



# ACCOMPAGNEMENT À LA MISE EN ŒUVRE D'UNE DÉMARCHE D'ÉVALUATION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Mairie de Passy - 74



GÉRER LES RISQUES  
MANAGER LA PERFORMANCE

# Préambule

La signature de l'accord sur les risques psychosociaux dans la fonction publique le 22 octobre 2013 souligne la volonté d'intégrer les risques psychosociaux dans les préoccupations liées au bien-être au travail de l'ensemble des fonctionnaires. A terme, chaque employeur public devra se doter d'un plan d'évaluation et de prévention des risques psychosociaux.

La Ville de Passy emploie environ 250 agents (en comptabilisant ceux du CCAS) et souhaite s'engager dans une démarche de prévention des risques professionnels incluant les risques psychosociaux, au travers de leur évaluation et de leur prévention, conformément à l'accord précité.

Neeria exerce ses activités dans un domaine d'expertise unique depuis plus de 20 ans : les ressources humaines du secteur public, en se concentrant sur le domaine stratégique de la santé au travail et de la performance des organisations, et vous propose de :

- ▶ **Réaliser un diagnostic des risques psychosociaux auprès de l'ensemble des personnels de la Ville et du CCAS, tant au sein du siège que dans les services :** recueillir les données existantes, identifier et analyser les sources de risques psychosociaux à l'aide d'une enquête qualité de vie au travail, d'entretiens collectifs/individuels et d'observations terrain, pour disposer d'un état des lieux précis des attentes et besoins des agents de la Ville en termes de qualité de vie au travail ;
- ▶ **Construire un plan d'actions :** à l'issue du diagnostic, définir et prioriser les actions à mettre en œuvre pour résoudre les difficultés et pour apporter des réponses concrètes et durables;
- ▶ **Concevoir un plan de communication destiné à accompagner la démarche :** informer les agents du lancement de la démarche ; diffuser, auprès des agents, les modalités de mise en œuvre de la démarche et de restitution des résultats ; faire connaître l'engagement de la Commune en matière de qualité de vie au travail.

Les équipes de Neeria assurent cette mission dans le respect des règles de **confidentialité** et de **neutralité**.

A l'issue du projet, la Collectivité disposera d'une étude et d'une interprétation de l'ensemble des résultats du diagnostic réalisé, dans le respect de ses valeurs et de ses engagements en termes d'optimisation de la politique des ressources humaines.

Cette offre a été conçue par les équipes de consultants de Neeria pour vous apporter le meilleur conseil. L'ensemble des démarches est conduit dans le respect de l'état de l'art et des « bonnes pratiques » institutionnelles (Guide RPS de la DGAFP de Mars 2014, notamment). Soyez assurés de l'engagement de nos équipes à vos côtés. Nous nous tenons à votre disposition pour vous rencontrer et vous présenter plus complètement nos principes d'intervention et notre expérience en faveur de la santé au travail.

