



GROUPEMENT INTERPROFESSIONNEL MEDICO-SOCIAL
Siège Social
11 rue de la République - BP 62336 - 13213 Marseille Cedex 02 - CCP 511-81 W Marseille
Tél 04 91 14 32 14 - Fax administratif 04 91 91 60 91
info@gims13.com - www.gims13.com

GIMS

Psychologue du travail

.....

13002 MARSEILLE

Tel : 04.... - 06....

Internet : [http:// www.gims13.com](http://www.gims13.com)

E-mail :

Marseille, le mardi 20 octobre 2015

Nom de l'entreprise

Adresse

Compte rendu d'intervention

Aide à l'Evaluation des Risques psychosociaux
centrée sur l'organisation.

Intervenants GIMS :

- Dr M Médecin du travail, référent de la structure
- Mlle Psychologue du travail

Le contenu de ce rapport exige d'être soumis à validation.

Les informations qu'il contient sont le fruit d'observation et d'entretiens recueillis auprès de salariés de la structure.

Compte tenu du temps imparti et malgré le soin apporté par les intervenants dans le recueil, l'analyse et la validation des données, certaines informations peuvent être incomplètes et des erreurs d'interprétation peuvent subsister.

Ainsi les préconisations présentées dans ce rapport ne constituent pas un relevé exhaustif des mesures de prévention à mettre en œuvre, elles vous sont communiquées à titre indicatif, et ne peuvent en aucun cas être considérées comme conclusions d'expertise ni être opposées à des tiers. Elles ne concernent que les risques constatés par la psychologue à la date de sa visite et la réalisation de ces recommandations ne vous dispense pas de mettre en œuvre toutes mesures nécessaires au regard de vos obligations réglementaires en matière d'hygiène et de sécurité.

Ce document est un support qui doit permettre d'améliorer les conditions générales de sécurité de l'entreprise. Son contenu est strictement confidentiel et reste la propriété de l'entreprise et sera annexé à la Fiche d'Entreprise.

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières	2
1 Présentation de la cellule psychologique du Service de Santé au Travail.....	3
2 Prévention des Risques Psychosociaux	3
3 Rappel des obligations de l'employeur	4
3.1 Appliquer les principes généraux de prévention :	4
3.2 Rédiger un document unique d'évaluation des risques et y aborder ces risques :	4
4 Méthodologie d'Analyse	Erreur ! Signet non défini.
5 Synthèse de l'intervention	5
5.1 ORIGINE DE LA DEMANDE – ETAT DES LIEUX	5
5.2 METHODOLOGIE OUTILS UTILISES.....	5
5.3 RAPPEL DU PLANNING DE L'INTERVENTION.....	5
5.4 RELEVÉ DES INDICATEURS	6
5.5 REPERAGE DES SOURCES OU FACTEURS DE RPS	6
5.6 PRECONISATION PLAN D'ACTION	6
5.7 LIENS UTILES	6
6 Confidentialité et Engagements.....	11
7 ANNEXES	12

1 PRÉSENTATION DE LA CELLULE PSYCHOLOGIQUE DU SERVICE DE SANTÉ AU TRAVAIL

Les acteurs du Service de santé au travail : une équipe pluridisciplinaire

Le GIMS, service interentreprises de santé au travail, intervient dans les entreprises en assurant des prestations dans les domaines de la santé-sécurité-prévention des risques professionnels.

L'équipe pluridisciplinaire associe les compétences des médecins du travail à celles des intervenant en Prévention des Risques Professionnels (IPRP), psychologues, ingénieurs, ergonomes, techniciennes en métrologie.

Deux psychologues interviennent sur prescription du médecin du travail lors d'entretiens individuels, pour les salariés en souffrance afin de leur permettre de mieux appréhender la situation et ses enjeux, elles interviennent également sur les facteurs psychosociaux (prévention, sensibilisation, aide au diagnostic, groupe de parole).

La mission des psychologues consiste à participer à la prévention des risques professionnels et à l'amélioration des conditions de travail, en complément de l'action du médecin du travail.

