

Envoyé en préfecture le 29/05/2019

Reçu en préfecture le 29/05/2019

Affiché le

SLOW

ID : 023-200067189-20190523-20190512-DE

Proposition commerciale

Accompagnement à la mise en œuvre d'une Enquête de Qualité de Vie au Travail

**COMMUNAUTE DE COMMUNES
CREUSE SUD OUEST**

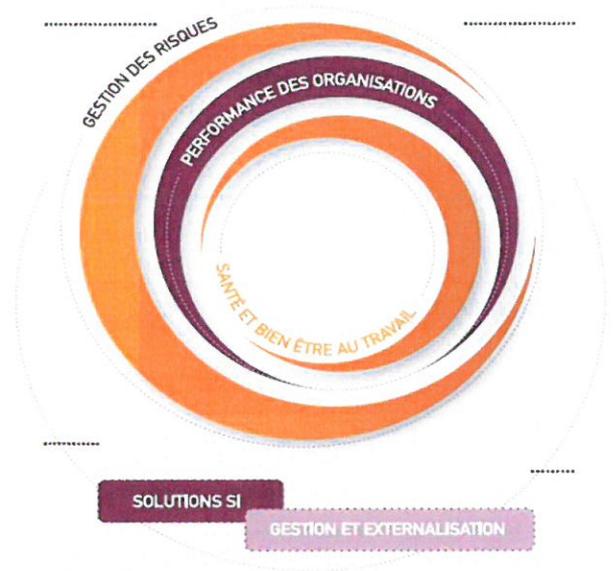
MASBARAUD - MERIGNAT 23

Proposition commerciale

PRESENTATION DU CABINET

Neeria, société de conseil et de services née du rapprochement entre Sham et Sofaxis. Notre métier, construire et déployer avec vos équipes des solutions adaptées à vos attentes dans les domaines de la gestion des risques, de la performance des organisations, de la santé au travail, de la gestion, et l'externalisation de services, des systèmes d'information.

- Une expertise reconnue auprès des acteurs de la santé, du social et du médico-social, des collectivités territoriales et des services de l'Etat.
- La mise à disposition de plus de 80 experts pluridisciplinaires tel que des consultants RH, qualité, des ingénieurs hygiène et sécurité, des juristes, médecins, ergonomes, psychologues du travail et cliniciens sur l'ensemble du territoire.
- Une approche globale des problématiques pour disposer de solutions durables et équilibrées entre performance de l'organisation et qualité de vie au travail.



QUELQUES REFERENCES

Neeria intervient aujourd'hui aux côtés de nombreuses structures pour les accompagner dans leurs projets de prévention des risques psychosociaux et d'amélioration de la qualité de vie au travail.

ROUEN HABITAT

Office Public de l'Habitat de Rouen

ville de SAINT-Doulchard

VILLE DE COGNAC

BCR

Le Bouscat
ville à vivre

Archipel
habitat

Ville des
Andelys

Ville de
SAINT-DIZIER

Saint-Dizier
Der & Blaise
RSI
Réseau Social
des Indépendants

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE
DE LA DÉFENSE

CAMVAL

Communauté d'Agglomération
Mâconnais - Val de Saône

Ville de Roncq

Pas-de-Calais
Le Département

L'INSTITUT
MUTUALISTE
MONTSOURIS

Accompagner la Communauté de Communes CREUSE SUD OUEST dans le déploiement d'une enquête de qualité de vie au travail