Orléans, le 28 mai 2018

# Vos attentes, notre réponse

## VOTRE PROJET

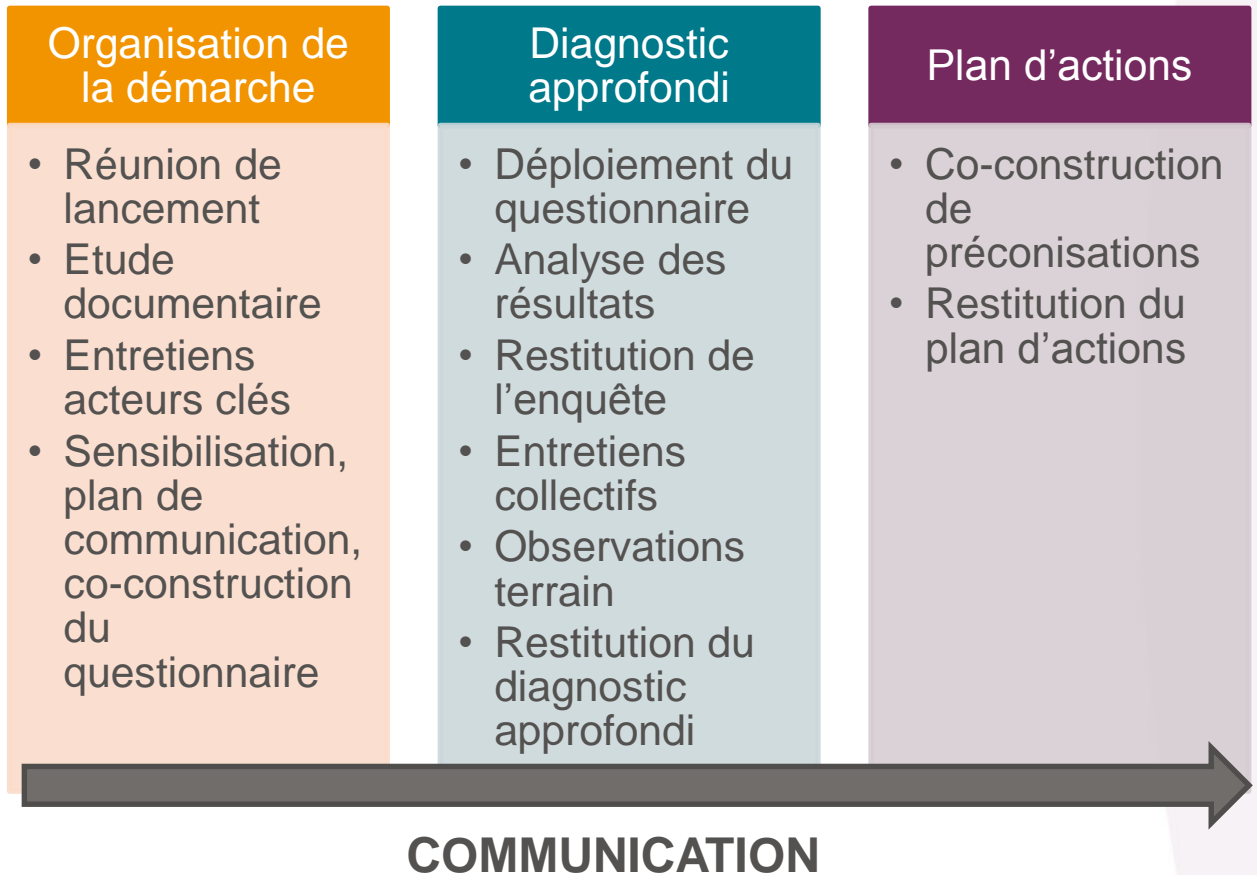
- Disposer d'un état des lieux permettant d'identifier et d'évaluer les risques psychosociaux (en termes de contraintes et de ressources) des personnels de la Ville,
- Recenser les attentes des agents en termes de qualité de vie au travail,
- Définir une analyse des résultats permettant de voir émerger des recommandations d'actions,
- Renforcer la visibilité et la communication autour du dispositif afin d'associer et de faire participer l'ensemble des agents,
- Détenir un ensemble de mesures permettant d'améliorer la qualité de vie au travail,
- S'assurer de la mise en œuvre du plan d'action.

## NOTRE RÉPONSE PERSONNALISÉE

- Une démarche conforme à l'accord relatif à la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique (notamment le guide de Mars 2014),
- Une évaluation des risques psychosociaux s'appuyant sur des référentiels reconnus permettant de mesurer la souffrance au travail,
- Une sensibilisation de vos acteurs et une communication tout au long de la démarche,
- Une synthèse des résultats facilitant la prise de décisions grâce à l'élaboration d'un plan d'action afin d'agir sur les causes,
- Des outils de suivi permettant un pilotage du plan d'action dans la durée,
- Un transfert de compétences pour accroître l'autonomie des différents acteurs.

# Méthodologie employée

Les étapes incontournables d'une démarche pérenne et dynamique de prévention des RPS et d'amélioration de la qualité de vie au travail



# Phase 1. Organisation de la démarche

## Etape 1 - Réunion de lancement

Etape essentielle à la réussite du projet, la réunion de lancement, organisée conjointement par Neeria et la Collectivité dès l'acceptation de l'offre, permet la prise en compte de vos **problématiques spécifiques** et de vos **attentes afin de finaliser les modalités d'exécution des prestations, valider le planning et présenter le contexte des différentes directions et services, tel qu'envisagé dans l'expression du besoin.**

### PLUS GLOBALEMENT, LA RÉUNION DE CADRAGE PERMET :

- Mettre en place une structure de travail, déterminer les rôles et responsabilités de chacun des acteurs impliqués dans la démarche,
- Présenter le contexte de la Ville, ses objectifs et enjeux (organisation de la prévention, projets en cours...) et cerner le contexte de travail ainsi que les attendus,
- Effectuer le recensement et la répartition de l'ensemble des tâches à réaliser,
- Construire un échéancier de réalisation permettant de mener à bien le projet dans le respect des délais et des objectifs impartis.
- Cadrage des premiers éléments de communication (forme des livrables, supports, moments forts...),
- Collecte des données nécessaire à la réalisation de l'étude documentaire,

**Tout au long du projet, des retours réguliers seront faits auprès des décideurs pour les informer de l'avancement de la démarche et prendre en compte leurs remarques.**

### APPROCHE

Cette réunion initiale se tient avec les acteurs de la direction du projet et permet de définir l'organisation la plus adaptée en cohérence avec les objectifs et enjeux des décideurs. Elle est menée par le Chef de Projet Neeria, dédié à la réalisation de la mission.