Dans cette optique, elles interviennent à la demande du médecin afin d'analyser la situation, de conseiller et d'aider l'employeur sur les différents niveaux de prévention des risques psychosociaux.

Les psychologues du travail du GIMS répondent à une demande déterminée du médecin du travail.

2 PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Selon la définition de l'ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail), l'expression de « risques psychosociaux » évoque « diverses situations de mal-être, de ressenti négatif par rapport au travail ». Elle renvoie à des contextes d'entreprises et à des causes très variées : surcharge de travail, contraintes excessives de temps mais aussi perte de repères, difficulté à trouver du sens au travail, conflit de valeurs... Elle rappelle surtout que la santé psychique n'est pas seulement une dynamique individuelle, mais qu'elle se construit aussi dans la relation aux autres : par la reconnaissance, par la possibilité d'échanges et de coopération dans le travail, avec le soutien des collègues et de la hiérarchie. »

Cette vision des Risques psychosociaux détermine la forme, le fond des interventions et les participants invités à l'action qui fait l'objet de ce rapport.

3 RAPPEL DES OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR

L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Prendre les mesures nécessaires, s'apparente à une obligation de moyens, c'est-à-dire l'obligation de mettre en place des dispositifs suffisants pour que les salariés soient en mesure d'assurer physiquement et psychiquement leurs fonctions.

Ces obligations sont les suivantes :

3.1 APPLIQUER LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION :

- assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs
- éviter les risques ; les combattre à la source
- adapter le travail à l'homme (notamment pour ce qui concerne l'organisation de l'entreprise)

3.2 RÉDIGER UN DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES ET Y ABORDER CES RISQUES :

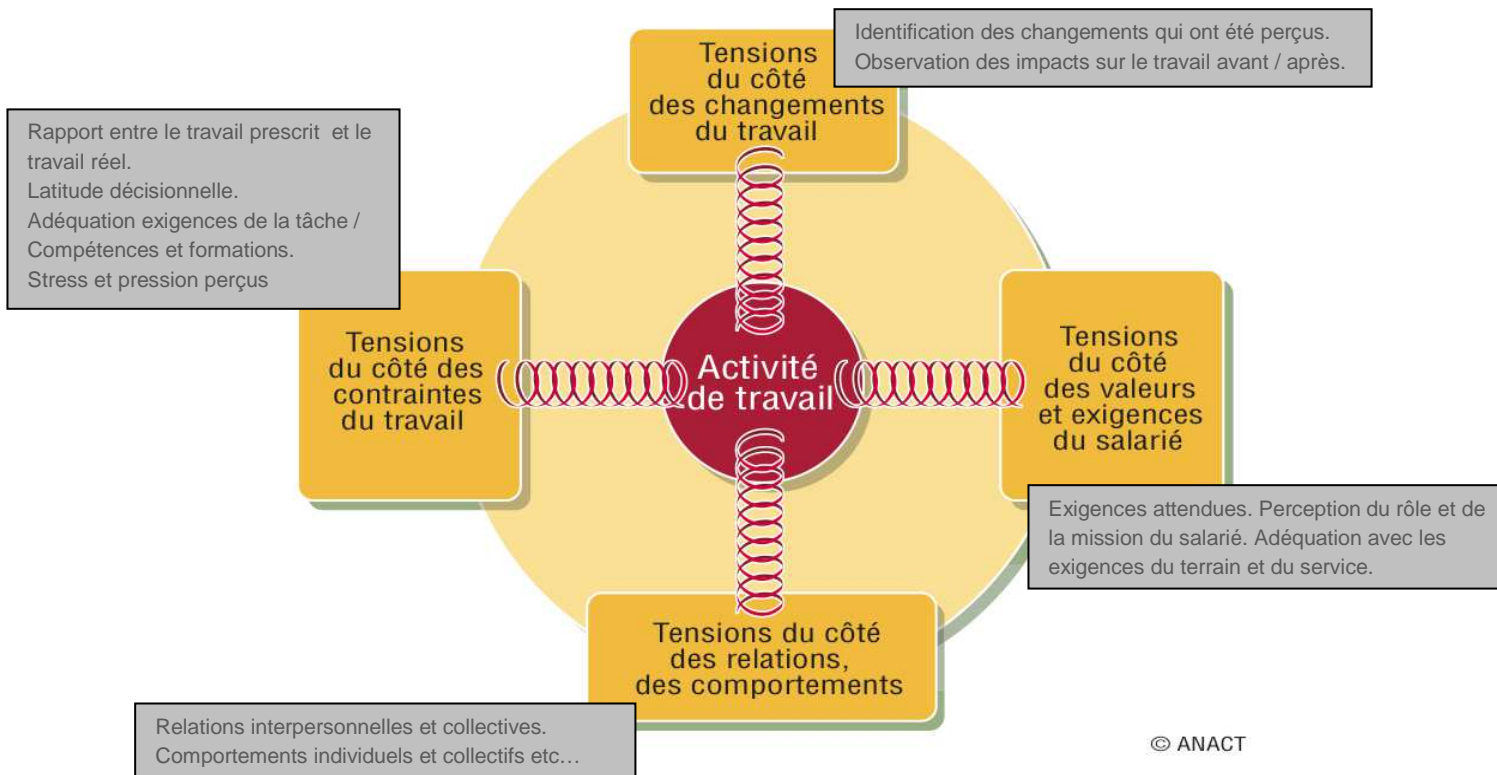
- évaluer la gravité et la fréquence des risques,
- prendre des mesures de prévention (prévenir, protéger, réparer).

