METHODE D'ANALYSE D'UNE SITUATION PROBLEME

1- LA SITUATION PROBLEME

Identifier l'évènement déclencheur

Ressenti négatif *(pour qui ? par rapport à quoi ? quel sentiment ?)*
Fait *(que faisait la personne à ce moment-là ? Quelle action ?)*
Temps *(à quel moment de la journée, de la semaine, du mois, période de bilan ?…)*
Lieu *(où l'évènement s'est-il passé ? lieu de travail habituel ou non ?)*
Acteurs directs *(présents dans la situation énoncée)* **et indirects** *(en amont de la situation, par exemple les donneurs d'ordres, ou en aval, ceux qui en ont subi les conséquences)*

2- LES CONSEQUENCES

Identifier les effets

Sur l'individu (*émotionnelles, physiques, intellectuelles)*
Sur le collectif (*organisationnelles, relation-interpersonnelles, procédures, travail d'équipes…)*
Sur le résultat du travail *(efficience, productivité, notoriété…)*

3 - LES CAUSES

Identifier les éléments générateurs de la situation-problème

Organisationnelle (*modalités* d'*information, de communication, de management, contexte économique, social, environnemental, réglementaire…)*
Technique *(espace, matériel, logiciel…)*
Humaine/individuelle *(tensions relationnelles, compétences requises non maîtrisées…)*

4 - LES FACTEURS DE RISQUES

- Identifier la situation de travail en référence à l'ensemble des situations à laquelle la situation-problème fait écho
- Identifier les éléments dans l'activité du travail qui peuvent dégrader la situation

Les exigences du travail *(quantité de travail, pression temporelle, interruptions régulières, complexité du travail, difficulté de conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle...)*
Les exigences émotionnelles (*contact avec la souffrance, devoir maîtriser ses émotions, exposition aux violences, peur au travail…)*
L'autonomie et les marges de manœuvre *(autonomie dans la tâche, participation aux décisions, utilisation et développement des compétences…)*
Les rapports sociaux au travail et la reconnaissance *(relations avec les collègues ou la hiérarchie, collectif de travail, pilotage et soutien managérial, clarté des rôles et des tâches, reconnaissance du travail, rémunération, perspective de carrière…)*
Les conflits de valeur (*qualité empêchée, richesse du travail, utilité du travail, éthique …)*
L'insécurité socio-économique (*sécurité de l'emploi, de la carrière, soutenabilité du travail)*

5 – Les actions

- Identifier les ressources existantes permettant de supprimer ou réguler les facteurs de risques
- Rechercher des mesures de prévention complémentaires

Prévention primaire *(agir sur les causes organisationnelles)*

Prévention secondaire *(développer les connaissances et les compétences)*

Prévention tertiaire *(gérer les situations de crise et mettre en place des dispositifs d'assistance)*

6 – Le DUERP

Intégrer dans le DUERP l'analyse de la situation de travail (identification, conséquences, ressources, évaluation, actions de de prévention)

Evaluation du degré d'exposition au risque *(à partir de la gravité, de la fréquence d'exposition et des moyens de prévention existants)*
Proposition de mesures de prévention *(à intégrer dans un programme d'actions).*