

CIDES



Chorum Initiatives pour le Développement de l'Économie Sociale

CHORUM

Réalisation d'une étude sur les déterminants
de la santé au travail

**Association d'accompagnement
de personnes sourdes et malentendantes**

Octobre 2010

PROMOUVOIR L'ÉCONOMIE SOCIALE

ACCOMPAGNER SON DÉVELOPPEMENT ET SES ÉVOLUTIONS

VALORISER ET PARTAGER LES EXPÉRIENCES





➤ Sommaire

	Page
Chorum et CIDES, acteurs de la prévention dans l'ESS	3
La réalisation d'études sociologiques en partenariat avec le CENS	4
Première partie - Comprendre les risques psychosociaux	5
Les risques psychosociaux et leurs conséquences sur la santé	6
Les facteurs de risques psychosociaux dans l'économie sociale	7
Comprendre les causes pour agir sur les effets	8
Deuxième partie - Présentation de l'association d'accompagnement de personnes sourdes et malentendantes	9
Finalités et buts de l'association	10
Organisation de l'association	11
Le rôle des interfaces de communication (IC)	12
Troisième partie - Une analyse des facteurs de risques psychosociaux	13
Premier facteur de risques identifié : les exigences du travail	14
Deuxième facteur de risques identifié : les exigences émotionnelles	15
Troisième facteur de risques : autonomie et marges de manœuvre	16
Quatrième facteur de risques : rapports sociaux, relations au travail	17
Cinquième facteur de risques identifié : les conflits de valeurs	18
Sixième facteur de risques identifié : l'insécurité d'emploi	19
Quatrième partie - Prévenir les risques psychosociaux : des pistes d'actions	20
Des pistes d'action pour prévenir les risques psychosociaux	21
Les exigences du travail : pistes d'action	22
Les exigences émotionnelles : pistes d'action	23
L'autonomie et les marges de manœuvre : pistes d'action	23
Les rapports sociaux et les relations au travail : pistes d'action	24
Les conflits de valeurs : pistes d'action	25
L'insécurité d'emploi : pistes d'action	25
Cinquième partie – Préconisations	26
Des préconisations en lien avec les principes de prévention	27
Les démarches de prévention	28
Des préconisations issues de l'étude	29



➤ Chorum et CIDES, acteurs de la prévention dans l'ESS

- **Chorum est l'offre de prévoyance, santé, épargne, retraite et ingénierie sociale** exclusivement dédiée aux entreprises et aux salariés de l'Économie sociale et solidaire. Cette offre est mise en œuvre par la Mutuelle CHORUM.
- Dans son mode de gouvernance paritaire et mutualiste, **Chorum agit en collaboration forte avec les partenaires sociaux des différentes branches de l'Économie Sociale et Solidaire**, et dans une relation de proximité avec ses adhérents. Cette proximité lui permet de bien identifier leurs besoins et leurs enjeux pour apporter des réponses adaptées et accompagner leurs dynamiques de développement.
- **CIDES, « Chorum Initiatives pour le Développement de l'Économie Sociale »**, le pôle de recherche et d'action de Chorum, développe une offre de services en matière de prévention des risques professionnels dont les objectifs sont de :
 - ▶ Développer la connaissance et aller vers une culture de prévention.
 - ▶ Identifier les étapes d'une démarche de prévention efficace sur la durée.
 - ▶ Engager des actions concrètes.
 - ▶ Proposer des services mis en œuvre par un réseau d'acteurs de l'économie sociale.
- **CIDES a développé des démarches et outils de prévention des risques psychosociaux** spécifiques aux métiers et activités de l'économie sociale.



