

Commission de suivi de l'accord sur la santé au travail au sein de CSF France



Réunion du 16 octobre 2012

Sommaire

- Présentation du planning de communication
- Présentation de la cellule d'écoute psychologique
- Indicateurs
- Nouvelle Direction France Santé au Travail
- Equipement de protection individuelle
- Evaluation des risques professionnels

Planning de communication accord santé

- ☐ Septembre 2012 : Information sur la signature de l'accord via la lettre social de septembre
- ☐ Septembre / Octobre 2012 : Envoi d'un courrier d'information à tous les médecin du travail
- □ Décembre 2012
 - → Sensibilisation des DO / DR / DM
 - → Guide IRP Santé sécurité
 - → Guide Directeur de magasin
 - → Guide RRS
 - → Affichage consignes de sécurité au poste de travail
 - → Affiche général sur la santé au travail
- ☐ 1^{er} semestre 2013
 - → Sensibilisation via le magazine interne Passion Clients
 - → Communication sur les RPS : plaquette gestion des conflits, communication spécifique à l'encadrement sur la gestion des conflits et communication sur les RPS (contenu à préciser)
- □ 2d semestre 2013
 - → communication TMS : livret gestes et postures magasin et plaquette gestes et postures spécifiques hôtesses de caisse

DRH – Relations Sociales

Sommaire

- Présentation du planning de communication
- Présentation de la cellule d'écoute psychologique
- Indicateurs
- Nouvelle Direction France Santé au Travail
- Equipement de protection individuelle
- Evaluation des risques professionnels





Accompagnement des salariés Centre d'Ecoute Psychologique

Prévention Tertiaire



Présentation du cabinet PSYA

- Notre identité
- 2. Nos valeurs
- 3. Nos métiers
- 4. Notre équipe

3

5. Nos implantations



Sommaire

- Présentation du cabinet PSYA
- 2. Le Centre d'écoute psychologique
- 3. Quelques Références Clients

2



1. Notre Identité













Accompagnement des salariés Centre d'Ecoute Psychologique

Prévention Tertiaire





Sommaire

- Présentation du cabinet PSYA
- 2. Le Centre d'écoute psychologique
- 3. Quelques Références Clients



Présentation du cabinet PSYA

- 1. Notre identité
- Nos valeurs
- Nos métiers
- 4. Notre équipe
- Nos implantations



1. Notre Identité







2. Nos Valeurs

Indépendance et Neutralité

- Le cabinet est indépendant, il n'est rattaché à aucun autre organisme (groupe, syndicat, association, ...)
- Un comité éthique se prononce sur la posture du cabinet

Ethique et Déontologie

- Nos intervenants psychologues répondent au code de déontologie de leur profession
- Nos intervenants sont tous signataires de la charte éthique et déontologique du cabinet
- Nous respectons l'anonymat des salariés rencontrés et garantissons la confidentialité des échanges

Démarche participative et paritaire

- Toutes nos démarches sont paritaires
- Rôle de facilitateur dans le dialogue social
- Implication de tous les acteurs internes

· Personnalisation et Adaptation

- Analyse des besoins
- Ingénierie spécifique pour chaque projet
- Approche conseil

Professionnalisme

- Démarche qualité pilotée par une personne dédiée
- Équipe pluridisciplinaire
- Solide connaissance des problématiques de souffrance au travail de nos intervenants
- Formation continue / Supervision

Implication dans le domaine des RPS

- Membre de la FIRPS: fédérer les acteurs RPS, préserver leur indépendance, représenter la profession auprès des pouvoirs publics, ...
- Participation à la rédaction du guide de la DGT « Risques psychosociaux : comment choisir un consultant ? »
- Etudes sur la prévention des risques psychosociaux : partenariat de recherches universitaires avec Rennes 2 et Strasbourg 1
- Édition d'une newsletter trimestrielle
- Organisation de nombreux événements RPS



5

3. Nos métiers

Les consultants Psya, tous conscients des enjeux liés à la santé des salariés interviennent, en collaboration avec tous les acteurs de l'entreprise, sur les trois niveaux de prévention :