4 SYNTHÈSE DE L'INTERVENTION

4.1 ORIGINE DE LA DEMANDE – ETAT DES LIEUX

4.2 METHODOLOGIE OUTILS UTILISES

Observations des Risques psychosociaux : Analyse des tensions selon le modèle ANACT



Certaines difficultés rencontrées dans l'entreprise peuvent être la conséquence de risques psychosociaux. Par exemple, la baisse de productivité, sont des effets négatifs fréquemment rencontrés dans les entreprises exposées à des risques psychosociaux.

Ces conséquences représentent un coût économique important pour l'entreprise notamment en termes de journées de travail perdues. Elles peuvent également affecter les collectifs de travail (désorganisation de l'activité, ambiance dégradée, conflits).

Des conditions de travail dégradées peuvent également impacter la santé des salariés. Le cas échéant, le médecin du travail peut vous avoir signalé des problèmes de santé (troubles musculo-squelettiques, stress ...) qu'il met en lien avec le travail.

En analysant les facteurs de risques psychosociaux présentés dans cette synthèse selon le modèle de l'ANACT (ci-dessus), vous pourrez trouver des pistes d'action permettant d'améliorer la situation de votre entreprise et la santé des salariés.

4.3 RAPPEL DU PLANNING DE L'INTERVENTION

4.4 RELEVÉ DES INDICATEURS

4.5 REPERAGE DES SOURCES OU FACTEURS DE RPS

4.6 PRECONISATION PLAN D'ACTION

4.7 LIENS UTILES

ORIGINE DE LA DEMANDE – ETAT DES LIEUX	
METHODOLOGIE OUTILS UTILISES	<p><u>Les groupes de parole : centrés sur l'organisation du travail</u></p> <p>Objectifs pour le groupe</p> <ul style="list-style-type: none">- faciliter la constitution d'un groupe, d'un collectif (un ensemble de personnes ressources), la rencontre, la communication entre les personnes, dans un minimum de temps.- permettre l'échange d'un grand nombre d'informations entre les personnes, en facilitant pour chacun la prise de parole, dès le début du groupe. <p>Objectifs pour les participants</p> <ul style="list-style-type: none">- prendre conscience de son point de vue personnel, sa propre vision et l'exprimer dans un groupe.- relativiser sa propre position par rapport à d'autres, qui n'ont peut-être pas la même opinion et qui cependant rencontrent des difficultés plus ou moins semblables. <p>Objectifs pour l'animatrice</p> <ul style="list-style-type: none">- contenir, canaliser les appréhensions, les hésitations de chaque membre du groupe- élaborer une grille d'analyse des problématiques, pour développer les pistes d'interventions à envisager. <p><u>Technique de Photolangage.</u></p> <p>« Ce qui caractérise Photolangage comme méthode de travail en groupe, c'est la proposition qui est faite à chaque participant de répondre à une question par des photographies. Il est demandé à chacun à partir d'un choix personnel d'une ou plusieurs photographies, de se positionner par rapport à une question posée et par là même dans le groupe. Des consignes spécifiques, en plus de la question introduisant aux choix, permettent d'organiser le déroulement d'un travail de groupe et la participation de chacun à la réalisation d'une tâche précise. Chaque participant a ainsi la possibilité de relier, dans un registre personnel, des éléments de son expérience en fonction du thème choisi avec ce que lui suggère telle ou telle photographie. Le travail de l'animateur-formateur est fondamental pour