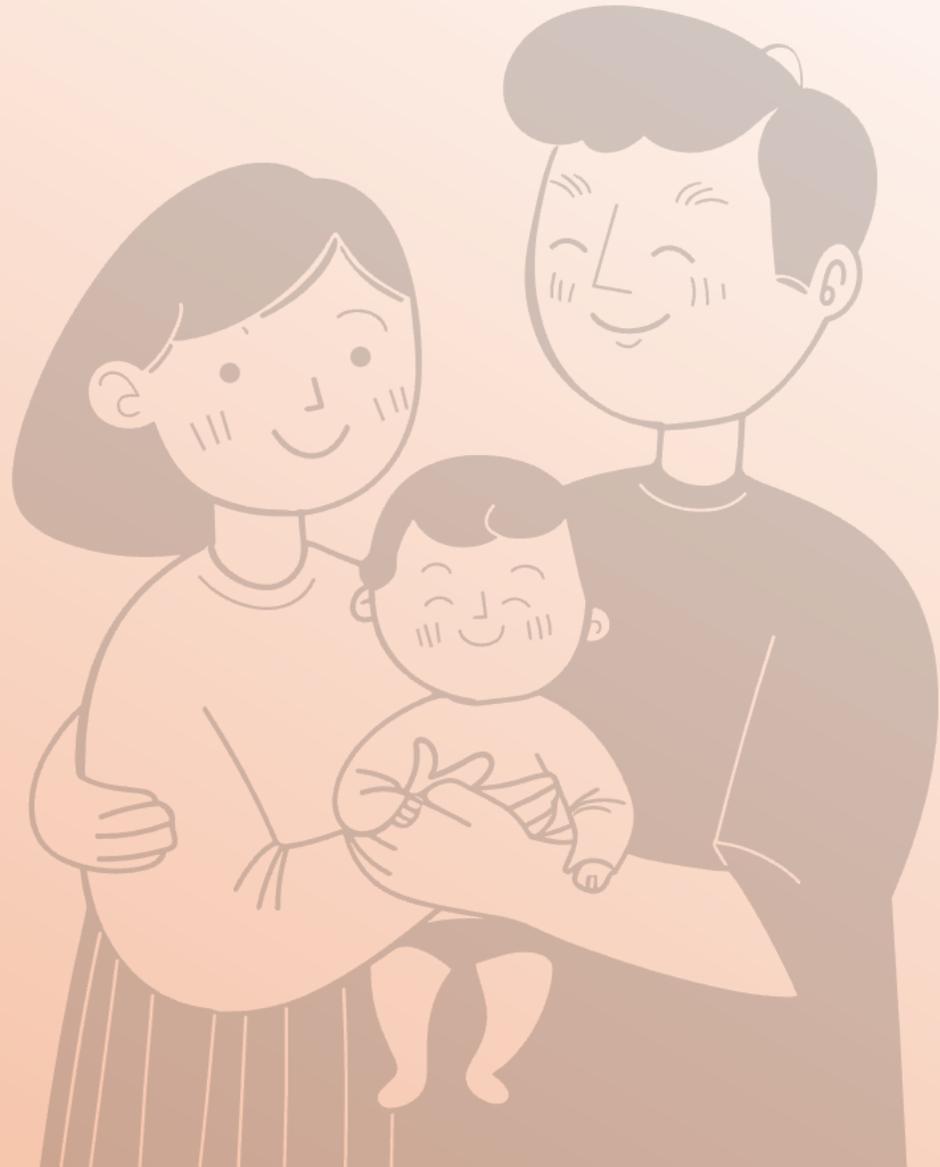


Institution Publique Subsidiée par la Région Wallonne





Objectifs et Missions de l'Aide à Domicile



Accompagnement des personnes vulnérables

L'aide à domicile soutient les personnes âgées, isolées, malades, en situation de handicap et les familles en difficulté.

Maintien à domicile

Le service permet aux bénéficiaires de rester chez eux tout en recevant un soutien adapté à leurs besoins.

Rôle préventif

L'aide à domicile vise à éviter ou retarder le placement en institution, favorisant ainsi l'autonomie.

Conditions d'Accès à l'Aide à Domicile



1

Évaluation des besoins

Réalisée par un assistant social pour déterminer le niveau d'assistance nécessaire.

2

Critères régionaux

Chaque région (Wallonie, Flandre, Bruxelles) a ses propres critères d'éligibilité.

3

Modulation des tarifs

Les tarifs sont ajustés selon les ressources, la reconnaissance de l'handicap du bénéficiaire et la composition du ménage.

Public Cible de l'Aide à Domicile



Personnes âgées

En perte d'autonomie, bénéficiant d'une aide pour les tâches quotidiennes.



Personnes en situation de handicap

Soutien pour surmonter les limitations physiques, mentales ou sensorielles.



Personnes malades

Assistance après une hospitalisation ou un accident.



Familles en difficulté

Accompagnement dans la gestion quotidienne, notamment pour les familles monoparentales.