Prévention primaire

- Diagnostic quantitatif et qualitatif
- Cartographie des risques et facteurs de risques
- Elaboration de plans d'actions correctives
- Accompagnement dans la mise en place en place d'une politique de bien-être au travail
- Rédaction du document unique pour la partie « risques psychosociaux »



Prévention secondaire

- Sensibilisation / Formation (ingénierie pédagogique)
- •Transfert de compétences
- •Retour sur Expériences Professionnelles
- Analyse des pratique professionnelles
- Coaching professionnel
- E-learning



Prévention tertiaire

•Centre d'écoute psychologique accessible 7J/7 et 24h/24 certifié Iso 9001 - version 2008



- Assistance au management
- Permanence psychologique sur site
- Débriefing post traumatique
- Médiation

De l'arganisation

à

l'Individu





4. Notre équipe

Des compétences pluridisciplinaires ...



Prévention primaire

- Psychologue du travail
- · Psychologue social
- Psychosociologue
- Sociologue
- Ergonome
- Spécialiste RH, management et organisation
- Psychométricien



Prévention secondaire

- Ingénieur pédagogique
- Psychologue du travail
- Psychologue social
- Psychosociologue
- Psychologue clinicier



Prévention tertiaire

- Psychologue clinicien
- Victimologue
- Psychotraumatologue
- Psychologue du travail
- Assistante sociale

... pour appréhender globalement les risques psychosociaux.







5. Nos implantations



1. Le centre d'écoute psychologique

1.1 Présentation de la prestation

1.2 Plan de communication

1.1.1 Intérêt du dispositif

1.2.1 Définition

1.1.2 Points clefs

1.2.2 Exemples de supports

1.1.3 Un service certifié ISO 9001

1.1.4 Modes de saisine

1.3 Reporting

1.1.5 Les entretiens

1.3.1 Définitions

1.1.6 Le psychologue référent

1.3.2 Illustrations



1.1 Présentation de la prestation

- 1.1.1 Intérêt du dispositif
- 1.1.2 Points clefs
- 1.1.3 Un service certifié ISO 9001
- 1.1.4 Modes de saisine
- 1.1.5 Les entretiens
- 1.1.6 Le psychologue référent



1.1.1 Intérêt du dispositif

Pourquoi un tel dispositif?

Face à l'émergence forte des risques psychosociaux, il est nécessaire de développer des outils de prévention permettant de supprimer ou de limiter au maximum les effets néfastes de ces risques.

Les dispositifs d'accompagnement psychologique de PSYA constituent des outils de prévention qui consistent à prendre en compte la dimension psychique de la santé et à proposer aux salariés des espaces d'écoute et d'accompagnement psychologique, confidentiels et anonymes.





Psya est principalement amené à :

- √Repérer les facteurs de risque,
- ✓ Identifier les salariés les plus exposés,
- ✓ Signaler aux équipes médico-sociales qui pourront agir au sein de l'entreprise.*

Le partage d'un code de déontologie similaire entre psychologues et médecins facilite cet échange.

*Avec l'accord du salarié.

Des dispositifs complémentaires

Il est nécessaire, pour la bonne mise en place de ces dispositifs, d'établir des synergies fortes avec les services de santé au travail

Les actions de PSYA viennent donc en complémentarité des actions des services de santé au travail et des équipes médico-sociales (médecins du travail, infirmier(e)s, psychologues, assistantes sociales...), elles n'ont pas vocation à s'y substituer.



1

1.1.2 Points clefs

Le dispositif Centre d'écoute psychologique de PSYA poursuit 3 objectifs principaux :

- Apporter l'écoute, le soutien et l'accompagnement aux collaborateurs qui en ressentent le besoin ;
- Orienter, si nécessaire, les salariés vers les acteurs et/ou instances les mieux à même de les aider à faire face aux difficultés rencontrées;
- ❖ Permettre à l'organisation de bénéficier d'indicateurs sur la nature des problématiques soulevées.