➤ La réalisation d'études sociologiques en partenariat avec le CENS

- CIDES et le CENS (laboratoire de sociologie de l'Université de Nantes) ont décidé d'approfondir par des travaux de recherche la connaissance sur la santé au travail des salariés de l'économie sociale.
- Les objectifs de ces études quantitatives et qualitatives :
 - ▶ **Mieux connaître les caractéristiques de l'absentéisme** des salariés de l'économie sociale, en fonction des causes d'absence (accident, maladie...), de la branche professionnelle, du statut du salarié, de la localisation géographique, des caractéristiques personnelles des salariés (âge, sexe...).
 - ▶ **Mieux connaître les déterminants de la santé au travail** des salariés de l'économie sociale, à travers des études locales.
 - ▶ **Approfondir la connaissance sur les risques psychosociaux** dans l'économie sociale et les conditions particulières de leur émergence dans ce secteur.
- Ces études, au-delà des enjeux nationaux de connaissance des risques psychosociaux, doivent permettre à des structures locales de bénéficier :
 - ▶ **d'une expertise sur les conditions de travail** de leurs salariés,
 - ▶ **d'un point d'appui** pour la mise en place ou le développement d'une démarche de prévention des risques professionnels,
 - ▶ **d'un retour formalisé** sous la forme d'un rapport écrit et, si elles le souhaitent, d'une présentation orale des travaux, suivie d'un échange.
- De février à juin 2010, l'étude présentée ici a été réalisée par une étudiante de Master 1 PDES à l'Université de Nantes, sous la direction de Annie Dussuet, enseignant-chercheur, et de Emmanuelle Paradis, chef de projet prévention-santé au travail à CIDES.



➤ Première partie

Comprendre les risques psychosociaux



➤ Les risques psychosociaux et leurs conséquences sur la santé

- **La branche « Risques professionnels » de la CNAMTS (caisse nationale d'assurance maladie) définit ainsi les risques psychosociaux :** *« Les risques psychosociaux regroupent notamment le stress au travail (c'est-à-dire le déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face), les violences externes (insultes, menaces, agressions exercées dans le cadre de son travail par des personnes extérieures à l'entreprise), et les violences internes (harcèlements sexuel ou moral, conflits exacerbés). Ils se traduisent par un mal-être, une souffrance mentale, des atteintes physiques, et ont des répercussions sur les relations sociales. »*
- Les facteurs de risques psychosociaux sont divers, mais les travaux de recherche et d'études menés depuis les années 1950 ont démontré **le rôle majeur du travail** dans leur survenue.
- **Les conséquences de ces risques, en termes de santé, peuvent être lourdes et diverses :** dépressivité, troubles musculo-squelettiques (TMS), maladies cardiovasculaires, sont des pathologies dans le déclenchement desquelles les facteurs de risques psychosociaux jouent un rôle notoire.
- Face à ces situations, un constat s'impose : il s'agit de risques complexes, liés à des facteurs multiples, et les démarches de prévention ne sont pas simples à concevoir et mettre en œuvre, notamment dans un environnement où les moyens à disposition des structures sont limités.



➤ Les facteurs de risques psychosociaux dans l'économie sociale

- **Les risques dits « psychosociaux », notamment le stress**, sont liés à des caractéristiques des métiers de l'économie sociale (contact avec un public, horaires atypiques, morcelés, insuffisance de moyens matériels et humains, contraintes physiques, attachement personnel aux personnes aidées ou soignées...).
- **Des facteurs atténuant ces risques sont également présents** : existence de collectifs de travail soudés, association des salariés au projet de la structure, démarches de prévention actives...
- **Les préoccupations les plus fréquentes en lien avec les risques psychosociaux** :
 - ▶ Conflits, violence des usagers.
 - ▶ Forme d'usure professionnelle de salariés restant longtemps dans les mêmes postes.
 - ▶ Rapport affectif aux usagers, aux personnes accompagnées.
 - ▶ Rapport à la maladie et à la mort.
- **Agir sur les facteurs psychosociaux de risques professionnels** nécessite d'identifier les différentes caractéristiques de ces facteurs de risques. De nombreux travaux permettent d'appuyer des démarches d'analyse menées au sein des structures et établissements.
- La récente étude « **Indicateurs provisoires de facteurs de risques psychosociaux au travail** », réalisée pour la DARES par un « Collège d'expertise pour le suivi des risques psychosociaux au travail », en octobre 2009, définit six grands facteurs de risques.