### LIVRABLES

A l'issue de cette étape, Neeria sera en mesure de présenter un document écrit, décrivant la démarche et l'organisation proposée, les points de vigilance du projet ainsi que le planning, en cohérence avec les pratiques et dispositifs existants.

Comprendre le contexte et partager les enjeux

Structurer la démarche

Définir la méthodologie

# Phase 1. Organisation de la démarche

## Etape 2 - Etude des données existantes / entretiens exploratoires

### OBJECTIFS

L'étude amont des données propres à la structure donne au consultant une vision factuelle, une image de la situation existante au sein de la Collectivité 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.

Ces données sont ensuite approfondies à travers des entretiens semi-directifs réalisés auprès de personnes clés (directeur général, directeur des ressources humaines, membres du CHSCT...) pouvant chacune porter un regard global et proposer une analyse spécifique des problématiques identifiées.

Prendre  
connaissance  
des études  
réalisées en  
interne

### APPROCHE

Sur la base de cet examen, Neeria est en mesure de valoriser les actions déjà mises en œuvre par la Commune, comme moyen de favoriser l'adhésion des participants à la démarche. Cette étape est également le moyen d'identifier les axes de travail et points de vigilance pour les étapes suivantes, ainsi que indicateurs pertinents parmi ceux déjà existants.

Bâtir un état  
des lieux  
dans la  
continuité des  
actions  
menées

### LIVRABLES

A l'issue de cette étape, une note de synthèse sera rédigée à partir des rencontres réalisées, et des données étudiées. Ces éléments permettront finalement de privilégier des axes d'études pour les étapes suivantes : enquête, entretiens, observations terrain...

### PLUS VALUE CONSTATÉE

Etudier les documents existants et s'entretenir avec les acteurs clés est le moyen de valoriser les atouts de la Ville, et d'intervenir dans la continuité et en complémentarité des actions déjà menées.

# Phase 1. Organisation de la démarche

## Etape 3 – Sensibilisation aux RPS, définition du plan de communication et co-construction du questionnaire

### OBJECTIFS

Ces journées d'intervention permettront de proposer un socle de connaissances commun, ce qui permettra aux membres du comité de pilotage de :

- Connaître le mécanisme des risques psychosociaux : définition, origines, conséquences;
- Identifier les différentes étapes d'une démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail : contenu, méthodologie, objectifs;
- Connaître les enjeux de la prévention;
- Recenser les moyens nécessaires à la prévention de ces situations à risque.

La communication étant un facteur clé dans le pilotage ainsi que dans l'efficacité et la réussite du projet dans son ensemble, le plan de communication sera construit. Le but sera de s'assurer de l'adhésion des agents au projet grâce à la compréhension des enjeux et des objectifs ainsi que mettre en avant les garanties de confidentialité et d'anonymat produites par les équipes Neeria.

Nos principes clés en matière de communication :

- **Capitaliser sur les supports de communication internes existants** (intranet, réunions, newsletter, lettre aux agents...) pour rendre compte de la démarche à toutes les étapes.
- **Envisager une campagne de communication spécifique juste avant et pendant l'enquête** (par exemple via des affiches, messages Intranet, mobilisation des cadres) pour avoir un fort taux de réponse.
- **Communiquer tout au long de la démarche et particulièrement lors de la restitution des résultats** de l'enquête, et des entretiens par une communication spécifique (plus particulièrement ceux des unités et équipes concernées par des actions d'amélioration).

Lors de ces journées, un questionnaire (basé sur les axes Gollac conseillé par l'Accord Cadre) adapté au contexte de la Collectivité sera présenté. Celui-ci pourra être modifié et enrichi avec des questions que vous souhaitez voir apparaître.

Afin de garantir la confidentialité des réponses et l'anonymat des répondants, un soin est apporté aux choix des éléments descriptifs des répondants et des enveloppes T seront fournies.

