

« Prévention des risques psychosociaux : du diagnostic au plan d'action »

Joëlle PACCHIARINI, Ingénieur Conseil Carsat Ir

Historique des rencontres sur le salon Aid'Osoins

Salon Aid'O Soins janvier 2005

« Stress et violence dans les activités de soin : comment prévenir ? »

Salon Aid'O Soins janvier 2007

« Soutien psychologique du personnel soignant : quelles réponses à cette demande croissante ? »

Salon Aid'O Soins janvier 2009

« Prévention des risques psychosociaux : recherche de bonnes pratiques à partir de témoignages. »

INTRODUCTION

Salon Aid'O Soins juin 2011

Eléments de méthodologie par l'INRS

Illustrations concrètes en pluridisciplinarité :

Analyse de la demande

Prédiagnostic

Diagnostic Approfondi, Plan d'action et suivi

Points abordés:

Le contexte,

Points clés du témoignage ,

Facteurs de réussite pour cette étape

Comment a évolué la situation depuis...

Un débat, vos questions ...

Prévention des risques psychosociaux : du diagnostic au plan d'action

Valérie Langevin, INRS

Plusieurs niveaux d'actions

Prévention primaire

- ▶ Combattre les risques à la source
- ▶ Centrée sur le travail et son organisation
- ▶ Démarche collective

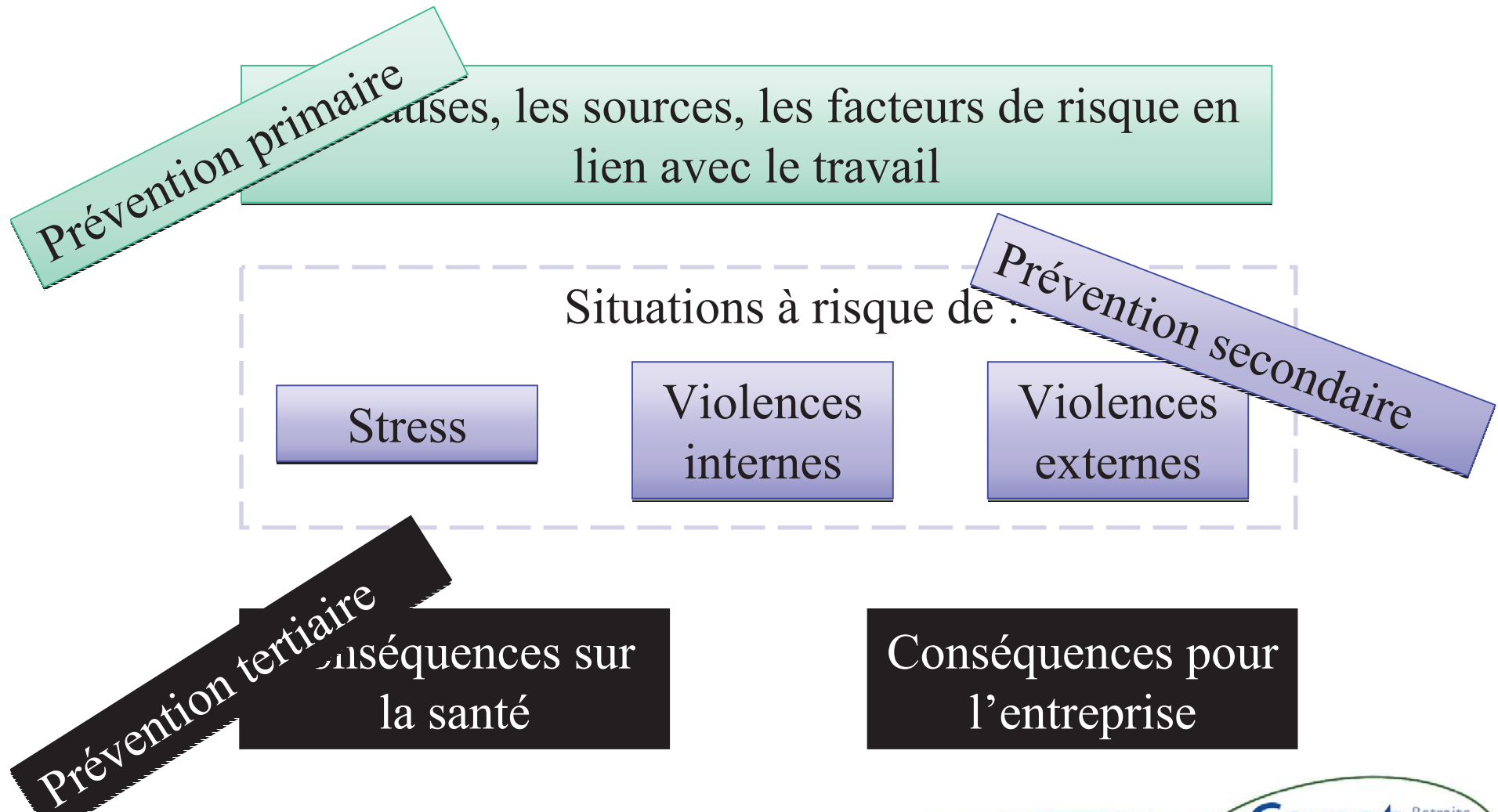
Prévention secondaire

- ▶ Apprendre aux salariés à « faire avec » les contraintes de travail
- ▶ Renforcer la résistance des salariés au stress au travail
- ▶ Rapide, peu coûteuse mais n'agit pas à la source des difficultés

Prévention tertiaire

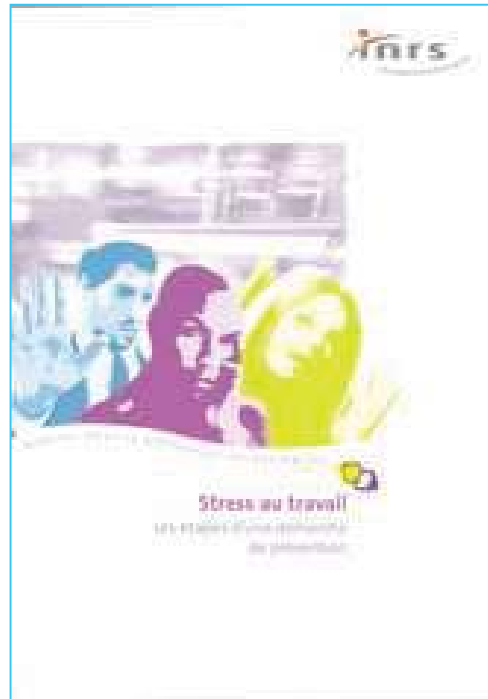
- ▶ Réponse d'urgence
- ▶ Prise en charge des salariés en souffrance