➤ Comprendre les causes pour agir sur les effets

- **Des indicateurs identifiés par l'étude de la DARES :**
 - ▶ Les exigences du travail, lorsqu'elles sont importantes.
 - ▶ Les exigences émotionnelles.
 - ▶ L'autonomie et les marges de manœuvre, lorsqu'elles sont insuffisantes pour faire face aux exigences du travail.
 - ▶ Les rapports sociaux et les relations au travail, qui peuvent réduire les risques si les salariés bénéficient d'un soutien marqué de leur encadrement et de leurs collègues.
 - ▶ Les conflits de valeur.
 - ▶ L'insécurité d'emploi.
- **Ces facteurs de risques psychosociaux ont été étudiés** dans le cadre d'une association d'accompagnement de personnes sourdes et malentendantes.
- La démarche de l'étude s'est appuyée sur 17 entretiens non directifs avec des salariés de l'association.
- **Après la présentation de l'association**, des principaux éléments de son organisation du travail et des métiers qui y sont exercés, **l'analyse des facteurs de risques psychosociaux** présents au sein de l'association d'accompagnement de personnes sourdes et malentendantes s'appuiera sur l'étude de la DARES. Cette analyse portera sur le métier d'interface de communication de façon privilégiée.
- L'identification des risques psychosociaux permet également celle des leviers d'action en matière de prévention. **Les préconisations** présentées en fin de cette étude s'inscriront dans cette démarche.



➤ Deuxième partie

Présentation de l'association d'accompagnement de personnes sourdes et malentendantes



➤ Finalités et buts de l'association

- L'association intervient dans 5 départements pour accompagner l'intégration des sourds et malentendants en milieu ordinaire.
- Les services de l'association ont pour objectif l'intégration et l'autonomie socioprofessionnelle des déficients auditifs, au plus près des réalités et besoins de chacun. Les salariés travaillent quotidiennement avec les acteurs économiques, de la formation et de l'insertion professionnelle pour les accompagner et faciliter leur démarche d'intégration.
- Les Interfaces de Communication (IC), qui sont les professionnels de terrain, se situent à l'interface entre les sourds et les structures qui les accueillent, pour faciliter une intégration durable. Ils s'occupent donc de personnes sourdes et malentendantes ayant plus de 20 ans, dans le domaine professionnel. Ils peuvent traduire des réunions de services aussi bien que des entretiens d'embauche ou des formations de longue durée.
- Les IC s'occupent également de garantir un accompagnement à la structure qui accueille la personne sourde. Des « informations surdité » seront par exemple organisées, pour expliquer aux nouveaux collègues de la personne malentendante ce qu'est la surdité, quelles en sont les causes et les meilleures manières de communiquer avec une personne sourde.
- Les IC ne se limitent pas à traduire du français à la Langue des Signes Française (LSF) et inversement. La notion d'accompagnement est fondamentale : ils doivent s'assurer que la personne ait tout bien compris et qu'elle puisse s'intégrer au sein de la structure.



➤ Organisation de l'association

● Gestion des plannings

- ▶ L'association fonctionne à la demande, et opère là où il y a besoin, donc sans horaires ni lieux d'intervention fixes. Les sujets à traiter sont également extrêmement variés. Les emplois du temps des IC changent toutes les semaines.
- ▶ La personne en charge des plannings gère les interventions et organise les semaines des IC. Les critères auxquels elle répond pour organiser les plannings sont nombreux : la priorité va aux suivis longs, pour que les personnes sourdes aient si possible toujours le même IC. Ensuite elle tient compte de la disponibilité des IC par rapport à leurs contrats. Lorsqu'elle en a la possibilité, elle tient compte des exigences personnelles de chacun.

● Coordination pédagogique

- ▶ La coordinatrice pédagogique intervient dès que l'association accompagne quelqu'un longtemps. Elle rencontre la structure pour la préparer à l'intégration de la personne sourde, le sourd lui-même et les IC. Tout au long de la formation elle s'assure que les informations soient bien entendues par tout le monde. Parfois il y a besoin de cette coordination : soit parce qu'il n'y a pas d'interlocuteur, soit parce que la personne sourde n'est pas indépendante. Dans l'équipe, la coordinatrice pédagogique assure le lien entre les différents professionnels qui interviennent. Elle s'occupe également des bilans finaux.
- ▶ Ce rôle n'existe de manière officielle que depuis 2006.
- ▶ La coordinatrice a encore quelques missions en tant qu'IC, mais seulement très peu d'heures par semaine.