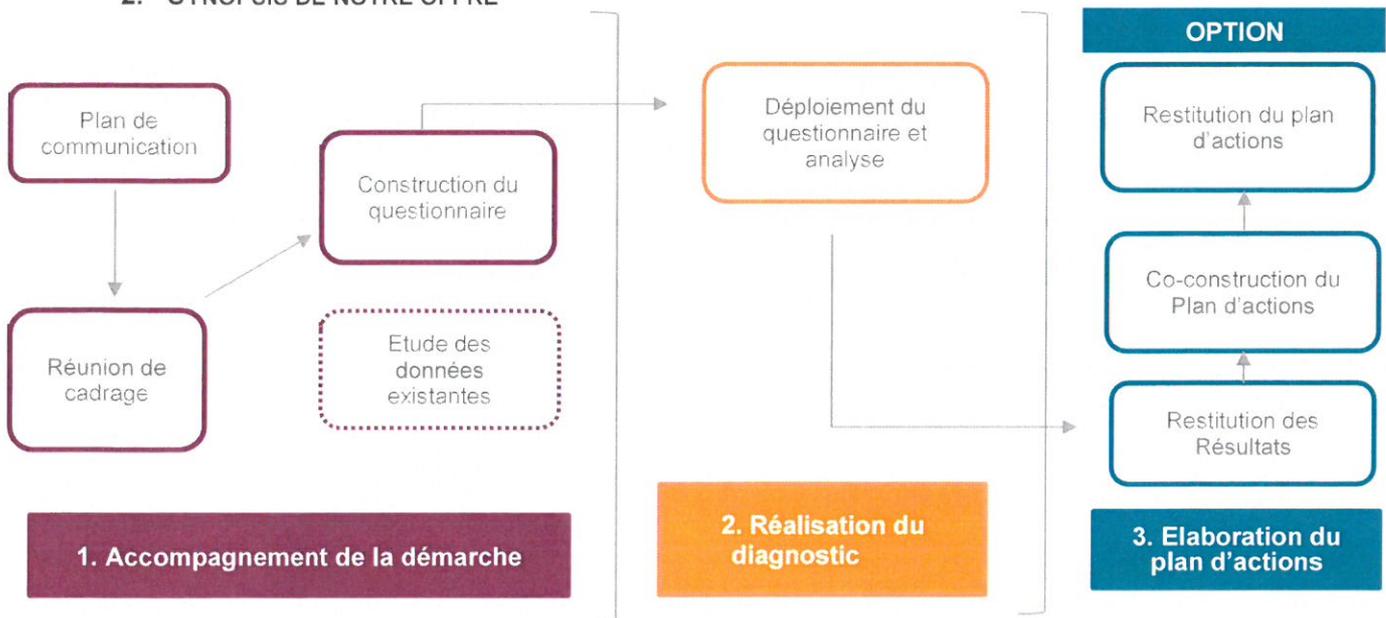
1. CONTEXTE ET ENJEUX DE LA DEMARCHE



OBJECTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT

- Concevoir une enquête adaptée aux problématiques et aux attentes ;
- Assurer un processus d'interrogation fluide et agréable pour les répondants pour garantir un taux de participation satisfaisant ;
- Identifier et restituer le ressenti (perception subjective) des agents sur leurs conditions de travail ;
- Dresser l'inventaire des facteurs RPS au sein de l'établissement et fournir une analyse complète de la situation interne ;
- Mettre en évidence les points forts/points de vigilance et faire émerger des axes sur lesquels agir en priorité et dans l'immédiat.

2. SYNOPSIS DE NOTRE OFFRE



3. DESCRIPTIF DE LA METHODOLOGIE

1. Accompagnement de la démarche

PRESENTER ET LANCER LA DEMARCHE PLAN DE COMMUNICATION

Objectifs :

- Recueillir les attentes des acteurs internes, leur vision des enjeux et les éventuelles contraintes rencontrées,
- Présenter et valider l'orientation méthodologique et les modalités d'exécution de la prestation,
- Mobiliser les acteurs sur les enjeux de la démarche et les impliquer dans la conduite du projet,
- Impulser la démarche en interne et lui donner toute sa légitimité en clarifiant le rôle et les missions de chacun,
- Favoriser l'adhésion et l'implication de l'ensemble des agents en leur donnant de la visibilité sur l'avancement du projet,
- Bâtir une culture commune autour des RPS pour assurer la compréhension, l'implication l'adhésion et la participation de tous.

Méthode :

Etape essentielle à la réussite du projet, le lancement rassemble les acteurs de l'établissement autour des objectifs et des enjeux de la démarche.

Le chef de projet et le directeur de projet animent la réunion de lancement avec la Direction/le groupe de pilotage afin de mettre à plat :

Les aspects contextuels

- Rappel des caractéristiques propres à l'établissement et présentation de la démarche,
- Présentation des objectifs et des enjeux des risques et du niveau d'importance de la mission d'accompagnement.

Les aspects organisationnels

- Définition des rôles et des responsabilités de chaque acteur,
- Mise en place d'une organisation pour la conduite de l'enquête et présentation du dispositif de pilotage,
- Identification des délais, des moyens et des ressources à disposition et en fonction des objectifs fixés à chaque étape.

Le chef de projet transmet un document de synthèse de la démarche qui formalise la méthodologie et les indicateurs de résultats, la durée, le calendrier et le rythme des rencontres avec les différentes instances.