permettre une articulation des différentes paroles et garantir une capacité d'écoute à l'intérieur du groupe. Les éléments identifiables, que comportent les photographies, facilitent des échanges en lien avec les expériences personnelles des participants, et permettent d'éviter que la communication ne reste au niveau des considérations générales. Les photographies deviennent dans cette méthode le moyen, l'occasion et le lieu d'une prise de parole personnelle permettant à chacun de s'intégrer dans un travail thématique de groupe à un moment donné, d'élaborer une compréhension profonde de la situation et de construire des éléments de connaissance. »</p> <p>Copyright © Photolangage - 2001 - Développement & Design by ATANIS Photolangage est une marque déposée de Alain Baptiste</p>

Entretiens individuels semi-directifs : guide d'entretien centré sur l'organisation du travail

L'entretien individuel est une technique de recueil de l'information qui se déroule dans une relation de face-à-face entre l'intervenant et la personne interviewée.

L'entretien individuel permet de recueillir différents types d'informations:

- Des faits et des vérifications de faits
- Des opinions et des points de vue
- Des analyses
- Des propositions
- Des réactions aux premières hypothèses de l'intervenant

L'entretien individuel permet de collecter des informations surtout qualitatives.

L'entretien semi-directif type est centré sur le recueil de l'expression des acteurs par rapport à une trame générale souple, construite à partir du questionnement de l'évaluation – le guide d'entretien. Le guide peut être complété par des questions visant à éclairer ou préciser les réponses faites par la personne interrogée.

Pour l'analyse de la production de ces entretiens : elle sera effectuée de façon à investiguer les 4 familles de tensions définies par l'ANACT :

- tensions du côté des changements du travail
- tensions du côté des valeurs et exigences du salarié
- tensions du côté des relations et des comportements
- tensions du côté des contraintes de travail

Grille Vézina

Afin de réaliser un pré-diagnostic, nous avons utilisé une grille issue d'un document canadien réalisé par le Dr Vézina, et le groupe scientifique de l'institut national de santé publique du Québec portant sur les effets des conditions et de l'organisation du travail sur la santé.

La grille relève deux types d'indicateurs : les données de bases (1) ou contexte de l'organisation permettent de situer l'entreprise dans son ensemble avant de chercher à mieux connaître ses pratiques de gestion. Les composantes clefs de l'organisation (2) du travail sont reconnues pour être des sources importantes de stress au travail et décrivent le niveau opérationnel du travail réel. Au total, 12 indicateurs permettent ainsi de détecter la présence de facteurs de risque pour la santé mentale :

- 1.1 Contexte de travail et emploi
- 1.2 Absentéisme maladie
- 1.3 Politique de santé au travail
- 1.4 Politique contre la violence et le harcèlement psychologique
- 1.5 Activité ou programme de retour au travail
- 1.6 Activités ou programme de conciliation travail et vie personnelle
- 2.1 Charge de travail
- 2.2 Reconnaissance au travail
- 2.3 Soutien social des supérieurs
- 2.4 Soutien social des collègues
- 2.5 Latitude décisionnelle
- 2.6 Information et communication.