Plusieurs niveaux d'actions

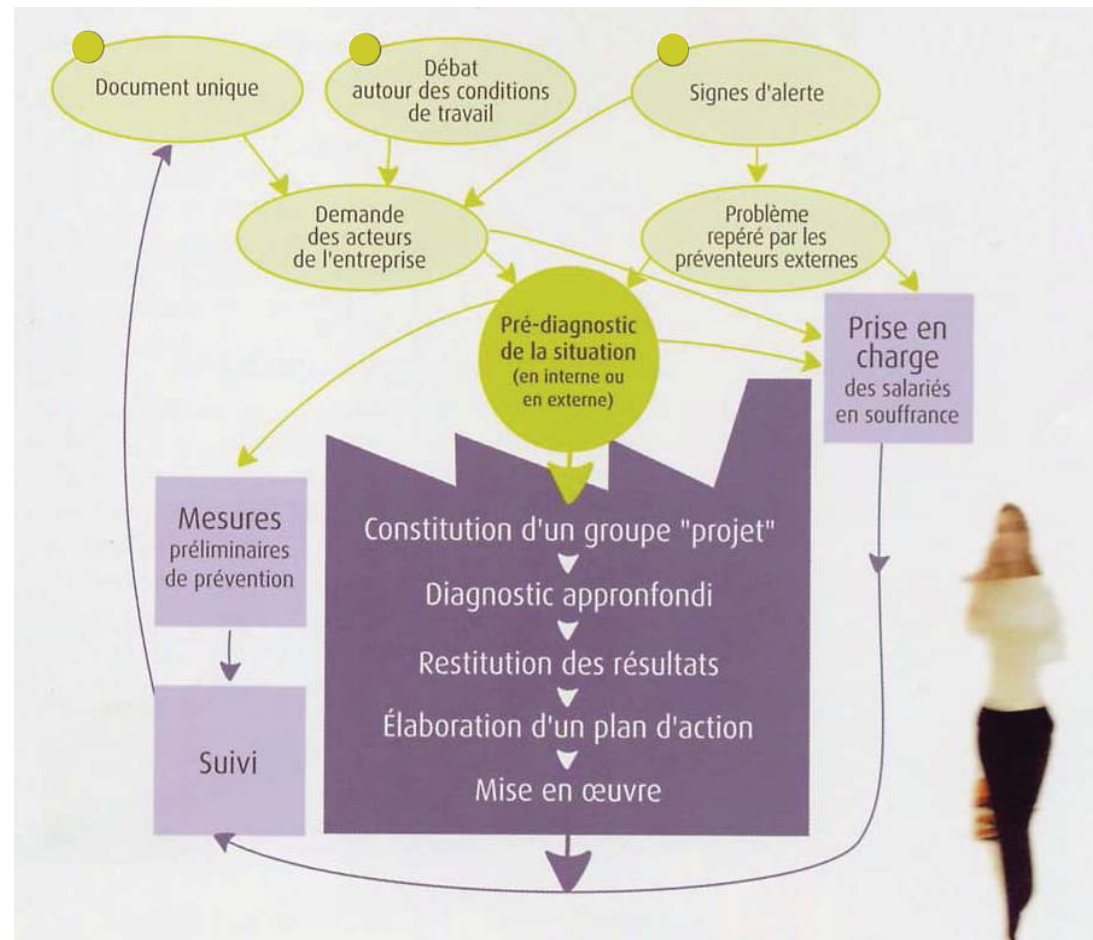


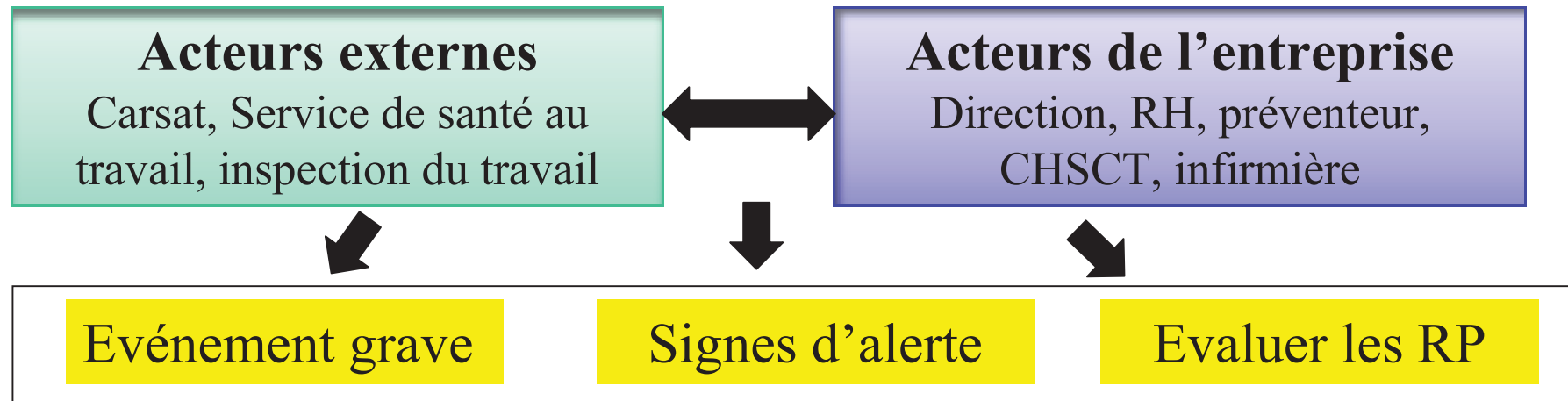
Agir en prévention primaire...