CENTRE DE COORDINATION AIDE & SOINS À DOMICILE

POUR ACCOMPAGNER ET CONSTRUIRE VOTRE PROJET DE VIE À DOMICILE

AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE

- Travaux ménagers
- Préparation des repas
- Aide à la personne
- Réalisation des courses
- Accompagnement pour les déplacements
- Présence, soutien moral et éducatif
- Aide administrative, à l'hygiène, à la mobilité
- Surveillance des personnes malades et handicapées

PARTENAIRES DU RÉSEAU

- Kinés
- Logopèdes
- Psychologues
- Équipes palliatives
- Pharmaciens
- Pédicures
- Services sociaux
- Maisons de soins
- Hôpitaux
- Services de prêts de matériel
- Télévigilance

SOINS INFIRMIERS

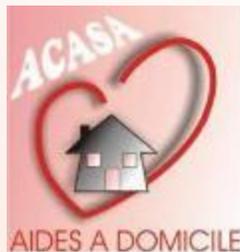
- Tous soins infirmiers
- Soins d'hygiène, injections, pansements ...
- Spécialité en soins de plaies
- Spécialité en soins palliatifs
- Garde 24h/24 et 7j/7
- Hospitalisation à domicile
- Prise de sang et prélèvements
- Équipe de soutien à domicile

LA FAMILLE
L'ENTOURAGE

LE PATIENT

LE MÉDECIN
TRAITANT

CSAD : Coordination des Soins et de l'Aide à Domicile



Rôle de coordination

Assure la coordination entre différents services d'aide et de soins à domicile.

Objectif de maintien à domicile

Mobilise divers intervenants pour permettre aux bénéficiaires de rester chez eux.

Neutralité et pluralisme

Collabore avec une variété d'organismes, assurant une approche impartiale.



Les Fédérations de l'Aide et des Soins à Domicile (FADS)

Coordination

Regroupe les services d'aide à domicile de différentes régions.

Soutien

Assure que les services bénéficient des soutiens nécessaires pour leur fonctionnement optimal.

Contrôle qualité

Veille au respect des normes de qualité par les services membres.



Organismes d'Aide Spécialisés



Subventions et Agréments Régionaux



Wallonie

AViQ

Agence pour une Vie de Qualité

Familles Santé Handicap

Régions

La Wallonie, Bruxelles-Capitale et la Flandre gèrent et réglementent les services d'aide à domicile, fixant les critères d'agrément et de financement.

AViQ

En Wallonie, l'Agence pour une Vie de Qualité subventionne les services en fonction des heures prestées et du nombre de bénéficiaires.

APE

Les Aides à la Promotion de l'Emploi contribuent au financement de certains emplois dans les services d'aide à domicile.

Participation Financière des Bénéficiaires

0,87€

Tarif minimum

Par heure de service en Wallonie à partir du 1er juillet 2024.

7,81€

Tarif maximum

Par heure, modulé selon les ressources du bénéficiaire.

1,90€

Subvention régionale

La Région Wallonne subventionne chaque heure de service.

10%

Majoration

Appliquée pour les frais de déplacement de l'aide familiale.



Financement Local et Mutualiste

Communes et CPAS

Financent une partie des services d'aide à domicile pour les résidents de leur commune.

Secteur Privé

Certaines entreprises de soins de santé participent au financement des services d'aide à domicile.

Mutualités

Peuvent financer certains services, surtout pour les soins de santé à domicile liés à des conditions médicales spécifiques.

Chaque école dépend d'un pouvoir organisateur et appartient à un "réseau" d'enseignement.

Le pouvoir organisateur d'un établissement d'enseignement est l'autorité, la ou les personne(s) physique(s) ou morale(s), publique(s) ou privée(s), qui en assume(nt) la responsabilité.

Les pouvoirs organisateurs officiels sont:

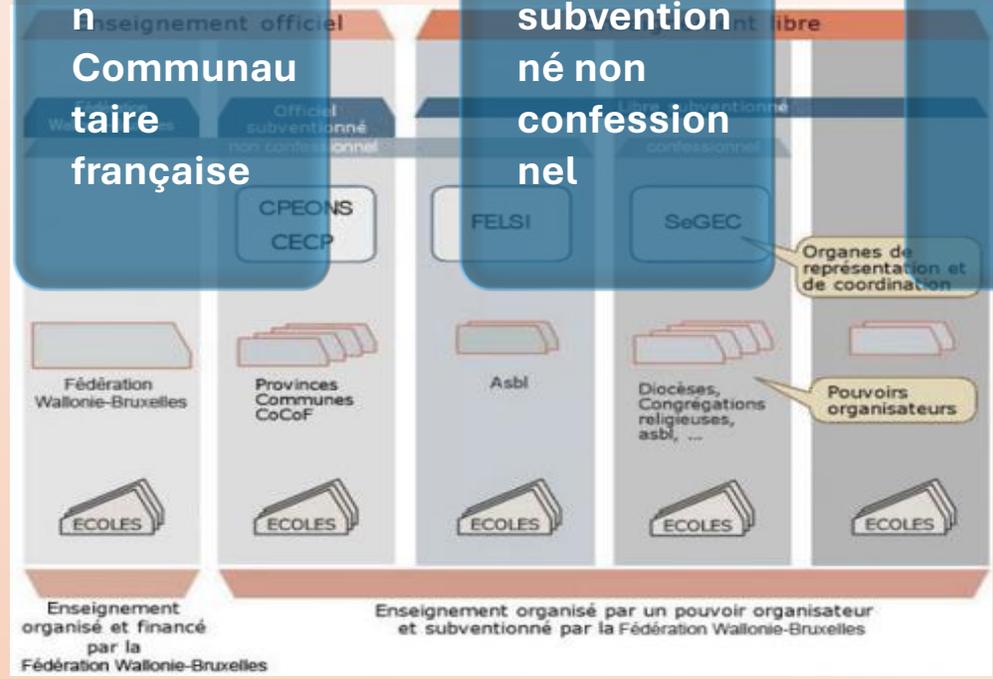
- Wallonie-Bruxelles Enseignement
- les provinces
- les communes
- la COCOF - Commission Communautaire française