Transférer les connaissances et partager une vision commune

Déployer du « sur-mesure »

Informier et s'assurer de l'adhésion des agents

# Phase 2. Diagnostic approfondi

## Etape 1 - Déploiement d'une enquête qualité de vie au travail

En complément des premières analyses sur les données internes, il s'agit de disposer d'un état des lieux le plus exhaustif possible et d'identifier les problématiques, mais aussi de pointer les ressources.

Le déploiement du questionnaire permet de mener à bien le diagnostic quantitatif souhaité par la Commune, tout en garantissant l'anonymat des répondants et en préservant la confidentialité des réponses.

Ainsi, le questionnaire aura pour objectifs de :

- **interroger les agents sur leurs conditions de travail et leur ressenti au travail**
- **identifier les facteurs de bien-être au travail au sein de la structure**
- **identifier les facteurs de risques psychosociaux transversaux à tous les services**
- **identifier éventuellement des profils d'agent à risques**
- **identifier les services/unités de travail «critiques» et identifier les facteurs psychosociaux qui leur sont propres.**

### APPROCHE

L'enquête porte sur les domaines considérés comme déterminants de la qualité de vie au travail au sens de l'état de l'art (notamment les 6 familles de risques psychosociaux identifiées dans le rapport d'expertise coordonné par Michel Gollac).

Le déploiement d'un questionnaire anonyme relatif aux risques psychosociaux au sein de la Collectivité assure l'obtention d'un taux de réponses représentatif de la population des agents de votre Collectivité.

De plus, le taux de retour est suivi très régulièrement afin de pouvoir faire une campagne de relances si cela le nécessite.

Neeria propose que soient adressées aux personnels les enquêtes par voie dématérialisée et/ou papier avec enveloppe préaffranchie de retour direct à Neeria (garantie de confidentialité des réponses) qui n'occasionnera aucun frais pour les agents. Les modalités de distribution du questionnaire doivent être décidées en concertation.

**Détecter  
les bonnes  
pratiques**

**Identifier  
les points  
de  
vigilance**

**Obtenir un  
baromètre**



# Phase 2. Diagnostic approfondi

## Etape 2 – Restitution des résultats de l'enquête

### OBJECTIFS

L'analyse des résultats de l'enquête voit émerger une première cartographie des risques psychosociaux permettant d'envisager des pistes d'actions d'amélioration de la qualité de vie au travail.

L'objectif est de dresser les grands thèmes et tendances, autant du point de vue positif que négatif (en termes de « facteurs ressources » et « facteurs de risques »). Ces tendances sont riches d'enseignements et devront être à l'origine d'actions prioritaires sur les sujets récurrents.

### APPROCHE

Des **croisements** pourront être réalisés entre les différentes natures de questions selon ce qui aura été débattu en réunion.

Ce moment d'échange permet également de **déterminer avec le comité de pilotage les unités de travail et services identifiés comme prioritaires** pour la réalisation des groupes d'entretiens et des observations terrain.

Savoir identifier les populations portant un regard favorable sur l'organisation est le moyen de « positiver » le discours sur les risques psychosociaux lors de la restitution, et d'aller rechercher des « bonnes pratiques » locales, notamment au niveau de certains services ou unité de travail.

### LIVRABLES

A l'issue de cette étape, Neeria aura mené à bien l'étude des résultats de l'enquête. Les populations à rencontrer lors de l'étape suivante auront été identifiées. La Ville disposera des résultats sur support papier et/ou informatique.

# Phase 2. Diagnostic approfondi

## Etape 3 - Conduite d'entretiens collectifs / individuels

### OBJECTIFS

Les entretiens de groupe sont l'occasion de transmettre les résultats de l'enquête et de recueillir les réactions des agents afin d'approfondir la compréhension des phénomènes en jeu.

Ils permettent d'identifier les leviers de satisfaction et de motivation, les contraintes et les facteurs d'insatisfaction, le recours aux facteurs de régulation existants.

Les guides d'entretien sont bâtis « sur-mesure » en fonction des problématiques spécifiques identifiées et des objectifs de la Ville.

L'objectif est de découvrir et d'interpréter collectivement les résultats, en mettant à jour tour à tour les difficultés et les « bonnes pratiques » à valoriser et/ou à promouvoir. L'expression des participants permet d'identifier plus spécifiquement les causes possibles de troubles, et de bâtir collectivement des voies de progrès.

