

# LA DÉMARCHE SITUATION-PROBLÈME



La démarche *Situation-Problème* est une démarche d'analyse en 5 étapes. Elle permet en partant d'une situation vécue de révéler un problème dans le travail, d'identifier et analyser les risques qui l'ont dégradées et pourraient altérer d'autres situations.

La méthode s'appuie sur l'analyse des situations-problème.

- ▶ Elle permet de se centrer sur le travail et de traiter des situations de la structure ou du service.
- ▶ Elle donne au personnel la possibilité d'exprimer leurs difficultés à travers des situations précises et concrètes de travail.
- ▶ Elle articule différents outils d'analyse du travail que sont l'analyse de données/indicateurs, l'entretien des salariés et les observations de terrain.
- ▶ Elle clarifie les liens et les interactions entre les différents services et métiers de la structure.

Elle met en évidence des actions d'amélioration en matière de prévention :

- ▶ Elle fait émerger les caractéristiques des situations à risques de travail.
- ▶ Elle décale le regard, souvent centré sur l'individu, pour aller jusqu'aux déterminants organisationnels des situations de travail.

Cette méthode permet également de s'adapter au Document Unique existant, en tenant compte de la spécificité des risques psychosociaux :

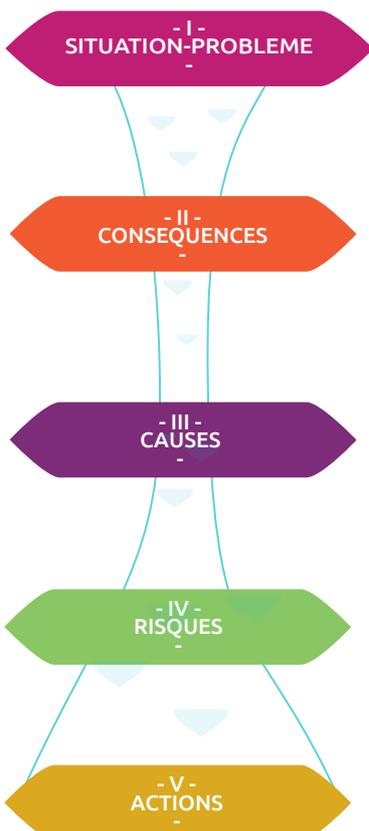
- ▶ Inscription des résultats de l'évaluation des risques dans la grille d'analyse du DU existant.
- ▶ Intégrer les RPS dans les critères de gravité des risques professionnels de la structure ou du service.

Elle oriente l'action vers des projets prioritaires à inscrire au programme annuel de prévention des risques professionnels.

La mise en œuvre de la méthode alimente le dialogue social et :

- ▶ Instaure un dialogue autour du travail.
- ▶ Permet des échanges entre salariés dans le cadre d'une recherche collective.
- ▶ Participe à la construction de la prévention collective des risques.

## Etapes incontournables



**Posez la situation-problème par :**

- **L'évènement** : c'est le contexte de la situation-problème. Quel est l'élément déclencheur visible ?
- **Le ressenti négatif** : pour qui ? Par rapport à quoi ? Quel sentiment ?
- **Le fait** : que faisiez-vous à ce moment-là ? Quelle action ?
- **Le temps** : à quel moment de la journée, de la semaine, du mois ? Un moment précis.
- **Le lieu** : où cela s'est-il passé ? Un lieu de travail habituel ou non ?

Commencer par identifier les acteurs directs (présents dans la situation énoncée) et les acteurs indirects (en amont de la situation, par exemple les donneurs d'ordres, en aval, ceux qui en ont subi les conséquences). Cet exercice d'identification des acteurs permet de repérer les liens de fonctionnalité dans une organisation et de mesurer l'impact des conséquences pour chacun d'eux (santé des individus, collectif de travail, résultat du travail).

Le travail en groupe permet de croiser les regards de chacun, ses représentations de la situation-problème en fonction du métier, de la fonction ou de la mission qu'il exerce.

Ces éléments d'analyse croisée vont permettre de remonter à d'autres situations de travail plus en amont, clairement identifiées dans l'organisation. Elles seront alors définies dans la fiche facteurs de risques.

La situation de travail concernée est une situation racine dans l'organisation ou qui revient de façon récurrente dans le processus.

Une fois cette situation posée, il s'agit d'identifier les déterminants ou les facteurs de risques qui pourraient dégrader ou aggraver les effets de la situation. Ces éléments auront été mis en évidence au cours de l'analyse des conséquences et des causes issues de la situation-problème initiale.

Les échanges au cours de l'analyse favorise une réflexion collective qui conduit à identifier les ressources existantes ou les mesures de prévention déjà prises, avant de proposer des pistes d'actions.