

Pratiques professionnelles et risques psycho-sociaux dans le secteur tiers-lieux

Clémence Vialeron - Catherine Toulisse

14 Juin 2023



La Nouvelle-Aquitaine et L'Europe
agissent ensemble pour votre Avenir



1. RESTITUTION ÉTUDE EN TIERS LIEUX

[extrait]

2. PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHO SOCIAUX

3. LEVIERS ET BONNES PRATIQUES

4. RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES



Méthode et échantillons

169 répondants

Âge moyen : **41,2 ans**



67 %
de femmes



33%
d'hommes

Enquête en ligne réalisée entre :



Feb

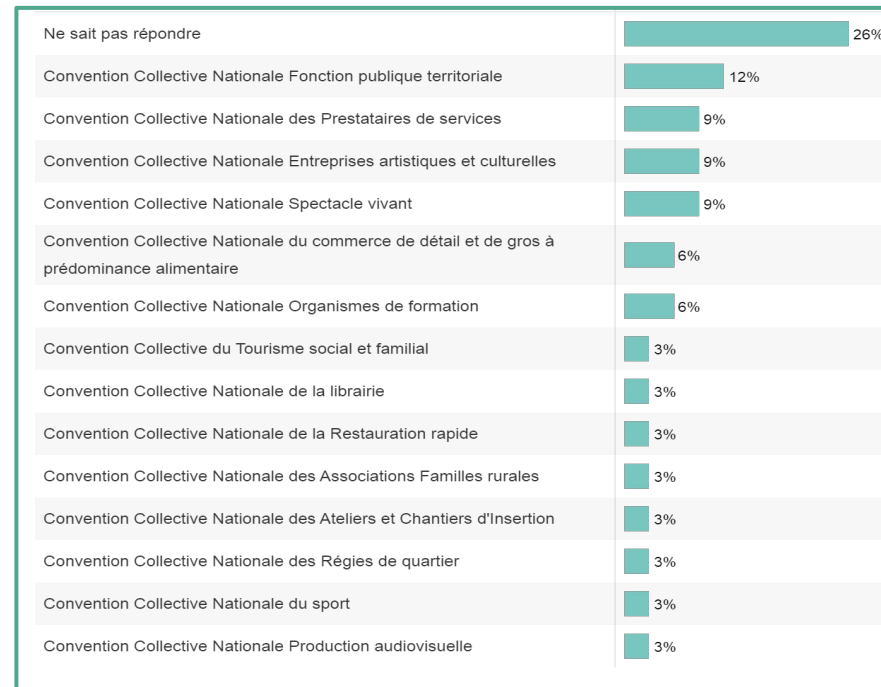
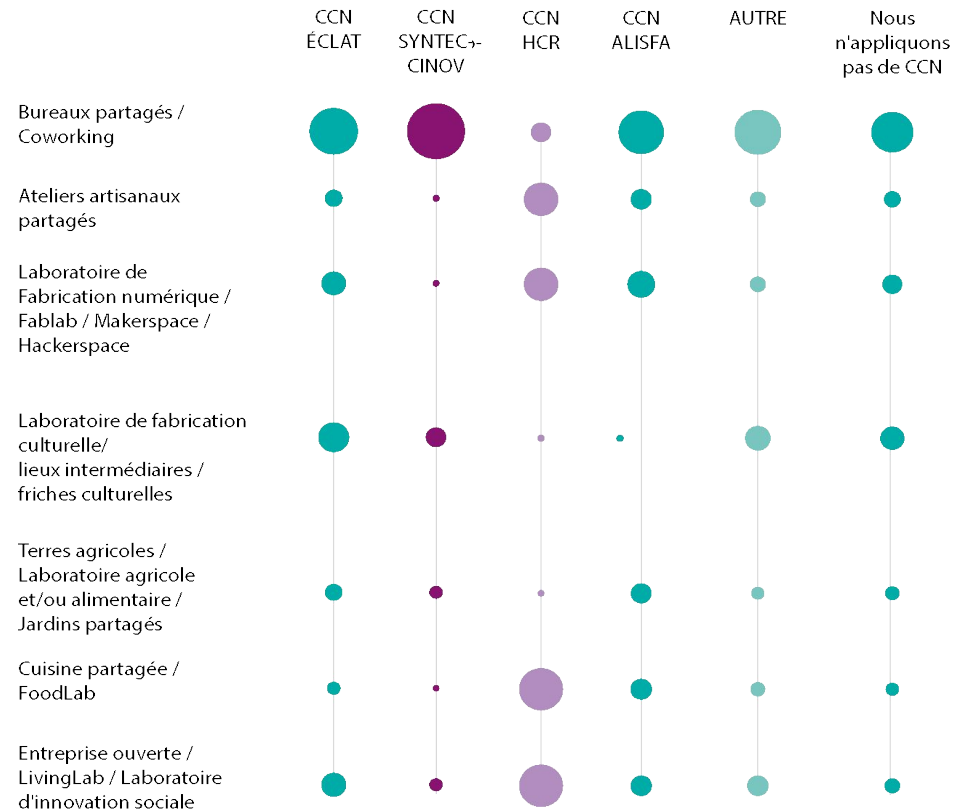


