



MaST 78

## Maison "Souffrance et Travail 78"

### Présentation de l'association

- Date de création de l'association :** 2013
- Structure juridique :** association loi 1901
- Composition de l'équipe :**
- + Deux psychologues du travail
  - + Un psychologue clinicien
  - + Deux médiateurs
  - + Un coach
  - + Des psychiatres externes
  - + Quatre avocats (droits administratif, social, pénal) externes
  - + Une consultante RH et administrative
  - + Une secrétaire polyvalente (réfèrent handicap)
  - + Un directeur des opérations

#### Historique :

La première consultation « Souffrance et Travail 78 » hospitalière a vu le jour en Janvier 2009 à l'hôpital de Saint-Germain-en-Laye/Poissy, sur les deux sites. Cette consultation a été créée par Madame FRANCOIS, psychologue du travail spécialisée. Depuis 2013 cette consultation est devenue indépendante sous l'enseigne de la Maison "Souffrance et Travail 78". En cinq années d'existence, l'activité a été multipliée par dix, avec des demandes de plus en plus pressantes et des situations de plus en plus complexes. Ces demandes viennent non seulement des salariés eux-mêmes, mais également des médecins du travail, des services de santé au travail, des médecins généralistes qui se sentent démunis pour traiter ce type de problèmes, des psychiatres qui comprennent que la souffrance au travail nécessite une prise en charge spécifique, et de l'Inspection du travail qui adresse des salariés en difficultés dont l'état de santé requiert un soutien psychologique pour enfin avoir la force de faire valoir leurs droits.

#### Les missions :

- **L'écoute, l'aide et le soutien** des victimes du travail qu'ils soient **salariés ou employeurs**
- **La polyvalence des professionnels** de l'association offre la possibilité d'intervenir dans le **secteur public et privé**

**Pour les salariés :**

- Ecoute, Accompagnement, Conseils en droit du travail, gestion des conflits
- Accompagnement des dossiers administratifs
- Entretien clinique, Prescription, Certificats médicaux légaux
- Suivi psychothérapeutique, Bilan de compétences
- Gestion du stress, Développement personnel, Réalisation de projets

**Pour les employeurs :**

Multitude de services dans la **prévention des souffrances**, notamment dans les changements d'organisation et restructurations :

- **Suivi des salariés en souffrance** en étroite collaboration avec les médecins du travail ainsi que les médecins généralistes pour limiter/éviter les arrêts de maladie
- Organisation de **rencontres employeur/salarié** afin de permettre aux deux parties de se séparer sans contentieux (gestion des conflits)
- Groupe de travail, intervention en urgence
- Information juridique (travail, emploi, harcèlement, conflit, indemnisation des travailleurs)
- Formation des RPS

**En termes de chiffres :**

**6300 consultations/an**

**Spécificités et atouts :**

- + **Longue pratique de l'accompagnement** au projet professionnel et à l'emploi
- + **Formation à la psychologie du travail ou/et : Développement Personnel, RH**
- + **Expérience enrichie par un vécu personnel de l'orientation.**  
Tous les membres de l'équipe ont auparavant exercé un métier initial en entreprise et ont, par là même, développé une vision de l'entreprise vue de "l'intérieur".
- + **Connaissance :**
  - à la fois **spécifique** aux différents secteurs, et plus **générale** du bassin de l'emploi et des différents dispositifs : formation professionnelle, VAE, VAPP, Bilan de compétences, mesures d'aides à l'embauche, création d'entreprise...
  - du fonctionnement et de la culture des entreprises selon des secteurs d'activité (privé/public); de la complexité des situations et des relations vécues en entreprise
- + **Une approche globale de l'individu** pris dans sa singularité et dans son environnement professionnel
- + **Une éthique de qualité**
- + La **transparence** et la **visibilité** de nos pratiques professionnelles, le **partage** et la **confrontation des expériences** comptent parmi les **valeurs de l'association** que nous défendons
- + Nous sommes **partenaire de la Sécurité Sociale des Yvelines, de la MSA, de pôle emploi Yvelines, de SIST VO...**



