

Démarche de prévention des risques psychosociaux MISTRAL habitat



A l'attention du personnel de MISTRAL habitat concerné par l'Enquête « Qualité de Vie au Travail » 2014

Avignon, le 14 mars 2014

Objet : Note d'information suite aux résultats de l'enquête « Qualité de Vie au Travail ».

Madame, Monsieur,

Ces dernières années, vous avez été informés de notre volonté d'améliorer la qualité de vie au travail au sein de MISTRAL habitat. C'est dans ce contexte que nous avons souhaité lancer la démarche de prévention des risques psychosociaux, constituée de plusieurs étapes dont certaines vous ont directement mis à contribution.

Le questionnaire qui vous a été adressé était composé de vingt-six questions, sélectionnées parmi celles correspondant le mieux au contexte et à la culture de MISTRAL habitat.

Il a ainsi été dispensé au **personnel du service social et contentieux, aux chargé(e)s de clientèle, au personnel du service des ressources humaines.**

Afin de vous tenir informés de la démarche, nous avons souhaité que soit établie la présente note qui reprend les principaux résultats du questionnaire qui vous a été proposé entre les mois de janvier et de février. Les principaux enseignements sont restitués ici en points forts et axes de travail.

Toutes les données présentées sont exploitables. Certaines illustrent une qualité de MISTRAL habitat, d'autres un axe potentiel d'amélioration. De plus, les données visibles ci-après sont représentatives de la situation actuelle grâce au fort taux de retour, de 70 %.

Nous tenons à ce titre à vous remercier pour votre mobilisation et votre engagement dans cette enquête.

Le Directeur Général

Benoît MONTINI

La présente note s'organise comme suit :

I. Rappel des dates clés	2
II. Méthodologie	3
Approche de forme	3
Approche de fond	4
III. Le questionnaire	5
Les principaux points forts	5
Les principaux axes de travail	7
IV. Pistes d'action envisagées	9

I. Rappel des dates clés

Réunion de lancement sur la démarche de prévention des risques psychosociaux :

31/10/2013

Validation du questionnaire :

11/12/2013

Envoi des questionnaires au personnel :

15/01/2014

Clôture de l'enquête :