● Accompagnement psychologique

- ▶ La psychologue ne travaille au sein de l'association que 5 heures par semaine, c'est à dire un après-midi.
- ▶ Elle travaille en fonction des demandes, soit des personnes sourdes soit des membres de l'équipe. Elle anime les réunions d'analyse de la pratique auxquelles que les IC ont accès.
- ▶ Elle travaille avec la directrice pour des préparations théoriques / administratives (bilans).



➤ Le rôle des interfaces de communication (IC)

- Il y avait au moment de la réalisation de l'étude 11 interfaces travaillant dans un département, 4 dans un autre, une personne dans chacun des trois autres départements couverts par l'association.
- Les interventions s'appuient sur les valeurs défendues par l'association. Il ne s'agit pas d'une agence de traduction en LSF, l'IC ne doit pas se limiter à traduire et le projet de la personne sourde soit rester central. Les membres de l'association et ses salariés s'engagent donc à respecter le libre choix des sourds pour les modes de communication, quels qu'ils soient. Si par exemple la personne sourde préfère le LPC (Langage Parlé Complété), l'IC s'y adaptera.
- Il est très important pour l'association que le sourd reste acteur de son projet : l'action de l'association s'inscrit dans l'idée que la démarche d'intégration exige une reconnaissance et une prise en compte de la différence, des besoins spécifiques et des contraintes individuelles de chaque personne sourde.
- Chaque situation d'intégration est différente en raison :
 - ▶ du degré de surdité, de la personne, du moment d'apparition de la surdité et de son évolution,
 - ▶ du mode de communication de la personne sourde,
 - ▶ du parcours de la personne,
 - ▶ du contexte (recherche d'emploi, formation, apprentissage, accès ou maintien dans l'emploi), de la structure d'accueil (organisation, première expérience d'intégration...).
- Au sein même de ces situations, des disparités importantes existent (ex. : type d'emploi occupé, contenus pédagogiques et modalités de déroulement d'une formation, difficultés rencontrées au cours de l'emploi...).
- Dans l'objectif d'autonomie, l'intervention s'adapte à chaque fois à la demande du prescripteur (s'il y en a un), aux besoins du bénéficiaire et de la structure d'accueil et au mode de communication de la personne sourde.



➤ Troisième partie

Une analyse des facteurs de risques psychosociaux



➤ Premier facteur de risques identifié : les exigences du travail

- **La quantité de travail :**
 - ▶ Fatigue physique liée à la durée de traduction et à la mobilisation du corps.
 - ▶ Pas de limite de durée de traduction comme dans le cas des interprètes en LSF.
 - ▶ Fatigue psychique.
- **La pression temporelle :**
 - ▶ Pas ou peu de pauses réelles, car pauses souvent prises en présence de la personne sourde.
 - ▶ Nombreux déplacements, dont la durée réelle n'est pas toujours prise en compte : méconnaissance des trajets pour les nouvelles missions, embouteillages, peur des retards...
- **La complexité du travail :**
 - ▶ Chaque situation est différente, du fait du respect de la personne sourde comme acteur de sa démarche.
 - ▶ Diversité et parfois insuffisance de la formation initiale des IC, du fait de la non-reconnaissance du métier.
 - ▶ Difficulté à maîtriser les contenus de formation pour les expliquer aux personnes sourdes en formation, notamment quand les enseignants ne communiquent pas leurs cours à l'avance à l'IC.
 - ▶ Utilisation de différents modes de communication (communication orale ou gestuelle, Langue des Signes Française, français signé, niveau de lecture labiale...).
 - ▶ Maintien d'une attention continue tout au long de l'intervention, souvent toute la journée.
 - ▶ Situations non maîtrisées (un exemple : un jeune sourd qui parle de suicide à l'IC).
- **Les difficultés de conciliation entre travail et hors travail :**
 - ▶ Changement hebdomadaire des emplois du temps.
 - ▶ Manque de temps de préparation des interventions.



