

Caisse Nationale de l'Assurance Maladie

des Travailleurs Salariés

Sécurité Sociale

Circulaire CNAMTS

Date :
10/08/89

Origine :
PAT

MME et MM les Directeurs
des Caisses Régionales d'Assurance Maladie

Réf. :
PAT n° 1398/89

Plan de classement :

26100					
-------	--	--	--	--	--

Objet :

DIAGNOSTIC DE SECURITE DANS LE CADRE DES CONVENTIONS D'OBJECTIFS

Une réunion des Ingénieurs spécialistes du diagnostic de sécurité avec les psychologues doit permettre de mieux connaître les expériences acquises dans la manière de préparer chaque contrat de prévention. Au cours d'une séance préparatoire limitée aux psychologues ceux-ci préciseront leurs apports à ce sujet.

Pièces jointes :

--	--

Liens :

Date d'effet :

Date de Réponse :

Dossier suivi par :

S. GUERIN

Téléphone :

42.79.34.27

@

10/08/89

PAT
N° 1398/89

MME et MM les Directeurs
des Caisses Régionales d'Assurance Maladie

N/Réf. : SG/MC - Direction de la Gestion du Risque -Division de la
Prévention des Accidents du Travail et des Maladies
Professionnelles.

Objet : Diagnostic de sécurité dans le cadre des conventions
d'objectifs

Les conventions d'objectifs prévoient la participation des Centres
Psychotechniques pour dresser l'état initial des risques nécessaire à chaque
contrat de prévention.

Cette action peut s'entendre de plusieurs façons, mais entre
principalement dans le cadre du diagnostic de sécurité pratiqué par
plusieurs Caisses Régionales d'Assurance Maladie.

J'invite les Caisses Régionales à autoriser un ingénieur-conseil s'occupant
des conventions d'objectifs et plus particulièrement intéressé par les
moyens utilisables pour l'établissement de l'état initial des risques ainsi
que les psychologues des services prévention à participer à une réunion
sur ce thème le :

19 octobre 1989

de 10 heures à 16 heures

à la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés
- 10, rue Vercingétorix - 75014 PARIS - (Salle B).

Je souhaite également que les psychologues puissent se rencontrer la veille, le 18 octobre (même lieu, même heure) afin de préciser leurs apports sur ce sujet.

P.J. : 2

REUNION INTER-REGIONALE DES CENTRES PSYCHOTECHNIQUES

des CRAM de BORDEAUX et TOULOUSE

J.Y. HUCHET - E. CATARUZZA : Centre de Bordeaux

A. PARENTI - G. GENIEYS - J.G. BLANC : Centre de Toulouse

TOULOUSE 20 et 21 août 1986

OBJECTIFS

Echanges d'informations à propos des expériences de la démarche "diagnostic". Recherche de stratégies opérationnelles favorisant le développement de cette démarche à la fois au sein des Services Prévention et dans les entreprises.

DEROULEMENT DE LA REUNION

Conformément au programme prévu, cette réunion a comporté trois étapes

- exposés des expériences bordelaises et toulousaines ;
- analyse critique des méthodes utilisées ;
- synthèse-débat des travaux avec l'Ingénieur en Chef du Service Prévention de TOULOUSE.

SYNTHESE

Un consensus semble s'établir sur plusieurs points :

- 1) La démarche diagnostic apparaît être actuellement celle qui est à même de révéler les principaux dysfonctionnements des organisations qui sont à l'origine des risques constatés. Centrée sur la dynamique de fonctionnement de l'entreprise. Elle vise à les aider à optimiser la gestion de leurs ressources humaines et matérielles au regard de la sécurité et des conditions de travail.
- 2) Si l'on peut dresser une "typologie" grossière des interventions en fonction des caractéristiques des entreprises (taille, style de management etc...) tous les participants s'accordent pour dire qu'il ne peut exister de méthode unique (de "recette") généralisable. Il faut à chaque fois innover et adapter des stratégies en fonction des problèmes spécifiques des entreprises.

Toutefois, on peut dresser une trame grossière, un certain nombre de "moments" de l'intervention.

INTERVENTION

OBJECTIFS

- créer une dynamique dans l'entreprise
- amener l'entreprise à se prendre en charge

PHASE DE CONTACT ; DE NEGOCIATION AVEC LE CHEF D'ENTREPRISE

PHASE PREDIAGNOSTIC

- analyse de la demande
- recueil d'informations
- rapport de synthèse sur le fonctionnement constaté et les méthodes à mettre en oeuvre.

PHASE DIAGNOSTIC

- étude et analyse plus approfondies des sources de dysfonctionnement.

PHASE REALISATION

- mise en place de moyens (en matériel, structure, personnel ou procédures) susceptibles de rétablir un fonctionnement optimal de l'entreprise.

Ce déroulement de l'intervention n'est pas systématique : l'intervention peut en effet être stoppée au cours ou à la fin de la phase prédiagnostic si les conditions de réalisation d'un diagnostic ne sont pas réunies.