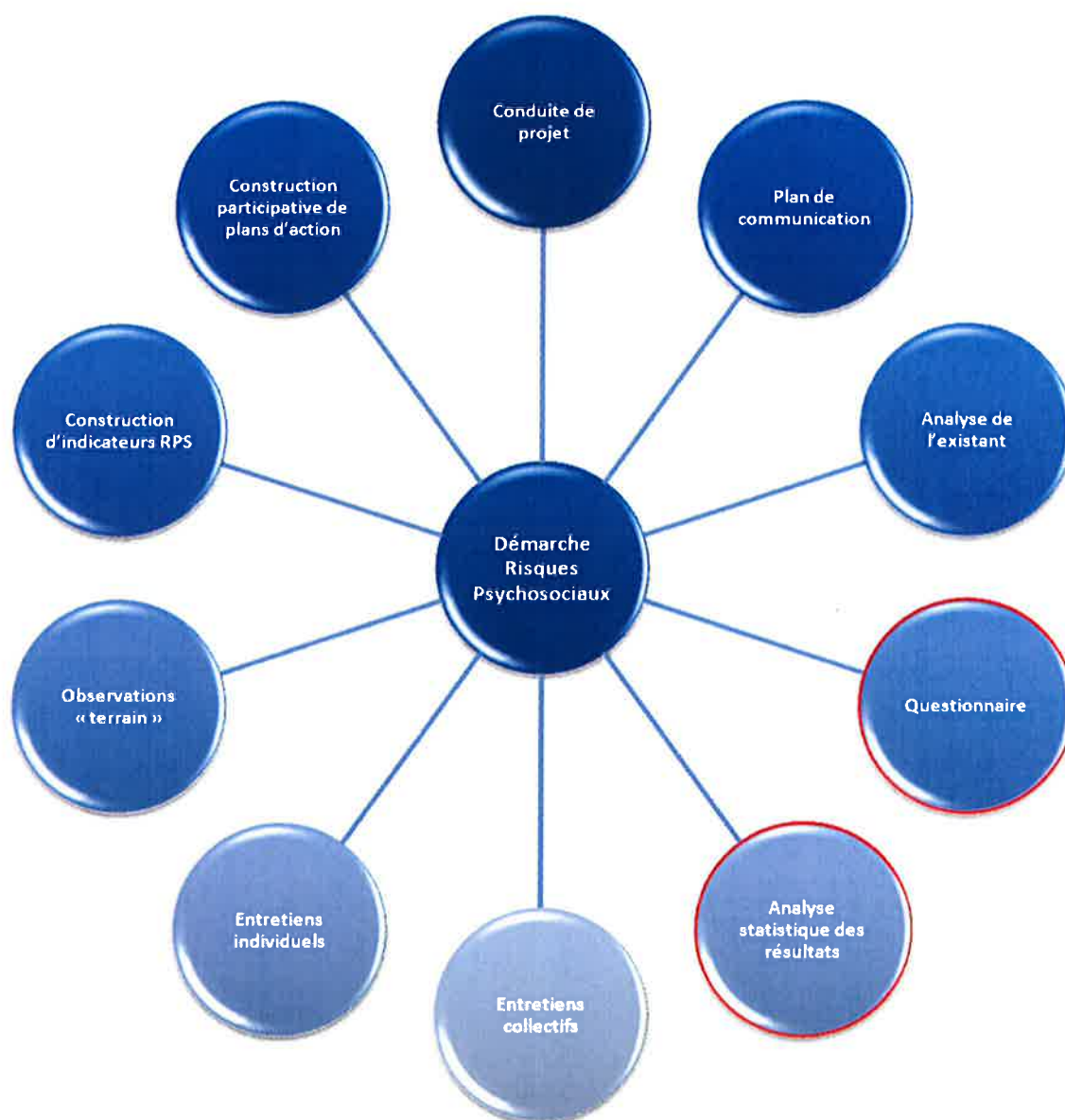
05/02/2014

II. Méthodologie

Approche de forme

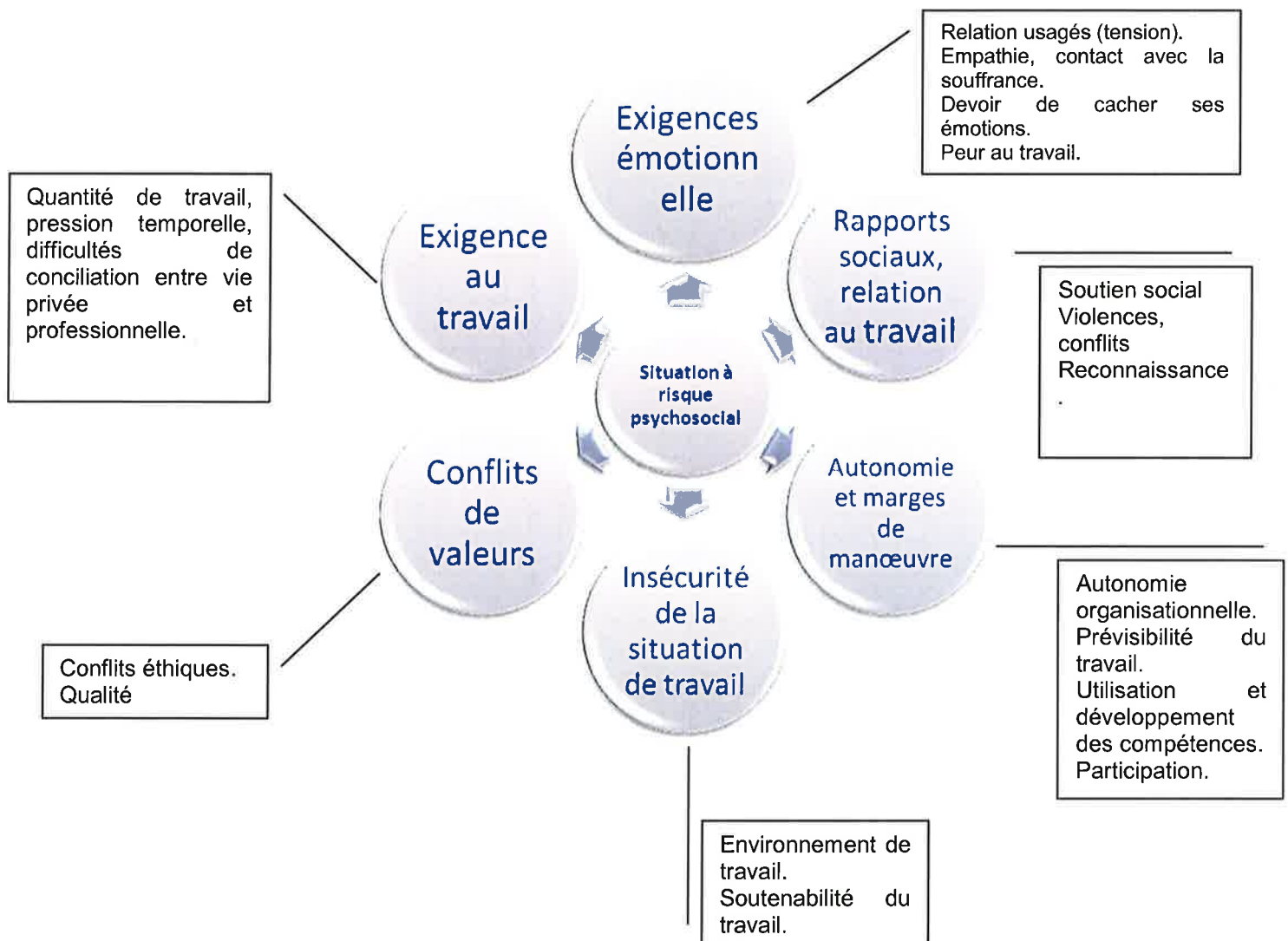
La démarche de prévention des risques psychosociaux initiée par la Direction de MISTRAL habitat est organisée autour de plusieurs grandes étapes au déroulement prédéfini. Ces étapes doivent elles-mêmes suivre une méthodologie précise. Ainsi, l'aisance avec laquelle une étape est réalisée découle directement de l'application mise dans l'élaboration de la phase précédente.

