

La QVT à la clinique Christina (groupe COLISEE)

Par Olivier Hoeffel le 25 avril 2017



En mai 2014, nous avons consacré un article à une **initiative menée par la clinique Christina** : un forum métier allant au service de la Qualité de Vie au Travail (QVT). Nous vous proposons aujourd'hui un témoignage d'Alexia Pellegrin, adjoint direction de la clinique Christina sur la façon dont la QVT est appréhendée dans la clinique, dans le cadre de son intégration dans le groupe COLISEE et avec l'illustration d'une « journée du bonheur » organisée le 20 mars 2017.

Le témoignage, sous forme de questions/réponses

Comment appréhendez-vous le sujet de la QVT ?

Tout d'abord je pense que la volonté d'état d'intégrer la QVT dans les entreprises, notamment par accords nationaux, est une réelle bonne intention mais est souvent vécue et perçue comme déconnectée de la réalité, trop difficile à appliquer : une nouvelle contrainte supplémentaire.

Ce qui est dommage c'est que justement la QVT ne doit pas être subie, bien au contraire.

En 2017, la situation sociale est très compliquée et la réalité quotidienne très difficile pour tous.

Pour autant, nous sommes à l'apogée du culte de la performance, où l'individu est poussé à performer autant dans sa vie privée que dans le cadre du travail. Juxtaposer à ce moment le terme « Qualité de vie au travail » rend cette notion plus proche d'un idéal type que d'une réalité pour leurs acteurs.

C'est pourquoi, je pense, qu'il faut dé vampiriser cette idée et se l'approprier pour faire « comme on le peut avec ce que l'on a ».

Nous avons choisi de mettre en place des actions de qualité de vie au travail, parfois minimes mais qui à notre sens ont un réel impact, sont soutenables dans nos quotidiens et notre gestion d'établissement.

Le secteur sanitaire a la particularité de toucher au domaine de la Santé. Ce dernier est un des premiers indicateurs sociétaux. La santé étant une priorité de santé publique moyennant finances, mais aussi une préoccupation essentielle pour les individus.

La réalité sociale transpire dans des établissements tels que les nôtres car nous sommes plus ou moins en première ligne, ce qui a mon sens nous rend d'autant plus sensibles aux risques psychosociaux (RPS).

Les fonctions dans le sanitaire et médico-social sont par elles-mêmes très compliquées par leur charge physique et émotionnelle. La pression sociale actuelle et l'exigence forte des individus fait encore augmenter d'un cran le poids psychologique exercé sur ces professions.

En ce sens, nous nous devons en effet de mettre en place des actions, afin d'apporter un peu de fraîcheur aux équipes et d'avancer dans un sens commun.

Depuis l'article que nous avons consacré à la clinique Christina en 2014, elle a été intégrée au groupe COLISEE en 2015. Comment ce groupe agit-il en matière de QVT ?

Le groupe COLISEE, présidé par Christine Jeandel, inclut un peu plus de 80 établissements, avec une majorité dans le secteur médico-social et quelques-uns dans le Sanitaire, en France et à l'international.

Notre groupe a su s'adapter à l'évolution environnementale du secteur en optant pour une croissance certaine mais maîtrisée, ce qui fait que nous avons un appui important du siège afin de répondre à nos obligations de gestion de d'établissements mais aussi de mettre en place de nombreux projets.

*COLISEE s'attache à un management dit « CO.R.E » basé sur la **cohésion d'équipe**, le **respect de l'autre** et l'**engagement**, socle de nos managements.*

Le groupe a toujours soutenu des actions de QVT en les mettant en valeur, notamment par la newsletter interne, en nous laissant carte blanche sur les activités que nous avons choisies et en donnant aux établissements les moyens de les mettre en place.

En parallèle, plusieurs actions coups de poing ont été mises en place par les responsables du siège au niveau groupe où l'ensemble des établissements ont pu participer ensemble.

Par exemple, COLISEE a mis en place l'IDAY en novembre 2016. Le but était de faire remonter toutes les idées du personnel de toutes les structures sur « un mur » tel un réseau social, interne à COLISEE. Chaque salarié a eu ses codes et a pu poster ses idées d'entreprise sans filtre. Ces idées ont été reprises par le pôle qualité et ont permis à certains salariés de remporter un prix et cadeaux. Cette journée étant également la journée du salarié, COLISEE a poussé à ce que nous mettions en place des activités en ce sens.

A la clinique, nous avons mis en place un cours de zumba par un professeur agréé, des massages du visage par une esthéticienne extérieure, et avons offert un petit déjeuner copieux aux équipes de nuits que je suis allée rencontrer à 6h du matin.

Nos nombreuses activités et le taux de participation de notre établissement nous a permis de gagner le prix de participation octroyant à chacun des salarié un cadeau.

Ce soutien que nous apporte le groupe est très important. De plus, les projets qu'ils mettent en place apportent une dimension encore plus grande qui crée de la motivation et nous soudent car nous souhaitons à chaque fois montrer la meilleure image de la clinique.

Le 20 mars dernier, vous avez organisé une journée intitulé « journée du bonheur ». En quoi consistait-elle ?

