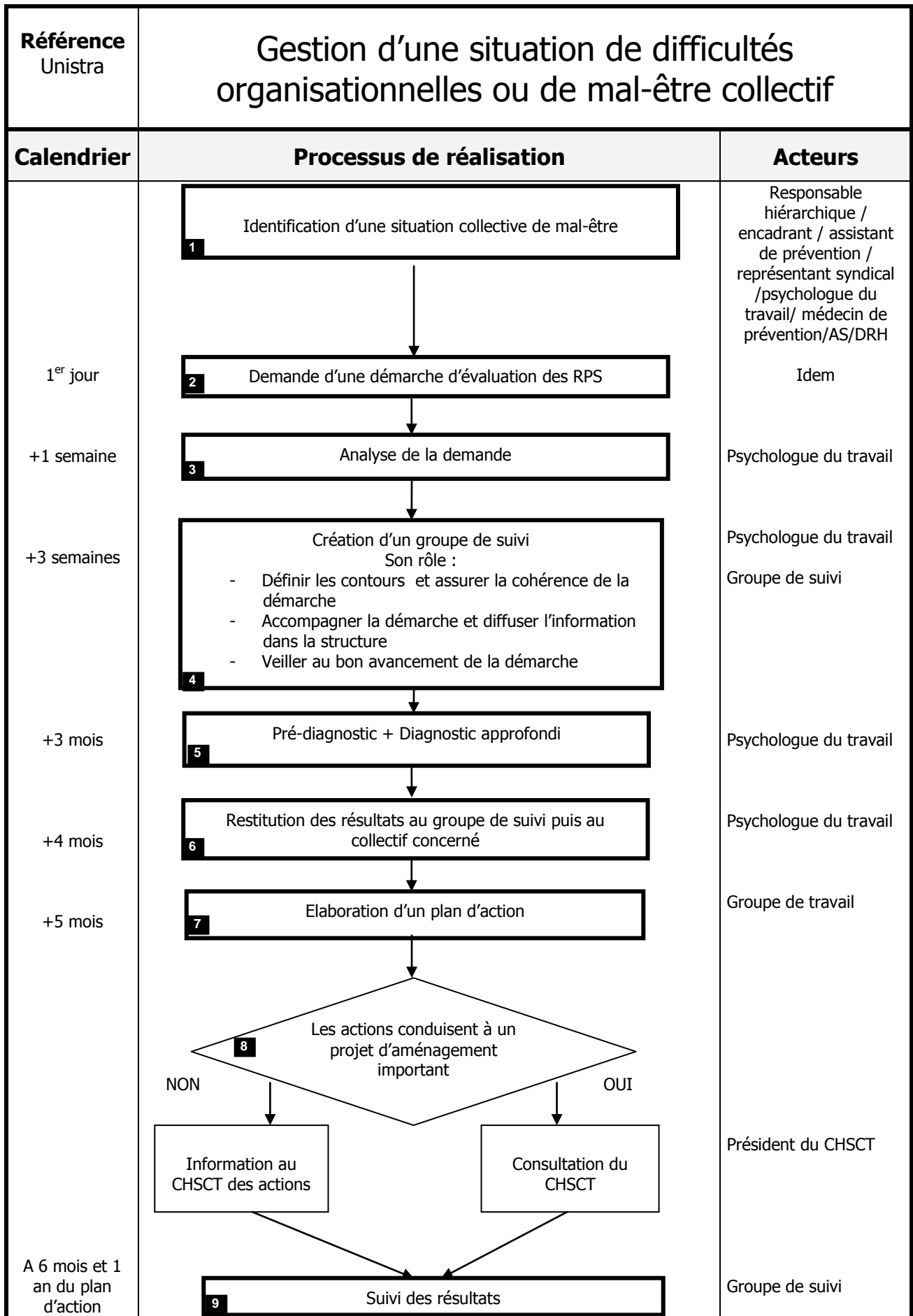


<p>Date de rédaction Mars 2015</p> <p>Date de mise à jour</p>		<p>Référence Unistra</p> <p>Version 1</p>
Objet de la procédure		
Gestion d'une situation de difficultés organisationnelles ou de mal-être collectif		
Domaine d'application		
Services, Composantes et Unités de Recherche de l'Université de Strasbourg		
Glossaire des abréviations	Mots clés	
<p>AS : Assistante sociale CHSCT : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail RPS : Risques psychosociaux</p>	<p>Risques psychosociaux Stress Mal-être Risques Organisation du travail</p>	
Rédacteurs	Vérificateurs	Approbateurs
Groupe d'analyse RPS issu du CHSCT	CHSCT	Président de l'Unistra
SOMMAIRE		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Page de garde, page 1 ▪ Logigramme, page 2 ▪ Notice, pages 3 et 4 		



Cette procédure intitulée « **Gestion d'une situation de difficultés organisationnelles ou de mal-être collectif** »

Elle s'adresse :

A l'ensemble des personnels de l'Université de Strasbourg

Son champ d'application :

S'étend à toute unité de recherche, d'enseignement ainsi qu'à tout service administratif, pour tout poste de travail.