MaST 78

## Maison "Souffrance et Travail 78"

# Descriptif de notre démarche bilan de compétences

### I. FINALITE ET OBJECTIFS

- + Accompagner le bénéficiaire du bilan dans l'émergence, la validation et la construction de son projet professionnel réaliste et réalisable, adapté à ses aspirations, intérêts et compétences (acquises et à acquérir)
- + Aboutir à une meilleure connaissance de soi (compétences, aptitudes, mode de fonctionnement de la personnalité, intérêts/valeurs/motivations...)
- + Passer de la réflexion à l'action en favorisant la capacité à penser sa situation et à lui conférer du sens, condition sine qua none à la mobilisation, à la motivation
- + Développer une plus grande autonomie de choix, de positionnement et d'action

### II. DEROULEMENT DU BILAN

1. **Phase préliminaire** entretien préalable permettant d'évaluer les prérequis (engagement, disponibilité, etc.)
2. **Investigation** centrée sur la personne et sur l'environnement socio-économique
3. **Conclusion** (remise du document de synthèse co-rédigée avec le bénéficiaire du bilan pour une meilleure réappropriation des résultats)
4. **Après-bilan** (suivi à 6 mois)

### III. DUREE TOTALE DU BILAN (*hors entretiens préliminaires et suivi à 6 mois*)

- + **24h étalées sur une durée maximum de 3 mois** se décomposant de la façon suivante :
  - **7 entretiens individuels** semi-directifs en face à face de **2h chacun, soit 14h** au total
  - **10h de travaux tutorés sur supports d'auto-évaluation / réflexion, et de recherches** incombant au bénéficiaire

## IV.MOYENS METHODOLOGIQUES

- + 7 Entretiens individuels semi-directifs en face à face d'environ 2h
- + Supports de réflexion, questionnaires auto-descriptifs/d'auto-évaluation
- + Tests psychométriques si nécessaire
- + Constitution d'un portefeuille de compétences
- + Démarches personnelles du bénéficiaire :
  - travaux de réflexion sur supports thématiques
  - recueil de l'information / actions de validation du projet professionnel :
    - étude métiers (recherches documentaires)
    - enquêtes métiers/secteurs
    - analyse des offres d'emploi et du marché du travail
    - recherches éventuelles de formations
- + Mise à disposition du fond documentaire sur papier/internet
- + TRE (techniques de recherches emploi) si nécessaire
- + Document de synthèse opératoire élaboré en co-production avec le bénéficiaire

## V.CONDITIONS DE REALISATION DU BILAN

### L'esprit de la démarche

Au plan des modalités pédagogiques et postures utilisées, le bilan s'inscrit dans une démarche personnelle où le bénéficiaire est acteur de son projet et de son devenir. Le conseiller ne se positionne pas en expert qui possède toutes les réponses aux questions que le sujet se pose. Il ne s'agit pas d'être avec et de faire à la place de la personne, mais bien plutôt de l'accompagner dans un travail de réflexion, de recherche sur elle-même et l'environnement. Les professionnels du bilan vont, en fait, suggérer de construire cette connaissance par des démarches internes/externes.

Les personnes s'engageant dans une démarche bilan, sont accompagnées par un **référént principal**. D'autres personnes-ressources en interne peuvent, selon les besoins du bénéficiaire et les spécificités des membres de l'équipe ou de notre réseau, apporter un **appui occasionnel et complémentaire**.

### La réglementation en vigueur

La réalisation du bilan de compétences observe la réglementation en vigueur<sup>1</sup> (durée, déroulement, méthodologie, phases, respect du consentement du bénéficiaire, confidentialité, neutralité, propriété des résultats, contenu du document de synthèse...).