Mai

2
0
2
2

- Post-crise, **vérification** des ressentis du terrain notamment concernant **les risques psychosociaux du secteur**

1. RESTITUTION ÉTUDE EN TIERS LIEUX



Quelle convention collective appliquez-vous ? (en fonction la typologie d'espace)

CCN : Convention Collective Nationale



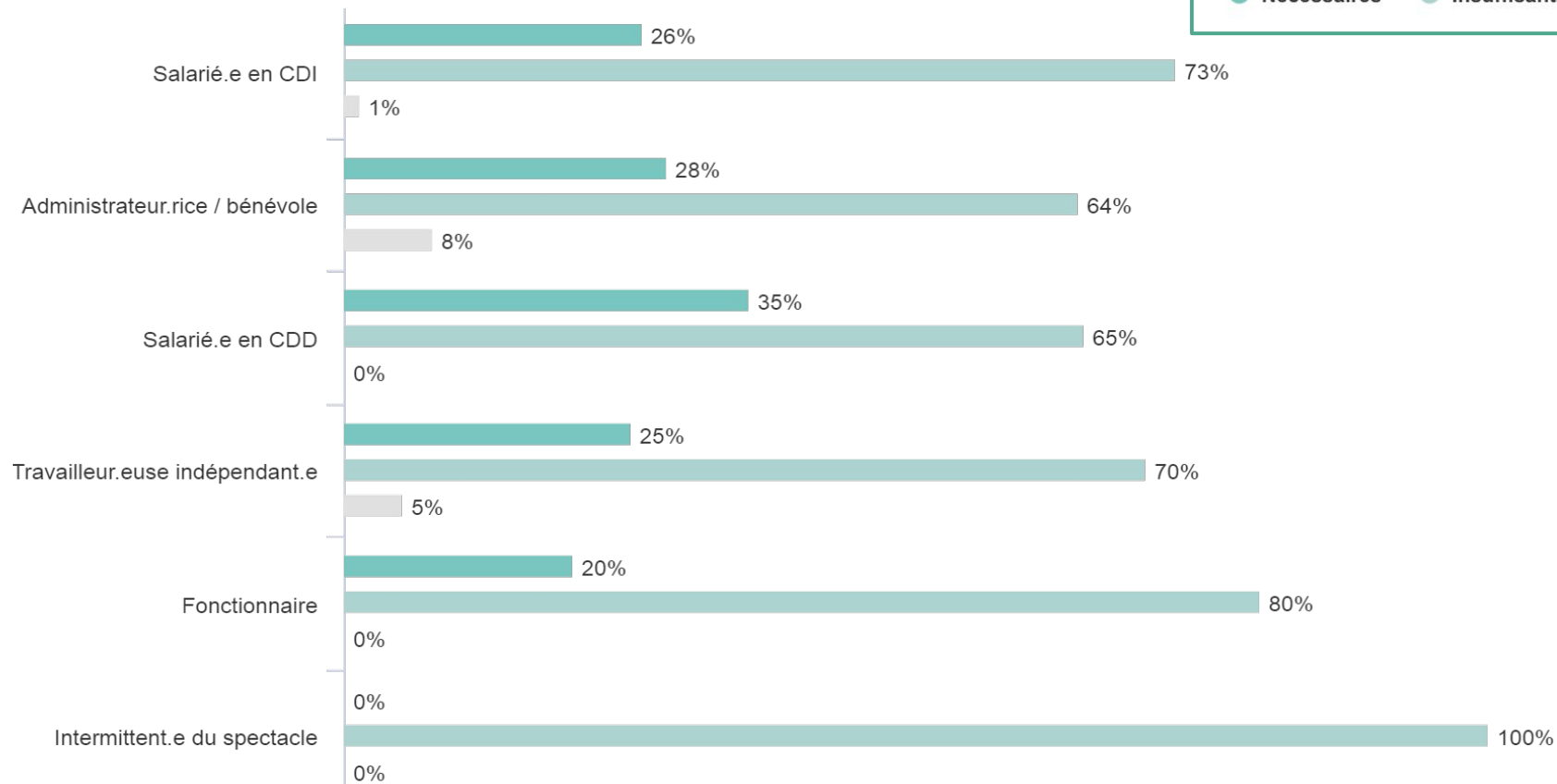
Quel est votre métier ?

*% des personnes sur la totalité des répondants, ex : 69% des répondants sont facilitateur.rice etc.

