

Implication des technologies numériques sur la Qualité de Vie au Travail

Actions Innovantes et Apprenantes-ACIA

Appel à candidatures

2021

En partenariat avec l'ARACT Grand Est

Table des matières

1. Contexte	3
2. Objectifs.....	5
3. Candidats à la phase exploratoire	5
4. Expériences explorées	6
5. Accompagnement par l'ARACT	6
6. Procédure de l'appel à candidature	7
6.1 Publicité et modalités d'accès	7
6.2 Calendrier	7
6.3 Contenu de la candidature	7
6.4 Modalités de réponse.....	7

1. Contexte

La qualité de vie au travail est une façon de réinvestir la question du travail et de ses transformations, dans ce sens elle est une démarche ambitieuse. C'est une démarche qui permet de « penser le contenu du travail » lors des phases de conception, de mise en œuvre et d'évaluation des projets techniques ou organisationnels.

L'accord national interprofessionnel de 2013 précise que « *Les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci déterminent la perception de la Qualité de vie au travail qui en résulte* » (ANI, juin 2013).

La Qualité de Vie au Travail regroupe ainsi l'ensemble des actions permettant de concilier l'amélioration des conditions de travail pour les salariés tout en garantissant la sécurité, la qualité des soins et la santé des usagers. Elle contribue à la performance globale de l'établissement.

Les secteurs sanitaire et médico-social connaissent de profondes mutations qui ont un impact sur la qualité de vie au travail (QVT) ressentie par les professionnels du secteur.

La stratégie nationale d'amélioration de la QVT de l'ensemble des professionnels de santé « Prendre soin de ceux qui soignent » a été lancée par le ministère des Solidarités et de la Santé le 5 décembre 2016.

L'instruction DGCS/4B/2018/177 du 17 juillet 2018 vient préciser la stratégie de promotion de la qualité de vie au travail à mettre en œuvre notamment dans les établissements médico-sociaux. Elle présente le plan d'action relatif au déploiement d'une stratégie de promotion de la qualité de vie au travail dans les établissements médico-sociaux (EHPAD et établissements accueillant des personnes en situation de handicaps):

- Mettre en place et consolider un pilotage national et une animation territoriale de la stratégie,
- Accompagner les établissements dans la mise en place de démarche de QVT,
- Contribuer à la montée en compétence des équipes sur les démarches de QVT,
- Evaluer et suivre la mise en œuvre de la stratégie.

L'ARS Grand Est s'est engagée dès 2016 dans ces démarches d'accompagnement initialement dans le champ sanitaire puis dans le champ médico-social notamment par :

- les appels à candidatures annuels visant à promouvoir les contrats locaux d'amélioration des conditions de travail (CLACT),
- des partenariats avec des associations visant notamment à mettre en place une plateforme d'écoute téléphonique pour les professionnels en santé disponible 7/7j et 24h/24,
- des groupes de travail en région et locaux pour accompagner les projets à porter régionalement pour outiller les établissements,
- des formations spécifiques à chaque niveau de responsabilité,
- la poursuite de l'accompagnement des EHPAD dans la mise en place de démarche QVT,
- la contribution à la montée en compétences des équipes.

Dans ce cadre, l'ARS Grand Est a conforté son partenariat avec l'ARACT (Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail), débuté en 2016 avec les établissements sanitaires et étendu avec des établissements médico-sociaux. L'année 2020 a permis de clôturer les actions collectives de

travail avec une 6ème journée organisée en octobre 2020. Au-delà de la satisfaction exprimée des EHPAD, 97,2% d'entre eux se disent prêts à programmer de nouveaux projets QVT et 91,2% d'entre eux souhaitent maintenir l'instance QVT mise en place dans leur structure.

Accompagnées par l'ARACT, ces actions visent à :

- structurer une démarche et des outils qui permettent au plus grand nombre de mettre en œuvre une démarche de qualité de vie au travail (QVT) au sein des structures,
- mener des projets d'amélioration des conditions de travail sur des sujets tels que l'architecture des locaux, le numérique, mais aussi de réorganisation du travail et de conduite du changement.