Il existe 3 façons d'utiliser cette grille :

- En mode auto-évaluation, c'est-à-dire se positionner sur chaque dimension de manière individuelle,
- L'intervenant externe évalue chaque dimension en fonction de son analyse de la situation et à travers d'entretiens ;
- L'intervenant fait travailler un groupe sur un consensus pour évaluer chaque dimension

Grille DARES

Pour dresser un premier état des lieux des risques psychosociaux au travail en France, le collège d'expertise sur le suivi statistique de ces risques mis en place en 2008 à la suite

	<p>du rapport « Nasse-Légeron » a élaboré une batterie d'une quarantaine d'indicateurs immédiatement disponibles dans les sources statistiques existantes. Les risques psychosociaux sont analysés selon six dimensions:</p> <ul style="list-style-type: none"> - les exigences du travail, - les exigences émotionnelles, - l'autonomie et les marges de manœuvre, - les rapports sociaux et relations de travail, - les conflits de valeur, - l'insécurité socio-économique.
<p>RAPPEL DU PLANNING DE L'INTERVENTION</p>	<p>Date : Rencontre avec l'employeur ; Analyse de la demande ; choix méthodologique</p> <p>Date :</p> <p>Date :</p> <p>Date : restitution</p> <p>Une note de synthèse est remise à la direction suite à cette restitution présentant les principaux constats et les pistes d'améliorations possibles, ce qui lui permettra de mettre en place un plan d'action.</p> <p>Ce document peut constituer une aide à l'intégration des Risques Psychosociaux au Document Unique.</p> <p>Une restitution aux salariés ayant participé à cette action peut –être envisagée avec l'accord de la direction et à sa demande.</p> <p>La direction est invitée à communiquer auprès des salariés sur leur possibilité de rencontrer une psychologue du GIMS de façon individuelle pour une consultation de soutien en sollicitant auparavant une visite avec le médecin du travail.</p>
<p>RELEVÉ DES INDICATEURS</p>	<p>Relations sociales.</p> <p>Fonctionnement de l'entreprise :</p> <p>Santé et sécurité des salariés :</p>
<p>REPERAGE DES SOURCES OU FACTEURS DE RPS</p>	<p><i>Cette synthèse ne comporte pas d'éléments déclaratifs relevant du secret professionnel. Elle a pour but de faire émerger les points d'attention qui doivent servir de matériel de travail à la réunion de restitution.</i></p> <p><u>Tension du côté des relations, des comportements</u> Exigences émotionnelles (relations avec le public) :</p> <p>Le management et les relations de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nature et qualité des relations rapportées avec les collègues : - - Nature et qualité des relations rapportées avec la direction : - Reconnaissance perçue .: - Justice organisationnelle : - <p><u>Tension du côté des contraintes de travail (exigence du travail et organisation)</u> Complexité des tâches et expertise .:</p>