Vecteur de réussite d'une démarche de prévention des RPS, le chef de projet construit avec la Direction/le groupe de pilotage un plan de communication autour de la mission et définit les relais de communication qui feront le lien entre les niveaux hiérarchiques.

La communication proposée vise à fédérer les agents autour d'une vision partagée des enjeux, des besoins et du dispositif déployé pour y répondre.

Il s'appuie sur les supports de communication internes existants (réunions d'équipe, lettre mensuelle, affiches...) en utilisant un langage et une information adaptés et proches des préoccupations des agents.

Le chef de projet se rapproche du service communication afin de capitaliser sur sa connaissance des dispositifs internes.

L'ensemble des supports utilisés est validé avant diffusion en suivant le circuit de validation interne habituel.

Livrables :

- Planning définitif de la démarche,
- Plan de communication,
- Supports de présentation et compte-rendu des réunions.

ETUDES DES DONNEES EXISTANTES

L'étude amont des données propres à la structure donne au consultant une vision factuelle, une image de la situation existante au sein de l'établissement lui permettant d'établir une démarche la plus en adéquation avec son contexte.

Plusieurs champs documentaires structurants peuvent être vus : bilan social, document unique d'évaluation des risques professionnels, études internes, rapports d'activité, projets de services, fiches de postes, organigramme détaillé, etc.

L'ensemble de ces documents vous seront demandés suite à la réunion de lancement.

CONSTRUCTION D'UN QUESTIONNAIRE**Objectifs :**

- Concevoir une Enquête de Qualité de Vie au Travail adaptée aux problématiques et aux attentes dégagées précédemment,
- Assurer un processus d'interrogation fluide et agréable pour les répondants pour garantir un taux de participation satisfaisant

Méthode :

Une réunion de travail est organisée avec la Direction/le groupe de pilotage afin de concevoir la trame finale du questionnaire à partir du projet de questionnaire.

Fort de son expérience, le chef de projet se réfère également à une base de questions éprouvées et conformes à l'état de l'art universitaire (rapport Gollac) pour garantir un processus d'interrogation fluide et agréable pour le répondant, gage d'un bon taux de retour et de la qualité des réponses.

Bien qu'adapté au contexte propre de l'établissement, le questionnaire s'appuie sur les 6 familles de facteurs RPS retenues par Michel Gollac : Exigences émotionnelles, rapports sociaux et relations au travail, autonomie et marges de manœuvre, insécurité de la situation de travail, conflits de valeur, exigences au travail.

La trame finale est présentée à la Direction/au groupe de pilotage pour validation finale et potentiels ajustements.

Le questionnaire est construit dans la perspective d'être réutilisé pour mesurer la pertinence et l'efficacité des actions de prévention qui seront mises en œuvre et d'identifier les grandes tendances en termes d'évolutions.

Livrable :

- Questionnaire sur-mesure d'une Enquête de Qualité de Vie au Travail

2. Réalisation du diagnostic

DEPLOYER LE QUESTIONNAIRE ANALYSER LES RESULTATS

Objectifs :

- Identifier et restituer le ressenti (perception subjective) des agents sur leurs conditions de travail,
- Dresser l'inventaire des facteurs RPS au sein de l'établissement et fournir une analyse de la situation interne,
- Mettre en évidence les points forts/points de vigilance et faire émerger des axes sur lesquels agir en priorité et dans l'immédiat.

Méthode :

Les agents recevront le questionnaire par courrier avec leur bulletin de paie, accompagné d'une note explicative et d'une enveloppe préaffranchie. Ainsi, les agents pourront retourner leurs réponses directement à Neeria.

A noter : L'envoi des questionnaires et des enveloppes affranchies est réalisé par l'établissement. Neeria prend en charge la mise en page et l'impression sans surcoût supplémentaire.

A la date de lancement prévue, les agents disposent d'un délai de 3 semaines pour répondre au questionnaire et retourner leur réponse à Neeria.

Un suivi régulier et des relances ciblées

A l'issue des 10 premiers jours, une relance est effectuée auprès des agents si le taux de réponse se révèle insuffisant. Le suivi du taux de réponse par service permet de réaliser des relances ciblées auprès de l'encadrement qui relaiera l'information à ses équipes.