- Engagement de l'entreprise sur une démarche complète et durable
 - ⇒ Attention aux diagnostics sans suite !
- Démarche participative et pluridisciplinaire

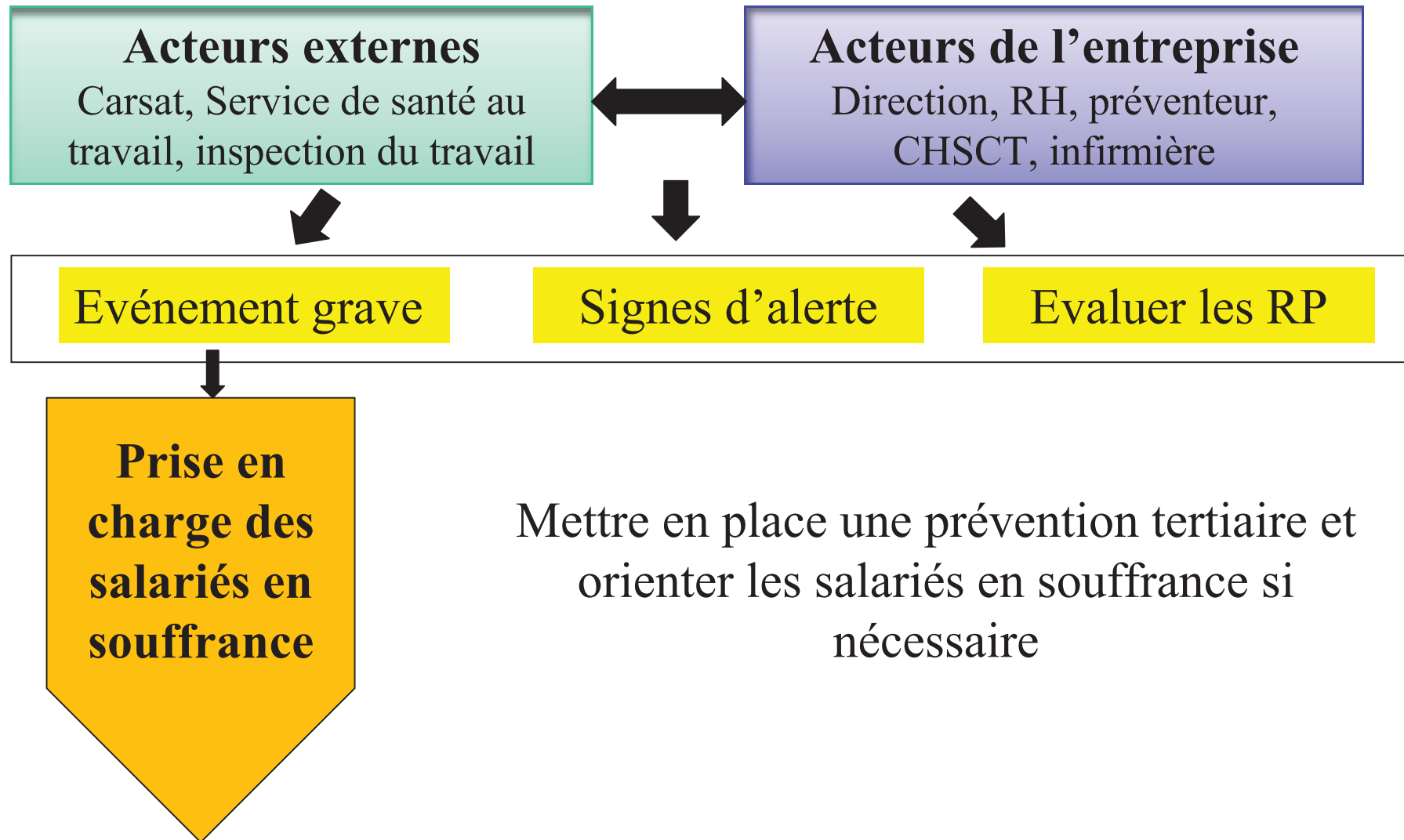


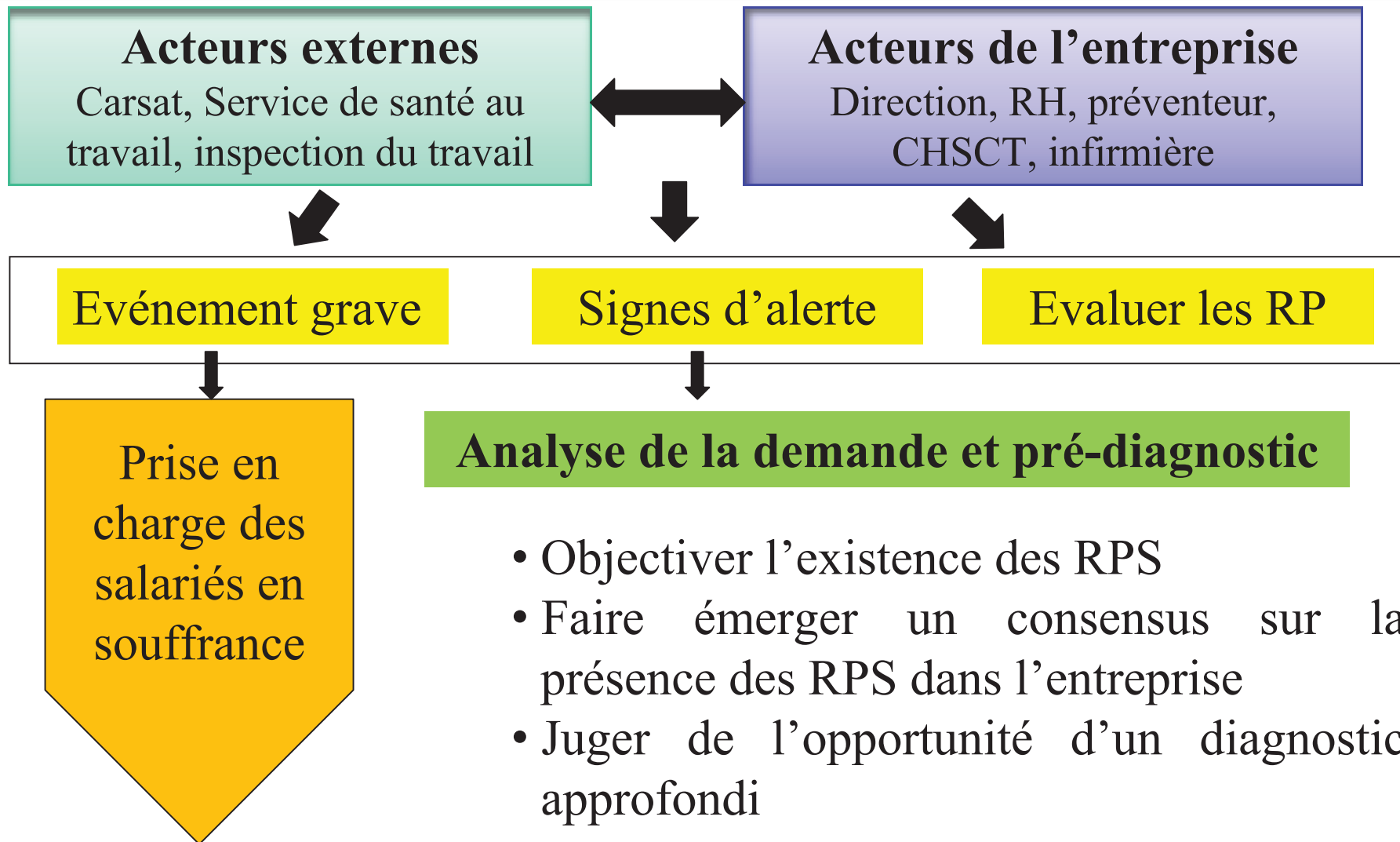
ED 6011





Problème repéré par les acteurs internes ou externes
Ou volonté d'évaluer les risques