➤ Deuxième facteur de risques identifié : les exigences émotionnelles

- **Relation au public :**
 - ▶ Relations personnelles fortes avec les personnes sourdes.
 - ▶ Engagement personnel et émotionnel fort.
 - ▶ Un exemple : une IC rencontre la personne qu'elle accompagne alors que son médecin lui a dit de se mettre en arrêt de travail.
- **Devoir cacher ses émotions :**
 - ▶ Situations émotionnelles « d'indisponibilité » à la maison, vis-à-vis de sa propre famille et de ses enfants.
- L'étude « **Indicateurs provisoires de facteurs de risques psychosociaux au travail** », réalisée pour la DARES, note également d'autres dimensions associées aux exigences émotionnelles, que l'étude n'a pas identifiées dans ce contexte :
 - ▶ Empathie, contact avec la souffrance.
 - ▶ Tensions avec le public.
 - ▶ Peur au travail.



➤ Troisième facteur de risques : autonomie et marges de manoeuvre

● Autonomie procédurale :

- ▶ Contraintes liées aux modes de financements.
- ▶ Contraintes liées à l'organisation de l'activité, qui ne se fait plus à la demande des personnes sourdes, mais d'institutions.
- ▶ Difficulté à savoir que faire lorsque la personne sourde écrit et n'a pas besoin de l'accompagnement de l'IC.

● Prévisibilité du travail :

- ▶ Contraintes liées aux modes de décision et de régulation internes.
- ▶ Contraintes liées à la gestion hebdomadaire des plannings, difficultés pour les personnes à temps partiel pour identifier les plages horaires auxquelles elles seront disponibles.
- ▶ Gestion du temps dans la journée complexe (difficultés récurrentes pour la prise des repas).
- ▶ Grande importance des rôles des personnes en charge de la gestion des plannings et de la coordination pédagogique sur cet item.

● Utilisation et développement des compétences :

- ▶ Apprentissage de choses nouvelles (avoir un travail répétitif peut être un facteur de risques).
- ▶ La question de l'acquisition de connaissances liées à la maîtrise de la LSF notamment, et plus globalement de la formation continue des IC, entre dans cet item.

● Participation, représentation :

- ▶ Pour cet item, il s'agit notamment de la consultation ou non des salariés lors de changements dans l'organisation du travail ou de déménagement.



➤ **Quatrième facteur de risques : rapports sociaux, relations au travail**

- **Soutien social au travail :**
 - ▶ Isolement de fait des IC durant l'essentiel de leurs missions.
 - ▶ Isolement renforcé pour les IC intervenant dans les départements où ils sont peu nombreux.
 - ▶ Peu de lieux et de moments de rencontre ou d'échange entre IC.
- **Reconnaissance : un métier choisi, mais...**
 - ▶ Manque de reconnaissance du métier des IC.
 - ▶ Manque de définition des modalités d'intervention des IC et de leurs limites par rapport au métier d'interprète LSF.
 - ▶ Statut des IC parfois mal accepté par les personnes sourdes, qui maîtrisent mal ce dont il s'agit et préféreraient des interprètes LSF.
- **Leadership (clarté, pilotage du changement) :**
 - ▶ Les salariés reconnaissent l'efficacité de la direction : les choses « marchent bien », l'association « grandit ». Des outils ont été mis en place : un logiciel qui permet d'avoir toutes les informations sur les suivis des personnes sourdes, sans devoir se rendre au bureau fouiller des papiers. Les salariés ont le sentiment que la directrice donne suite à leurs initiatives pratiques : mise en place d'un temps pour l'échange du vocabulaire entre professionnels, système de parrainage.
 - ▶ Cependant, l'étude a permis à certaines IC d'exprimer des manques en termes d'écoute et d'échanges avec la direction, notamment en ce qui concerne la fatigue de certaines salariées.
- **L'étude « Indicateurs provisoires de facteurs de risques psychosociaux au travail »,** réalisée pour la DARES, note également une autre dimension associée aux rapports sociaux, que l'étude n'a pas identifiée dans le cadre de l'association : la violence au travail. Il s'agit des violences internes, du fait de collègues. L'étude a permis de noter des tensions, un repli sur soi, un manque de désir de communiquer, mais qui ne va pas jusqu'à des conflits interpersonnels.