**Identifier les difficultés et les ressources**

### APPROCHE

En fonction des résultats de l'enquête préliminaire, il est possible de favoriser la rencontre d'agents de services et d'unités de travail différents, afin d'établir un différentiel, ou au contraire de cibler des unités particulièrement exposées à un ou plusieurs facteurs de risque.

Les entretiens de groupe, d'une durée de 2 heures chacun, réunissent entre 7 et 10 participants issus des populations concernées.

Ces entretiens, menés par des psychologues, permettent aussi :

- d'observer les positionnements des agents par rapport aux problématiques identifiées,
- d'analyser les discours en mettant en perspective les contenus manifestes et latents,
- de mesurer le décalage entre les perceptions et les indicateurs objectifs récoltés lors de l'analyse des documents de référence,
- d'évaluer l'évolution de la santé psychosociale des services et unités de travail au regard de certaines variables, et de définir des seuils d'alerte.

La garantie de l'anonymat et la confidentialité sont à mettre en avant auprès des agents afin de s'assurer de leur adhésion et de leur participation.

**Objectiver les difficultés exprimées**

**Connaître le ressenti**

# Phase 2. Diagnostic approfondi

## Etape 3 - Conduite d'entretiens collectifs / individuels

La réalisation d'entretiens individuels permet d'appuyer certains aspects en :

- identifiant le « vécu » (ou « travail réel ») des personnels concernant l'exposition à des situations de risques psycho-organisationnels,
- évaluant le niveau de risque psychosocial, comprendre les écarts entre travail prescrit et travail réel, comprendre l'origine du risque et les impacts sur la santé des agents.

Neeria propose de mener des entretiens individuels sur un mode semi-directif avec les agents. La grille d'entretien semi-directif élaborée lors de l'étape précédente constitue le fil conducteur. L'écoute active permet de balayer tous les thèmes prévus à l'étude et de cadrer l'entretien.

Les entretiens durent en moyenne entre 1 heure et 1 h 30 par personne. Afin de garantir une organisation optimale de ces rencontres, le chef de projet de la Collectivité prend en charge la planification des rendez-vous.

Savoir mobiliser du temps pour rencontrer les agents qui en manifestent le souhait permet d'accroître la dimension « terrain » de la démarche.

Les psychologues de Neeria sont à même d'identifier des problématiques individuelles sensibles et d'intervenir de manière adaptée, soit en permettant une prise de recul sur les situations évoquées, soit en orientant les personnes en souffrance vers les services appropriés.

# Phase 2. Diagnostic approfondi

## Etape 4 - Conduite d'observations terrain

### OBJECTIFS

Les observations terrain permettent d'identifier concrètement, d'un point de vue ergonomique, les constituants de l'activité de travail au cœur du questionnement psychosocial.

Associées aux entretiens collectifs, ils permettent de déterminer la récurrence, l'intensité des facteurs de risques mais aussi de détecter les stratégies de contournement développées par les agents, tout en permettant des entretiens informels avec des agents n'ayant pas pu être rencontrés lors des étapes précédentes.

Les objectifs seront de :

- **créer un consensus sur l'activité réellement développée au sein du service.**
- **extraire des éléments objectifs sur le fonctionnement des services investigués créant un descriptif de l'activité réelle (physique, cognitive et perceptive), des moyens disponibles et des modes de communication.**
- **comprendre les problématiques exprimées par les agents.**
- **déterminer les écarts entre activité prescrite / activité réelle / ressenti de l'agent.**
- **formaliser les marges de manœuvre, en tenant mieux compte de l'environnement de travail et des contraintes physiques du travail.**
- **formuler des hypothèses sur les dysfonctionnements et les possibilités d'amélioration en associant les entretiens semi-directifs.**

### APPROCHE

La conduite de ces observations de terrain assure la « robustesse » méthodologique du diagnostic, qui ne saurait se fonder que sur des appréciations étudiées hors tout contact avec la réalité des pratiques opérationnelles.

Un ergonomiste Neeria intervient au sein des entités désignées (services, unité de travail), pour conduire des analyses des conditions de travail. Ces analyses seront documentées (photographies, relevés), en vue de la production du rapport de restitution d'audit à destination du comité de pilotage et de la Direction.

Objectiver le ressenti

Examiner sur le terrain

# Phase 2. Diagnostic approfondi

## Etape 5 - Restitution des résultats

### OBJECTIFS

Neeria présente aux membres du comité de pilotage / à la Direction un rapport définitif de l'enquête quantitative et qualitative menée auprès des agents des services et différentes unités de travail de la Collectivité.