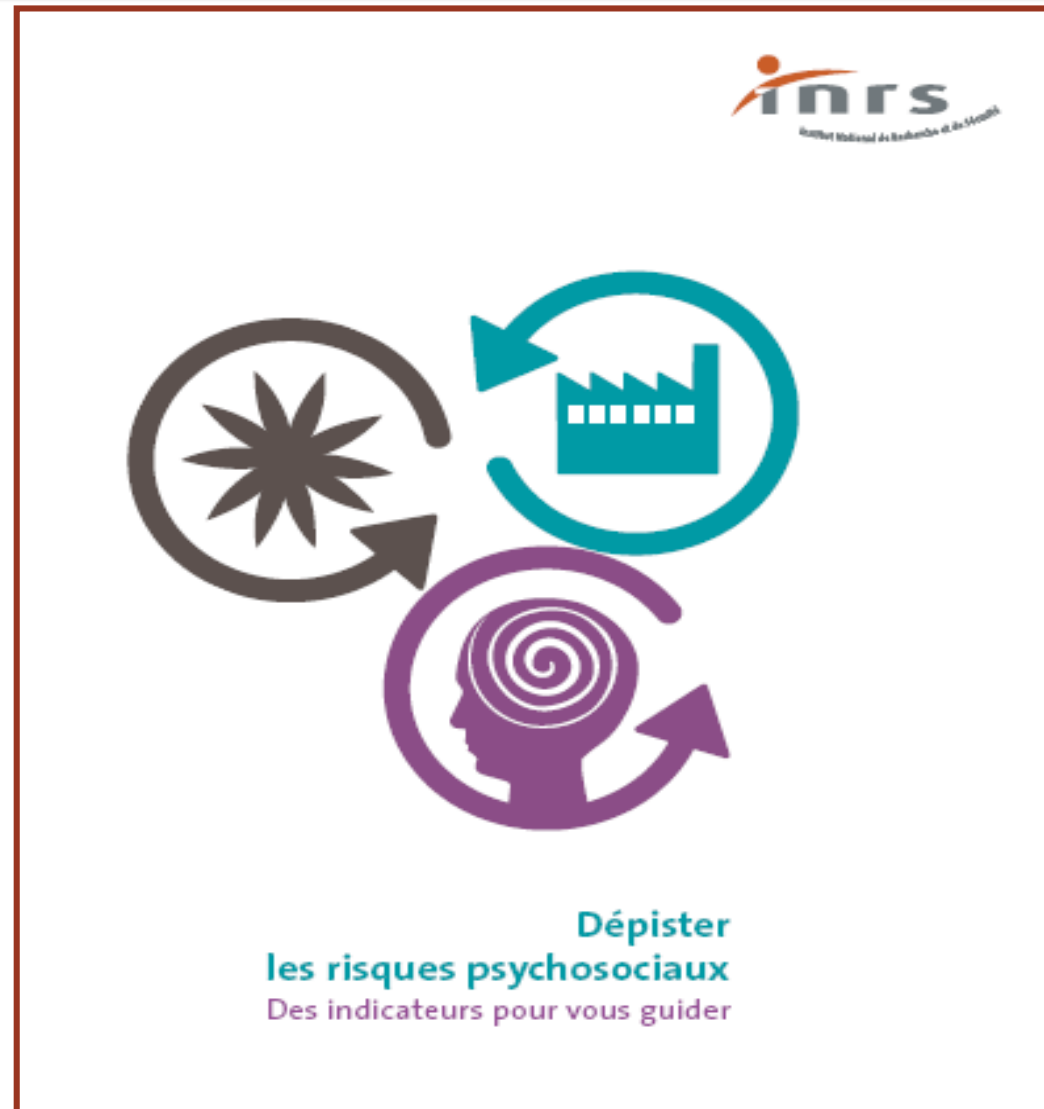


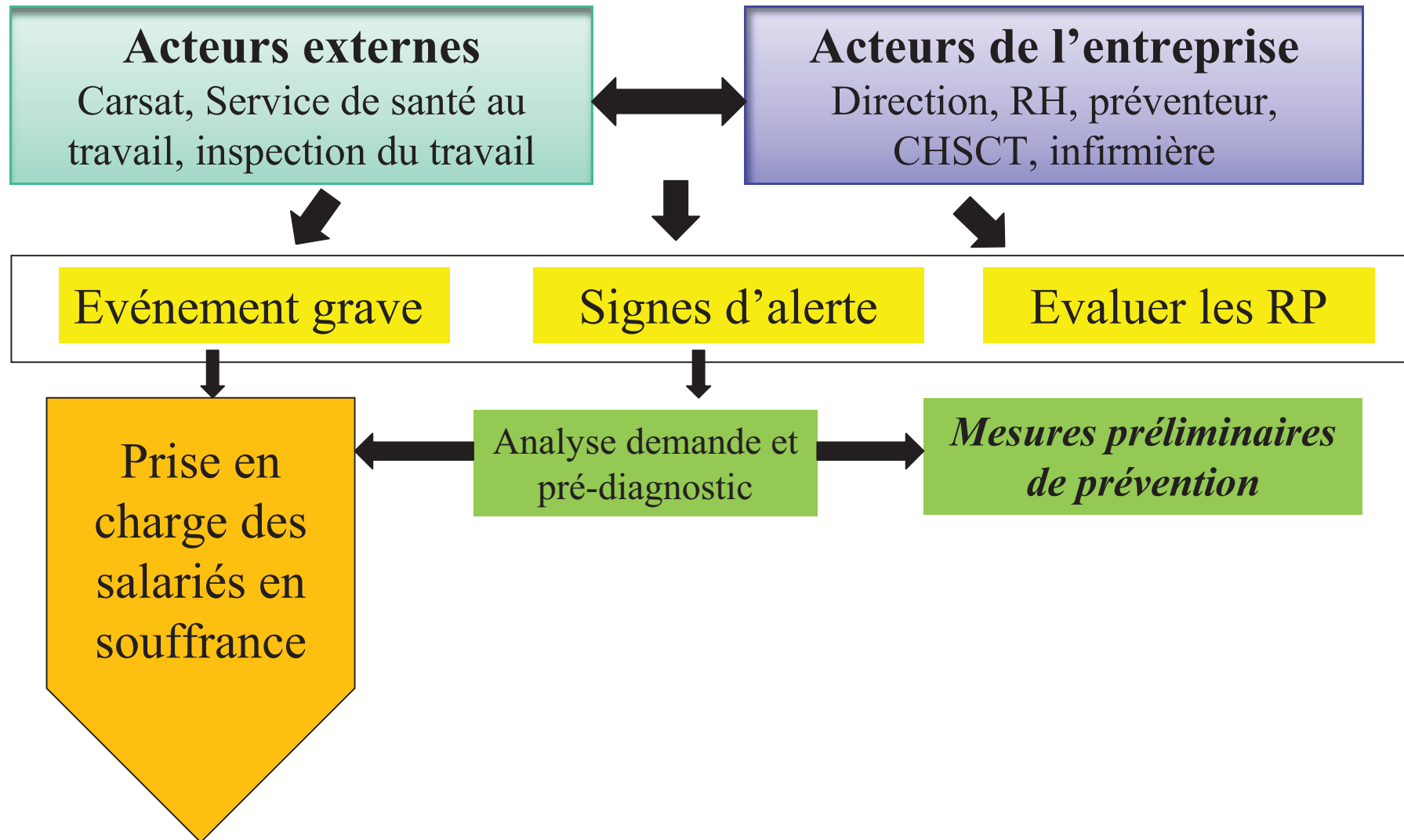
Pré-diagnostic : Comment ?