Le numérique s'impose dans le système de santé comme un levier de sa modernisation pour gagner en efficience, améliorer les parcours de soins et soutenir les professionnels de santé dans leur travail au quotidien. Cette transformation numérique fait l'objet d'une feuille de route précise « Accélérer le virage numérique », d'un investissement important conforté par le plan Ségur et se traduit par de nombreux programmes, projets et expérimentations à différents niveaux. Si les potentialités offertes par le numérique sont réelles, des questions majeures se posent en matière :

- d'inclusion des patients et des professionnels,
- de respect des libertés,
- d'anticipation et de maîtrise des impacts éthiques,
- de décloisonnement des acteurs de santé,
- de transformation de l'expérience des professionnels.

Le contenu du travail, le rythme et les espaces de travail, les relations entre professionnels et avec les patients sont des dimensions qui évoluent du fait du numérique avec des effets positifs et négatifs en matière de qualité de vie au travail, de qualité du travail et de qualité de prise en charge.

Se pose alors la question des objectifs à donner à ces innovations, des façons de les construire et des processus et conditions méthodologiques, organisationnelles et politiques qui vont permettre de garantir leur mise en œuvre dans les meilleures conditions.

Les systèmes numériques tendent en effet à rationaliser l'activité dans des cadres précis. Le risque est de considérer que c'est alors uniquement aux systèmes humains et organisationnels de s'adapter. Afin de réduire les tensions entre les bénéfices et les risques possibles du numérique, une réflexion doit s'engager dans chaque structure sur ce que l'on veut faire et sur les possibilités d'adapter au mieux le projet aux finalités visées.

L'implantation réussie d'un nouveau système numérique dépend pour une grande part de la capacité des acteurs à relever le défi de la concertation pour tirer parti des meilleures facettes du numérique et conjurer un certain nombre de risques.

Les transformations numériques viennent ainsi bousculer l'organisation et les façons de travailler. Sous l'impulsion des mesures du Ségur de la Santé, il est aujourd'hui porté une attention particulière sur l'implication des technologies du numérique sur la qualité de vie au travail.

Aussi, dans la continuité des travaux d'accompagnements des établissements au travers des actions collectives et apprenantes (ACIA) et pour accélérer le virage numérique dans le cadre du plan « Ma santé 2022 », l'ARS GE lance un appel à candidature. L'objectif est d'une part, de constituer au niveau

national un accompagnement dans le cadre des transformations numériques à articuler avec les supports existants, et d'autre part, de mettre en œuvre des actions collectives mobilisant des acteurs à l'échelle des établissements, des groupements ou des territoires pour saisir, documenter et accompagner ces transformations. Ce dispositif national reposera sur deux appels à candidatures :

- Appel à candidature n°1: Exploration (2021)
- Appel à candidature n°2 : Expérimentation (2022-2023).

2. Objectifs

Cet appel à candidature est une invitation à entrer dans le réel du travail des professionnels du secteur médical et médico-social à l'ère du numérique pour mieux saisir les transformations, appréhender leurs implications en matière de qualité de vie au travail, nourrir des apprentissages et développer de nouvelles capacités d'action.

Il s'inscrit dans le cadre de la phase exploratoire et vise la constitution d'ACIA(s) régionales (Actions Collectives Innovantes et Apprenantes) constituées de structures volontaires publiques ou privées animées par une dynamique réflexive pluri-professionnelles.

L'objectif de ces ACIA sera d'explorer les usages de ces technologies en situation de travail, leurs impacts sur la qualité de vie au travail et les processus de transformation dans les secteurs médicaux et médico-sociaux pour produire des éléments de capitalisation croisés entre différents acteurs parties prenantes de la transformation numérique (directions d'établissement, partenaires sociaux, porteurs de projets, opérateurs techniques...).

Il vise donc à identifier les établissements de santé et les établissements médico-sociaux des secteurs personnes âgées et personnes en situation de handicap, ayant déjà mis en place l'usage du numérique dans leur établissement, qui s'engageront à contribuer à une démarche d'exploration relative aux transformations numériques et à la qualité de vie au travail.