Quatre réseaux:

- officiel organisé
- officiel subventionné
- libre subventionné confessionnel
- libre subventionné non confessionnel

Les pouvoirs organisateurs libres sont des associations (asbl ou autres) confessionnelles ou non confessionnelles

Certains pouvoirs organisateurs n'organisent qu'une école, d'autres en organisent plusieurs, jusqu'à plusieurs dizaines. Wallonie-Bruxelles Enseignement en organise plusieurs centaines.



Enseignement officiel

Enseignement libre

WBE - Wallonie-Bruxelles Enseignement

Réseau d'enseignement organisé par la Communauté française. Ce service public accueille chaque jour plus de 210 000 élèves ou étudiants de la maternelle à l'enseignement supérieur et emploie plus de 30 000 personnes.

CECP - Conseil de l'enseignement des communes et provinces

Organe représentant les pouvoirs publics subventionnés (communes, provinces) organisant un enseignement fondamental ordinaire ou spécialisé (maternel et primaire), un enseignement secondaire spécialisé et un enseignement secondaire artistique à horaire réduit.

CPEONS - Conseil des Pouvoirs organisateurs de l'Enseignement officiel neutre subventionné

Organe représentant les pouvoirs publics subventionnés qui organisent des établissements scolaires de l'enseignement secondaire, supérieur, de promotion sociale et des centres Psycho-Médico-Sociaux .

FELSI - Fédération des Etablissements Libres Subventionnés Indépendants

Organe représentant les pouvoirs organisateurs d'enseignement libre subventionné de caractère non confessionnel.

SeGEC - Secrétariat Général de l'Enseignement Catholique

Organe de représentation et de coordination des pouvoirs organisateurs de l'enseignement libre catholique en Communauté française (et aussi en Communauté germanophone).

Trois grandes filières permettant de se former au métier d'aide familiale : le plein exercice, le CEFA et la promotion sociale.

| Critères | Plein exercice | CEFA | Promotion sociale |
|----------------------------|----------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Public cible | Adolescents | Jeunes (15-25 ans) | Adultes |
| Type de formation | Scolaire | Alternance | Flexible (modules) |
| Durée | 6 ans (système secondaire) | 2-3 ans | 1-3 ans |
| Expérience pratique | Stages intégrés | Alternance (cours + travail) | Stages possibles |
| Diplôme | CESS + qualification | Qualification (parfois CESS) | Qualification |
| Avantages | Diplôme complet | Apprentissage terrain | Flexibilité |

Chacune de ces filières est adaptée à des profils d'apprenants différents, avec des approches et des rythmes spécifiques.

Les écoles de plein exercice peuvent relever des réseaux suivants :

- Enseignement organisé par la Communauté française (officiel).
- Enseignement officiel subventionné (communal/provincial).
- Enseignement libre subventionné (catholique ou non-confessionnel).

Les CEFA sont intégrés dans l'enseignement **secondaire de plein exercice** et dépendent des **mêmes réseaux** que les écoles de plein exercice.

Promotion sociale :

Plusieurs types de pouvoirs organisateurs :

- **Communauté française** : Pour les centres directement organisés par la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- **Pouvoirs locaux (communes, provinces)** : Pour les centres subventionnés par la Communauté française mais gérés localement.
- **Pouvoirs privés** : Pour les centres libres subventionnés (confessionnels ou non-confessionnels).

• Les réseaux incluent :

- Enseignement organisé par la Communauté française.
- Enseignement officiel subventionné.
- Enseignement libre subventionné.

FRAMERIES : Contexte socioéconomique

Frameries, située dans le "Cœur du Hainaut", couvre **2 611 ha avec une population de 21 717 habitants (densité de 832 hab./km², supérieure à la moyenne régionale et nationale).**

Démographie :

- Les moins de 20 ans représentent 23,4 % de la population (proportion supérieure à celle du Hainaut et de la Wallonie).
- Les 65 ans et plus constituent 19,8 %, légèrement plus élevés qu'ailleurs

• Économie :

- Le taux d'emploi est passé de 51,2 % (2009) à 54,3 % (2019), inférieur au taux wallon.
- Le chômage a baissé de 13,4 % (2021) à 11,8 % (2022) mais reste élevé.
- 6,1 % des habitants bénéficient du RIS, un taux supérieur à la moyenne régionale.
- 75,5 % des entreprises appartiennent au secteur tertiaire, 24 % au secondaire et 0,5 % au primaire.

• Infrastructure et services :

- Frameries est bien desservie par les transports publics (bus et trains).
- Une clinique de jour (Epicura) et trois maisons de repos (226 lits) sont présentes. Le taux de couverture pour les 75 ans et plus est de 13,3 %, inférieur aux moyennes régionale et provinciale.

• Éducation :

19,8 % des habitants de 18 ans et plus détiennent un diplôme de l'enseignement supérieur, un taux nettement inférieur à la moyenne wallonne (26 %).