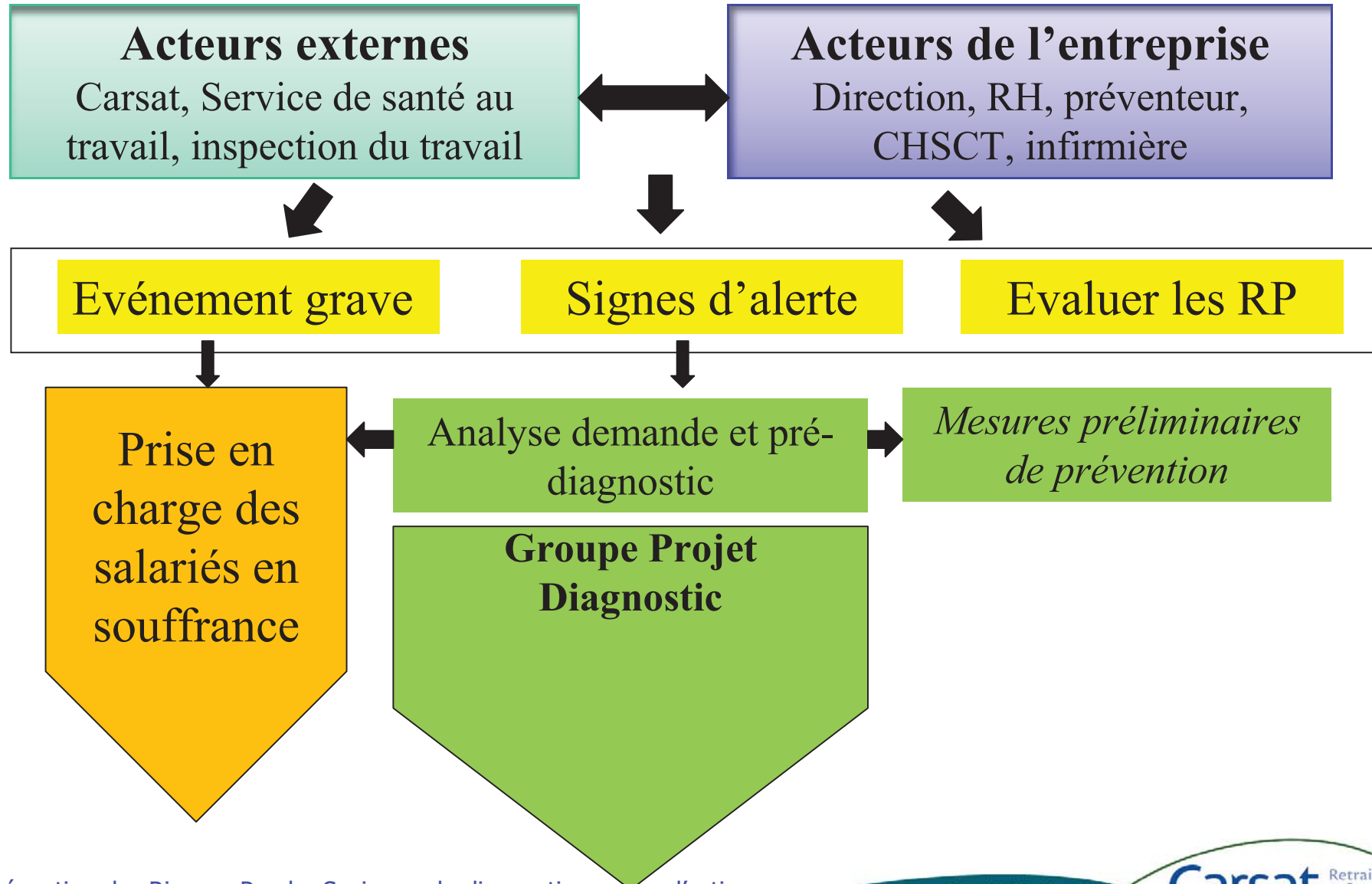
- Sur toutes ou une partie des unités de l'entreprise
- A partir des données disponibles
- Recueil et analyse d'informations (indicateurs) :
 - Liées au fonctionnement de l'entreprise
 - Liées à la santé et la sécurité des salariés

Pré-diagnostic : Comment ?