L'appel à candidature n°2 sera lancé en 2022 pour mettre en œuvre des ACIA d'expérimentations pouvant reposer sur les connaissances produites et les orientations partagées pour les projets retenus dans le premier appel à projets de 2021.

3. Candidats à la phase exploratoire

Sont concernés par cet appel à candidature :

- Les Etablissements Médico-Sociaux (EMS)
- Les Etablissements de santé (ES),
- Géographiquement localisés en région Grand-Est,
- Ayant déployé des outils numériques dans le domaine de l'e-santé.

Cet appel à candidature s'adresse à la fois aux établissements publics et privés (lucratifs et non lucratifs).

4. Expériences explorées

Le projet doit reposer sur la construction d'une ACIA mobilisant des établissements, groupements ou territoires qui souhaitent participer à la réflexion autour de l'impact du numérique sur l'organisation et la qualité de vie au travail des professionnels du secteur médical et médico-social.

Les projets à explorer pourront toucher à la e-santé de manière générale : Télésanté, télémédecine, M santé, Robotique, logiciels métiers, DMP, etc. Il s'agira de cibler des sujets pour lesquels des questions, en matière de conditions de travail, de performance ou de conduite du changement se posent pour les acteurs participants au projet.

Que ce soit des projets impliquant des nouvelles technologies, des nouveaux services (plateforme de coordination, téléconsultation...), des changements organisationnels importants (nouveaux espaces, nouveaux collectifs, nouveaux rôles, nouveaux processus de décision...), des projets inter-établissements ou territoriaux, ou portant sur des questions particulières d'interopérabilité, d'inclusion ou de sécurité des données par exemple, 3 dimensions seront questionnées :

- les usages en situation de travail des technologies ;
- leurs impacts sur les conditions de travail et la performance ;
- les modalités de gestion de ces projets de transformation : place des professionnels, mise en débat avec les représentants du personnel.

5. Accompagnement par l'ARACT

Les explorations construites en région et menées de manière opérationnelle par l'ARACT s'appuieront sur les phases suivantes :

- Mobilisation des terrains d'explorations : création du collectif d'établissements participants et de partenaires,
- Recueil dans chaque établissement via des entretiens, l'analyse de documents, les observations du travail, des réunions puis analyse et synthèse des éléments recueillis,
- Animation des temps collectifs de partage et production des connaissances, animation des réunions, préparation et synthèse des productions du collectif d'établissements ; animation des réunions, préparation et synthèse des productions du groupe de travail élargi aux partenaires régionaux,
- Capitalisation et formalisation des productions : formalisation par établissement/ projet, par région ; contribution aux formalisations du réseau au niveau national,
- Coordination : temps de coordination régionale entre pilotes du projet ; temps de coordination régional.

6. Procédure de l'appel à candidature

6.1 Publicité et modalités d'accès

L'appel à candidature fait l'objet d'une publication sur le site internet de l'ARS : <https://www.grand-est.ars.sante.fr>.

6.2 Calendrier

>	Publication de l'appel à candidature :	18/08/2021
>	Délai de dépôt des candidatures :	24/09/2021
>	Instruction des candidatures et décision :	30/09/2021
>	Remontée des projets d'ACIA à la DGOS :	4/10/2021

6.3 Contenu de la candidature

La candidature devra comporter les éléments suivants :

- Identification du demandeur
- Contexte de la mise en œuvre de l'outil numérique
- Méthodologie de mise en œuvre
- Éléments facilitant/freinant la mise en œuvre
- Motivation à intégrer un ACIA exploratoire

Un dossier de candidature est joint au présent appel à candidature.

6.4 Modalités de réponse

Les candidatures devront être adressées au plus tard le 24/09/2021 à minuit, par voie électronique aux adresses suivantes :

ars-grandest-da-parcours-pa@ars.sante.fr

g.plançon@anact.fr

Toutes les questions relatives à cet appel à candidature pourront être formulées aux adresses suivantes : ars-grandest-da-parcours-pa@ars.sante.fr ou ars-grandest-rh-en-sante@ars.sante.fr

/// ARS Grand Est

Siège régional : 3 boulevard Joffre - CS 80071
54036 Nancy Cedex
Standard régional : 03 83 39 30 30

www.grand-est.ars.sante.fr