	<p>Vigilance et concentration requises : ...)</p> <p>Autonomie dans le travail</p> <p>Initiative :</p> <p>Evaluation et estimation des objectifs à atteindre :</p> <p><u>Tension du côté des changements du travail</u></p> <p><u>Tension du côté des valeurs et exigences du salarié.</u> La prise en compte des valeurs et attentes des salariés :</p>
<p>PRECONISATION GENERALE</p>	<p>Une démarche de changement ne s'improvise pas. Il faut intégrer le facteur temps pour mener à bien un changement d'organisation. Un changement organisationnel se structure dans le temps en quatre grandes étapes : décision, conception, mise en œuvre, <u>évaluation</u>.</p> <p>Cette évaluation finale peut aussi constituer une ressource à utiliser tout au long de la mise en œuvre des changements : elle sert alors aussi bien à estimer l'efficacité d'une action de changement réalisée, qu'à piloter le changement lui-même. Les modalités d'évaluation des changements doivent être clairement précisées à tous. Chacun doit comprendre qu'il ne s'agit pas d'évaluer leur travail, mais l'impact d'un changement réalisé pour éprouver son efficacité et son utilité. L'évaluation finale doit donc pouvoir être opposée à une observation initiale, avant la mise en place du changement.</p> <p>Dans une période de changement organisationnel, le temps consacré à la communication (ascendante ou descendante) doit être majoré. Les réunions constituent un outil de communication assurant la cohérence et l'uniformisation des informations émises et reçues. L'entretien individuel permet de personnaliser et négocier avec les salariées certains aspects du changement. Ces 2 modalités de communications sont nécessaires pour garantir la permanence du sens du travail et stimuler la motivation, l'adhésion au changement.</p> <p>L'attribution de nouvelles missions devrait être clairement discutée pour investiguer les causes éventuelles de résistance, l'intérêt du salarié pour la nouvelle tâche, ses besoins pour la réalisation de sa mission dans de bonnes conditions etc...</p> <p>Il est, en effet, nécessaire d'accompagner le changement mis en place dans une organisation en s'assurant de l'adhésion (et donc de la compréhension de ces changements et de leur utilité) des salariés. Il est en outre crucial de s'assurer de l'adéquation entre les objectifs à atteindre et les moyens mis à la disposition des salariés pour atteindre ces objectifs. IL est nécessaire de s'assurer tout au long du déploiement. Ce recensement des acquis et des besoins à développer implique la mobilisation de tous les acteurs concernés, la mise en place d'outils et une action importante de communication et de retour régulier sur l'évaluation des changements mis en place, permettant des réajustements progressifs et rapides.</p> <p>La possibilité pour eux d'être force de proposition et d'action dans certains aspects du changement engagé garanti l'appropriation qu'ils se feront de la nouvelle organisation.</p> <p>Enfin, la cohésion d'un collectif de travail dans une situation de changement est favorisée par la visibilité et la compréhension que chacun peut avoir du travail de l'autre, de l'articulation de son travail avec celui des autres et de son insertion dans l'organisation de la structure (tout le monde est impliqué).</p> <p>Chaque action réalisée pour accompagner un changement organisationnel peut être indiquée et « fléchée » comme telle, afin de les rendre visibles et bien interprétée par les salariés. Dans le Document Unique, chaque action mise en place dans un contexte d'accompagnement au</p>

	changement peut apparaitre dans un objectif de prévention des risques psychosociaux.
LIENS UTILES	<p>INRS : évaluer les facteurs de risques psychosociaux. L'outil RPS-DU : http://www.inrs.fr/accueil/produits/mediatheque/doc/publications.html?refINRS=ED%206140</p> <p>Prendre en compte les RPS dans le DU : http://www.anact.fr/web/actualite/essentiel?p_thingIdToShow=23389598</p> <p>Une aide pour évaluer les risques psychosociaux dans les petites entreprises : http://www.inrs.fr/accueil/produits/mediatheque/doc/outils.html?refINRS=outil37</p>

5 CONFIDENTIALITÉ ET ENGAGEMENTS

Pour l'entreprise, les facteurs garants de la réussite d'une démarche de prévention des risques psychosociaux sont les suivants:

- le soutien de la direction et l'implication de tous les niveaux hiérarchiques,
- la participation des employés à la discussion des problèmes et à l'élaboration des solutions,
- l'identification préalable des populations de travailleurs à risque en fonction des modèles théoriques validés (ici le modèle de découpage des problématiques proposé par l'ANACT)
- l'adhésion aux propositions de changements requis auprès des populations de travailleurs ciblés,
- l'appropriation de la démarche et des changements par la structure.

A la suite de cette intervention, il est important que la démarche de prévention soit mise en place de manière durable par la direction.

Pour le GIMS, l'intervenante, Mlle CYPOWYJ est soumise aux règles de confidentialité. La psychologue s'engage à remettre une note de synthèse de l'intervention qui sera la propriété de la Direction de l'entreprise.

Cependant, nous gardons la possibilité de modifier les modalités méthodologiques et temporelles dans la mesure où nous intervenons dans un environnement dynamique. En effet, des décisions et des événements peuvent modifier le cours de l'intervention et repousser les délais proposés.

La note de synthèse de l'intervention est la propriété de la Direction. Les intervenants sont tenus aux règles de confidentialité.

Nous préconisons, à la suite de cette intervention, de mettre en place un comité de pilotage interne à l'entreprise afin d'évaluer le plan d'action et d'apporter les ajustements nécessaires.

6 ANNEXES