ED 6012



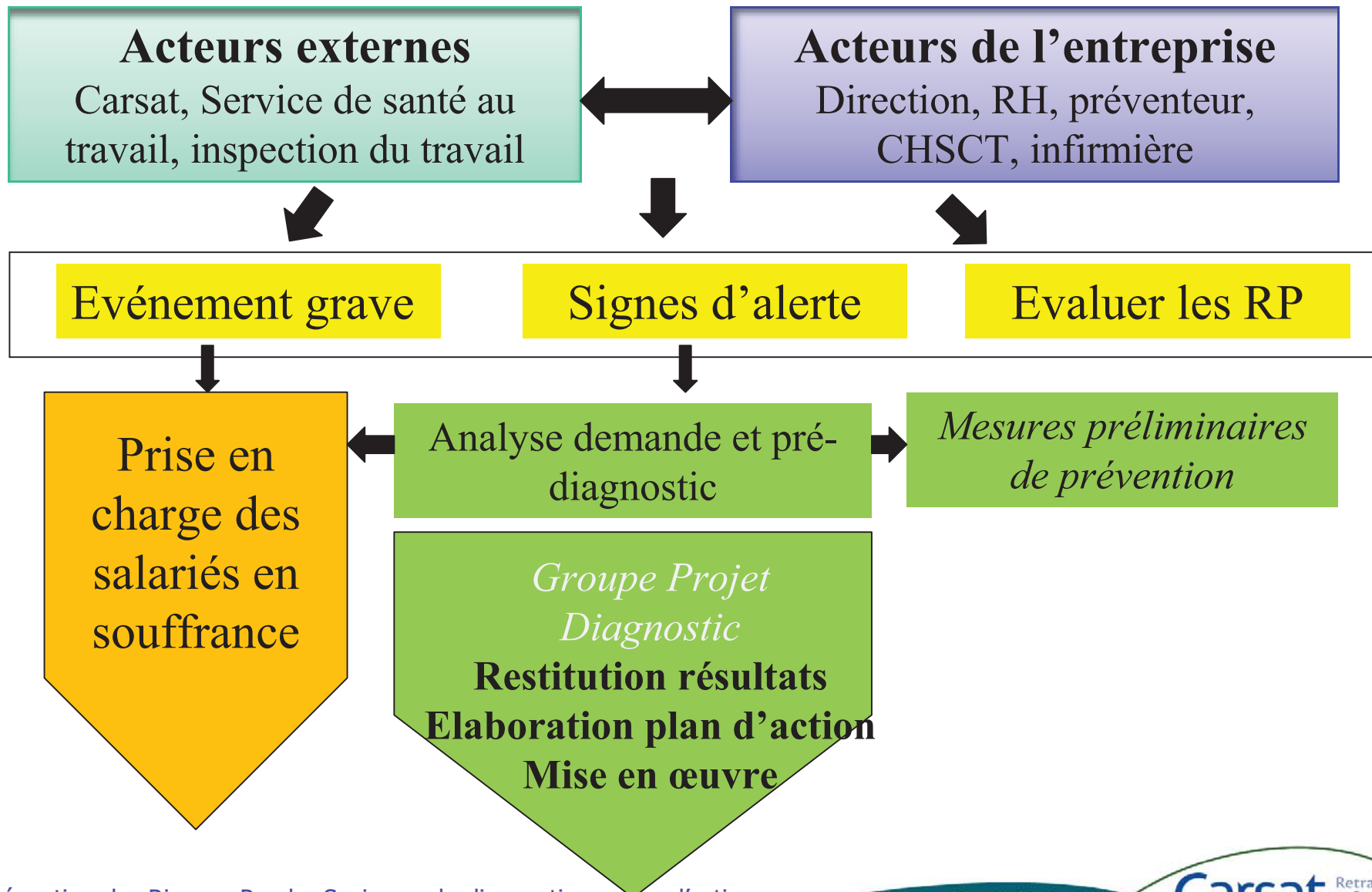


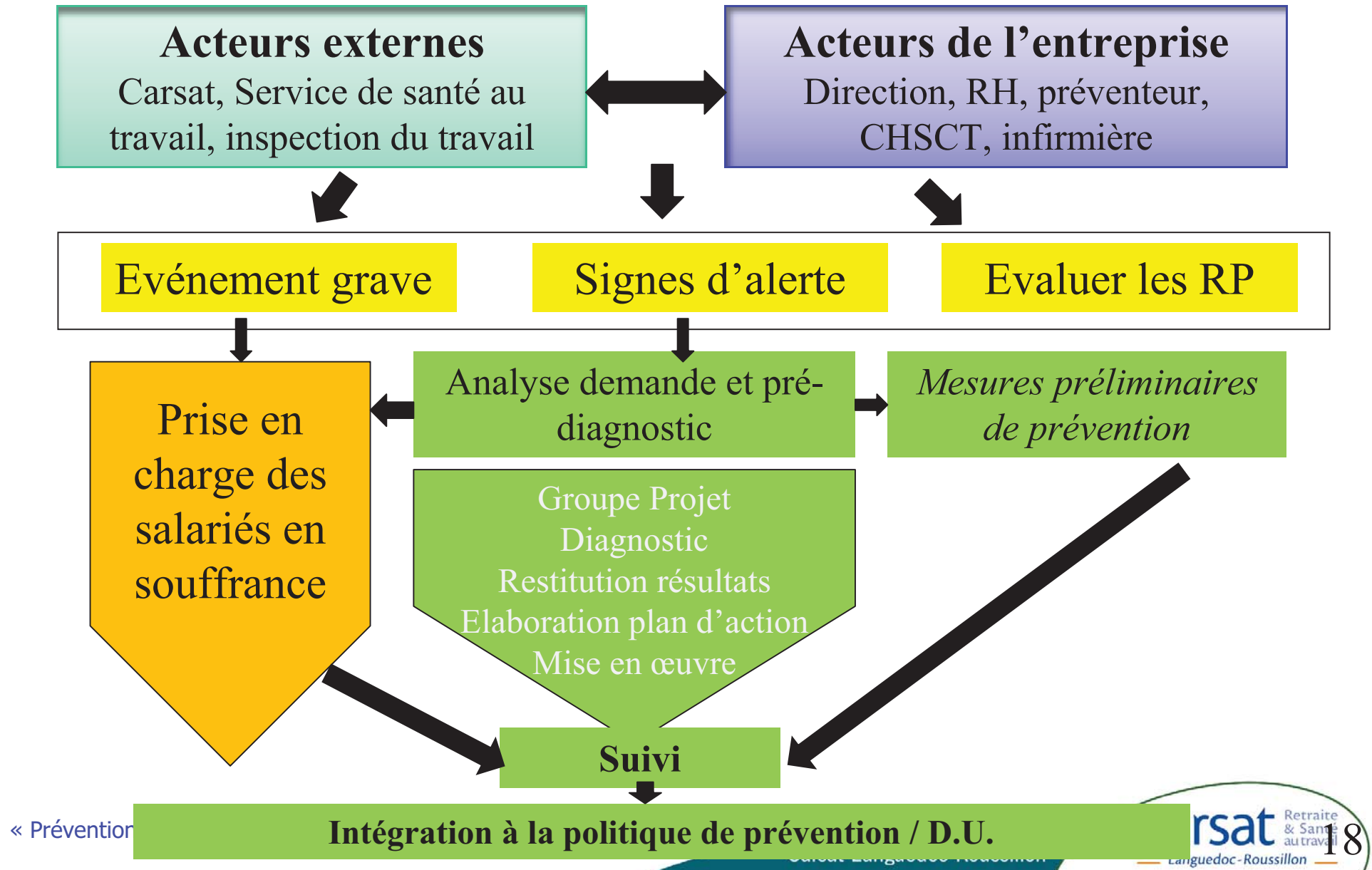


- Identifier les facteurs de risque et permettre des améliorations
- Repérer les groupes de salariés les plus exposés
- Méthodologies variées :
 - Observations
 - Entretiens
 - Analyse documentaire
 - Questionnaires

Intervenant extérieur

Etablir les liens entre :
Les effets constatés, les situations à risque et les facteurs de risque





Illustrations concrètes...