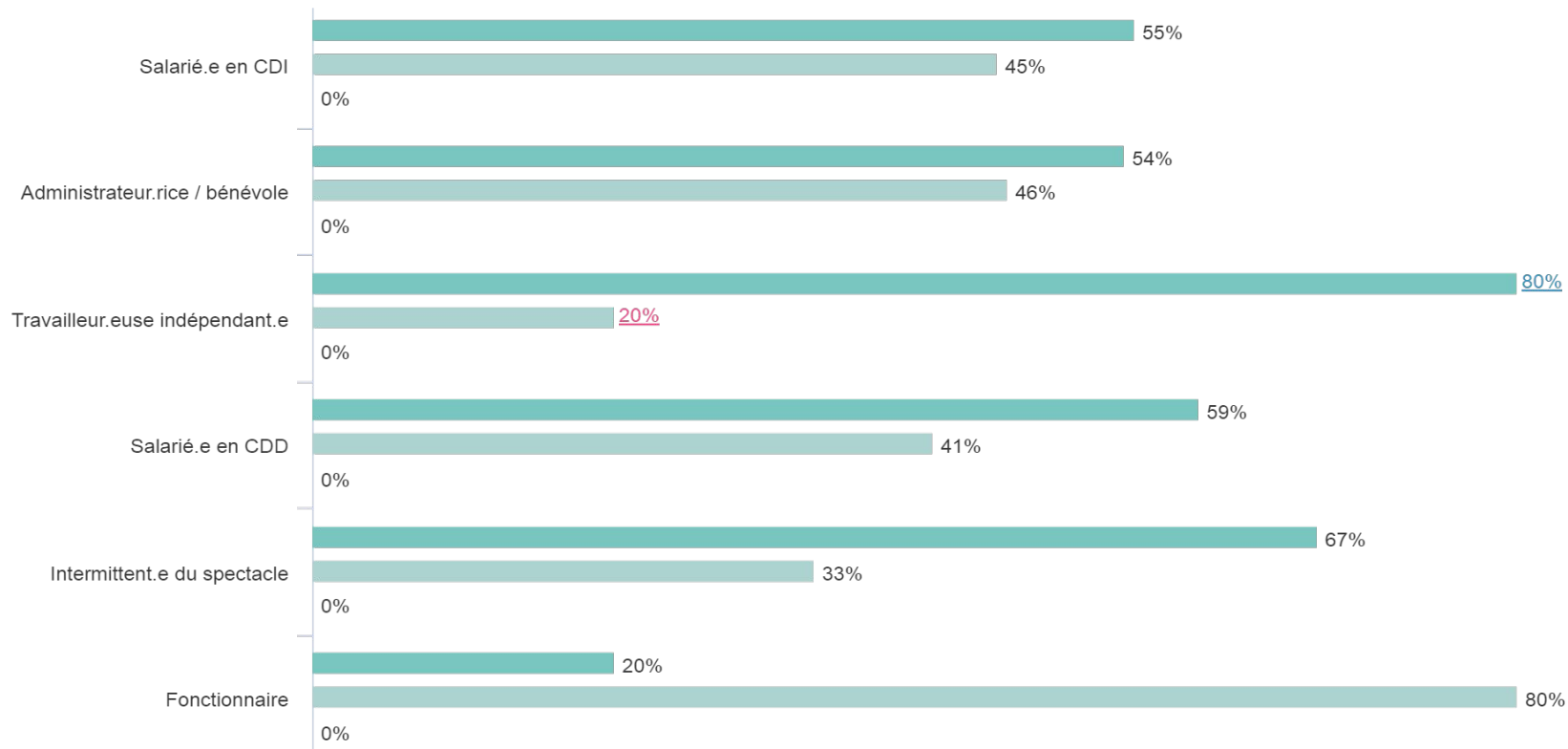
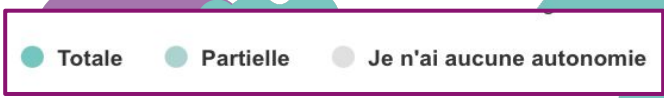


Considérez-vous avoir les moyens de mener votre activité ?

Techniques, financiers, RH, organisationnels,...

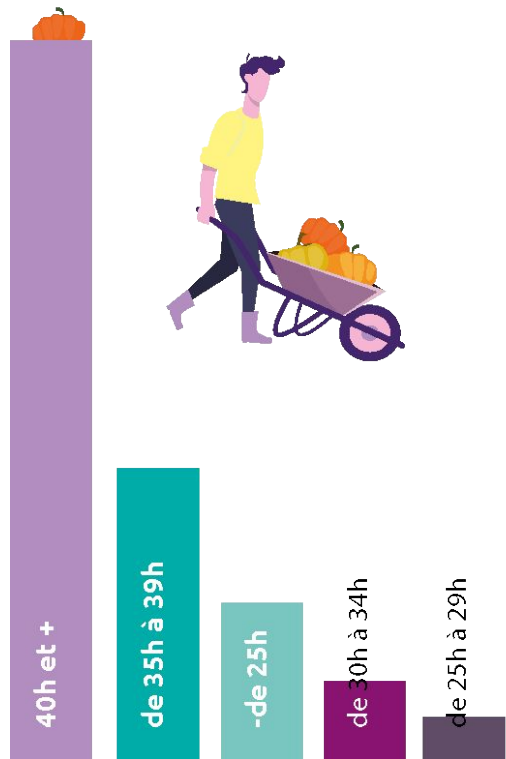


Considérez-vous avoir une autonomie .. ?