HISTORIQUE DE L'ECOLE

L'EAFC Frameries, fondé en 1897, bénéficie de **plus de 125 ans d'existence en tant qu'établissement d'enseignement, marqué par une tradition d'éducation populaire et de formation qualifiante.**

- **Évolution institutionnelle :**

Anciennement appelé IEPSCf, l'établissement a changé de nom en juin 2022 pour devenir l'EAFC, aligné avec 30 autres institutions du réseau Wallonie-Bruxelles Enseignement. Son nouveau logo intègre des références culturelles locales : un écureuil (mascotte de la commune) et un châssis à molette, emblème de l'histoire minière locale.

- **Localisation et expansion :**

Le siège historique reste situé rue du Onze Novembre à Frameries. Une annexe dédiée aux ateliers et classes traditionnelles constitue l'extension principale. Par des partenariats, l'enseignement s'est décentralisé vers Mons (HEH, UMons, Institut Tagnon) et Charleroi (Institut Lise Thiry).

- **Direction :**

Les cinq dernières années ont vu une instabilité dans la direction, contrastant avec la stabilité précédente :

- o Fin d'un mandat (2016-2018).
- o Direction par intérim pour continuité (2018).
- o Nouvelle Direction titulaire prônant une rupture (2019-2020).
- o Retour à une Direction par intérim (2020-2022).
- o Direction actuelle en exercice depuis juillet 2022 Madame PIETTE Muriel



Cours du jour et du soir

Pour un enseignement tout au long de la vie !

► Enseignement supérieur de type court

BACHELIERS

- Bachelier éducateur spécialisé
- Bachelier assistant social
- Bachelier en accueil et éducation du jeune enfant **NEW**

► Enseignement secondaire inférieur & supérieur

RESTAURATION

- Premier(e) commis de cuisine
- Mises en place froides et chaudes et menu élaboré
- Découverte de la pâtisserie
- Principes de base de diététique appliquée à des régimes alimentaires (2 niveaux)

LANGUE FRANÇAISE

- FLE / Alphabétisation

COURS GÉNÉRAUX

- Complément C.E.S.S.

SECRÉTARIAT

- Technicien de bureau
- Secrétariat médical
- Agent d'accueil d'un cabinet dentaire (jour et soir)

LANGUES

- Langue des signes
- Anglais
- Néerlandais
- Italien
- Espagnol

ÉCONOMIE

- Connaissances de gestion de base

ACCOMPAGNEMENT

- Accompagnement pédagogique / Coaching

TECHNIQUE / MÉCANIQUE

- Soudure
- Chauffage et Sanitaire
- Électricité / Domotique
- Frigoriste **NEW**
- Installateur panneaux solaires **NEW**
- Mécanicien vélo 2 niveaux : débutant et perfectionnement

RÉMÉDIATIONS

- Mathématiques et français

SOCIAL

- Éducateur E.S.S.
- Animation pour personnes âgées

SOINS AUX PERSONNES

- Aide familial
- Aide-soignant
- Actualisation
- Secourisme
- Sophrologie (2 niveaux)
- Assistant logistique
- Alzheimer / Violences familiales
- Soins palliatifs

Droit d'inscription exonéré pour Chômeurs – CPAS – AVIQ

Frais de dossier : 10 € - Sauf BAC A.S. : 30 €

De ce panel ressort une **identité** forte orientée selon **3 axes de qualification** :

le social/aide à la personne, le tertiaire et le technique

Une idée directrice transparaît également à travers plusieurs indices, à savoir que l'ambition est de concrétiser un **enseignement tout au long de la vie** (*lifelong learning*), à tous les niveaux (secondaire inférieur et supérieur, supérieur de type court), jour et soir (y compris le samedi), en réponse à des circonstances de vie et des motivations diverses (initiation, réorientation, formation continue).

Pour mettre en œuvre ce vaste programme, **l'EAFc dispose d'une dotation d'un peu plus de 32000 périodes.**

