

**52èmes Journées Santé Travail du CISME**  
**Comment décliner les missions des SSTI?**  
**20-21 octobre 2015 – Grand Hôtel - PARIS**



## Réalisation d'un diagnostic RPS par une équipe pluridisciplinaire

**Modifiez le style des sous-titres du masque**

**Dr S. MATHIEU – Médecin du Travail (SSTi03)**

**C. CHAPON – Infirmière en Santé au Travail (SSTi03)**

**M. BERNARD – Psychologue du Travail (Presta RH)**

**S. AVISSE – Ingénieur Prévention – Ergonome (SSTi03)**

# SSTI03 – Qui sommes nous ?

- Fusion des 3 services de santé au travail de l'Allier (Auvergne) le 01/11/2014

- Montluçon
- Moulins
- Vichy



- Quelques chiffres :

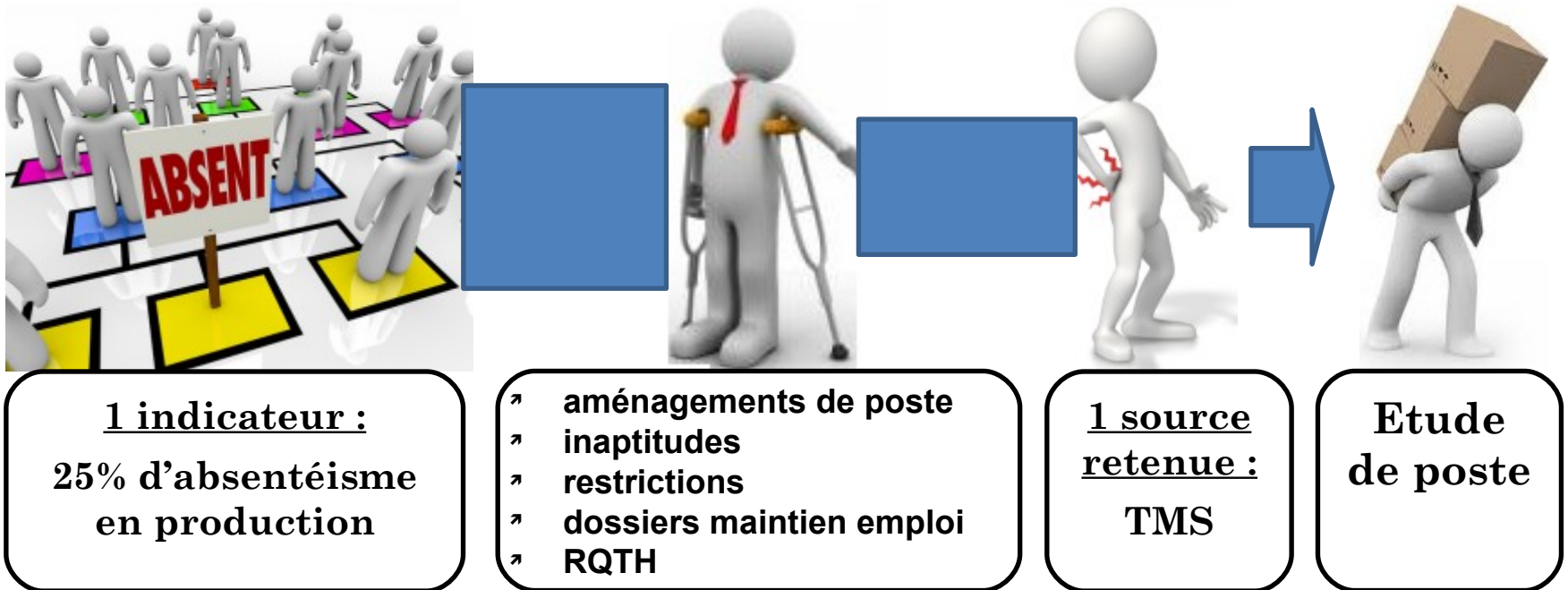
- ≈ 7350 entreprises adhérentes
- ≈ 76600 salariés suivis
- 27 Médecins du Travail
- 5 Infirmiers en Santé au Travail
- 27 Assistants en Service de Santé au Travail
- 3 Intervenants en Prévention des Risques Professionnels

ü **Illustration par un cas concret**

# La demande – constat et interprétation de l'entreprise

## Inquiétude de l'entreprise :

- ü Provoque une réunion CODIR + intervenants SSTI03



Les constatations du MT en visites médicales et les échanges à l'occasion de la réunion conduisent les membres de SSTI03 à suspecter des RPS...