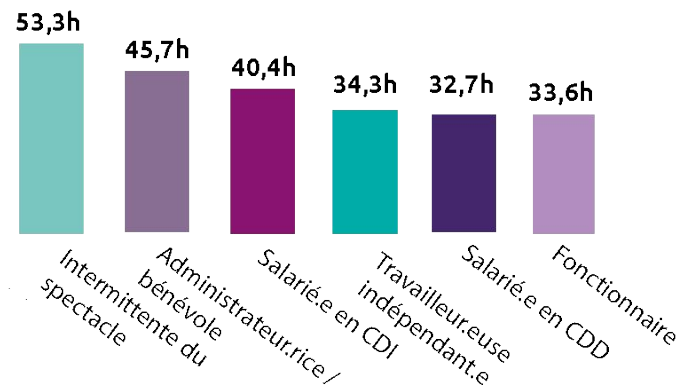


Quel est votre volume horaire réel de travail par semaine ?

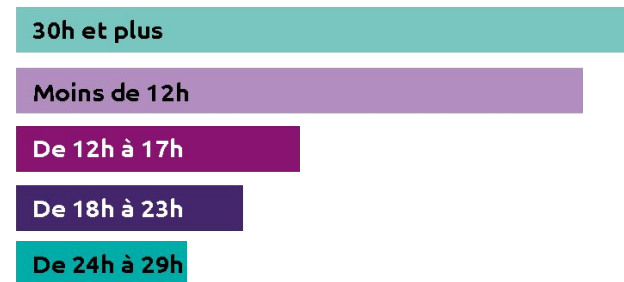
Par ordre d'importance



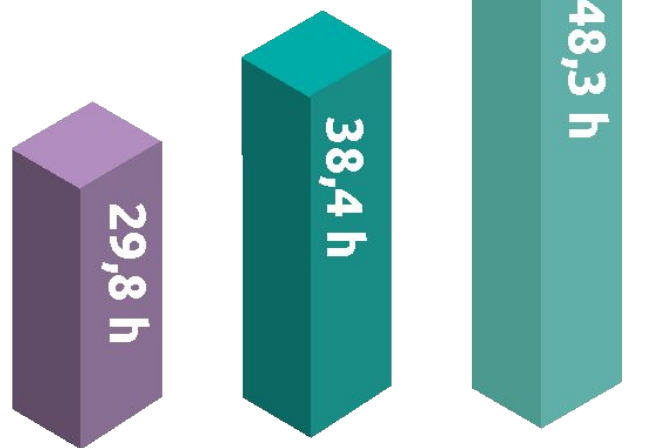
Quel est votre statut ? Quel est votre volume horaire réel de travail par semaine ?



Combien d'heures de bénévolat réalisez-vous par semaine ?



Quel est votre volume horaire
réel de travail par semaine ?



Adapté*

Soutenu

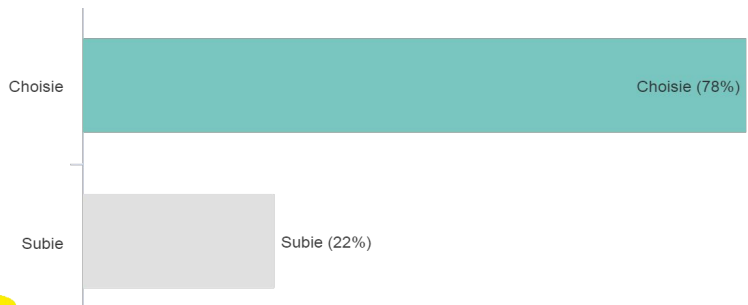
Intenable**
(surcharge chronique)

Considérez vous votre
rythme de travail ...

**Éléments sous-représentés*

***Éléments sur-représentés*

Cette situation est-elle .. ?



Ressentez-vous un essoufflement / une fatigue professionnelle lié à votre fonction au sein du tiers-lieu ?

Non
(53%)

Oui
(47%)

Quelles sont les causes de cet essoufflement ?

Polyvalence des tâches

Manque de moyens

Niveau de responsabilité vs niveau de salaire

Insécurité liée aux relations partenaires (institutionnelles et financeurs)

Problèmes de gouvernance

Organisation du travail

Solitude vs collectif d'utilisateurs

Priorités de la structure

Manque de perspectives

Manque de formations

Autre

Turn-over des parties prenantes (changements d'utilisateurs, partenaires...)