1.1.3 Certification ISO 9001



La certification ISO 9001 - version 2008 met en lumière l'engagement de PSYA au service de la qualité et a été délivré pour :

- √l'accessibilité du service 24h/24 et 7j/7 par téléphone et par internet (chat, messagerie) pour tout bénéficiaire,
- ❖l'animation exclusive du service par des psychologues cliniciens, tous diplômés d'un Master Il ou d'un DESS en Psychologie Clinique; ce diplôme garantit le titre de Psychologue aux professionnels intervenant sur le CEP et l'indépendance clinique de ces derniers dans le traitement des appels, chats et mails,
- l'anonymat et la confidentialité des informations des bénéficiaires.
- la possibilité d'aborder des problématiques aussi bien personnelles que professionnelles,
- la volonté du cabinet d'accroître la satisfaction de ses clients.

Psya

13

1.1.4 Modes de saisine

- Trois possibilités sont offertes aux salariés pour échanger avec un psychologue :
 - ✓ Un dialogue par téléphone (7j/7 et 24h/24) en composant le 0 800 XXX XXX (appel gratuit depuis un poste fixe)



- ✓ Un dialogue en direct via un chat (7J/7 et 24h/24) accessible en se connectant sur www.psya.fr - espace bénéficiaires (login : XXXXX / password : XXXXX)
- Un échange de questions/réponses via un service de messagerie (réponse sous 24h) accessible en se connectant sur www.psya.fr espace bénéficiaires (login : XXXXX / password : XXXXX)

Les services de chat et de messagerie permettent aux personnes malentendantes et/ou peu à l'aise avec le téléphone d'accéder au dispositif.



1

1.1.5 Les entretiens

Ils ont pour objectif d'offrir un espace d'écoute, neutre et bienveillant, avec des psychologues cliniciens (tous diplômés et dotés d'un numéro ADELI), aux salariés qui en ressentent le besoin.

Sans temps d'attente et sans répondeur automatique*, ils ont lieu dans un centre d'écoute et d'accompagnement psychologique, confidentiel et anonyme et offrent :

- une écoute active
- •un moyen d'évacuer les tensions accumulées en mettant des mots sur des situations vécues
- un moyen de retour à un équilibre psychologique
- l'apport de solutions appropriées à la situation vécue
- la facilitation de l'accès à la prise en charge thérapeutique (si nécessaire)

Ces entretiens sont une aide ponctuelle et ne se substituent en rien à une prise en charge thérapeutique en face-à -face.

En cas de besoin, les psychologues du centre d'écoute entament un travail d'orientation vers les acteurs susceptibles de mieux accompagner les agents : praticiens installés en libéral, médecin du travail, médecin traitant, psychiatres, centres médico-psychologiques, manager, DRH, CHSCT...).

* Au bout de 3 sonneries et si tous les psychologues PSYA sont en ligne, un basculement vers un secrétariat est assuré. Les agents bénéficient ainsi systématiquement d'une réponse humaine et peuvent, s'ils le souhaitent, laisser leurs coordonnées pour être rappelés.



1.1.6 Le psychologue référent

Le psychologue référent assure un rôle de conseil auprès de l'entreprise tout au long de la vie du dispositif.

Avant la mise en place :

- Il rencontre les acteurs internes (chef(s) de projet, RH, services de santé au travail...) et récolte tous les éléments d'information relatifs au contexte et à l'organisation de l'entreprise.
- Il est ensuite chargé de diffuser ces informations à l'ensemble des membres de l'équipe afin d'assurer une prise en charge optimale des appels.
- Il participe aux actions de communication (réunions d'informations...).

Tout au long de l'année :

- Il assure un suivi constant des appels reçus sur le centre d'écoute psychologique et averti l'entreprise en cas de pic d'appels inhabituel ou en cas de constatation de situations « alarmantes ».
- Il est en contact permanent avec les différents acteurs du dispositif (psychologues PSYA, du réseau, victimologues et traumatologues, services de santé de l'entreprise...) et bénéficie d'une vision globale de la situation.