➤ Cinquième facteur de risques identifié : les conflits de valeurs

● **Conflits éthiques :**

- ▶ Il s'agit de situations dans lesquelles le salarié vit un conflit entre ce qu'il met en œuvre et ses valeurs. Plusieurs études montrent que les salariés de l'ESS ont conscience de travailler à minima pour des structures à but non lucratif, et souvent s'impliquent activement dans le projet de la structure.
- ▶ Cependant, des situations de souffrance éthique peuvent survenir lorsque les moyens disponibles (temps, matériel, etc.) ne sont pas suffisants pour intervenir de façon jugée satisfaisante par les salariés auprès des usagers.

● **Qualité empêchée :**

- ▶ On parle de qualité empêchée lorsque le salarié ne dispose pas des moyens de faire un travail qu'il estime être « de qualité ».

● **Qu'en est-il dans le cadre de l'association :**

- ▶ Concrètement, l'étude n'a pas identifié au sein de l'association de situations de conflits de valeurs.
- ▶ Au contraire, on constate parmi les IC une implication positive dans les parcours d'insertion des personnes sourdes, une passion pour la LSF, pour la communauté culturelle des personnes sourdes.



➤ Sixième facteur de risques identifié : l'insécurité d'emploi

- **Sécurité de l'emploi et du salaire :**
 - ▶ L'activité de l'association dépend d'appels d'offres. Les salariés sont bien entendu conscients de l'impact que ce système peut avoir sur les emplois.
 - ▶ L'association emploie de nombreux CDD (30% des IC au moment de l'étude).
 - ▶ Plusieurs salariés sont à temps partiel (environ 25% des IC). Il s'agit en général de temps partiels choisis. Cependant, ce choix est lié aux conditions difficiles d'exercice du métier d'IC, et a un impact sur la rémunération.
- **Soutenabilité du travail (détérioration des perspectives de carrière, des conditions de travail ou de la rémunération) :**
 - ▶ La question de la soutenabilité physique et psychique du métier d'IC se pose.



➤ Quatrième partie

Prévenir les risques psychosociaux : des pistes d'actions



➤ Des pistes d'action pour prévenir les risques psychosociaux

- L'étude a permis de définir des pistes d'actions de prévention. Ces propositions d'actions reposent sur l'analyse des situations de travail et des facteurs de risques propres à la structure et à son environnement.
- Les actions qui modifient durablement ce contexte sont à privilégier.
- Ces exemples ne constituent en aucun cas une liste exhaustive des pistes d'actions de prévention.
- Ces pistes d'action ne constituent pas des préconisations. Celles-ci sont présentées dans une cinquième partie.
- Il s'agit de soulever des points qui méritent éventuellement discussion, et de montrer que des actions de prévention peuvent être mises en place dans un cadre budgétaire contraint, parfois même sans moyens supplémentaires.
- Certaines de ces pistes d'action ont déjà été discutées au sein de l'association. Il s'agit ici de faire le lien entre ce que ces actions peuvent – ou pourraient – apporter, et les facteurs de risques sur lesquels elles sont susceptibles d'avoir un impact positif.



➤ Les exigences du travail : pistes d'action

- Évaluation des accompagnements afin d'ajuster le temps de préparation.
- Mise en place de binômes sur les suivis de longue durée. Il ne s'agit pas de faire réaliser un suivi par deux IC en même temps, mais en alternance, ce qui permet une prise de recul.
- Calcul des temps de déplacement pour tenir compte des trajets réels.
- Formalisation d'exigences vis-à-vis des organismes de formation accueillant des personnes sourdes : fournir les cours à l'avance aux IC.
- Stabilisation des jours non travaillés pour les IC à temps partiel.
- Réflexion sur l'organisation des pauses.
- Changement d'IC sur un accompagnement lorsque l'IC manifeste un sentiment de grande fatigue physique et mentale.
- Réflexion sur le contenu d'une « formation d'accueil » pour les nouveaux salariés.
- Mise en place d'actions vis-à-vis des financeurs en associant le conseil d'administration et les usagers, pour faire mieux connaître les contraintes de l'intervention des IC.