<sup>1</sup> Extrait du code du travail : Article L900-4-1/ Modifié par Loi n°2004-391 du 4 mai 2004 - art. 1 JORF 5 mai 2004 / Abrogé par Ordonnance n°2007-329 du 12 mars 2007 - art. 12 (VD) JORF 13 mars 2007 en vigueur au plus tard le 1er mars 2008



MaST 78

## Maison "Souffrance et Travail 78"

### Notre approche méthodologique

#### L'esprit de notre démarche

L'attitude, adoptée par les Conseillers de la MaST 78, dite compréhensive (écoute active et relations de confiance), s'appuie sur des entretiens d'explicitation favorisant la réflexion, la distanciation et la prise de conscience avec pour objectif :

- ✚ La mobilisation de la personne par la redécouverte du sens de son histoire et de son parcours
- ✚ Le développement de l'autonomie
- ✚ L'épanouissement personnel et la réalisation de soi par l'acquisition d'une identité professionnelle adaptée à ses attentes, ses goûts, ses intérêts

Tout accompagnement réalisé par un Conseiller MaST 78 s'inscrit dans une dynamique personnelle où la personne reste actrice de son projet et de son devenir. Le conseiller ne se positionne pas en expert qui possède toutes les réponses aux questions que le sujet se pose. Il ne s'agit pas d'être avec et de faire à la place de la personne, mais bien plutôt de l'accompagner et de la guider dans un travail de réflexion et de recherche (sur elle-même et l'environnement socioéconomique/professionnel), de suggérer en fait de construire cette connaissance par des démarches internes/externes (travaux de réflexion, d'information et de validation).

La coopération dans l'équipe ainsi que la visibilité des pratiques sont vivement encouragées et constituent le fil rouge de la conception de notre pratique. Cette incitation à la transparence alliée à des réunions de partage et d'analyse des expériences améliorent la qualité du service rendu et l'isolement du conseiller.

L'entretien d'explicitation ainsi que les supports d'auto-réflexion et d'auto-évaluation étant privilégiés, les outils d'évaluation psychotechniques ne constituent pas la clé d'entrée dans notre démarche. Cependant, la médiation par l'outil standardisé peut se révéler intéressante lorsque certains éléments du profil ont besoin d'être confirmés ou spécifiés de manière « objectivable », et si la personne elle-même en ressent le besoin pour se rassurer, ou encore qu'elle ait du mal à verbaliser. Dans cette optique, nous utilisons principalement des questionnaires d'intérêt et de personnalité.

Des outils, adaptés à chaque type de population, ont été formalisés aux fins d'homogénéisation des pratiques, pour l'essentiel inspirés de l'ADVP<sup>2</sup>, de la Méthode DECLIC<sup>3</sup> et construits à partir de notre propre expérience.