ETAPE :
Analyse de la
demande

Maison de Famille Montpellier Une direction sensibilisée à la prévention des RPS



ETAPE :
Analyse de la
demande

Les intervenants

Un témoignage de :

1. Brigitte Cazaméa Directrice
2. Brigitte Giffard IDE Coordinatrice
3. Priscilla Brini Déléguée du Personnel
4. Christian Hegwein, Jacqueline Lavictoire
Contrôleurs de Sécurité Carsat
5. Geneviève Bernadou
Médecin de Santé au Travail Ametra

Intervenante Extérieure RPS

ETAPE :
Analyse de la
demande

Le contexte

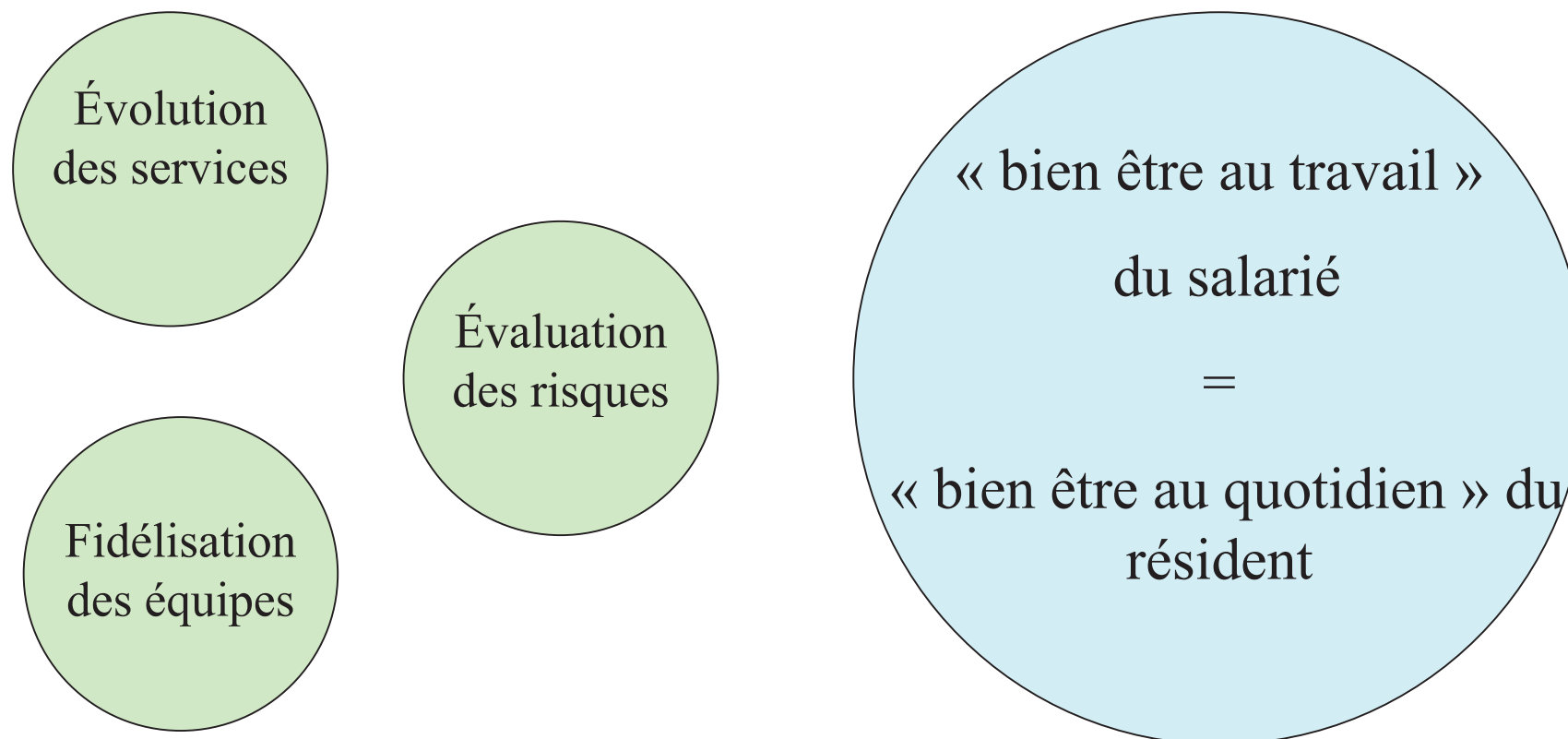
- Améliorer les conditions de travail
- Réaliser une démarche d'évaluation des RPS pour une prise en compte dans le Document Unique
- Une démarche relayée par la Médecine du Travail et la Carsat

Depuis avril :

- Des entretiens en équipe de direction, DP et cadre de Santé
- Une information et une sensibilisation des équipes sur les RPS

ETAPE :
Analyse de la
demande

Le contexte



ETAPE :
Analyse de la
demande

Points clés du témoignage

- Évaluer la demande, les besoins
- Identifier ce qu'est un risque psycho – social
- Décider d'une démarche rigoureuse
- Choisir un intervenant extérieur
- Situer le projet dans le temps
- Constituer le groupe de pilotage : pluridisciplinaire et participatif

ETAPE :
Analyse de la
demande

Facteurs de réussite pour cette étape

- Vrai engagement de la direction, convaincue de l'utilité de la démarche de prévention
- Forte mobilisation des équipes : démarche participative
- Comité de pilotage garant de la démarche étape après étape, conformément au cahier des charges
- Communication : information régulière des salariés
- Action pilote : sensibiliser à la démarche les autres établissements du groupe

ETAPE :