*COLISEE a mis en place « la journée du bonheur » le 20 mars 2017 où nous devions tous mettre en place des activités **pour les patients et salariés**, avec à la clef un prix.*

A ce titre, nous avons créé une guinguette éphémère dans notre véranda avec de nombreux jeux, chamboule tout, jeu de fléchettes, vélos où tous les salariés et patients étaient invités à s'amuser tout l'après-midi en musique. Nous avons prévu des renforts dans les équipes soignantes et logistiques afin de permettre à tous de profiter a minima des activités.

Nos kinésithérapeutes Julia et Mario, se sont beaucoup investis et ont permis aux salariés de participer à une course de vélo et deux cours de Pilate. D'ailleurs, lors de l'IDAY, Mario avait émis l'idée de suivre une formation Pilate afin de dispenser des cours aux patients et salariés. Cette idée nous a tellement séduits que nous lui avons financé la formation. Son premier cours a donc été exécuté lors de la journée du bonheur, les prochains sont fixés le lundi et le mercredi suite aux nombreuses inscriptions.

Le succès de cette journée en matière de QVT n'a pas résidé dans une mise en place complexe ou un grand projet.

Nous avons seulement « poussé les murs », déménagé quelques vélos, acheté quelques jus de fruits et fait des sorbets maison.

Le moment de partage a lui été la clef : nous nous sommes retrouvés dans un cadre musical, ludique, du sport et du bien-être. Notre esprit d'équipe, notre proximité, notre dynamisme et bonne humeur nous permettent de partager des moments très riches, nous donnant le sourire, et nous laissant de bons souvenirs.

Un anniversaire surprise pour une salariée, un petit déjeuner improvisé, une journée à thème avec des jeux, ... ces petites actions créent du positif, même si elles sont minimales.

Nous avons également mis en place un groupe de travail sur le fleurissement de la clinique où plusieurs salariés vont participer à la décoration extérieure et à des projets tel qu'un jardin thérapeutique et avons bien sûr prévu également une nouvelle édition du forum des métiers au printemps 2017.

Quel lien voyez-vous entre la QVT et la performance ?

Je préfère utiliser le mot « optimisation ». Il semble évident que mieux nous nous sentons sur notre lieu de travail et nos fonctions, plus nous sommes efficaces, créatifs, efficaces.

Apporter un vent de fraîcheur par des actions QVT permet autant une prise de recul, que reprendre son souffle grâce à un temps de décompression.

Le plus difficile, c'est entretenir ces temps qui coupent la routine et permettent une évasion positive. C'est pourquoi, il me semble plus simple et pertinent de faire une multitude de petites actions en matière de QVT.

Quelques enseignements de laqvt.fr tirés à partir de ce témoignage

« Par quel bout tirer le sujet de la QVT ? » Voici une question qui interroge probablement beaucoup de DRH et de dirigeants. Il y a l'**ANI vers une politique d'amélioration de la QVT et de l'Egalité Professionnelle**, l'approche proposée par le réseau Anact-Aract (**10 questions sur la QVT**), celles et ceux qui insistent pour que la QVT soit et reste au cœur du travail, d'autres qui abordent la QVT par le biais de services de proximité, ...

Sur laqvt.fr et chez Novéquilibrés, nous promovons depuis 2011 l'idée que l'amélioration de la QVT se joue à la fois au cœur du travail, et en particulier à travers l'idée de « Qualité du travail » portée par Yves Clot, et à la fois à la périphérie du travail, en articulant judicieusement la responsabilité individuelle et les responsabilités collectives.

A travers ce témoignage, on voit que la QVT est à la fois abordée à partir des valeurs et des pratiques managériales, et à la fois par des actions de convivialité et de soutien de la santé des salariés.

Nous voulons aussi mettre en avant un aspect déjà noté dans notre précédent article sur la clinique Christina : il s'agit de l'idée de parties prenantes. A l'instar de l'événement du forum des métiers, les parties prenantes sont appréhendées au-delà des salariés. La journée du bonheur a été conçue à la fois pour les salariés et pour les patients. Ce qui nous amène à la formule : « un événement contribuant à la fois à la QVT des uns et à la QV (Qualité de Vie) des autres ».

Nous en profitons pour redonner la définition fort intéressante donnée par l'OMS à la qualité de vie en 1994 et qui mérite d'être mise en lien avec le concept de qualité de vie au travail (qui soit dit en passant n'a pas encore trouvé une définition partagée aussi synthétique et pertinente) :

« Perception qu'a un individu de sa place dans l'existence, dans le contexte de la culture et du système de valeurs dans lesquels il vit, en relation avec ses objectifs, ses attentes, ses normes et ses inquiétudes. Il s'agit d'un large champ conceptuel, englobant de manière complexe la santé physique de la personne, son état psychologique, son niveau d'indépendance, ses relations sociales, ses croyances personnelles et sa relation avec les spécificités de son environnement. »

Un grand merci à Alexia Pellegrin pour son témoignage et un grand bravo à elle et aux parties prenantes impliquées dans l'organisation des initiatives évoquées dans l'article. Merci à elle de partager son expérience avec le plus grand nombre.