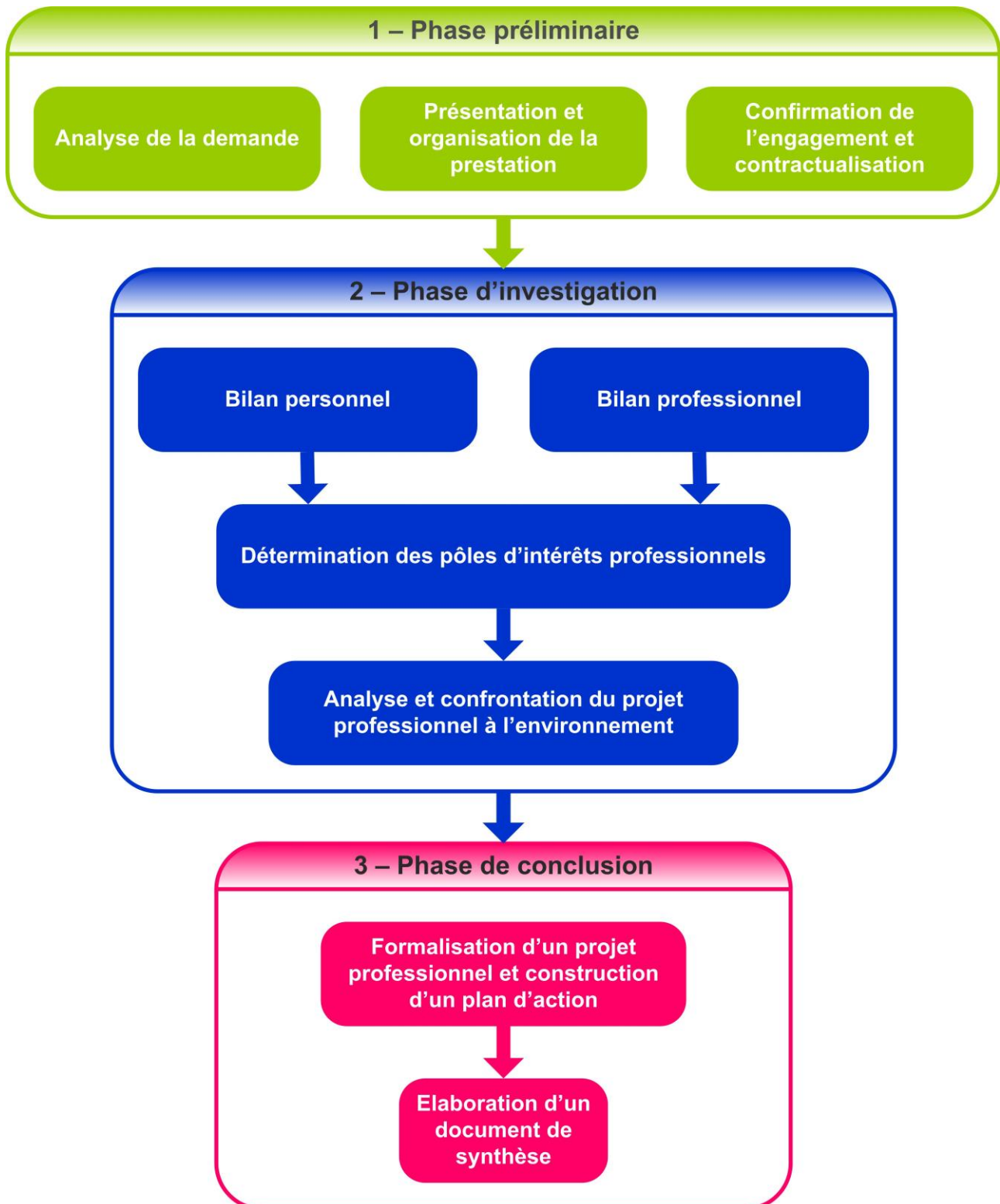
#### Nos outils

- ✚ Entretiens individuels en face à face, semi-directifs
- ✚ Supports de réflexion, questionnaires auto-descriptifs/d'auto-évaluation
- ✚ Constitution d'un portefeuille de compétences
- ✚ Tests psychométriques si nécessaire
- ✚ Méthodologie de recueil de l'information et de validation (documentation papier/internet, analyse du marché de l'emploi, enquêtes sur le terrain)
- ✚ Techniques de recherche emploi

<sup>2</sup> Activation du Développement Vocationnel et Personnel, modèle québécois d'intervention en éducation au choix de carrière formalisé par D.Pelletier, G.Noiseux et C.Bujold

<sup>3</sup> Source APEC

## Les étapes du bilan de compétences





MaST 78

Maison "Souffrance et Travail 78"

## Bilan de compétences

*Parcours prévisionnel*

Thèmes	Date	Entretiens individuels	Démarches internes/externes Tests
1. Clarification de la demande. Préparation du bilan		2h	
2. Parcours personnel et professionnel. Investigation des compétences		2h	2h
3. Connaissance de soi (mode de fonctionnement de la personnalité, atouts et freins, motivations, intérêts, valeurs...) Mise en place des actions d'information		2h	2h
4. Pré-projets Mise en place des actions de validation		2h	2h
5. Consolidation et formulation du projet retenu après retour du terrain, analyse des écarts, besoins de formation... Recherche éventuelle d'organismes de formation		2h	2h
6. Plan d'action et préparation de la synthèse. Finalisation des actions en cours		2h	2h
7. Remise du document de synthèse		2h	
<b>DUREE GLOBALE</b>	<b>24h</b>	<b>14h</b>	<b>10h</b>