Cette réunion permet aux parties prenantes de dresser un **panorama complet de la situation** mise au jour, afin de permettre d'élaborer **des préconisations réalistes, pertinentes et pérennes** par la suite (comment les problèmes se posent au quotidien dans le travail, comment les personnels les contournent ou comment ils les subissent et quels sont, le cas échéant, les moyens mis en œuvre pour les résoudre).

Cette réunion de restitution permet de mettre en évidence les **points forts** et les **points de vigilance** afin de faire émerger des axes sur lesquels travailler et les services et unités de travail dans lesquels des actions spécifiques doivent être déployées.

### OBJECTIFS

A l'issue de l'analyse des résultats de l'enquête, des entretiens de groupes et des observations terrain, les « facteurs » positifs et négatifs de la santé au travail ont été explicités dans une large mesure.

Enquête et entretiens auront d'ores et déjà permis d'identifier des voies possibles d'actions. Les résultats de ces entretiens alimentent le diagnostic global destiné à être validé par le comité de pilotage, dans le respect de la confidentialité des échanges.

### APPROCHE

Cette étape pourra être l'occasion d'un échange en amont avec le chef de projet, afin de valider le contenu de la restitution à proposer pour discussion et arbitrage par la Direction.

### LIVRABLES

Neeria fournira une synthèse émanant des résultats de l'enquête qualité de vie au travail, des entretiens collectifs et illustrée par les résultats des observations terrain.

# Phase 3. Elaboration d'un plan d'actions

## Etape 1 – Co-construction du plan d'actions

En cohérence avec vos besoins exprimés, l'objectif de cette étape est de bâtir des préconisations d'amélioration de la qualité de vie au travail dans un cadre méthodologique fiable et validé scientifiquement.


A cet effet, les enseignements conjoints issus de l'analyse des données existantes au sein de votre Collectivité, de l'étude documentaire, des entretiens collectifs et des observations terrain permettent de voir émerger les champs d'actions possibles, qu'il importe ensuite de traduire en initiatives opérationnelles à prioriser.

### APPROCHE

Neeria anime 2 demi-journées de « groupes de travail » participatifs dans les locaux de la Ville pour parvenir à la co-construction du plan d'actions. Ce document formalise des axes transversaux (problématiques communes à l'ensemble de votre Collectivité) et/ou spécifiques (problématiques propres à un service, une filière métier...). Le processus de co-construction garantit l'adhésion du plus grand nombre à la démarche.

Ces sessions de travail se fondent sur les axes validés lors de la restitution conduite à l'étape précédente. Elles réunissent des représentants des métiers de la structure nécessaires à la mise en œuvre ultérieure des actions, ainsi que des membres de l'encadrement, des représentants des instances de la Commune et membres du COPIL.

La méthodologie est construite avec les membres du groupe en cohérence avec les valeurs et la culture des services de votre Collectivité afin de permettre leur parfaite intégration opérationnelle.



Construire  
un plan  
d'actions



Partager les  
conclusions

# Phase 3. Elaboration d'un plan d'actions

## Etape 2 - Restitution du plan d'action

Les groupes de travail ont été l'occasion de bâtir des « feuilles de route » opérationnelles : le cas échéant, des nouvelles procédures ont été envisagées pour améliorer la prise en charge des situations identifiées.

### OBJECTIFS

**Le plan d'actions élaboré par les groupes de travail est présenté au COPIL, notamment sur les aspects suivants :**

- **adéquation aux objectifs fixés à l'issue du diagnostic ;**
- **pilotage opérationnel de la mise en œuvre et du suivi des actions .**

### APPROCHE

A cette occasion les modalités de communication sur les résultats de la démarche sont définies. Les décisions prises permettent d'assurer la coordination et le suivi moyen et long terme de l'efficacité de la démarche.

### LIVRABLES

A l'issue de cette étape, la Ville dispose d'un plan d'actions lui permettant d'engager des actions sur les axes de difficulté identifiés.

Ce plan d'actions sera formalisé et complété par la priorisation des mesures, le(s) pilote(s) de l'action ainsi que l'échéance de réussite.