Pour vous permettre de bénéficier d'une vision globale de la démarche, nous vous proposons le schéma suivant qui présente toutes les principales étapes du projet.



Approche de fond

Afin de traiter l'ensemble des risques psychosociaux auxquels vous pourriez être exposés, nous nous sommes basés sur un outil récent et reconnu, le **Rapport Gollac**, du nom du Directeur du Laboratoire de Sociologie quantitative du Centre de Recherche en Economie et en Statistique. Ce rapport identifie six grandes catégories de risques psychosociaux, organisées comme suit :



III. Le questionnaire

Chiffres clés de l'enquête

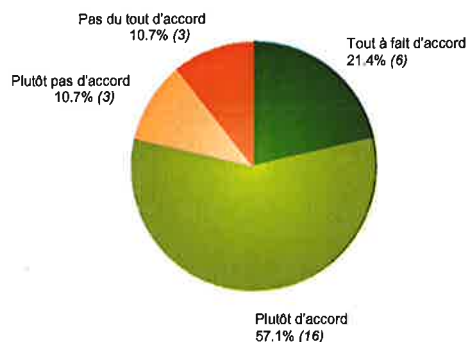
Quarante questionnaires ont été distribués, vingt-huit ont été retournés au cabinet DS Services.

- ▶ Le taux de réponse global est de **70 %**.
N. B : Les résultats d'une enquête sont exploitables à partir d'environ 45% de taux de retour global.
- ▶ Répartition des répondants par service* :
 - Service social et contentieux : 12 répondants.
 - Chargé(e)s de clientèle : 9 répondants.
 - Service des ressources humaines : 6 répondants.

** un répondant n'a pas précisé son service d'appartenance.*
- ▶ 60.7% des questionnaires retournés proviennent du siège à Avignon.

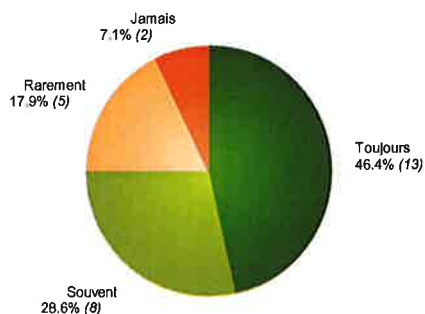
Les principaux points forts

... Vous vous sentez suffisamment compétent(e) pour faire face aux situations conflictuelles avec vos interlocuteurs



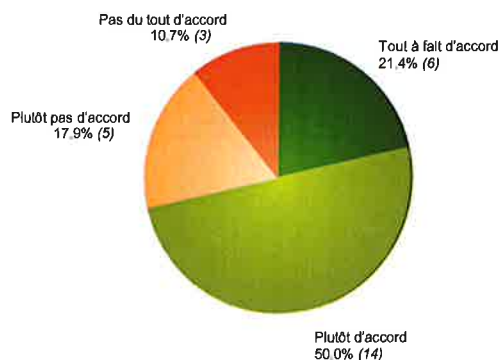
78,5% des répondants se sentent suffisamment compétents pour faire face aux situations conflictuelles.