À la fin de chaque année :

- Il effectue une analyse qualitative des appels reçus et présente ces résultats à l'entreprise.
- Cette analyse vient renforcer les dispositifs existants et peut aboutir sur la formulation de préconisations.



1.3 Reporting

1.3.1 Définition

1.3.2 Illustration



1.3.1 Définition (1/2)

- Outre le soutien et l'accompagnement qu'ils apportent, les dispositifs d'accompagnement psychologique PSYA permettent de recueillir un certain nombre d'informations qui mettent en lumière la nature et les raisons des difficultés psychologiques que rencontrent vos salariés.
- La réalisation régulière de reporting apporte un « feedback » et constitue un réel outil de pilotage au service de votre entreprise. Il lui permet d'avoir un retour précis et régulier sur l'utilisation des services et d'obtenir des informations fiables à partir desquelles des actions concrètes peuvent être mise en œuvre.
- Les informations contenues dans ces reporting concernent :
 - Le nombre de sollicitations (appels/messages/dossiers/visites) reçues sur les différents services
 - La nature des problématiques soulevées lors de ces sollicitations

Grâce aux **informations** qu'ils permettent de récolter, les **reporting** que nous transmettons apportent à nos dispositifs toute leur **dimension préventive**.



1.3.1 Définition (2/2)

Les reporting sont généralement **transmis semestriellement**. Ils sont complétés par une **analyse qualitative annuelle**.

Le rapport statistique

Chaque appel donne lieu à une saisie de fiche informatique anonyme qui nous permet de remettre à l'entreprise les éléments statistiques suivants :

- ·Nombre d'appels traités mois par mois,
- Nombre d'appels moyen par personne,
- «Répartition des appelants par genre,
- Répartition des appelants par tranche d'âge,
- Répartition des appelants par statut marital,
- Répartition des appelants par cause,
- *Répartition des appelants par nature,
- Répartition des appelants par facteur de stress liés,
- «Répartition des appelants par état psychologique,
- Répartition des appelants par orientation.

L'analyse qualitative

Cette analyse est réalisée par psychologue référent et a pour objectifs de :

- ⇒ Donner le ressenti de l'équipe par rapport aux appels qu'ils ont reçus
- ⇒Faire ressortir le cas échéant les problématiques les plus présentes
- ⇒ Repérer :
- □les situations potentiellement conflictuelles
- □les facteurs de stress les plus évoqués
- □les populations à risque
- ⇒ Préconiser certaines pistes de réflexion et/ou d'actions

Tous les critères présentés ci-dessus sont rapportés :

- √ au contexte de travail (changements, incertitudes, organisation de l'entreprise, conflits de valeurs...),
- √au contenu du travail (pénibilité physique, pénibilité mentale, charge de travail, responsabilités),
- ✓ à l'individu (non-adéquation des compétences au poste, frustrations matérielles, absences d'intérêt, frustrations psychologiques),
- ✓ aux difficultés relationnelles (avec la hiérarchie, avec les pairs, avec les individus sous sa responsabilité, avec le publicet/ou les clients).

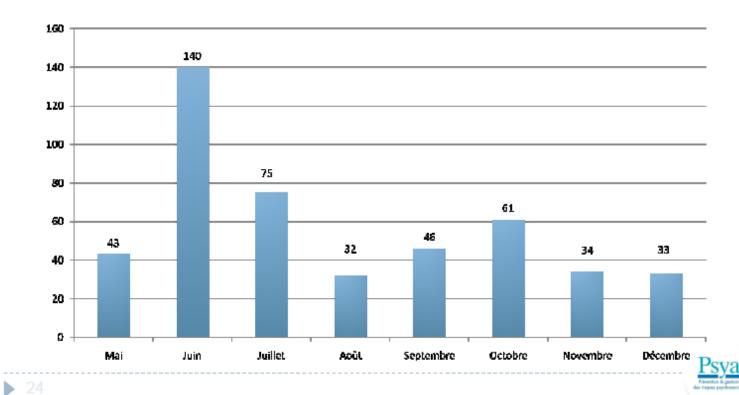


23

1.3.2 Illustration (1/3)



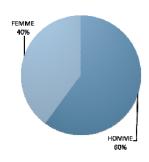
Nombre d'appels/mois	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
TOTAL	43	140	75	32	46	61	34	33	464