MaST 78

## Maison "Souffrance et Travail 78"

### Bilan de compétences

*Attentes préalables*

*A réfléchir avant d'entrer dans la démarche*

1. **Quel sens lui donnez-vous ?**
2. **Quelle est votre demande (concrète, explicite, implicite...) ? Qu'est-ce qui motive cette demande ?**
3. **Si bilan réalisé au titre du plan de formation de l'entreprise, quelle est la demande de votre employeur. Celle-ci est-elle en accord avec vos attentes ?**
4. **Qu'attendez-vous, personnellement, de cette démarche ?**
5. **Avez-vous un objectif prioritaire, immédiat et plus lointain ?**
6. **Dans quel état d'esprit entreprenez-vous cette démarche ?  
Vous posez vous des questions... avez-vous des appréhensions... des espoirs... ?**
7. **Autre**





MaST 78

## Maison "Souffrance et Travail 78"

### Notre charte qualité

#### La MaST 78 s'engage :

- ✚ à respecter, quelles que soient ses interventions, le code de déontologie lié à la profession de psychologue<sup>4</sup>, notamment : l'indépendance, l'éthique, le respect de la personne humaine, le secret professionnel
- ✚ à observer la réglementation en vigueur sur le bilan de compétences, à utiliser les conventions tripartites réglementaires
- ✚ à observer la confidentialité des données (échange entre conseiller et consultant, destruction des documents élaborés au cours du bilan, propriété des résultats du bilan). Le bénéficiaire est l'unique destinataire des résultats du bilan. Aucune donnée n'est transmise à des tiers sans son accord express.
- ✚ à réaliser des bilans de compétences sous-tendus par l'idée d'un bénéficiaire acteur et porteur de son projet, à susciter sa participation active, à s'assurer du volontariat de sa démarche
- ✚ à veiller au bon déroulement du bilan encadré par un dispositif et une méthodologie éprouvés :
  - **Accueil** : permettre au candidat au bilan d'effectuer son choix parmi plusieurs centres accrédités ; l'informer de façon précise sur le centre, la méthode et les outils utilisés, le déroulement du bilan ; lui proposer de rencontrer le ou les conseillers qui l'accompagneront tout au long de son bilan ; lui faire préciser ses motivations et attentes ; lui confirmer la confidentialité de la démarche
  - **Réalisation du bilan** : faire émerger ses compétences et l'aider dans la définition de son projet professionnel et éventuellement de formation ou de VAE, lui faciliter l'accès à l'information sur les métiers
  - **Conclusion** : de formuler le projet final en envisageant les étapes de mise en œuvre, de remettre un document de synthèse opératoire au bénéficiaire (conforme aux indications réglementaires) qui aura participé à cette élaboration
  - D'entretenir une relation **suivie** avec les bénéficiaires, acteurs responsables (jusqu'à 6 mois après la fin du bilan)
  - **Evaluation** : à faire évaluer la qualité de sa prestation par le bénéficiaire
- ✚ à aller dans le sens d'un développement des moyens nécessaires à la professionnalisation de ses collaborateurs

<sup>4</sup> Elaboré par l'AEPU, ANOP, SFP



MaST 78

## Maison "Souffrance et Travail 78"

### Pour nous contacter



A13 Paris/Caen, sortie Poissy

A14 La Défense/Orgeval, sortie Poissy-la Maladrerie



## association Maison «Souffrance et Travail 78»



Pour une prise en charge  
médico-psychologique, juridique  
et sociale de la souffrance au travail

### Bienvenue à la Maison

41 boulevard Gambetta  
78300 POISSY

☎ 01.81.76.00.80

📠 01.39.70.80.01

✉ contact@mast-78.fr

www.mast-78.fr



RER A - direction Poissy, +5 mn à pied

ou

Transilien « J » - direction Poissy, +5 mn à pied

ou

RER A - direction Saint Germain

puis par le Bus - ligne 24 - arrêt « Victor Hugo »



Maison "Souffrance et Travail 78"

## Attestation de remise du livret au bénéficiaire

Livret<sup>5</sup> remis à

le

Poissy, le

Le Bénéficiaire

Le Référent MaST 78

---

<sup>5</sup> Le conseiller remet cette dernière feuille validant la remise du livret au stagiaire à l'accueil de la MaST 78 à l'issue de l'entretien préalable ou à défaut dès le premier rendez-vous du bilan de compétences.