

Les dispositifs psychosociaux : Un outils de prévention des RPS



Plan de l'intervention

1. Le rôle des psychologues
2. Dispositifs psychosociaux : De quoi s'agit-il ?
3. Exemples d'indications
4. De la demande à la mise en œuvre (les 5 étapes)
5. Fiche mémo établie avec une collectivité.

Rôles des psychologues :

Si suspicion de TPS : Orientation vers le MP pour validation (ou non).

Si des TPS sont identifiés par le MP ou s'il existe une décision d'évaluer une UT dans le cadre du DU. Le rôle du psychologue peut être de participer à l'identification et l'évaluation des facteurs de risques.

Une fois les facteurs de risque RPS identifiés et évalués : informer à propos de l'éventuelle pertinence d'un dispositif psychosocial susceptible de réduire le risque de survenu de TPS.

Dans le cadre d'un changement organisationnel ou d'une évolution des missions. Le rôle du psychologue peut être de participer à la conception et/ou à l'animation et/ou à l'évaluation de dispositif visant à prévenir le risque de survenu de RPS (« à priori »).

Informer l'employeur et les préventeurs à propos de la nature et de la vocation des dispositifs psychosociaux dans le registre de la prévention des RPS.

NB. Dans le cadre de l'identification et de l'évaluation des facteurs de risque, le psychologue peut aussi être amené à recevoir individuellement des agents qui en feraient la demande. Ces entretiens peuvent indirectement permettre aux agents en difficulté de « prendre de la distance » mais ils n'ont pas pour objet la « suppression » des TPS.

Dispositifs psychosociaux

De quoi s'agit-il ?

- La **psychosociologie** s'intéresse aux liens, articulations et interactions entre individus, groupes, organisations et institutions. Les fonctionnements psychologiques, collectifs, organisationnels et institutionnels sont conçus comme indissociables. Elle appréhende l'homme et son milieu comme une seule réalité interactive.
- Un **dispositif** : Ensemble de mesures et de moyens mis en œuvre en vue d'une finalité. Ex : Un animateur; des participants (max 12); une salle hors cadre de travail habituel; une fréquence (souvent 1 séance / mois); une amplitude (souvent 3 heures avec 15 min de pause); des règles de fonctionnement.
- Un **processus** : Suite continue de phénomènes présentant une certaine unité ou une certaine régularité dans leur déroulement. Ex : Dispositif réunion - Processus information; Dispositif formation – Processus apprentissage; Dispositif régulation – processus coopération; etc...

Exemples d'indications :

- des professionnels confrontés à une **évolution des missions** (*qualité et/ou quantité*) ou des publics (*qualité et/ou quantité*),
- des équipes dans lesquelles la **conflictualité des rapports** entre professionnels est élevée et envahissante : absence d'articulation, attitudes de fuite, d'évitement, de démission, personnalisation des conflits, etc. ,
- des équipes et de professionnels en **manque de repères communs**, suite à des changements organisationnels ou institutionnels,
- des équipes qui souhaitent **échanger autour du projet** ou réinterroger leurs activités.
- Dans le cas de **changement organisationnels** spécialement quand aucun dispositif de consultation/participation n'a été prévu, la réflexion à propos de l'indication devrait avoir lieu à priori.

Dans tous les cas cette demande doit être à minima relayée par l'employeur.

De la demande à la mise en œuvre

Une fois l'employeur informé et conseillé à propos de l'existence et de la vocation des dispositifs psychosociaux :

Les 5 étapes :

1. La collectivité rédige une **demande** qui peut prendre la forme de cahier des charges.
2. Une **analyse de la demande** est effectuée, elle vise à évaluer la pertinence et la faisabilité de la mise en œuvre d'un dispositif psychosocial.
3. Après échange entre le CIG et le commanditaire autour de cette analyse, ce dernier rédige une **lettre de commande**.
4. Le CIG répond par une **lettre de cadrage** qui précise les modalités de l'intervention
5. Démarrage du dispositif

La demande de l'employeur étant subordonnée à son degré d'information à propos de l'existence, de la nature et des objectifs des DPS, elle dépend dans une large mesure des préventeurs.

Modalités des dispositifs

Action : Animation de dispositifs psychosociaux

Objectifs du dispositif :

- Proposer des espaces de débats compréhensifs et critiques sur les enjeux de l'activité
- Permettre aux professionnels de prendre de la distance, de conserver un équilibre dans leur activité professionnelle et de progresser dans leur pratique professionnelle.
- Faciliter la construction d'une culture partagée et la coopération au sein de l'équipe.
- Favoriser la qualité de vie au travail.

Prestataire : Le Centre Interdépartemental de Gestion de la Petite Couronne d'Ile-de-France

Animateur : Un professionnel diplômé et qualifié exerçant dans le respect des règles déontologiques, employé par le CIG.

