

## **Communiqué de presse**

Lyon, le 27 septembre 2021

### **« Etat des lieux de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail » Edition 2021**

#### **Sham (groupe Relyens) décrypte les solutions pour améliorer la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) des personnels des établissements publics sanitaires et médico-sociaux**

La crise sanitaire a eu un impact non négligeable sur les conditions de travail des agents tout autant que sur l'organisation des établissements. À travers son ouvrage « *Etat des lieux de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail dans les établissements publics sanitaires et médico-sociaux* » (édition 2021), Sham (groupe Relyens) souhaite, en tant que Manager des risques des acteurs de la santé et du médico-social, accompagner les dirigeants des établissements hospitaliers et médico-sociaux dans leur mission de santé publique, en éclairant la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) des personnels. L'ouvrage donne également la parole à des acteurs de terrain et à des experts proposant des solutions concrètes pour renforcer la QVCT des personnels.

#### **Une crise sanitaire révélatrice de la nécessité de repenser la Qualité de Vie et les Conditions de Travail des personnels soignants**

Avant la pandémie de Covid-19, les établissements publics sanitaires et médico-sociaux connaissaient déjà des bouleversements organisationnels, notamment liés aux réformes du secteur de la Santé, impactant la Qualité de Vie de leurs personnels.

Une étude menée par le groupe Relyens en 2019 sous la forme de questionnaire auprès de plus de 9 100 agents employés dans 40 établissements publics en témoignait : le niveau de satisfaction global des agents sur leur Qualité de Vie au Travail se situait juste au-dessus de la moyenne (5,3 /10) et exprimait ainsi un sentiment mitigé. La satisfaction exprimée restait ainsi peu élevée et tendait à diminuer dans le temps. Ainsi près des deux tiers des agents (61 %) affirmaient que leur satisfaction avait diminué dans les six derniers mois précédant l'enquête.

La crise sanitaire a particulièrement exposé les agents et fortement impacté leurs conditions de travail ainsi que l'organisation des établissements. Cela s'est traduit notamment par une hausse des absences pour raison de santé.

Dans son ouvrage, Sham s'est surtout attaché à identifier les facteurs communs ou spécifiques de QVCT qui ont une influence non neutre sur ces absences :

- La pression psychologique au travail et la fierté, l'utilité et le sens du travail sont des facteurs d'influence communs sur la QVCT et les absences ;
- La proportion d'agents absents dans la fonction publique hospitalière (indicateur d'exposition qui définit la proportion d'agents absents) est surtout influencée par les facteurs qui relèvent de la question de l'autonomie : clarté des consignes, utilisation et amélioration des compétences ;
- La question des perspectives d'emploi liées aux changements apparaît comme un facteur le plus en lien avec le nombre d'absences pour raison de santé ;
- La question de la reconnaissance est le facteur clé de l'indicateur de gravité (qui définit la durée des absences). La présence ou non de soutien dans le travail influe sur les durées d'absences : plus les agents bénéficient de soutien et de reconnaissance dans leur travail, moins leurs durées d'absence sont longues.

## La QVCT, un levier de performance pour les établissements

Dans ce contexte, l'amélioration de la QVCT des professionnels de santé et du médico-social devient un levier de la performance des établissements en permettant d'accompagner les changements, en contribuant à prévenir les absences des personnels et la désorganisation des services et en concourant à l'amélioration de la qualité des soins et de l'accompagnement.

L'ouvrage de Sham présente plusieurs retours d'expérience et de grandes actions pour favoriser cette QVCT :

- Une formation plus importante des cadres de proximité sur ce sujet ;
- Une action sur la prévention de l'usure professionnelle et le maintien durable dans l'emploi des populations les plus vulnérables ;
- La mise en place de groupes de travail participatifs sur le thème de la QVCT et de l'absentéisme dans les établissements ;
- L'anticipation des impacts organisationnels et humains des transformations dans les établissements ;
- L'utilisation de solutions technologiques (ex : la solution Arum de la société Amalfi) pour anticiper et prévenir les risques d'organisation des soins liés aux sous-effectifs.