...nécessité de le démontrer, via un diagnostic exhaustif

- ü L'action pluridisciplinaire et le mode projet sont déclenchés

# Formation de l'équipe pluridisciplinaire



Centralise,  
ré-oriente,  
décide

Fait le lien entre  
les intervenants  
Anime

Organise

Aide à la  
construction  
de la méthode

Délègue,  
contrôle

Recueille

Observe,  
échange

Suivi  
individuel

Motive,  
donne  
l'impulsion

Communique

Analyse

Prépare le  
terrain pour  
les  
conclusions du  
service

# La démarche de projet

- Réunion préparatoire
  - Définition des objectifs
    - Faire un état des lieux et un diagnostic exhaustifs
    - Initier une démarche de prévention
  - Construction de la méthodologie et du protocole d'intervention
  - Etablissement du planning et de l'échelonnement de l'étude
  
- Présentation et communication auprès de l'entreprise
  
- Démarrage de l'action

# Construction de la méthodologie et du protocole d'intervention

## BRAINSTORMING

- Recueil des propositions de chacun et des grandes lignes d'action
- Choix d'une « quadruple action »
  - Réaliser une enquête
  - Faire des entretiens infirmiers
  - Exploration du fonctionnement de l'entreprise et analyse de l'activité
  - Collecte et étude d'indicateurs de santé-sécurité et de fonctionnement de l'entreprise



### L'ENQUETE

MT + Psychologue :  
choix de l'outil

Questionnaire de  
KARASEK +  
quelques questions  
complémentaires  
issues du WOCCQ

### LES ENTRETIENS INFIRMIERS

Journées en  
immersion dans  
l'entreprise

Recueil de verbatims

Dégagement d'items

### ETUDE DE POSTE

Observations sur le  
terrain

Identification de  
variabilités et  
moyens de régulation

Echanges

### INDICATEURS

Appui sur la  
méthodologie ed 6012  
de l'INRS

# Collecte de données et d'indicateurs

# Planification du projet

ETAPES		QUI	AVR.	MAI	JUIN	JUIL. – AOU. – SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.
0	CHSCT exceptionnel, présentation de la problématique	MT*, IST**, IPRP***							
1	Dégagement des principaux problèmes supposés et recherche de méthodes d'analyse	MT, IST, IPRP							
	Mise en place d'un protocole et planning d'intervention								
1'	Réunion avec l'entreprise pour présenter planning, protocole + formuler la communication au personnel	MT, IST, IPRP, E****							
2	Création d'un questionnaire tenant compte de la problématique	IST, PT*****							
	Récolte de documents et informations nécessaires à la compréhension du fonctionnement de l'entreprise et de son contexte	E, IPRP, IST							
3	Lancement des entretiens infirmiers (1 journée sur place ≈ 10 entretiens + visuels sur postes de travail)	IST							
	Questionnaire conditions de travail	IST							
	Analyse documentaire	IST, IPRP, ASST****							
	Observations aux postes de travail et échanges avec différents acteurs de l'entreprise	IST, IPRP, E							
3'	Points d'avancement	IST, IPRP, E				15/09	15/10		
4	Synthèse des résultats des entretiens infirmiers et dégagement de tendances par poste – secteur... (indicateurs santé, compréhension et « humeur » des salariés)	IST, MT, IPRP, ASST							
	Synthèse de l'analyse documentaire et des observations aux postes	IPRP							
4'	Concertation et mise en commun en vue de la présentation des résultats	Tous (sauf E)							
5	Présentation des résultats et proposition d'un plan d'action	MT, IST, IPRP, E							