A l'issue du déploiement, l'intégralité des données recueillies est retranscrite dans le logiciel d'enquête par l'expert statistique et est organisée en vue de les exploiter selon les critères définis au préalable.

Grâce à une solide base de données, les résultats obtenus pourront être comparés à d'autres établissements. Les règles de confidentialité et de protection des données seront respectées.

Exemples d'analyses statistiques :

- Taux de participation,
- Cartographie des répondants : robustesse de l'enquête,
- Note de satisfaction globale : homogénéité ou disparité des réponses,
- Analyse descriptive et détaillée : identifier et évaluer les facteurs RPS,
- Analyse lexicale : mesurer le ressenti des répondants face à leurs conditions de travail....

Interprétation des résultats

A l'issue des analyses, le chef de projet s'approprié les résultats obtenus afin de rédiger un rapport d'analyses détaillé permettant de dresser le panorama complet de la situation mise au jour. Il dispose alors d'une vision détaillée des facteurs RPS et de la perception des agents sur leurs conditions de travail. Les analyses ont permis de faire remonter les points perfectibles que le groupe projet pourra utiliser afin de faire émerger des actions de prévention RPS à court, moyen et long terme.

Une répartition des résultats du diagnostic par Service permet de repérer précisément les difficultés rencontrées par les agents dans leur activité professionnelle quotidienne et d'éventuelles situations de souffrance au travail avérée. Dans ce cas, des actions d'améliorations peuvent être mises en place immédiatement afin de rétablir au plus vite un climat de travail apaisé.

Livrables :

- Données brutes (Excel)
- Rapport statistiques détaillé

3. Restitution des résultats et Elaboration du plan d'actions : EN OPTION

RESTITUER LES RESULTATS

Objectifs :

- Présenter à l'équipe projet les grandes tendances du climat interne et le ressenti des agents sur leurs conditions de travail au sein de l'établissement ;
- Comparer les résultats obtenus dans des directions différentes.

Méthode :

L'équipe statistique propose une restitution des résultats du questionnaire présentée sous forme d'un rapport statistique détaillé.

Deux types de restitution sont prévues :

- Une photographie du ressenti des agents sur le climat social, les conditions de travail à un moment défini ;
- Un état comparatif du ressenti des agents en fonction des directions et des services.

Livrables :

- Supports de présentation et compte-rendu des réunions

CO-CONSTRUIRE ET RESTITUER LE PLAN D' ACTIONS

Objectifs :

- Bâtir des préconisations de prévention et de correction des RPS dans un cadre méthodologique fiable et validé scientifiquement ;
- Co-construire le plan d'actions de différents niveaux : du correctif de court-terme jusqu'à la mise en œuvre d'une amélioration efficiente sur le long-terme ;
- Décliner les actions préventives et correctives en fonction des résultats obtenus par Service ;
- Présenter à la Direction/Groupe de pilotage la version finale du plan d'actions ainsi que des fiches-actions des principales actions.

Méthode :

Des réunions de travail avec la Direction / le groupe de pilotage sont organisées par le chef de projet pour se focaliser sur les actions nécessitant une réflexion collective avec les acteurs terrain, garants de la pérennité de la démarche de prévention.

Ces réunions sont animées selon un mode pédagogique et participatif, qui permet :

- Une méthodologie acculturée au contexte de l'établissement afin de permettre une parfaite intégration opérationnelle ;
- Un partage d'expérience entre les membres ainsi qu'avec le chef de projet ;
- Une capitalisation progressive des savoir-faire ;
- Un transfert de compétences pour assurer la poursuite de la démarche en toute autonomie.

L'ensemble des propositions validé est formalisé dans le plan d'actions, décliné en fiches-actions, pour les principales, qui se veulent les plus opérationnelles possible. Les actions peuvent concerner un service ou l'ensemble de l'établissement.

Une fois construit, le plan d'actions est communiqué pour validation à la Direction/ au Groupe de pilotage.

A l'issue des réunions de travail, le chef de projet réalise une synthèse et organise les fiches-actions principales avant de les présenter lors de la réunion de restitution du plan d'actions.

La restitution est conduite par le directeur de projet et le chef de projet de la manière suivante :

- Rappel des objectifs et de la méthodologie de la démarche ;
- Rappel des résultats d'ensemble de l'analyse des questionnaires ;
- Rappel des résultats des entretiens menés par l'établissement et des axes de progression identifiés
- Présentation des fiches-actions principales;
- Validation par le groupe projet et éventuels ajustements.