## La Protection Sociale Complémentaire (PSC), un nouvel outil au service de la QVCT

La crise a également été un révélateur de la reconnaissance du public envers le travail et l'engagement des personnels de santé. La réforme en cours de la Protection Sociale Complémentaire (PSC) pour les personnels de la Fonction Publique Hospitalière (FPH) trouve une résonance particulière dans ce contexte, en concrétisant une réelle avancée sociale et une reconnaissance de leur engagement. La mise en place d'une couverture de qualité, protégeant l'ensemble des personnels, particulièrement exposé à de nombreux risques et à une forte pénibilité, donne aux établissements un levier nouveau pour renforcer leur politique RH, enrichir le dialogue social et améliorer leur attractivité. Avec un enjeu de fond : assurer la sécurité des patients et améliorer la qualité des soins.

Ainsi, la PSC invite à repenser sa politique de Ressources Humaines, et participe au cercle vertueux de la gestion des enjeux RH, en préservant la santé des agents, en améliorant la Qualité de Vie au Travail et en renforçant la stabilité des équipes.

*« En tant que Manager des risques en santé, Sham et l'ensemble du groupe Relyens poursuivent, à travers cet ouvrage, leur accompagnement des dirigeants des établissements hospitaliers et médico-sociaux dans leur mission de santé publique, en continuant à promouvoir la QVCT dans les établissements avec toujours la même ambition : prendre soin de ceux qui nous soignent. »* souligne Edwige ROSSIGNOL, Directrice Exécutive du Marché Santé-Social France, Sham, groupe Relyens.

Pour en savoir plus :

- **Télécharger « l'ouvrage »** [ici](#)

## **A propos de Sham :**

*Créée en France en 1927 par des directeurs d'hôpitaux, Sham, société mutuelle spécialisée dans l'assurance et le management des risques, est depuis 90 ans le partenaire solide et durable des acteurs de la santé et du médico-social. Opérateur de référence européen en matière de responsabilité civile, Sham compte près de 11 000 sociétaires – établissements et professionnels. Basée en France (siège social à Lyon), en Espagne, en Italie et en Allemagne, Sham emploie près de 550 personnes.*

[www.sham.fr](http://www.sham.fr)

Twitter : [@Sham\\_France](https://twitter.com/Sham_France) / LinkedIn : [Sham - groupe Relyens](#)

## **A propos de Relyens :**

*Avec plus de 1 000 collaborateurs, plus de 34 000 clients et sociétaires, et près de 900 000 personnes couvertes dans 4 pays (France, Espagne, Italie et Allemagne), Relyens est un groupe mutualiste européen de référence en Assurance et Management des risques au service des acteurs de la Santé et des Territoires exerçant une mission d'intérêt général. Le Groupe, fortement ancré dans ses environnements clients à travers ses marques Sham et Sofaxis, développe des solutions globales sur mesure combinant solutions d'assurances (assurances de personnes et de biens) et services en Management des risques. En 2020, Relyens a collecté 915 M€ de primes pour un chiffre d'affaires de 488 M€.*

*En 2021, le Groupe a inscrit dans ses statuts mutualistes la qualité d'« Entreprise à mission » et s'est doté d'une raison d'être qui guide ses actions au quotidien : « Agir et innover, aux côtés de celles et ceux qui œuvrent à l'intérêt général, pour construire un monde de confiance ».*

[www.relyens.eu](http://www.relyens.eu)

Twitter : [@Relyens](https://twitter.com/Relyens) / LinkedIn : [Relyens](#) / Youtube : [RELYENS](#)

---

**Contact presse : Agence Ekno : Xavier Cayon – 06 23 12 63 46 – [xavier.cayon@ekno.fr](mailto:xavier.cayon@ekno.fr)**