Mise à distance des situations difficiles des utilisateurs



**Vous sentez-vous reconnu.e.s
pour votre travail ?**

Oui
(91%)

Non
(9%)

**Avez-vous des perspectives
d'évolutions internes ?**

Oui
(51%)

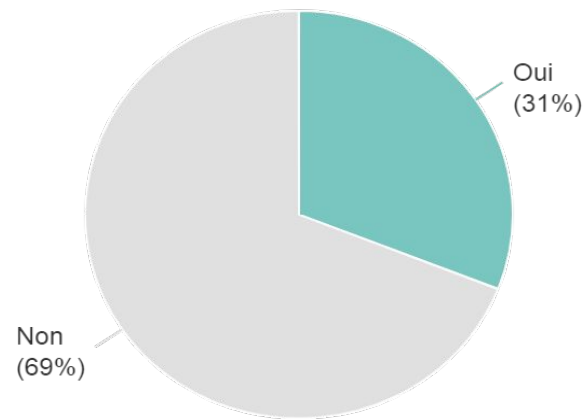
Non
(49%)

**Votre salaire est-il revalorisé
régulièrement ?**

Oui
(33%)

Non
(67%)

**Cela représente-il un frein à votre
engagement ?**



Synthèse de la situation lors de l'enquête: fév à mai 2022

Profil global des personnes actives :

- bien formées, **sentiment d'appartenance** et **forte reconnaissance** au travail
- **militantes / engagées**, acceptent de travailler de façon relativement importante, jusqu' à un certain point (30% engagement fragilisé)
- il existe une forme de **liberté perçue** // peu de contraintes formalisées , de l'autonomie
- la formation en cours d'emploi est importante

Les conditions de travail

- une majorité de personnes **ne connaissent pas la convention collective** de référence
- une large **majorité des répondants** considèrent qu'ils **n'ont pas les moyens** (techniques, financiers, rh et organisationnels) de réaliser leurs missions
- une grande **hétérogénéité de temps d'investissement** pour les bénévoles
- des **problèmes de gouvernance** (à creuser...)

Constats partagés : expression spontanée

→ Technique du pop-corn

Comment percevez vous l'évolution de la situation avec vos vrais/faux collègues en général;


(Un ou plusieurs qualificatifs possible)





2. PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHO SOCIAUX





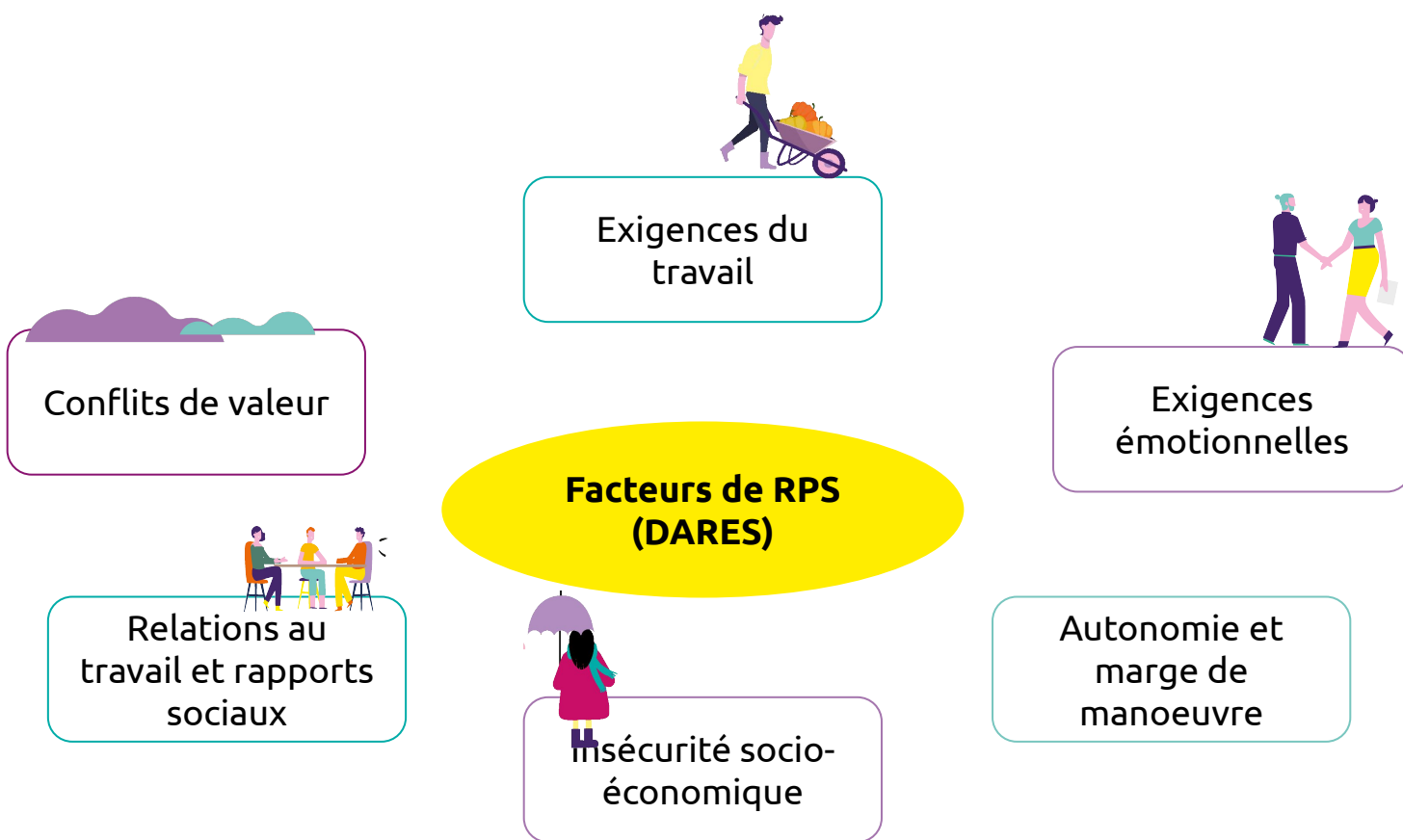
D'après vous, quels sont les comportements relatifs aux risques psycho-sociaux que vous pouvez observer ?