Livrables :

- Plan d'actions décliné en fiches-actions des principales actions
- Tableau de bord de suivi
- Supports de présentation et compte rendu des réunions

Exemple de calendrier :

Phases		M1	M2	M3	M4	M5
Accompagnement de la démarche <ul style="list-style-type: none"> - Réunion de cadrage avec le COPIL - Plan de communication - Etude des données - Construction du questionnaire 	2 jours site 2 jours bureau					
Réalisation du diagnostic <ul style="list-style-type: none"> - Déploiement du questionnaire et analyse - Restitution des résultats 	Forfait enquête 0.5 jour site 3 jours bureau					
Elaboration du plan d'actions (EN OPTION) <ul style="list-style-type: none"> - Restitution des résultats - Co-construction du plan d'actions - Restitution du plan d'actions 	0.5 site + 1 jour Bureau 1 jour site 0.5 jour bureau					

Les temps estimés couvrent à la fois les interventions sur site et les travaux préparatoires ou de synthèses.

Le 12.02.2019

COORDONNEES DE VOTRE CONTACT

Laurence COSSON
 Chargée de Clientèle Sédentaire Services
 Tel : 02.48.48.21.95 - Fax : 02.48.48.16.41 - Site Internet : www.neeria.com

DESTINATAIRE

Madame Marie-Noëlle LEGENDRE
 Conseillère Prévention-Ergonome CDG 23

Pour la Communauté de Communes CREUSE SUD OUEST
MASBARAUD-MERIGNAT 23

VOTRE PROJET

Accompagnement à la mise en œuvre d'une
 enquête de qualité de vie au travail

Prestation technique
 Descriptif méthodologique détaillé pages précédentes

CHIFFRAGE DEVIS

- Coût unitaire jour site : 1 200.00 € HT
- Coût unitaire jour bureau : 850.00 € HT

ETAPES	Nombre de jours	COUT TOTAL HT (en euros)	COUT TVA 20 % (en euros)	COUT TOTAL TTC (en euros)
Accompagnement de la démarche - Réunion de cadrage - Plan de communication - Etude des données - Construction du questionnaire	0.5 jour site 0.5 jour bureau	1 025.00	205.00	1 230.00
Réalisation du diagnostic - Déploiement du questionnaire et analyse	<i>Forfait enquête</i>	1 900.00	380.00	2 280.00
TOTAL sans option	Forfait enquête + 0.5 jour site + 0.5 jour bureau	2 925.00 euros	585.00 euros	3 510.00 euros
Restitution des résultats et Elaboration du plan d'actions (En option) - Restitution des résultats - Co-construction du plan d'actions - Restitution du plan d'actions	1 jour site + 0.5 bureau 0.5 jour site 0.5 jour bureau	1 625.00 600.00 425.00	325.00 120.00 85.00	1 950.00 720.00 510.00
TOTAL avec option	Forfait enquête + 2 jours site + 1.5 jours bureau	5 575.00	1 115.00 euros	6 690.00 euros

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- Facturation à la prestation réalisée
- Validité de l'offre : valable 2 mois à partir de la date d'émission

BON POUR ACCORD

Accompagnement à la mise en œuvre d'une enquête de qualité de vie au travail	Nombre de jours	COUT TOTAL HT (en euros)	COUT TVA 20 % (en euros)	COUT TOTAL TTC (en euros)	Votre choix
TOTAL sans option	Forfait enquête + 0.5 jour site + 0.5 jour bureau	2 925.00 euros	585.00 euros	3 510.00 euros	<input type="checkbox"/>
TOTAL avec option	Forfait enquête + 2.5 jours site + 1.5 jours bureau	5 575.00 euros	1 115.00 euros	6 690.00 euros	<input type="checkbox"/>

Vasselay, le 12.02.2019

Pour Neeria

Cyrille CLECH, Directeur Organisation et Santé au Travail


Pour la Communauté de Communes CREUSE SUD OUEST
à MASBARAUD-MERIGNAT 23NOM :
Prénom :
Fonction :**BON POUR ACCORD,**

Le ... / ... / 2019

Cachet et signature

Si cette offre vous intéresse, merci de bien vouloir la retourner aux coordonnées suivantes (au choix) :

Courrier

NEERIA – Route de Creton – 18110 VASSELAY

Mail

laurence.cosson@sofaxis.com

Télécopie

02.48.48.16.41