➤ Les exigences émotionnelles : pistes d'action

- Mise en place de binômes sur les suivis de longue durée.
- Élaboration collective d'un « règlement intérieur » formalisant les relations avec les personnes sourdes (usage du temps disponible lorsque le sourd n'a pas besoin d'IC, temps de pause et de repas, limites de l'intervention...).

➤ L'autonomie et les marges de manoeuvre : pistes d'action

- Mise en place de binômes sur les suivis de longue durée.
- Mise en place d'actions vis-à-vis des financeurs en associant le conseil d'administration et les usagers.
- Élaboration du plan de formation en prenant en compte les demandes des salariés.
- Élaboration collective d'un « règlement intérieur » formalisant les relations avec les personnes sourdes.
- Renforcement des rôles de coordination pédagogique et de gestion des plannings.



➤ Les rapports sociaux et les relations au travail : pistes d'action

- Formalisation de la présentation du métier d'IC, à la fois pour les financeurs et les usagers.
- Organisation d'une meilleure connaissance mutuelle des différents métiers au sein de l'association (direction, gestion des plannings, coordination, IC...), par des « journées portes ouvertes » entre services, par exemple.
- Formation de tous les salariés de l'association à la LSF.
- Développement de groupes de travail et/ou de groupes d'analyses de pratiques thématiques, associant les IC sur des sujets définis.
- Mise en place des institutions représentatives du personnel (élection des DP, formalisation de la préparation des réunions, du compte-rendu...).
- Mise en place de référents par zones géographiques, permettant une coordination pour mieux répondre aux situations d'isolement, et un lien renforcé avec la direction lors de situations difficiles ou d'incidents à résoudre.
- Réflexion autour de l'utilisation du lieu de pause dans les locaux de l'association.
- Réflexion autour du rôle de la psychologue et des séances d'analyse des pratiques.



➤ Les conflits de valeurs : pistes d'action

- Il s'agit d'un facteur positif dans le cadre de l'association qui a fait l'objet de cette étude, mais que l'on peut renforcer par la valorisation de l'utilité sociale des IC, et par le partage du projet associatif avec l'ensemble des salariés (livret d'accueil, formation d'accueil...?).

➤ L'insécurité d'emploi : pistes d'action

- Développement des CDI.
- Stabilisation des jours non travaillés pour les temps partiels.
- Réflexion sur les orientations professionnelles à long terme des IC avec l'OPCA.
- Développement d'une information continue en direction des salariés, sur la situation économique de l'association et ses perspectives.