Qui pouvez-vous alerter ?



Quels sont les facteurs de risques psycho-sociaux ?

IMPACT SUR LA SANTÉ ET SUR LA
PERFORMANCE INDIVIDUELLE & COLLECTIVE



Quels sont selon vous les facteurs de risques psycho-sociaux?

Facteurs de risques psychosociaux :

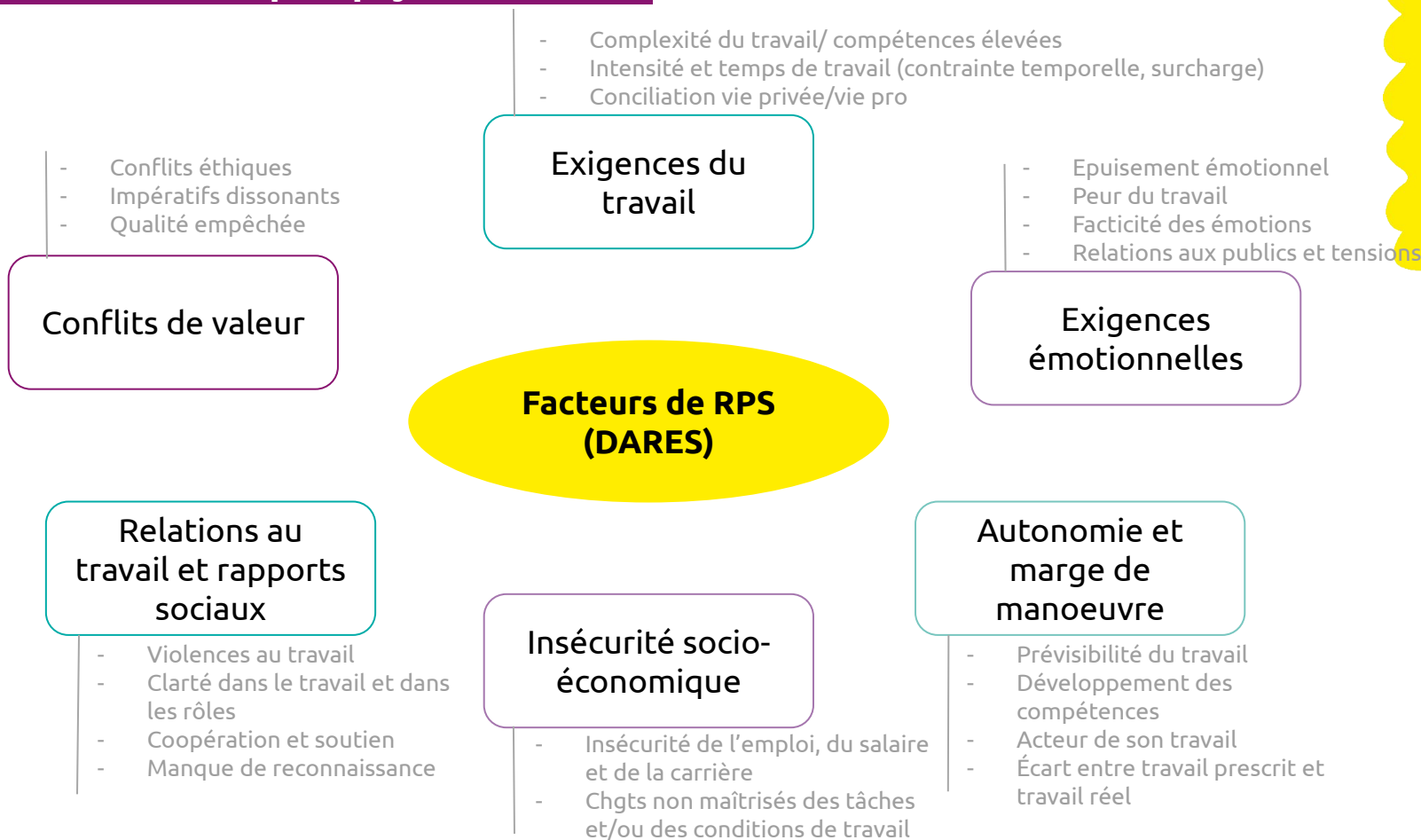
- **Exigences au travail** : Intensité, complexité de(s) tâches, surcharge et temps de travail
- **Exigences émotionnelles** : contacts difficiles, masquer ses émotions, faire face à des violences physiques et verbales...
- **Manque d'autonomie, d'organisation , de marges de manoeuvres**
- **Mauvais rapports sociaux au travail**, peu de soutien
- **Les conflits de valeurs et la qualité empêchée** : sens du travail
- **Insécurité de la situation de travail**, peu de visibilité

