

## **Optimisation de la planification du service**

### **Evaluation de l'efficacité des mesures mises en place dans l'entreprise pilote (démarche, évaluation, constat)**

#### **La satisfaction dépend de plusieurs facteurs**

Les mesures mises en place dans l'entreprise pilote (EMS et centre de santé de Dietikon), visant à optimiser la planification du service afin de permettre au personnel de mieux se ressourcer et de réduire la charge de travail, ont été évaluées quant à leur efficacité à moyen et à long terme. A moyen terme, les collaborateurs des soins et de l'accompagnement parviennent mieux à se ressourcer et leur Life Domain Balance (équilibre entre le travail et les autres domaines de la vie) s'en trouve améliorée. Quant aux cadres, ils apprécient les effets durables d'une planification de service optimisée. A long terme, les effets principaux sont la fidélisation du personnel, la diminution des absences, une pénurie de personnel moindre, des frais de personnel réduits – moins de recrutement et de remplacements nécessaires – et une attractivité plus grande du lieu de travail.

Pour cette évaluation, des cadres responsables de la planification du service ainsi que des collaborateurs ont été interrogés au moyen d'un questionnaire structuré. Pour les cadres, le sondage portait principalement sur l'utilité réelle des mesures. Quant aux collaborateurs, ils ont été interrogés sur les effets des mesures sur leur capacité à se ressourcer, leur Life Domain Balance, leur satisfaction quant à la planification du service et d'autres aspects. La prise en compte d'indicateurs pour l'évaluation a été volontairement écartée. Il est apparu que l'effet à long terme escompté dépend d'une multitude de facteurs et qu'il n'est pas possible d'établir un lien exclusif entre une planification de service optimisée et un meilleur ressourcement / une charge de travail réduite.

#### **L'attitude des dirigeants est décisive**

Avant le projet-pilote, l'EMS et centre de santé de Dietikon attribuait déjà une importance capitale à la planification du service en tant qu'instrument permettant une Life Domain Balance réussie. Cependant, des améliorations évidentes ont pu être réalisées. Cela est certainement dû à la grande ouverture et au soutien actif apporté par la direction des soins et de l'accompagnement, à la créativité et à la volonté de mise en œuvre des responsables des différents domaines et enfin à la disponibilité des collaborateurs à faire de nouvelles expériences.

Les résultats de l'évaluation sont réjouissants. Chez les collaborateurs, les effets observés sont une réelle diminution de la charge, un meilleur ressourcement et une amélioration de la Work Life Balance. Du côté des cadres, les résultats confirment les hypothèses formulées au début du projet par la responsable du projet partiel. On supposait (et espérait) que le fait, pour les collaborateurs, d'assumer davantage de responsabilité personnelle (sensibilisation et implication selon le profil du collaborateur) et, pour les cadres, d'assumer clairement les responsabilités de dirigeants (compétence de négociation) apparaîtraient comme les éléments-cléf de ce projet.

Toutefois, la planification du service à elle seule ne saurait suffire pour réduire la charge de travail, permettre un meilleur ressourcement et donc avoir potentiellement des collaborateurs en meilleure santé et plus satisfaits. Une politique du personnel fondamentalement axée sur les phases de la vie, de même que des mesures de gestion de la santé au sein de l'entreprise sont tout aussi importantes. Selon les propos de la directrice des soins et de l'accompagnement, c'est en définitive l'attitude des dirigeants qui est primordiale. Par leur attitude, ils doivent encourager une culture d'entreprise axée sur la valorisation et le respect, où la diversité des collaborateurs est appréciée et prise en compte dans une atmosphère d'authenticité.

Les documents relatifs à cette évaluation peuvent être obtenus auprès de l'auteure et responsable du projet partiel, Heidi Johann (Tel. +41 43 444 16 14 ou [beratung@hejo.ch](mailto:beratung@hejo.ch)).