Le résultat attendu se définit comme suit :

- Délivrer une information claire sur la gestion collective lors de difficultés rencontrées dans une même structure de travail ou sur un même type d'emploi.
- Résoudre la situation de difficulté organisationnelle ou de mal-être collectif

Le responsable de la mise en œuvre de la procédure est :

Le Directeur Général des Services

Précisions sur le vocabulaire utilisé :

Structure	<i>Unité de recherche, service central ou commun, composante.</i>
Directeur de structure	<i>Chef de service au sens de la réglementation relative à l'hygiène Sécurité et médecine de prévention dans la fonction publique : autorité auprès de laquelle sont placés les agents de la structure.</i>
CHSCT	<i>Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail a pour mission de contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des agents dans leur travail, à l'amélioration des conditions de travail et de veiller à l'observation des prescriptions légales prises en ces matières.</i>
Assistant de prévention	<i>Personne chargée de conseiller et d'assister le directeur dans la mise en œuvre des règles d'hygiène et de sécurité. Elle est placée sous l'autorité directe du directeur de structure.</i>
Risques psychosociaux	Les risques psychosociaux (RPS) ne sont définis, ni juridiquement, ni statistiquement, aujourd'hui, en France. Ils sont à l'interface de l'individu et de sa situation de travail d'où le terme de risque psychosocial. Sous l'entité RPS, on entend stress mais aussi violences internes (harcèlement moral, harcèlement sexuel) et violences externes (exercées par des personnes extérieures à l'entreprise à l'encontre des salariés). Les RPS sont plurifactoriels et caractérisent à la fois l'organisation du travail et les relations interindividuelles.
Collectif de travail	Groupe d'agents travaillant en même temps, dans une organisation commune, dans le même espace, sur le même outil, ou dans le même but. Un collectif de travail se définit à partir de 2 agents sauf s'il s'agit d'un conflit interindividuel dans quel cas il ne s'agit pas du collectif.

Descriptif

1. Une situation de mal-être est identifiée dans un collectif de travail. Le mal-être peut provenir par exemple de difficultés organisationnelles, de tensions entre personnes, de difficultés liées à l'environnement de travail. Le responsable hiérarchique, l'encadrant, l'assistant de prévention, le représentant syndical, la DRH, le service de santé au travail (la psychologue du travail et/ou le médecin de prévention) et/ou l'AS identifient cette situation.
2. Les personnes ayant identifié la situation de mal-être font la demande de démarche de diagnostic des RPS auprès de la psychologue du travail. Cette demande vise à comprendre les difficultés d'un collectif de travail.
3. La première étape de la démarche est l'analyse de la demande par la psychologue du travail. Cela permet de délimiter le champ de l'action future, de définir à quelles questions répondre et d'émettre des hypothèses sur les causes de mal-être collectif ou les dysfonctionnements.
4. La psychologue du travail constitue un groupe de suivi qui, doit idéalement être formé de membres représentatifs du groupe ou de l'organisation à analyser pour faciliter l'appropriation de la démarche et de ses résultats. Il permet également d'assurer une cohérence dans le déploiement de la démarche. Son rôle est de définir les contours de la démarche (validation des outils, style de communication etc.), d'accompagner la démarche et de diffuser l'information dans la structure ainsi que de veiller au bon avancement de la démarche. Certains membres seront toujours représentés tels la psychologue du travail, un responsable hiérarchique du collectif, un représentant de la DRH et, le médecin de prévention si besoin. Le groupe de suivi sera consulté quant à la présence d'un représentant du personnel du CHSCT.
5. Le pré-diagnostic permet de connaître le fonctionnement et la vie du groupe concerné par la démarche. Pour se faire la psychologue du travail analyse différentes données tels que les indicateurs de RPS, des documents, PV de réunions, etc. et peut éventuellement effectuer des entretiens d'acteurs clés du collectif concerné.

Le diagnostic approfondi mis en œuvre par la psychologue du travail a pour but de confirmer ou non les hypothèses élaborées précédemment. Il permet également d'évaluer le niveau de stress et d'identifier les déterminants organisationnels en relation avec le niveau de stress déclaré. Cette étape permet enfin de relever les situations les plus préoccupantes pour les agents. Elle se fait à l'aide d'outils adaptés au contexte et au collectif.

6. Une restitution des résultats est proposée par la psychologue du travail au groupe de suivi puis à l'ensemble des personnes concernées par la démarche. Elle peut se faire à l'oral comme à l'écrit. Cette restitution permet au collectif de s'approprier les résultats, de confronter les points de vue sur ces résultats, et de faire émerger des axes d'actions prioritaires et des pistes d'amélioration de l'organisation du travail.
7. Un plan d'actions est élaboré par un groupe de travail constitué d'agents volontaires du collectif analysé. Ce groupe est temporaire, animé par la psychologue du travail, son rôle étant de faire émerger, suite au diagnostic, des pistes d'actions dans un but d'amélioration des conditions de travail.
8. Une information au CHSCT sera faite suite à l'émergence de ce plan d'actions. S'il s'agit de changements importants de l'organisation du travail, l'avis du CHSCT sera demandé avant mise en œuvre.
9. Suivi dans le temps de la mise en œuvre des actions : le groupe de suivi choisira la fréquence de ses rencontres suite à la démarche, afin de s'assurer que les actions mises en place sont effectivement intégrées à l'organisation du travail, mais également que ces actions n'entraînent pas de nouveaux risques. Il pourra se servir des indicateurs utilisés lors du pré-diagnostic et observer leur évolution.