Pour les inscriptions, renseignements au 065/67.22.28

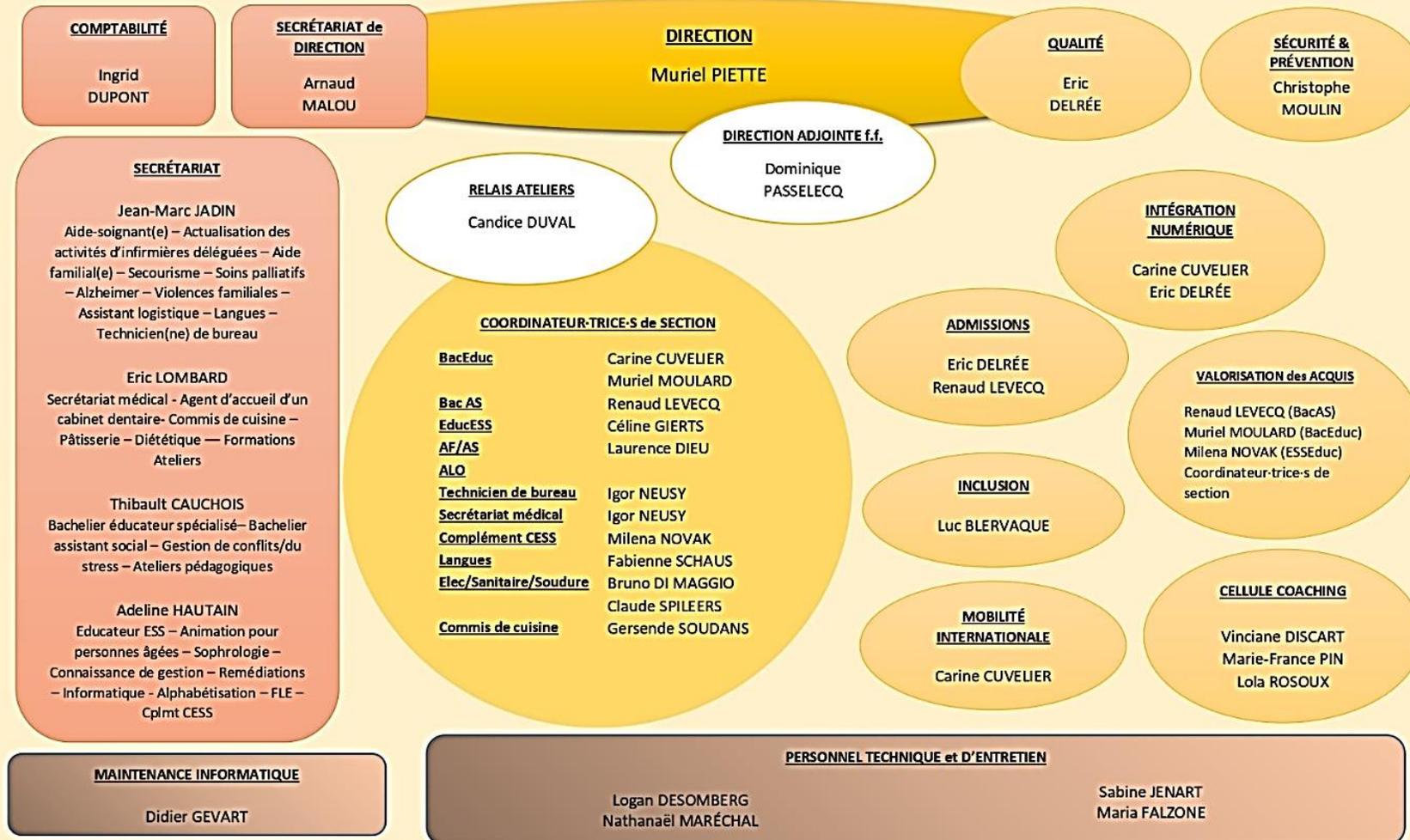
Email : info@clarofram.be

Site Web : www.eafc-frameries.be



ORGANIGRAMME FONCTIONNEL DE L'EAFC DE FRAMERIES

(SEPTEMBRE 2023)



Personnels, fonctions, services

L'établissement emploie **70 chargés de cours**. Les équipes non enseignantes comptent

- 1 poste de Direction ;
- 1 poste de Direction adjointe ;
- 1 Secrétaire de Direction (sur gel de périodes) ;
- 1 Éducatrice-économiste (comptabilité) ;
- 3,5 Éducateurs-secrétaires ;
- 2 Ouvriers/Techniciens
- 2 Techniciennes de surface

Hormis la Direction, en place de manière pérenne depuis 2022, les autres postes sont occupés par les mêmes personnes depuis 5 à plus de 20 ans.

Des référents gèrent et coordonnent des départements transversaux

Recrutement et organisation du personnel à l'E AFC Frameries

- **Recrutement des enseignants :**

Les enseignants sont recrutés en fonction des titres requis et des fonctions définies pour les activités d'enseignement, tant au niveau secondaire (obligation légale) qu'au niveau supérieur.

- **Personnel de secrétariat :**

Tous les membres sont titulaires d'un diplôme d'éducateur spécialisé et occupent le rôle d'éducateur-secrétaire référent pour une famille de sections, conformément à l'organigramme. Ils assument également des tâches transversales spécifiques (gestion des dossiers médicaux, crédits d'heures, accidents du travail, etc.). La polyvalence est exigée de chacun pour garantir la continuité des activités en cas d'absence au sein de l'équipe.

Publics et statistiques de l'EAFC Frameries

L'EAFC Frameries accueille **chaque année entre 1 300 et 1 400 étudiants**. Voici les principales caractéristiques :

- **Canaux d'information :**

Le bouche-à-oreille est le principal moyen pour découvrir l'établissement, suivi des supports numériques et des opérateurs d'orientation professionnelle.

- **Répartition par sexe :**

- Quasi-parité globale.
- Féminisation marquée dans l'enseignement supérieur, les domaines du secrétariat et des métiers d'aide et de soins.
- Masculinisation dans les métiers techniques.

- **Répartition par âge :**

- Majorité âgée de 21 à 25 ans (50 à 70 %).
- Répartition représentative jusqu'à 40 ans.
- 7-8 % de 40-50 ans et 2-3 % de plus de 50 ans.

- **Origine et inclusion :**

- 10 % d'étudiants étrangers, sauf :
 - 0-5 % en secrétariat.
 - 20-25 % en aide et soins aux personnes.
- 15-20 % des entrants passent un test d'admission faute de titre requis.
- Dossiers d'inclusion : 0,5 à 1,5 % des inscriptions (tendance à la hausse).

- **Statut socioéconomique :**

- **Secondaire** : 33-50 % travailleurs, 25-33 % Forem, 15-25 % CPAS.
- **Supérieur** : 60-70 % travailleurs, 20-25 % Forem, 10-15 % CPAS.