Vous pouvez compter sur le soutien de vos collègues en cas de difficultés au travail



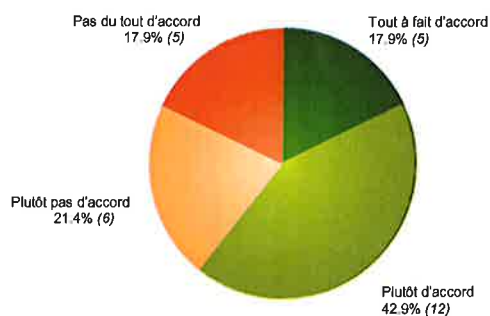
75% des répondants estiment pouvoir compter sur le soutien de leurs collègues en cas de difficultés.

Vous avez le sentiment de faire un travail utile



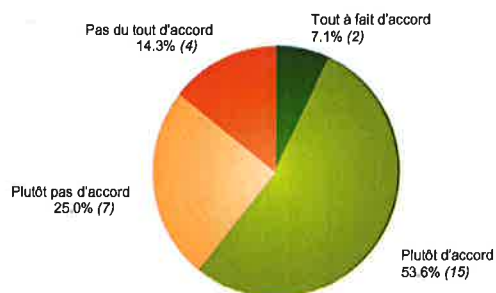
71,4% des répondants ont le sentiment de faire un travail utile.

Vous avez une liberté suffisante dans l'organisation de votre travail



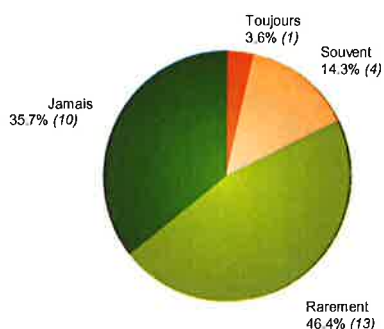
60,8% des répondants estiment avoir une liberté suffisante pour s'organiser.

Vous avez le sentiment que votre mission est perçue positivement par vos interlocuteurs



60,7% des répondants ont le sentiment que leur mission est perçue positivement par leurs interlocuteurs.

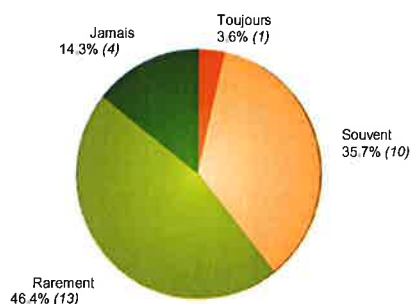
Il vous arrive de devoir annuler des activités privées pour répondre à une urgence professionnelle



82,1% des répondants n'annulent jamais ou annulent rarement leurs activités privées du fait d'une urgence professionnelle.

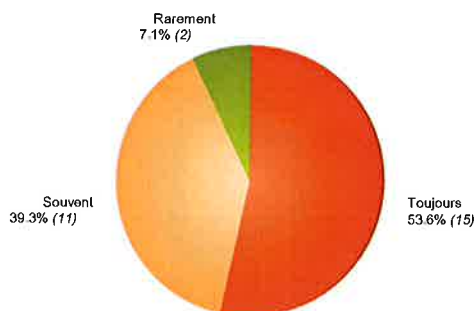
Les principaux axes de travail

Vous subissez des agressions physiques et/ou verbales, des menaces sur vous-même ou votre entourage



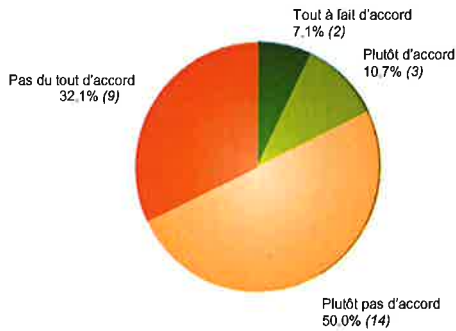
39,3% des répondants disent subir des agressions ou des menaces. Ce taux monte à 56% pour les Chargé(e)s de clientèle.