1.3.2 Illustration (2/3)



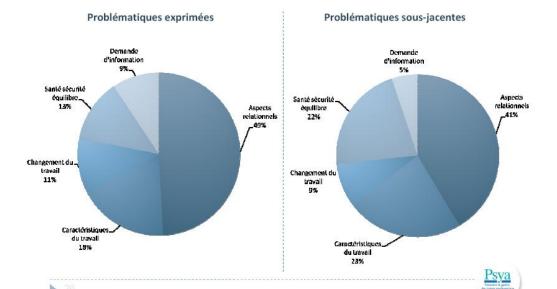
SEXE	NOMBRE D'APPELANTS	%
номме	278	60%
FEMME	186	40%
TOTAL	464	100%



25

1.3.2 Illustration (3/3)

Extrait anonymisé



Quelques Références Client

Prévention Tertiaire (Gestion de Crise)









Prévention Tertiaire (CEP)



Sommaire

- Présentation du planning de communication
- Présentation de la cellule d'écoute psychologique
- Indicateurs
- Nouvelle Direction France Santé au Travail
- Equipement de protection individuelle
- Evaluation des risques professionnels

Présentation des principaux indicateurs à fin juin 2012

1. Accidents du travail et accidents de trajet

Indicateurs au 30/06/2012

	Nb de jrs AT	Nb de cas d'AT	Durée Moyenne	Nbre Hres Travaillées	Taux de Fréquence*	Taux de Gravité**	Taux de Cotisation AT
Données 1er semestre 2012	46 424	1 287	36,1	23 782 958	54,11	1,95	2,62%
Données 1er semestre 2011	49 464	1 273	38,9	24 754 917	51,42	2,00	2,49%
Evolution N-1	-6,1%	1,1%	-7,2%	-3,9%	5,2%	-2,3%	5,2%

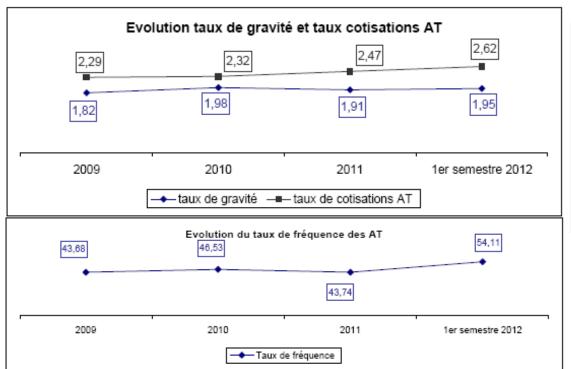
^{*}Taux de Fréquence = (Nb At / hres trav) * 1 000 000

^{**}Taux de Gravité = (Nb de jrs AT / hres trav) * 1 000

CE	Nb d'AT 1er semestre 2012	Fréquence
RPO	233	69,26
Rhône Alpes	236	63,36
Sud Est	126	63,14
Paris Est	194	60,51
Centre	116	49,83
Sud Ouest	56	47,52
Nord Ouest	105	47,24
Ouest	96	43,14
Nord	124	37,49
Siège National	1	4,34

Evolution Accident de Trajet 2011/2010					
Données	Nb de jrs	Nb de cas	Durée Moyenne		
1er semestre 2012	5 666	131	43,3		
1er semestre 2011	6 011	142	42,3		
Evolution N-1	-5,7%	-7,7%	2,2%		

	Caisses	19%
Principaux rayons touchés (SPECTRA)	Réserves	10%
	Charcuterie	8%
	Manutention manuelle	42%
Principales causes (SPECTRA)	Circulation et déplacements	14%
	Chutes de plain pied	12%