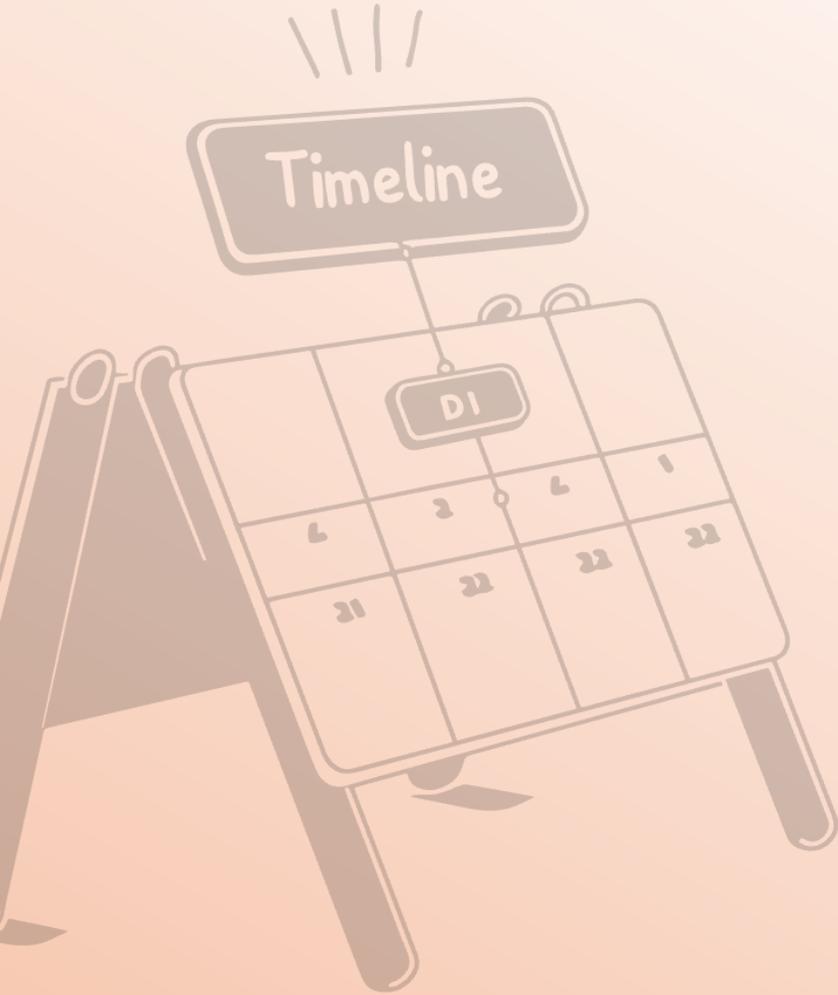
- **Valorisation des acquis :**

Ce processus est sollicité dans tous les secteurs, avec une forte demande dans l'enseignement supérieur.

- **Taux de réussite :**

Environ 60 % des inscrits aux unités initiales d'un cursus qualifiant réussissent, bien que cette estimation soit affectée par la souplesse des parcours individuels.

Déroulement de la Formation à l'E AFC de FRAMERIES



► **La partie théorique : 628 heures de cours**, répartie sur **3 à 5 jours par semaine en fonction des unités d'enseignements**, de 8h30 à 16h00 durant 14 mois de formation.

► **Matières :**

- Les pratiques ménagères et l'entretien du domicile ;
- La promotion de la santé et les mesures d'hygiène ;
- Les premiers soins et les gestes d'urgence ;
- La psychologie pour mieux comprendre les besoins des personnes aidées ;
- La gérontologie, particulièrement importante pour l'aide aux personnes âgées ;
- Le droit familial, essentiel pour connaître les droits et devoirs de l'aide familiale ;
- La déontologie, qui encadre la conduite professionnelle ;
- Et d'autres options spécifiques à la formation...

► **La partie pratique : 580 heures de stage (observation 130 h, insertion 200h, intégration 250 heures)** réparties sur les 14 mois de formation.

► **+ EPREUVE INTEGREE (TRAVAIL DE FIN D'ETUDE) EN FIN DE FORMATION**

Conditions d'Admission à la Formation

**Titulaires du CESS=Certificat d'Enseignement
Secondaire Supérieur ou CE2D Certificat
d'enseignement secondaire du 2e degré diplôme délivré
en fin de 4e année de l'enseignement secondaire**

Admission directe dans les unités de formation ne nécessitant pas d'autres prérequis.

Non-titulaires

Possibilité d'admission sur base d'un test d'admission écrit.

Validation des compétences

Le Conseil des études peut valider les compétences acquises en dehors du cursus standard.



Évolution du Métier d'Aide Familiale

Années 1970

Création des sections "Auxiliaire familiale et sanitaire" avec des profils adaptés aux collectivités et aux services d'aide à domicile.

1

2

1983

Uniformisation du contenu de formation avec accent sur la dimension sanitaire.

3

1988

Reconnaissance officielle du métier d'aide familiale par arrêté de l'Exécutif de la Communauté Française.

4

1998

Approuve le statut de l'aide familiale et précise les conditions d'exercice de la profession. Détaille les responsabilités et tâches de l'aide familiale auprès des bénéficiaires. Fixe les exigences pour les services d'aide afin de bénéficier des subventions publiques.