# ACCOMPAGNEMENT À LA MISE EN ŒUVRE D'UNE DÉMARCHE D'ÉVALUATION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Mairie de Passy - 74

Synthèse Financière



GÉRER LES RISQUES  
MANAGER LA PERFORMANCE



# Décomposition du nombre de jours consacrés à chaque phase

Phase I. Organisation de la démarche		Durée sur site	Durée bureau	Montant HT (en €)	TVA à 20 % (en €)	Montant TTC (en €)
Etape 1	Réunion de lancement	0.5 jour	0.5 jour	900.00	180.00	1 080.00
Etape 2	Etude des données existantes (entretiens exploratoires, analyse et synthèse)	1 jour	1 jour	1 800.00	360.00	2 160.00
Etape 3	Sensibilisation aux RPS Définition du plan de communication Co-construction du questionnaire	1 jour	0.5 jour	1 450.00	290.00	1 740.00
<b>TOTAL</b>		<b>2.5 jours</b>	<b>2 jours</b>	<b>4 150.00</b>	<b>830.00</b>	<b>4 980.00</b>
Phase II. Diagnostic approfondi						
Etape 1	Déploiement de l'enquête Analyse de l'enquête	Forfait	2 jours	300.00 OFFERT	60.00 OFFERT	360.00 OFFERT
Etape 2	Restitution des résultats	0.5 jour	1 jour	1 250.00	250.00	1 500.00
Etape 3	Entretiens collectifs / individuels	3.5 jours	1.5 jour	4 900.00	980.00	5 880.00
Etape 4	Observations terrain					
Etape 5	Restitution des résultats	0.5 jour	0.5 jour	900.00	180.00	1 080.00
<b>TOTAL</b>		<b>4.5 jours</b>	<b>5 jours</b>	<b>7 350.00</b>	<b>1 470.00</b>	<b>8 820.00</b>
Phase III. Plan d'actions et pérennisation						
Etape 1	Construction participative du plan d'actions	1 jour	0.5 jour	1 450.00	290.00	1 740.00
Etape 2	Restitution du plan d'actions	0.5 jour	0.5 jour	900.00	180.00	1 080.00
<b>TOTAL</b>		<b>1.5 jours</b>	<b>1 jour</b>	<b>2 350.00</b>	<b>470.00</b>	<b>2 820.00</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>8.5 jours</b>	<b>8 jours</b>	<b>13 850.00</b>	<b>2 770.00</b>	<b>16 620.00</b>

# Bon pour accord

Cette proposition vous intéresse, nous vous remercions de bien vouloir nous retourner le bon ci-dessous aux coordonnées suivantes (au choix) :

Courrier	Mail	Télécopie
Neeria Route de Creton 18110 Vasselay	<a href="mailto:vincent.massicot@sofaxis.com">vincent.massicot@sofaxis.com</a>	02.48.48.16.41

NBRE DE JOURS	COUT TOTAL HT (en euros)	COUT TVA (en euros)	COUT TOTAL TTC (en euros)
16.5	13 850	2 770	16 620

Orléans, le 28/05/2018

Validité de l'offre : à partir de la date d'émission offre valable 2 mois

Pour Neeria  
Pierre SOUCHON – Directeur Général



Pour La Ville de Passy  
BON POUR ACCORD,  
Cachet, Date, nom du signataire  
Signature

# Calendrier *(à titre indicatif)*

Etapes	Nov	Déc	Jan	Fév	Mar	Avr	Mai
Comité de pilotage	➤						
Etude documentaire / entretiens acteurs clés		➤					
Sensibilisation, plan de communication, co-construction questionnaire		➤					
Déploiement questionnaire			➤				
Restitution enquête				➤			
Entretiens et observations					➤		
Restitution diagnostic approfondi						➤	
Co-construction du plan d'actions							➤
Restitution plan d'actions							➤

# Principes méthodologiques

## Des actions portée par des valeurs, gage de pérennité

### Valeur n°1 : COHESION dans l'action

Neeria s'inscrit résolument dans une dynamique collective où chaque métier, chaque service, chaque collaborateur incarne et engage l'ensemble de l'entreprise. De l'individuel au collectif, de l'interne à l'externe, nos collaborateurs associent leurs savoir-faire et leurs savoir-être au service de la réussite des clients dans le cadre de responsabilités partagées.

### Valeur n°2 : ENGAGEMENT dans la relation

Présentes aux côtés de leurs clients à toutes les étapes de leurs projets, nos équipes s'investissent auprès de leurs interlocuteurs dans le cadre d'une relation de confiance conjuguant proximité au quotidien et fidélité dans le temps.

### Valeur n°3 : FIABILITE dans les solutions

Neeria dispose d'une équipe d'experts connaissant finement les enjeux, les besoins et spécificités des collectivités territoriales et établissements hospitaliers. Nous proposons des modalités d'intervention efficaces et innovantes, dans une vision globale et prospective de réussite du projet poursuivi.