➤ Cinquième partie

Préconisations



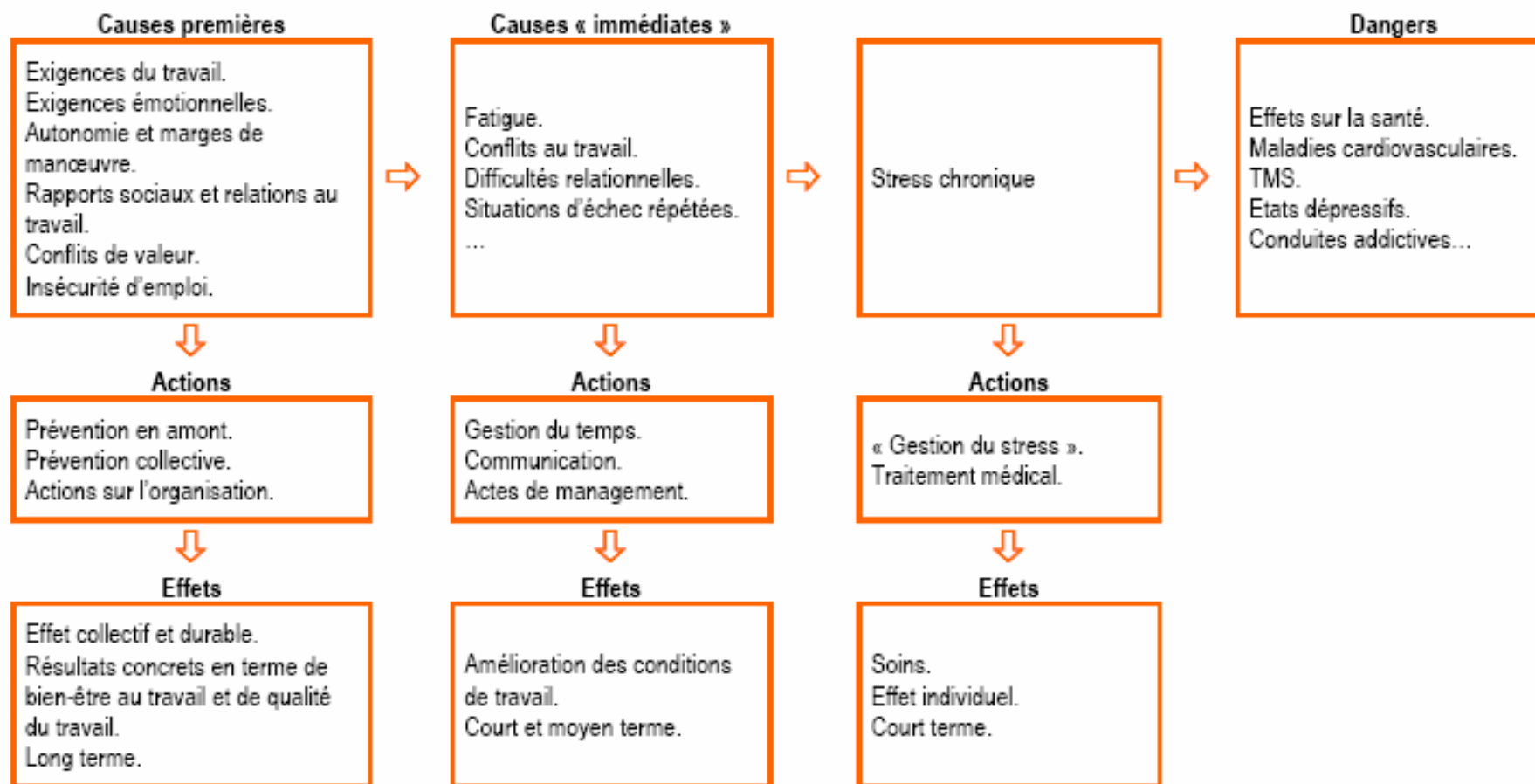
➤ Des préconisations en lien avec les principes de prévention

- L'étude a permis d'identifier dans l'activité de l'association d'accompagnement des personnes sourdes et malentendantes et le métier des IC des facteurs de risques psychosociaux. Sur cette base, il est possible de définir des pistes d'actions de prévention, nous l'avons fait en 4^e partie.
- Cependant, toute action de prévention des risques psychosociaux, pour être efficace, doit se mener selon quelques principes fondamentaux :
 - ▶ Partager une analyse des situations rencontrées par les salariés.
 - ▶ Associer les salariés à la démarche afin de se baser sur le travail « réel » (par opposition au travail « prescrit »).
 - ▶ Remonter sur les causes « profondes » des risques, liés au travail (voir page 28).
- Ce sont ces principes qui guident les préconisations formulées en page 29.



➤ Les démarches de prévention

Situations de travail





➤ Des préconisations issues de l'étude

- Mise en place d'indicateurs à suivre régulièrement :
 - ▶ Arrêts de travail.
 - ▶ Analyse des accidents de travail éventuels.
 - ▶ Prise en compte des plaintes comme un indicateur.
- Réalisation du document unique d'évaluation des risques professionnels en intégrant la question des risques psychosociaux.
- Mise en place d'un plan d'actions de prévention annuel.
- Mise en place d'un groupe de travail sur la question des risques psychosociaux, éventuellement avec un accompagnement externe.
- Mise en place de groupes de travail et/ou de groupes d'analyse de pratiques thématiques, limités dans le temps (3 à 4 réunions), afin de produire des outils, avec des salariés volontaires.
- Organisation systématique de binômes sur les accompagnements de longue durée.