VIDEO TEMOIGNAGE METIER AIDE FAMILIALE



Exigences de Qualification pour l'Aide Familiale



1

Diplôme reconnu

Détention d'un diplôme d'aide familiale reconnu par les autorités compétentes. **Autre diplôme possible.**

2

Certificat d'immatriculation

Obtention d'un certificat délivré par l'AVIQ (Agence pour une Vie de Qualité).

3

Respect de la déontologie

Adhésion aux principes de confidentialité et de discrétion professionnelle.

4

Travail en équipe

Capacité à collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire.

5

Permis B + Véhicule

Déplacements entre chaque bénéficiaire et pour les activités de la vie quotidienne.

Missions de l'Aide Familiale



Aide à la vie quotidienne

Accompagnement, entretien du logement, gestion des repas.



Rôle sanitaire

Soutien à l'hygiène, au confort et à la sécurité des bénéficiaires.



Rôle éducatif

Conseils d'hygiène de vie, soutien des familles, adaptation du logement.



Aide relationnelle

Écoute, soutien moral, accompagnement en soins palliatifs.



Aide à la vie quotidienne

- Accompagner des personnes âgées, malades, handicapées et/ou des enfants
- Aider aux déplacements à l'extérieur afin de maintenir une vie sociale
- Faire les courses
- Entretenir le linge
- Repasser, raccommoder
- Préparer des repas
- Rafraîchir les pièces habitées par la personne aidée.

L'ensemble des tâches réalisées contribue au bien-être quotidien des personnes et relève des domaines suivants :

L'aide familiale est soumise au devoir de discrétion et non pas au secret professionnel !

Rôle sanitaire

- Tâches liées à la santé, à l'hygiène, au confort et à la sécurité de la personne

Aide relationnelle

- Ecoute
- Identification des difficultés
- Soutien par la présence, le dialogue, le maintien de l'autonomie
- Accompagnement dans le cadre des soins palliatifs

Rôle éducatif

- Conseils d'hygiène de vie
- Adaptation du logement
- Soutien des familles dans leur rôle éducatif
- Évaluation et stimulation des potentialités afin que la personne reste acteur de son vécu quotidien

Aide sociale

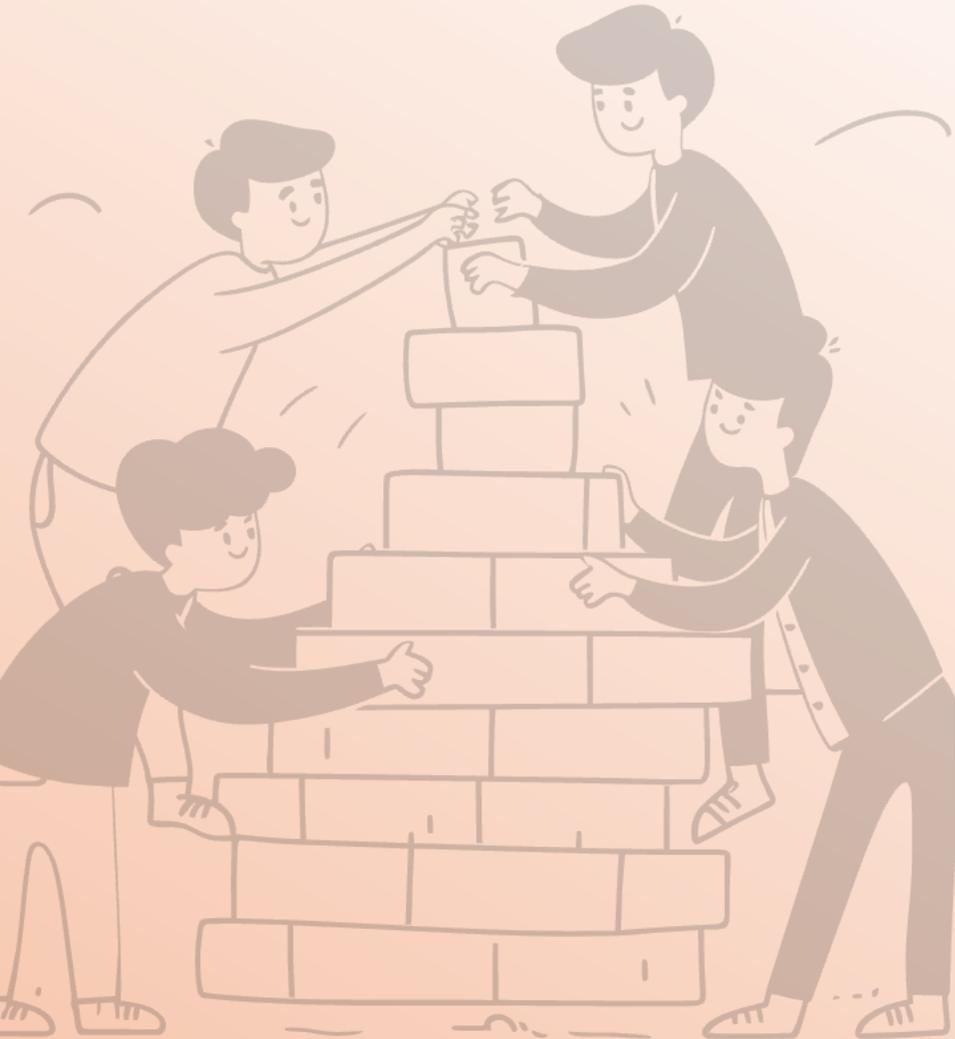
- Accompagnement lors des démarches administratives et dans l'organisation du budget
- Appel et orientation vers des services ou des organisations spécialisés en collaboration avec l'assistante sociale du service

Les limites du travail de l'aide familiale

- Les travaux lourds et dangereux
- Le nettoyage des pièces telles que caves, garages et greniers,
- Le nettoyage des murs, plafonds, cours, rue, véhicule.
- L'entretien des animaux, de leurs bacs, litières, cages, ...
- L'utilisation par le prestataire du véhicule du client, même dans le cadre de ses prestations pour le compte de celui-ci.

