

# Note Méthodologique : Santé Mentale en Santé Psychologique au Travail

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

---

## Contexte & finalité de la méthodologie

---

Cadre et raison d'être de la démarche.

- Pilier de prévention au même niveau que la sécurité physique ; concerne organisation, management, conditions de travail.
- Réponse aux exigences élevées et transformations rapides : boussole pour piloter les RPS et la performance.
- Clarifier les risques, outiller les collectifs, instaurer des alertes et des réponses graduées.
- Adossée à des référentiels (ISO 45001/45003), des données objectivées et une animation continue.
- Finalité : des environnements soutenables (prévention primaire/secondaire/tertiaire), responsabilité partagée, amélioration continue.

**Point clé :** Intégrer la santé psychologique au système de management (RH, HSE, dialogue social) avec traçabilité (DUERP) et confidentialité (RGPD).

---

## Objectifs de la mission

---

- Réduire les expositions et consolider les ressources psychosociales des équipes.
  - Cartographier les risques et prioriser des actions mesurables.
  - Déployer des canaux d'écoute et d'alerte formalisés.
  - Former les managers au repérage précoce et à l'orientation.
  - Suivre des indicateurs trimestriels (4/an) et conduire une revue annuelle (ISO 45001) avec DUERP actualisé.
  - Garantir la confidentialité et la protection des données (RGPD 2016/679).
- 

## Périmètre / livrables attendus

---

- Mandat et gouvernance : périmètre, livrables, instances (copil, cotech), jalons, règles de confidentialité (RGPD), lien DUERP.
- Diagnostic partagé : analyse documentaire, entretiens, sondage bref, indicateurs (absentéisme, turnover), synthèse risques/protections et pistes d'action.
- Cartographie des risques : matrice exposition/maîtrise (ISO 31000), 5–7 priorités, articulation avec le document unique.

- Plan d'actions : portefeuille daté et priorisé, chiffrage sommaire, dépendances, indicateurs de moyens et de résultat.
  - Déploiement outillé : PMO, kits managériaux, rituels d'équipe, dispositifs d'écoute, supervision.
  - Évaluation et amélioration : bilan consolidé, analyse d'écart, recommandations, mise à jour DUERP, audit interne orienté processus.
- 

## Démarche méthodologique (étapes)

---

### Étape 1 — Cadre et pilotage

- Actions : mandat clair, sponsor, gouvernance (copil/cotech), cartographie des parties prenantes.
- Livrables : périmètre et critères de succès, règles de confidentialité (RGPD), lien au DUERP, jalons.
- Vigilance : équilibre entre conformité et pragmatisme.

### Étape 2 — Diagnostic partagé

- Actions : analyse documentaire, entretiens ciblés, sondage bref, collecte d'indicateurs, ateliers causes-effets.
- Livrables : diagnostic objectivé, synthèse risques/protections et pistes d'action.
- Jalon : validation intermédiaire à 30 jours ; vigilance sur l'interprétation des chiffres.

### Étape 3 — Cartographie des risques

- Actions : matrice exposition/maîtrise (ISO 31000), classement par familles, cibles mesurables, revue mensuelle.
- Livrables : cartographie priorisée (5–7), articulation avec le document unique.
- Vigilance : éviter les listes fourre-tout.

### Étape 4 — Plan d'actions et arbitrages

- Actions : portefeuille d'actions, chiffrage sommaire, dépendances, indicateurs (moyens/résultats), prévention primaire/secondaire/tertiaire.
- Livrables : plan réaliste, daté et financé, aligné sur les cycles budgétaires (12 mois) et revues de direction.
- Vigilance : éviter l'empilement d'actions symboliques.

### Étape 5 — Déploiement et montée en compétences

- Actions : PMO de déploiement, suivi des risques, animation des instances, formation managériale, dispositifs d'écoute, rituels d'équipe.
- Livrables : kits et supports, indicateur de couverture des populations ( $\geq 80\%$  à 6 mois, repère ISO 45003), évaluations à chaud/à froid.
- Vigilance : calibrer la charge de formation et l'information.