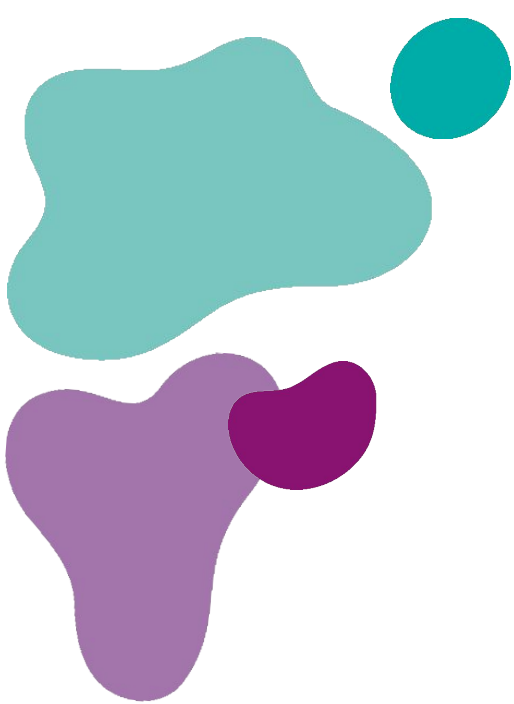
UN IMPACT SUR LA SANTÉ ET SUR
LA PERFORMANCE INDIVIDUELLE & COLLECTIVE



Quels sont les facteurs de risques psycho-sociaux ?

IMPACT SUR LA SANTÉ ET SUR LA
PERFORMANCE INDIVIDUELLE & COLLECTIVE






3. LEVIERS ET BONNES PRATIQUES



Quels sont les leviers qui selon vous améliorent la qualité de vie au travail ?

Capitalisation de bonnes pratiques : échanges sur ce qui se fait ici et là ...



La Responsabilité de l'employeur et la responsabilité collective

- une **vision partagée** de la **charge** et des **conditions de réalisation** des actions
- une **vision claire** des tâches à accomplir ;
- une **solidarité** entre collègues, un collectif de travail ;
- des **espaces de discussion** pour le collectif;
- **l'absence de violence physique ou morale au sein de l'entreprise** ;
- une reconnaissance du travail effectué, de la qualité fournie et des efforts mis en place ;
- **un encadrement de proximité actif** pour animer le **collectif**, et gérer les difficultés





4. RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES DISPONIBLES



Syndrôme de la fatigue

Source Marie Pezé, consultation Souffrance au travail

Phase 1

- **La réponse de l'organisme reste dans les limites physiologiques**
- La fatigue disparaît avec le repos

Phase 2

- **Sommation de fatigues non compensées, évolution vers le surmenage** : La réponse oscillante s'installe, pas de récupération

Phase 3

- **Evolution pathologique** : troubles digestifs, douleurs diffuses, modification de poids, irritabilité, dépression, troubles du sommeil, lassitude au réveil, recours aux coups de fouet des stimulants

Phase 4

- **Au stade de l'épuisement** : l'organisme capitule devant les facteurs d'agression: destruction des mécanismes régulateurs, dommages irréversibles

Ressources et leviers : prévention rps

Outils

Ressources inrs et carsat , Dares : *

- [Qre sanitaire et social INRS](#) ou TPE,
accessible à tous

- questionnaire de Siegrist,
(effort/récompense), [KARASEK](#)
Marshall...

- Duerp : regard de l'AIST, ou
construction coll

[OIRA TOOLS ASSO](#)

Acteurs clés internes

- autres salariés, vrai ou faux collègues,
- autres habitants du lieu
- bénévoles

Acteurs clés externes

- Services de santé au travail
- Aract
- Intervenants/consultants externes
- Réseau régional

Ressources et leviers

Postures:

- Ecoute, Observation, Dialogue
- ÉCHANGES, Ne pas rester isolé
- Veiller aux horaires atypiques “ponctuels”, si récurrents alors ⇒risques
- OSER aborder le sujet : l’approche collective est nécessaire
- Droit **individuel** à la déconnexion

Outil pour une démarche de bien être au travail

Le questionnaire [SATIN](#), (auteurs Vincent Grosjean - INRS et Jean-Luc Kop - Université de Lorraine) - licence Creative Commons : SATIN peut être utilisé dans des petits collectifs de travail (inférieurs à 10 personnes)