- Les initiatives en matière de soins ou traitements médicaux ou paramédicaux. Celles-ci sont du ressort du médecin traitant ou de l'infirmier(e).
- La préparation des médicaments, qui doit être réalisée par une infirmière.
- L'avance d'argent par le travailleur en vue de réaliser les courses. Le bénéficiaire est tenu de fournir à l'aide familiale l'agent nécessaire à la réalisation des courses, et au paiement des tickets de stationnement lors des déplacements pour le bénéficiaire (courses, consultations médicales, ...).
- Pour toute transaction financière, l'aide familiale fera compléter le document prévu, à faire signer par le bénéficiaire.

Encadrement et Collaboration de l'Aide Familiale



Supervision

L'aide familiale travaille sous la supervision d'un assistant social au sein d'un service agréé.

Rôle de relais

Joue un rôle clé entre les bénéficiaires et les autres professionnels de santé.

Prévention

Identifie et signale les situations à risques pour une intervention précoce.

Action curative

Apporte une assistance relationnelle, sanitaire et sociale aux bénéficiaires.

Rémunération des Aides Familiales

Horaires inconfortables

Sursalaires pour les prestations avant 8h et après 18h, ainsi que les week-ends et jours fériés.

Barèmes

Échelle salariale basée sur l'ancienneté et les qualifications, conformément aux conventions collectives du secteur.



| | | salaire horaire au 01/01/2025 en € | salaire mensuel au 01/01/2025 en € |
|-------------------|----|---|---|
| ANCIENNETÉ | 0 | 16,6976 | 2.749,53 |
| | 1 | 17,1284 | 2.820,48 |
| | 2 | 17,4444 | 2.872,51 |
| | 3 | 17,7433 | 2.921,73 |
| | 4 | 18,0255 | 2.968,20 |
| | 5 | 18,2917 | 3.012,04 |
| | 6 | 18,5427 | 3.053,37 |
| | 7 | 18,7791 | 3.092,29 |
| | 8 | 19,0015 | 3.128,92 |
| | 9 | 19,2107 | 3.163,37 |
| | 10 | 19,4504 | 3.202,83 |
| | 11 | 19,6381 | 3.233,74 |
| | 12 | 19,8146 | 3.262,80 |
| | 13 | 19,9803 | 3.290,09 |
| | 14 | 20,1362 | 3.315,76 |
| | 15 | 20,2827 | 3.339,88 |
| | 16 | 20,3974 | 3.358,78 |
| | 17 | 20,5054 | 3.376,56 |
| | 18 | 20,6070 | 3.393,29 |
| | 19 | 20,7026 | 3.409,03 |
| | 20 | 20,7928 | 3.423,88 |
| | 21 | 20,8776 | 3.437,85 |
| | 22 | 20,9578 | 3.451,05 |
| | 23 | 21,0334 | 3.463,50 |
| | 24 | 21,1051 | 3.475,30 |
| | 25 | 21,1730 | 3.486,49 |
| | 26 | 21,2373 | 3.497,07 |
| | 27 | 21,2982 | 3.507,10 |
| | 28 | 21,3559 | 3.516,60 |
| | 29 | 21,4108 | 3.525,64 |
| | 30 | 21,4449 | 3.531,26 |
| | 31 | 21,4766 | 3.536,48 |
| | 32 | 21,5059 | 3.541,31 |
| | 33 | 21,5330 | 3.545,78 |
| | 34 | 21,5583 | 3.549,94 |
| | 35 | 21,5816 | 3.553,77 |

Avantages Complémentaires pour les Aides Familiales



Prime de fin d'année

Versée annuellement en complément du salaire.



Assurances

Couverture accident vie privée et hospitalisation.



Indemnités maladie

Compensation financière en cas d'incapacité prolongée.



Chèques-repas

Allocation sous forme de titres pour l'alimentation.

Services Supplémentaires pour les Aides Familiales



Garde d'enfants malades

Service gratuit pour la prise en charge des enfants malades des aides familiales.

Planning familial

Accès gratuit aux consultations au centre de planning familial, incluant psychologue et juriste.

Formation continue OBLIGATION LEGISLATIVE

Opportunités de développement professionnel et de mise à jour des compétences.

Conclusion : L'Avenir de l'Aide à Domicile en Belgique

L'aide à domicile en Belgique joue un rôle crucial dans le maintien de l'autonomie et de la qualité de vie des personnes vulnérables. Face aux défis démographiques et sociaux, le secteur doit continuer à se développer et à s'adapter. L'engagement continu des pouvoirs publics, la formation de professionnels qualifiés et l'innovation dans les pratiques seront essentiels pour répondre aux besoins croissants de la population.



Merci

MERCI

Événement organisé avec la participation de :