CE	Nb Formation Gestes et Postures
Centre	350
Sud Ouest	56
Rhône Alpes	266
Nord Ouest	454
Nord	248
Paris Est RPO	270
Ouest	417
Sud Est	232
total	2293

2. Maladie professionnelle et maladie

Evolution 1er semestre 2012/2011	Maladie professionnelle			Maladie		
Données	Nb de jrs	Nb de cas	Durée Moyenne	Nb de jrs	Nb de cas	Durée Moyenne
1er semestre 2012	24 207	228	106,2	274 710	9 563	28,7
1er semestre 2011	24 009	208	115,4	288 197	10 084	28,6
Evolution	0,8%	9,6%	-8,0%	-4,7%	-5,2%	0,5%

Chiffres à fin décembre 2011 (pas d'information semstrielle)

Principaux rayons concernés (Bilan HSCT)	Caisses Charcuterie Boucherie	50% 9% 8%	
	Poignets, mains, doigts	45%	
Principaux sièges (Bilan HSCT)	Epaule Coude	32%	
	Coude	13%	

Sommaire

- Présentation du planning de communication
- Présentation de la cellule d'écoute psychologique
- Indicateurs
- Nouvelle Direction France Santé au Travail
- Equipement de protection individuelle
- Evaluation des risques professionnels

→ Présentation de la nouvelle Direction : intervention de Rémi Desmet

Sommaire

- Présentation du planning de communication
- Présentation de la cellule d'écoute psychologique
- Indicateurs
- Nouvelle Direction France Santé au Travail
- Equipement de protection individuelle
- Evaluation des risques professionnels

Procédure achat pour les EPI

□ Principe : Prise en charge par la mission handicap lorsque que le salarié est en situation de handicap (reconnu travailleur handicapé ou non)

Le salarié informe son manager ou son Directeur de son besoin. Celui-ci prend contact avec le chargé de mission handicap de sa Direction Opérationnelle pour le prise en charge du matériel spécifique non référencé.

□ Exceptions : Cas particulier de salariés en dehors d'une situation de handicap

→ Proposition :

Pour les salariés ayant des besoins spécifiques, en dehors d'une situation de handicap (ex : pour la commande d'une très petite ou très grande taille de chaussures de sécurité), et pour du matériel non référencé, le salarié pourra s'adresser à son Directeur de magasin qui lui proposera une avance exceptionnelle sur note de frais, sur présentation d'un devis. La facture sera ensuite saisie dans Ulysse, dans la ligne « petit matériel » :

- 1. Le salarié informe son DM
- 2. Le DM propose une avance sur note de frais après présentation d'un devis
- 3. Le salarié transmet la facture au DM pour la saisir dans Ulysse sur la ligne « petit matériel ».

DRH – Relations Sociales

→ Présentation du nouveau référencement des chaussures de sécurité : intervention de Rémi Desmet

Sommaire

- Présentation du planning de communication
- Présentation de la cellule d'écoute psychologique
- Indicateurs
- Nouvelle Direction France Santé au Travail
- Equipement de protection individuelle
- Evaluation des risques professionnels

Présentation de Numerisques

→ Démonstration en ligne et présentation en ligne du compte de consultation IRP :

Magasin pilote pour la démonstration en ligne de la saisie dans l'outil

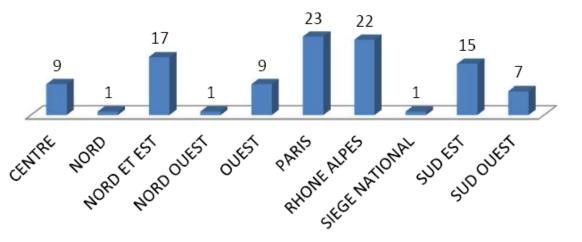
Identifiant: TESTDMCS

Magasin de Clermont Ferrand Jaude pour la démonstration de l'outil de consultation

des IRP: CHSCT135

Point à date sur le déploiement au 30 juin 2012

Déploiement Numerisques par DO



Déploiement Numerisques par année