L'ASSOCIATION DES DIFFÉRENTS STATUTS DES ACTEURS DU TIERS LIEU EST IMPÉRATIVE DÈS LE LANCEMENT

Nous vous invitons (bénévoles, membres de la gouvernance, représentants métiers, etc.) à répondre séparément aux 10 questions puis à comparer vos réponses. Cela vous permettra d'identifier les écarts de perception mais également des leviers ou des capacités non imaginés au départ

1/ La gouvernance et les salariés souhaitent clairement s'engager dans une démarche QVCT (engagement exprimé en CA/CODIR, en réunion d'équipe,...).	OUI	NON	
2/ Votre Tiers Lieu est sensible au triple enjeu de qualité du service rendu aux usagers, conditions de travail et spécificités des situations des salariés (âge, distance domicile-travail, niveau de formation, ...).	OUI	NON	
3/ Le dialogue est de bonne qualité au regard des critères suivants : il est permanent, il permet une discussion sur les enjeux de la QVCT, il respecte les prérogatives de chacun...	OUI	NON	
4/ Les personnes (facilitateurs, salariés, bénévoles, gouvernance) pourront dégager du temps pour s'impliquer dans la démarche.	OUI	NON	
5/ La qualité des relations professionnelles est bonne et favorise la discussion sur le travail y compris sur les problèmes concrets (communication/transmission des informations, répartition de la charge de travail...).	OUI	NON	
6/ La gouvernance et les représentants de l'ensemble des acteurs prévoient un pilotage partagé de la démarche.	OUI	NON	
7/ Les facilitateurs ou managers auront un rôle essentiel dans la démarche d'acteurs facilitants : capacité à questionner ses/leurs pratiques.	OUI	NON	
8/ La gouvernance est prête à associer toutes les catégories d'acteurs à la démarche.	OUI	NON	
9/ La démarche QVCT sera traitée comme un projet avec une structuration dans la durée à minima : étapes, pilotage...	OUI	NON	
10/ Les équipes seront en capacité de modifier leurs pratiques et l'organisation.	OUI		

Pour calculer votre score, additionner les chiffres correspondant à vos réponses. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Et, il n'est pas indispensable d'attendre d'obtenir le meilleur résultat pour se lancer mais simplement d'avoir conscience des écarts à combler. Sachant que la démarche elle-même peut permettre d'y apporter des solutions. Néanmoins, nous attirons votre **attention sur le fait qu'une réponse « Non » à la question 6 ne vous permettrait pas d'engager une démarche QVCT.**

Contrairement aux autres dimensions, le pilotage avec des représentants des salariés est à installer dès le lancement et son absence équivaldrait à lancer une simple démarche de progrès

Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Réponse oui	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2
Réponse Non	-1	0	0	-1	0	Non Conciliable	0	-1	0	-2

- **Si votre score est inférieur ou égal à 4 :** Avant de vous lancer dans la démarche, vous avez intérêt à poursuivre votre préparation et à discuter collectivement sur les points suivants : - Quels sont les points de blocage identifiés ? - Comment prévoyez-vous de les traiter avant le lancement de votre démarche QVT ? - Ne pas hésiter à relire le questionnaire et à consulter les livrets 1 et 2 pour mieux anticiper les attendus de la démarche et vous préparer.
- **Si votre score est compris entre 4 et 7 :** Vous semblez prêt à vous lancer dans votre démarche QVT. Cependant, vous avez encore des marges d'amélioration et vous devrez progresser sur certains principes attendus (ceux pour lesquels votre réponse est « Non ») au cours de la démarche elle-même. La consultation des livrets 1 et 2 vous aidera à mieux anticiper les attendus de la démarche et à vous préparer.
- **Si votre score est égal ou supérieur à 7 :** Vous avez beaucoup d'atouts pour vous lancer et mener efficacement votre démarche QVT. Rester néanmoins vigilant sur les carences constatées ici et veiller à les résoudre progressivement au cours de la démarche.

→ Lancement d'une étude de besoins

Lucile Aigron & Mathilde Flouroux-Larrat



Groupe d'Entraide Mutuel - GEM pour les personnes engagées dans les tiers-lieux néo-aquitains

<https://cvip.sphinxonline.net/surveyserver/s/ct6bx5>

Cette enquête vise à :

- Faire l'**état des lieux de la santé mentale** des **personnes facilitant l'animation et la gestion des tiers-lieux** néo-aquitains ;
- **Observer** et **décrire** les **liens** entre les **caractéristiques professionnelles**, les **conditions de travail** et les **situation de troubles et de détresse** ;
- Étudier les **solutions** afin de **prévenir les risques pour la santé**.



Clémence VIALERON

Responsable Formation Filière
clemence@tierslieux.net

Coopérative Tiers-Lieux
3 rue des Hortensias
33500 Libourne

www.coop.tierslieux.net

Catherine TOULISSE

Conseil en organisation - Médiation
RPS et QVCT - N° ADELI

catherine.toullisse@calys-t.fr
Le 400, 19100 BRIVE
06 87 33 00 69