- 3) La phase "prédiagnostic" constitue un moment déterminant de l'intervention :
un des buts principaux de cette phase consiste en effet à mesurer l'écart qui existe entre le fonctionnement de l'entreprise tel qu'il est vécu et formalisé par le Chef d'Entreprise et la réalité professionnelle appréhendée à la fois au travers du vécu du personnel et des différents indicateurs.

Il permet en outre d'identifier les partenaires ou les interlocuteurs les plus dynamiques susceptibles de mettre en oeuvre cette démarche.

Phase d'écoute et de reformulation, elle constitue la phase "psychologique" de l'intervention. C'est dans cette phase que seront analysés en particulier, les rôles des différents partenaires, les conflits latents ou exprimés, les stratégies compensatoires mises en place pour permettre à l'organisation d'atteindre un équilibre.

Cette phase vise à constater un certain type de fonctionnement perçu dans la réalité et renvoyer au Chef d'Entreprise l'image de ce fonctionnement de façon à entraîner une prise de conscience, élément moteur pour la suite du diagnostic. Cette phase ne peut être menée à bien que par un intervenant extérieur à l'entreprise.

- 4) Une fois les dysfonctionnements révélés, il appartient au Chef d'Entreprise de les analyser (constitution de commission ou de groupes auxquels peuvent être adjoints éventuellement des experts) afin de découvrir les moyens à mettre en oeuvre. C'est la phase "diagnostic" qui relève de l'initiative et de la responsabilité du Chef d'Entreprise mais qui doit se dérouler sous la vigilance du Service Prévention et en particulier des agents qui ont participé à la phase négociation et prédiagnostic afin que les démarches entreprises visent bien les dysfonctionnements mis en évidence lors du prédiagnostic.
- 5) L'unanimité semble s'être réalisée autour de la nécessité de fixer avec l'entreprise les délais de l'intervention et cela dès le début de la phase de négociation ceci afin de ne pas créer de situations de dépendance vis-à-vis des intervenants et d'amener l'entreprise à se prendre en charge. (Un délai de 2 ans environ pourrait être envisagé).

- 6) Une intervention "diagnostic" pour quel type de demande ?

Certaines conditions doivent être réalisées avant d'entreprendre ce type de démarche :

- existence d'un nombre de symptômes de dysfonctionnements inexpliqués (qu'ils soient généraux ou très localisés).
- constat d'un écart important entre les moyens mis en oeuvre pour la prévention des risques et les résultats obtenus.
- dégradation progressive ou brutale des indicateurs sociaux.
- volonté de l'entreprise d'améliorer la situation en dépit d'indicateurs satisfaisants (demande qui pourrait être prise en compte en fonction des objectifs du Service Prévention).

7) Collaboration Psychologues-Techniciens :

Cette collaboration est à la fois souhaitable et nécessaire pour mener à bien une intervention de ce type.

Le Technicien, qu'il soit Ingénieur-Conseil ou Contrôleur de Sécurité, dispose d'atouts précieux pour ce type de démarches :

- en raison même de son rôle au sein du Service : responsabilité d'un secteur géographique, activité de contrôle des entreprises.
- de par sa connaissance des entreprises (leur historique, les événements marquants de leur développement, l'ambiance et les risques constatés, les mesures qui ont été prises à leur égard...).
- de par sa formation de base et sa familiarisation avec les équipements techniques des entreprises.
- enfin, de par le caractère permanent de sa fonction auprès des entreprises où une intervention diagnostic a eu lieu.

Le Psychologue apporte, quant à lui, une contribution indispensable :

- de par sa formation de base (analyse des conduites humaines, analyse du contenu des entretiens et du vécu, appréhension de la structure psycho-sociologique des organisations, analyse des motivations etc...)
- en raison du caractère prépondérant des aspects psycho-sociologiques dans le fonctionnement des organisations (style de management, communications, circulation de l'information, conflits de pouvoir etc...) et de leur impact au niveau des risques constatés.

CONCLUSION

La démarche "diagnostic" constitue une occasion privilégiée qui favorise l'expression de tous les partenaires de l'entreprise qu'il s'agisse des instances officielles (Direction de l'entreprise, CHS-CT, CE, Médecine du Travail, Inspection du Travail) ou des intervenants privés. Par la prise de conscience qu'elle suscite, elle favorise une mobilisation de toutes les énergies pour la résolution des problèmes soulevés.

Après les premières expérimentations qui se sont traduites par une prise en charge globale de la démarche, tous les participants ont été unanimes pour "alléger" cette implication d'une part pour des questions de moyens et de disponibilité mais surtout parce qu'une des raisons du succès de la démarche réside dans la prise en charge effective par l'entreprise de l'étude et de l'analyse de ses propres dysfonctionnements.

Cette démarche s'inscrit dans une intention d'aide, d'animation ou/et de conseil aux entreprises et ne peut être effectuée sans leur adhésion entière. Comme toutes les autres actions des Service Prévention, elle reste confrontée aux options et aux objectifs poursuivis par ces Services et surtout aux besoins de plus en plus exprimés par les entreprises.

oo0oo