Nombre de participants par groupe : 12 agents maximum

Participants : Les membres volontaires des équipes demandeuses

Modalités d'intervention : spécifiques à chaque équipe puisque définies avec l'équipe et le responsable en fonction des besoins évoqués, repérés.

Durée du dispositif : 6 à 10 séances de travail en groupe par an (environ 1/mois) à renouveler suite à la demande de l'équipe.

Durée d'une séance : environ 3h

Lieu : Les séances se déroulent en dehors de lieu habituel de travail.

Fiche Mémo

Accompagnement des équipes

Dispositifs psychosociaux

Principes de fonctionnement :

Conditions éthiques :

- ponctualité et assiduité
- confidentialité : ce qui se dit dans le groupe ne sort pas du groupe
- liberté : personne n'est obligé de s'exprimer
- expression : chacun parle en son nom propre et utilise la première personne
- non-jugement : pas de bonnes ou mauvaises idées ou émotions
- bienveillance : respect et écoute

Engagement de participation :

La régulation ayant pour objet de construire un collectif de travail facilitant le partage, le dialogue et la co-construction, **la participation de tous les acteurs de l'équipe pluridisciplinaire est obligatoire.**

Concernant les dispositifs d'**analyse de pratiques et de supervision, les agents s'engagent à participer à chaque séance.** Si le souhait de se retirer en cours de dispositif (10 séances) se fait ressentir, l'agent doit l'énoncer lors d'une séance et pourra réintégrer le groupe dès la mise en place d'un nouveau cycle de 10 séances. Ceci afin d'assurer une continuité dans la construction de réflexion et/ou de travail collaboratif.

Les différentes étapes du dispositif.

L'encadrant est garant de la mise en œuvre de l'accompagnement de son équipe.

- Après concertation avec les agents, l'encadrant **formalise et transmet une demande écrite de mise en place d'accompagnement de l'équipe**, en précisant le contexte et les besoins
- Une fois que la demande est validée par la Direction, **il participe à une réunion de cadrage avec le CIG** afin d'organiser la mise en œuvre du dispositif
- **Il participe à la première rencontre** entre l'équipe et le CIG autour de laquelle ce dernier s'assure de l'adéquation entre lademande, les besoins et problématiques des agents concernés.
- **Il fixe la programmation des séances** avec l'intervenant, **la transmet par mail** au service chargé de l'accompagnement des équipes et de la formation et s'assure de la réservation des salles
- **Il assure le lien** avec l'animateur du dispositif, le service formation et le coordinateur des dispositifs psychosociaux au CIG, si besoin.
- **Il organise l'activité** afin **d'assurer la présence des agents aux séances/éviter l'absentéisme** et ainsi, permettre une continuité dans la dynamique de groupe.
- Après chaque séance, **il envoie les listes d'émargement** afin d'attester du service effectué en vue du suivi financier.
- **Il participe à la réunion de restitution** suite à la réalisation des 10 séances afin d'évaluer le dispositif et envisager les perspectives.

Des définitions pour mieux identifier les dispositifs

Il existe **plusieurs formes d'accompagnement d'équipe** : la supervision, l'analyse de pratiques et la régulation. Toutefois les dispositifs psychosociaux d'accompagnement des équipes mis en place **sont dans les faits très souvent dits « hybrides »** puisqu'ils sont adaptés aux besoins des équipes qui peuvent évoluer au cours des dix séances.

La Régulation a pour objet de faciliter ou de restaurer selon la situation, les capacités de **coopération** entre les professionnels.

En ce sens, la régulation d'équipe intervient souvent, **suite à une situation de conflits** interpersonnels, de difficultés de coopérations entre certains membres d'une équipe, de blocages voire d'**incapacité à travailler ensemble** de façon qualitativement acceptable par et pour tous.

La régulation d'équipe se situe en 2 phases essentielles :

- une phase d'analyse.
- une phase d'expérimentation et d'accompagnement du changement.

Soutenus par l'accompagnement méthodologique régulier, les membres de l'équipe mobilisent les ressources individuelles et collectives pour mettre en actes le projet prévu.

L'analyse de pratique concerne le professionnel et porte sur son activité dans le cadre de l'exercice de son métier. Il s'agit donc, d'interroger les présupposés justifiant les pratiques et leurs conséquences attendues, de repérer les processus et les valeurs qui guident les actions dans le travail.

Ce dispositif concerne des professionnels **exerçant des métiers ou des fonctions similaires**.

L'échange de pratiques est un dispositif qui permet à **l'ensemble des professionnels** d'une équipe quelle que soit leur fonction, de travailler l'articulation de leurs différents savoir-faire dans la mise en œuvre de leurs missions collectives.

La supervision est un espace qui permet au professionnel de réfléchir sur ce qu'il met en jeu **en tant que personne dans sa pratique** quotidienne auprès des usagers, des collègues et de l'institution.