## Diagramme de GANTT



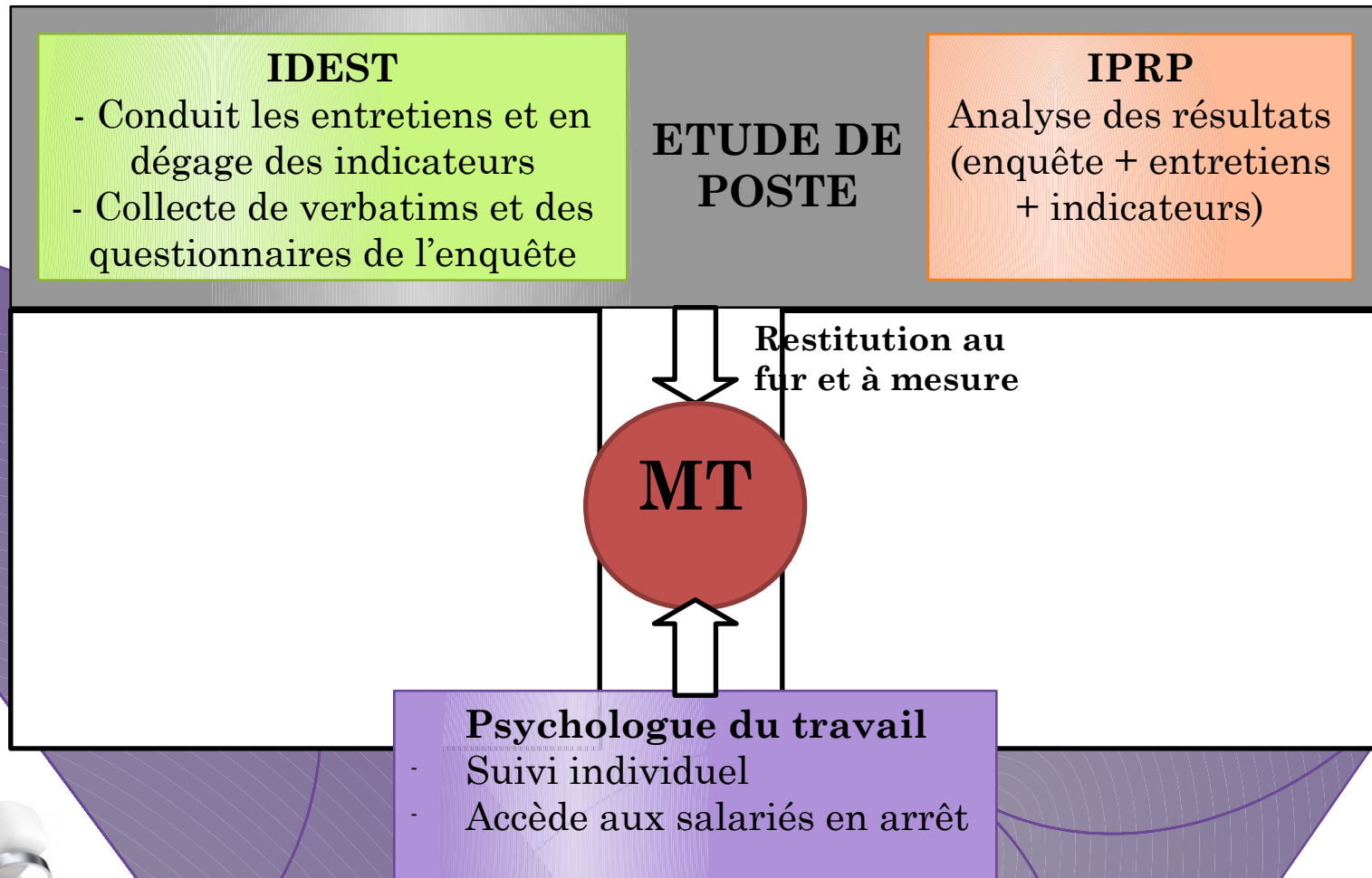
# Présentation de l'enquête aux salariés et déclenchement

## Courrier destiné aux salariés

- Lettre d'explications et d'information des salariés (IDEST + validation équipe)
- Remise avec fiche de paie + enveloppe timbrée
- Délais imposés pour retour
- Garantie de confidentialité

# Collecte et analyse des résultats

## *Une boucle itérative*



20 octobre 2015

10

mai 2015  
« Les SSSI des SSSI? »



# Restitution des résultats

- Réunion de travail collective
  - Présentation de l'analyse et dégagement des problématiques
  - Validation par le MT
  - Diagnostic RPS mis en évidence
- Synthèse par l'ingénieur prévention et mise en forme des résultats pour restitution à l'entreprise
- Présentation au CODIR – répartition des tâches
  - Le MT introduit et présente les conclusions de l'enquête
  - L'IDEST poursuit avec la synthèse des entretiens infirmiers
  - L'Ingénieur Prévention conclut avec l'analyse des indicateurs et l'étude ergonomique
  - Diagnostic établi
  - Propositions de pistes d'action (organisationnelles, managériales, communication, formation, participation des salariés, ...)

# Mise en évidence de leviers qu'un seul intervenant n'aurait pu collecter à lui seul

## ↗ absentéisme AM

> taux national  
conditionnement (+)

## ↗ turnover

depuis 2008-2009  
entrées et sorties  
CDD

## ↗ malfaçons

Protocoles clients / Process ?  
Développement / Prod ?  
Formation insuffisante ?  
Respect des consignes ?

## Fusion

Local => Groupe  
Perte de repères et d'identité  
Finances de certaines entités ?

## ↗ « polyvalence »

Définition des fonctions ?  
Sortie périmètre de sécurité  
Résistance au changement ?

## ↗ formalisation

Certification  
↗ enregistrements  
Climat de méfiance

## ↘ rapports sociaux

↗ lettres d'avertissement ?  
Chômage partiel  
Querelles internes  
(anciens/nouveaux...) ?