PREDIAGNOSTIC

Même sans risques avérés, la démarche de prévention des RPS est toujours utile L'exemple du Foyer de vie LUCALOUS



ETAPE :

PREDIAGNOSTIC

Les intervenants

Un témoignage de :

1. Patrick DOUAT, **Foyer de vie Lucalous, Directeur**
2. Marie - Suzanne EVESQUE, **Foyer de vie Lucalous, Déléguée du Personnel au moment de la démarche RPS**
3. Laëtitia COURTIN, **Conseillère Technique Droit Social / RH à l'URIOPSS, responsable du pilotage de la démarche collective**
4. Thierry PRADERE, **chargé de mission à l'ARACT, partenaire de l'action**

ETAPE :

PREDIAGNOSTIC

LE CONTEXTE : un établissement confronté à un problème de violence des résidents vis à vis des salariés

- ❑ Un constat **partagé** en 2008 par la direction, les salariés et le médecin du travail
- ❑ L'engagement d'une **concertation** entre Direction / Représentants du Personnel / Salariés / Médecin du Travail / Inspection du travail
- ❑ Un constat partagé au sein du foyer :
 - **“Qu'on est pas les seuls”** établissements de cette nature concernés
 - **Des professionnels** des démarches d'évaluation et de prévention des RPS **peuvent nous aider**
- ❑ Saisie de **l'opportunité de la démarche collective** pilotée par l'URIOPSS en partenariat avec l'ARACT LR et réalisation d'un pré diagnostic par un intervenant extérieur : *Pascale FREIGNEAUX / conseil en Ergonomie & en Organisation*

ETAPE :

PREDIAGNOSTIC

Points clés du témoignage

□ Un pré diagnostic qui ne révèle pas de risques avérés :

- Des « indicateurs » attestant que l'établissement n'est pas confronté à des troubles psychosociaux : il n'y a pas de véritable « malaise » identifié
- Des mécanismes de régulation opérants :
 - ✓ Un établissement **jeune** (ouverture récente)
 - ✓ Un mode de **management participatif** mettant l'accent sur le **lien entre le bien être du salarié et le bien être du résident** et l'**articulation vie privée - vie professionnelle**
 - ✓ Une petite équipe **proche et solidaire**, en milieu rural

□ Quel a été l'impact du pré diagnostic ?

- **Conforter la direction** dans le choix du mode de management adopté
- Motiver l'équipe à rester attentive aux signaux d'alerte et à poursuivre la démarche pour **prévenir les RPS et acter le principe d'un dialogue sur ce thème : la prévention des RPS est intégrée au management au quotidien**

ETAPE :

PREDIAGNOSTIC

Facteurs de réussite pour cette étape

- Un véritable dialogue social autour des tensions ressenties
- Un pré diagnostic complété par l'observation de situations de travail
- Un plan d'action pour prévenir les RPS
- Quelles actions mises en œuvre ?
 - **2 axes de travail identifiés** : articulation et entraide entre unités et métiers
 - **Communiqués**
 - **Mis en œuvre**
 - **Suivis**

**CONCERTATION / DIALOGUE SOCIAL / PARTAGE /
INTERVENANT EXTERIEUR / SUIVI**

ETAPES :
Diagnostic et
mise en place et
suivi du plan
d'action

Mise en place d'une démarche de prévention RPS et suivi du plan d'actions

L'exemple du Foyer de vie de St-Alban s/Limagnole



ETAPES:
Diagnostic et
mise en place et
suivi du plan
d'action

Les intervenants

Un témoignage de :

- ✓ **Laurent BOUTAREL (directeur)**
- ✓ **Christelle TOUBERT (psychologue du travail IPRP)**
- ✓ **Frédéric DABEK (contrôleur de sécurité CARSAT – LR)**

ETAPES:
Diagnostic et
mise en place et
suivi du plan
d'action

Le contexte

DIAGNOSTIC

Etat de mal-être, confi
nature éthique da
niveaux de l'Etat
social et

Rupture de c
hiérarchie e

Un ressenti de

FACTEURS CAUSAUX

Turn-over de l'équipe de direction

Défaut de structuration fonctionnelle

Formations de clans

Clivage dans les pratiques professionnelles

Manque de considération dans les initiatives

Conflits interpersonnels

Manque de cohésion et de collaboration des services

Projections professionnelles angoissantes liées au
vieillessement des Résidents

ETAPES :
Diagnostic et
mise en place et
suivi du plan
d'action

Points clefs du témoignage

VECU DE L'ETUDE

Très forte participation et implication dans la démarche de la part de l'encadrement

Des expressions de la perte d'appartenance

Des comportements

Des regroupements

Des isolements
mêm.

OBJECTIFS DU PLAN D' ACTIONS

1. Rechercher et mettre en œuvre les conditions de la confiance et valoriser le professionnalisme
2. Structurer et valoriser le fonctionnement
3. Prévenir les risques

ETAPES :
Diagnostic et
mise en place et
suivi du plan
d'action

Points clefs du témoignage

DEROULEMENT

Les séances collectives, entretiens et ateliers représentant tous les services de l'Etablissement ont permis ces expressions ainsi que les croisements de regards et de jugements dans un cadre de régulation posé par l'intervention

Le climat social s'est fortement apaisé par :

- La libération de ces expressions d'injustices et de manque de reconnaissance perçues**
- La centralisation sur le métier de l'Etablissement et les règles de métiers de chacun**
- La prise de conscience et valorisation de pratiques professionnelles concourant au même objet**

ETAPES :
Diagnostic et
mise en place et
suivi du plan
d'action

Facteurs de réussite pour cette étape

- ✓ **une analyse de la demande la plus ajustée possible**
- ✓ **un engagement et une « ouverture » de la Direction et de tous les acteurs**
- ✓ **une sensibilisation et mobilisation de tous les acteurs avec impartialité dans le déroulement de la mission en respectant la confidentialité et la confiance réciproque**
- ✓ **une approche projet de la démarche**
- ✓ ***faire d'une contrainte une vraie opportunité de management participatif***

DEBAT

« Prévention des risques psychosociaux : du diagnostic au plan d'action »

...

Un débat, vos questions ...

CONCLUSION

Pour continuer ensemble

- **Un Club RPS « Comment mieux être au travail »**
avec les partenaires régionaux
Le 18 octobre 2011 au Palais des Congrès le Phare Palavas-les-Flots
« RPS et document unique »
et à suivre fusion/restructuration, management, NTIC, ...
- **Des formations en Région sur un référentiel national avec habilitation d'organismes de formation**
- **Une Cellule RPS Carsat LR et une Aide Financière Simplifiée pour vous aider**