### Étape 6 — Évaluation et amélioration continue

- Actions : bilan consolidé, analyse d'écart, recommandations, mise à jour DUERP, audit interne orienté processus.

- Livrables : dispositif d'amélioration continue (PDCA trimestriel, 4/an) et revue annuelle (ISO 45001/45003).
- Vigilance : croiser indicateurs quanti/quali, éviter les lectures globales simplistes.

## Planning / durée / jalons

Périodicité / Échéance	Jalon clé	Référence / Remarques
30 jours	Validation intermédiaire du diagnostic (Étape 2)	Sécurise trajectoire et crédibilité des constats
Mensuel (≈ 30 jours)	Revue cartographie/priorités (Étape 3)	Maintient l'élan et la responsabilisation
Trimestriel (4/an)	Revue d'indicateurs + PDCA	Alignement ISO 45001/45003
T1	Validation du portefeuille d'actions	Jalon direction
6 mois	Couverture ≥ 80 % des populations formées/équipées	Repère ISO 45003:2021
12 mois (T4)	Revue de direction et bilan annuel	Revue ISO 45001; DUERP tenu à jour

## Rôles & responsabilités

### Client

- Désigner un sponsor et installer les instances (copil, cotech).
- Fournir les données et documents, mobiliser les parties prenantes (entretiens, ateliers).
- Arbitrer les priorités et budgets, valider le portefeuille d'actions.
- Déployer dispositifs d'écoute et formation managériale, garantir la confidentialité (RGPD).
- Mettre à jour le DUERP et conduire les revues trimestrielles/annuelle.

### Consultant

- Cadrer le mandat, formaliser périmètre, livrables et gouvernance.
- Réaliser le diagnostic (analyse documentaire, entretiens, sondage) et la synthèse risques/protections.
- Élaborer la cartographie (matrice exposition/maîtrise) et prioriser en lien avec le DUERP.
- Structurer le plan d'actions (chiffrage sommaire, dépendances, indicateurs) et préparer les arbitrages.
- Assurer le PMO, le suivi des risques, l'animation des instances et formuler les recommandations/bilans.

## Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Référentiels de gouvernance : ISO 45001:2018, ISO 45003:2021, ISO 31000:2018 ; Code du travail L.4121-1 et R.4121-1.
- Cadre de confidentialité et conformité RGPD 2016/679 (politique, charte, registres) ; repères ISO 27001:2022 si nécessaire.
- DUERP en vigueur et modalités d'actualisation à chaque changement significatif.

- Données RH/HSE objectivées : absentéisme, turnover, incidents, retours d'enquêtes.
  - Identification des parties prenantes et circuits d'escalade (dispositifs d'écoute, orientations).
  - Indicateurs cibles et périodicité de revue (trimestrielle, annuelle) définis.
  - Grilles et repères de charge mentale (EN ISO 10075-1:2017) selon besoins.
- 

## **Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)**

---

- Gouvernance structurée : sponsor, copil/cotech, rôles documentés, frontières entre écoute, accompagnement et recours externe.
  - Jalons formalisés : validation diagnostic (30 j), validation portefeuille (T1), revues trimestrielles (4/an), revue de direction (T4/12 mois).
  - Pilotage par indicateurs brefs et actionnables (5–7 stables + moyens), seuils contextualisés, rythme de revue clair.
  - Traçabilité et conformité : DUERP mis à jour, comptes rendus d'instances, reporting anonymisé, registre d'accès aux données.
  - Audits et contrôles : audit interne orienté processus et audit annuel des pratiques de confidentialité.
  - Tests de dispositifs d'écoute : vérification semestrielle (2/an) des canaux et délais d'activation (< 24 h en cas d'urgence).
  - Vigilances clés : éviter surpilotage, interprétations hâtives, empilement d'actions symboliques ; calibrer formation et proportionnalité des démarches.
-