## Formations

Explication choix attribution  
Capacités de certains formés  
Manque de pédagogie ?  
Dilution des rôles  
Formations abouties ?

## ↗ rythmes de ω ?

↗ enregistrements  
↗ changements de format ?  
↗ modifications de  
plannings ?

## ↘ « acquis »

↘ jours de fractionnement ?  
Retrait participation benefs  
Sortie pause du temps de travail  
Augmentations annulées ?

## Communication

Echanges verticaux décalés  
Manque d'explications sur « le  
pourquoi » de tâches imposées?

## ↘ dialogue hiérarchie

Accusations de harcèlement ?  
Accaparé en bureau ?  
↘ de confiance  
↘ remontée des remarques

## Atteintes santé

Difficultés diverses  
TMS production-maintenance  
TA administratif

## SiST

38% stressés (++) prod & admn)  
Faible soutien social en prod  
↗ inaptitudes, aménagements

Une SOMME d'indicateurs

↓  
Selon « ed 6012 » de l'INRS :  
**Existence de Troubles  
Psychosociaux**

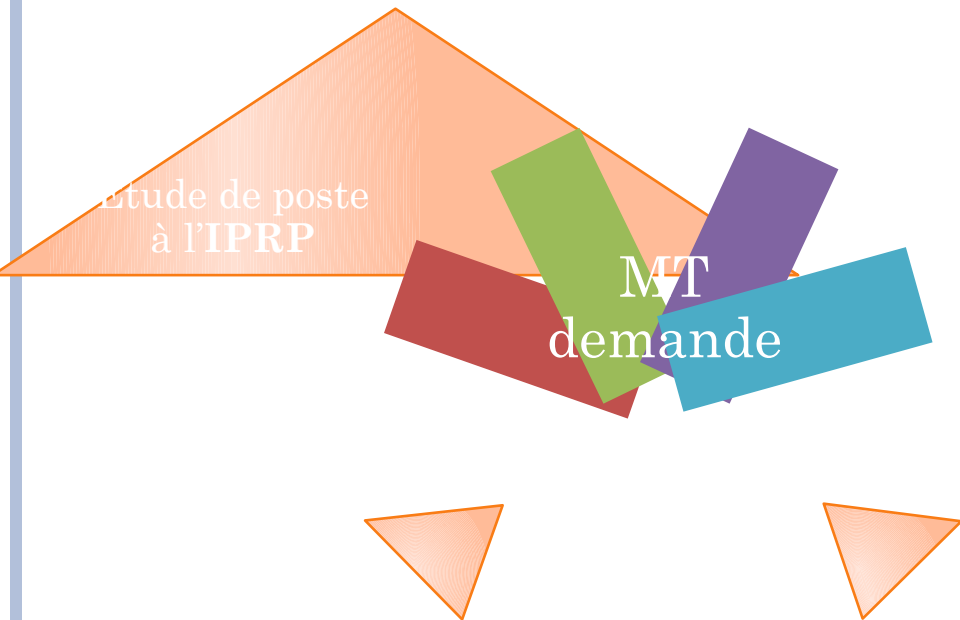
# Discussion & conclusion



- Vision élargie des problématiques auxquelles une entreprise est confrontée
- Mutualisation des compétences, autonomie
- Prise de conscience de l'entreprise (ne pensait pas le problème si profond) et décision d'élaborer un Plan d'Action (PA)
- Regard plus complet du MT sur l'entreprise (fonctionnement, contexte) + dispose d'éléments concrets pour évaluer et suivre la mise en œuvre du PA
- Création d'une équipe pluridisciplinaire permanente sous ce nouveau format
- Approche ne pouvant se déployer que pour des problématiques complexes
- Besoin de formations complémentaires (ex : informatique...)
- « Ruse » pour la collaboration avec la psychologue du travail
- Quid du déclenchement de ce type d'étude pour des entreprises moins proactives

# Finalelement, c'est quoi ce nouveau format d'équipe pluridisciplinaire?

**Passage de la vision d'un binôme « MT – Intervenant »...**



**...à un modèle où chaque intervenant est susceptible d'alimenter l'analyse de l'autre, voire d'en initier de nouvelles...**

**...l'ensemble des informations collectées permettant au MT de revoir la position et de ré-orienter son « staff »**

# Merci pour votre attention

- **Dr S. MATHIEU – Médecin du Travail** (SSTi03)
- **C. CHAPON – Infirmière en Santé au Travail** (SSTi03)
- **M. BERNARD – Psychologue du Travail** (Presta RH)
- **S. AVISSE – Ingénieur Prévention – Ergonome** (SSTi03)