Êtes-vous interrompu(e) ou dérangé(e) dans la réalisation de vos tâches de travail ?



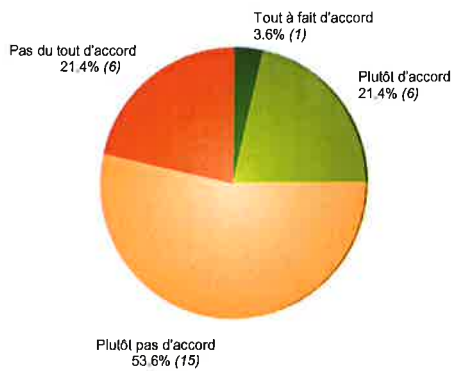
92,9% des répondants se disent interrompus ou dérangés dans la réalisation de leurs tâches de travail.

Vous pouvez vous renseigner sur les prochaines évolutions organisationnelles de Mistral Habitat



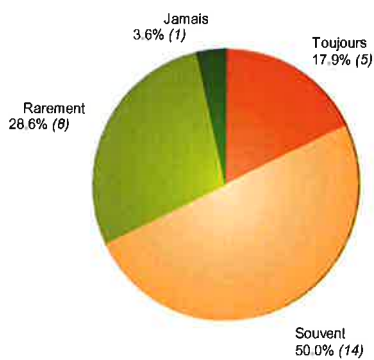
82,1% des répondants déclarent ne pas pouvoir se renseigner sur les prochaines évolutions organisationnelles de MISTRAL habitat.

Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail



75% des répondants déclarent ne pas avoir le temps nécessaire pour effectuer correctement leur travail.

Lorsque vous rentrez chez vous, il vous arrive de penser au travail



67,9% des répondants déclarent penser au travail une fois rentrés chez eux.

L'ensemble des résultats du questionnaire est résumé par axe du rapport Gollac (cf. page 4 : *méthodologie*) dans le tableau présenté en page suivante.

Les six axes essentiels sont classés dans la colonne de gauche (exigence au travail, exigences émotionnelles...), puis chacun d'entre eux est divisé en sous-ensembles, organisés en ligne (extension de la disponibilité...).

Le code couleur employé permet d'identifier, parmi ces sous-ensembles, ceux qui sont générateurs de tension ou, au contraire, ceux qui représentent une ressource exploitable en prévision de l'élaboration du plan d'action.

➔ On remarque notamment que les **Rapports Sociaux au Travail** constituent le principal facteur ressource.

Référentiel GOLLAC	Facteurs				
Exigence au travail	Extension de la disponibilité	Interruptions d'activité	Objectifs flous		
Exigences émotionnelles					
Autonomie et marge de manœuvre	Autonomie dans la tâche				
Rapports sociaux au travail	Adéquation de la tâche à la personne	Reconnaissance par le public	Coopération	Style de leadership	Appréciation du travail
Conflits de valeur	Travail utile	Qualité empêchée			
Insécurité de la situation de travail	Agressions	Sécurité de l'emploi			

	Facteurs ressource
	Facteurs tension

IV. Pistes d'action envisagées

A partir des résultats structurants du questionnaire, des premières pistes d'action peuvent d'ores et déjà être envisagées :

- ▶ Organisation d'un système de formation et de tutorat pour les nouveaux arrivants.
- ▶ Réunions de service mensuelles avec rédaction d'un compte-rendu à destination des participants.
- ▶ Mise en place de groupes de parole.
- ▶ Formalisation de la procédure mise en place en cas d'agression.
- ▶ Rédaction d'une charte des relations au travail.
- ▶ Installation de vitres de protection.
- ▶ Visites régulières de la hiérarchie aux agences.

Ces pistes d'action concernent le siège et l'ensemble des agences.

Elles seront arbitrées et priorisées prochainement dans le cadre de groupes de travail avec le comité de pilotage constitué des représentants du CHSCT, du médecin du travail, des délégués syndicaux, des responsables de services.

D'autres mesures, plus spécifiques, seront également envisagées.

Des entretiens individuels et collectifs avec le personnel sont prévus afin d'approfondir ce diagnostic issu de l'Enquête « Qualité de Vie au Travail ».

DS Services se joint à la Direction de MISTRAL habitat pour vous remercier à nouveau pour votre contribution à la réalisation de cette enquête. Nous reviendrons vers vous très prochainement afin de vous tenir informés des avancements de la démarche.