## Respect de l'anonymat et de la confidentialité

Les équipes Neeria s'engagent à mettre en œuvre les moyens les plus appropriés afin de respecter l'anonymat et la confidentialité des informations et des documents échangés.

Tous les documents, informations et/ou fichiers auxquels les parties auraient accès ou dont elles auraient connaissance à l'occasion de la présente mission sont réputés confidentiels et le resteront au-delà de son terme.

En conséquence, les parties s'obligent tant en leur nom personnel qu'au nom de leurs collaborateurs à respecter la plus totale confidentialité et à assurer la sécurité de ces documents, informations et/ou fichiers. Cette obligation générale continuera de subsister après la fin de la mission, pour quelque cause que ce soit.

Ainsi les documents, informations et/ou fichiers d'une partie ne doivent être utilisés par l'autre partie que pour les seules nécessités de l'exécution de la mission et des opérations qui y sont prévues et ne doivent pas être divulgués à des tiers sans l'accord préalable et exprès de la partie qui en est propriétaire, sauf obligation réglementaire, légale ou judiciaire.

## Un mode de travail participatif, basé sur l'appropriation de la démarche par les parties prenantes

Le succès et la pérennité du plan d'action, ainsi de outils de veille repose notamment sur l'appropriation de la démarche par les parties prenantes et notamment des agents. Aussi, les consultants Neeria conservent à toute les étapes du projet une vision de cette objectif et travaillent en collaboration avec les équipes de la Ville, dans le respect des travaux et outils déjà réalisés.

## L'élaboration et la structuration d'outils dans la continuité des travaux déjà réalisés

### Un principe directeur : des consultants le plus souvent sur le terrain

Les démarches conduites par les consultants Neeria se caractérisant par leur engagement opérationnel marqué (forte présence sur le terrain), nous garantissons une présence maximale sur site pour chacune des étapes.

# Neeria, acteur agréé de la prévention des risques psychosociaux

**Gage de la pertinence des outils méthodologiques déployés, ainsi que du professionnalisme de ses consultants, Neeria s'est engagée dans plusieurs démarches d'agrément et de certifications.**

Reconnu pour ses compétences techniques et organisationnelles dans le cadre de ses missions de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail, l'ensemble de nos consultants dispose d'un **agrément « Intervenants en Prévention des Risques Professionnels » (IPRP)**, au travers de la société SOFCA-GIE, société de moyens du groupe SOFAXIS dont fait partie Neeria. Depuis le 1er juillet 2012, la DIRECCTE enregistre les intervenants en prévention des risques professionnels (IPRP), en vertu de l'article L. 4644-1 du code du travail. Cet enregistrement se substitue à l'habilitation du collège régional CRAMIF-ARACT-OPPBTP,

✓ IPRP

Neeria est par ailleurs **agréée en qualité d'expert auprès des CHSCT** (Articles L. 4614-12 et L. 4614-13, R. 4614-6 à R. 4614-20 du code du travail), gage de qualité de la méthodologie déployée, ainsi que de pédagogie et de déontologie de ses intervenants,

✓ Expert auprès des CHSCT

Neeria est également **agréée par l'ANESM** au titre de l'**évaluation externe** auprès des établissements visés à l'article L.312-1 et L.312-8 du code de l'action sociale et des familles.

✓ Evaluation externe

Depuis sa création, Neeria a ancré la satisfaction de ses clients, l'innovation et l'amélioration permanente au cœur de sa culture d'entreprise.

À travers les certifications **ISO 9001 (qualité), OHSAS 18001 (santé et sécurité au travail), ISO 14001 (environnement), et le Label égalité (égalité professionnelle)**, Neeria déploie, à destination des parties prenantes, un système de management au service de ses engagements, basé sur l'implication de l'ensemble des collaborateurs.

Ce système de management intégré concerne l'ensemble des activités de Neeria et permet de mettre en œuvre une véritable démarche de performance durable de l'entreprise, visant l'excellence opérationnelle (certificats joints à l'annexe DC2).

✓ Certification ISO 9001  
✓ Certification ISO 14001  
✓ OHSAS 18001  
✓ Label égalité

# Renseignements complémentaires

Neeria est à votre disposition pour tout renseignement, d'ordre technique ou administratif

**TELEPHONE**  
02.48.48.14.40

**TELECOPIE**  
02.48.48.16.41

**EMAIL**  
[vincent.massicot@sofaxis.com](mailto:vincent.massicot@sofaxis.com)

**COURRIER**  
Route de Creton  
18110  
VASSELAY