



De la gestion des risques psychosociaux au quotidienvers la Qualité de Vie au Travail



Colloque Santé et Sécurité au Travail – 12 octobre 2017

Allocution d'ouverture – Mme S. Larbi

Introduction

Programme du colloque – Matinée

9h15 – Allocution d’ouverture



9h30 – Sofaxis

Restitution des principaux résultats de l’EQVT départementale 2017



11h – CDG13

Regards croisés d’un préventeur, d’un médecin et d’un consultant



11h30 – Mairie de Fos-sur-Mer

De la gestion de crise vers une démarche de prévention



12h – Mairie d’Aix-en-Provence

Retour sur l’analyse d’une tentative de suicide

Programme du colloque – Après-midi



14h – Mairie de Martigues

L'animation d'ateliers encadrants dans le cadre de l'évaluation des RPS



14h30 – Stéréa Médiation

Sens et vertus du travailler ensemble : vecteurs de la qualité de vie au travail



15h – CPTO

Les différents niveaux d'accompagnement des collectivités, la place et le point de vue d'une psychologue du travail



15h30 – Mutuelle Nationale Territoriale

Démarche d'accompagnement en santé et mieux-être au travail
Présentation de Ligne Claire et du service MNT Psy

16h – Echanges et clôture



Sofaxis : M. C. Allais

Restitution des principaux résultats de l'Enquête Qualité de Vie au Travail (QVT) 2017

www.cdg13.com



Structure de la restitution

RAPPELS METHODOLOGIQUES

- **Mode opératoire et planification**
- **Outil de référence : le rapport Gollac**

PRÉSENTATION DES PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

- **Taux de retour / Satisfaction globale**
- **Profil des répondants**
- **Présentation par facteur Gollac**
- **Présentation des impacts sur la santé et la mobilité**
- **Les points de valorisation et contraintes du travail**

Rappels méthodologiques

Restitution des résultats de l'enquête





Rappels méthodologiques

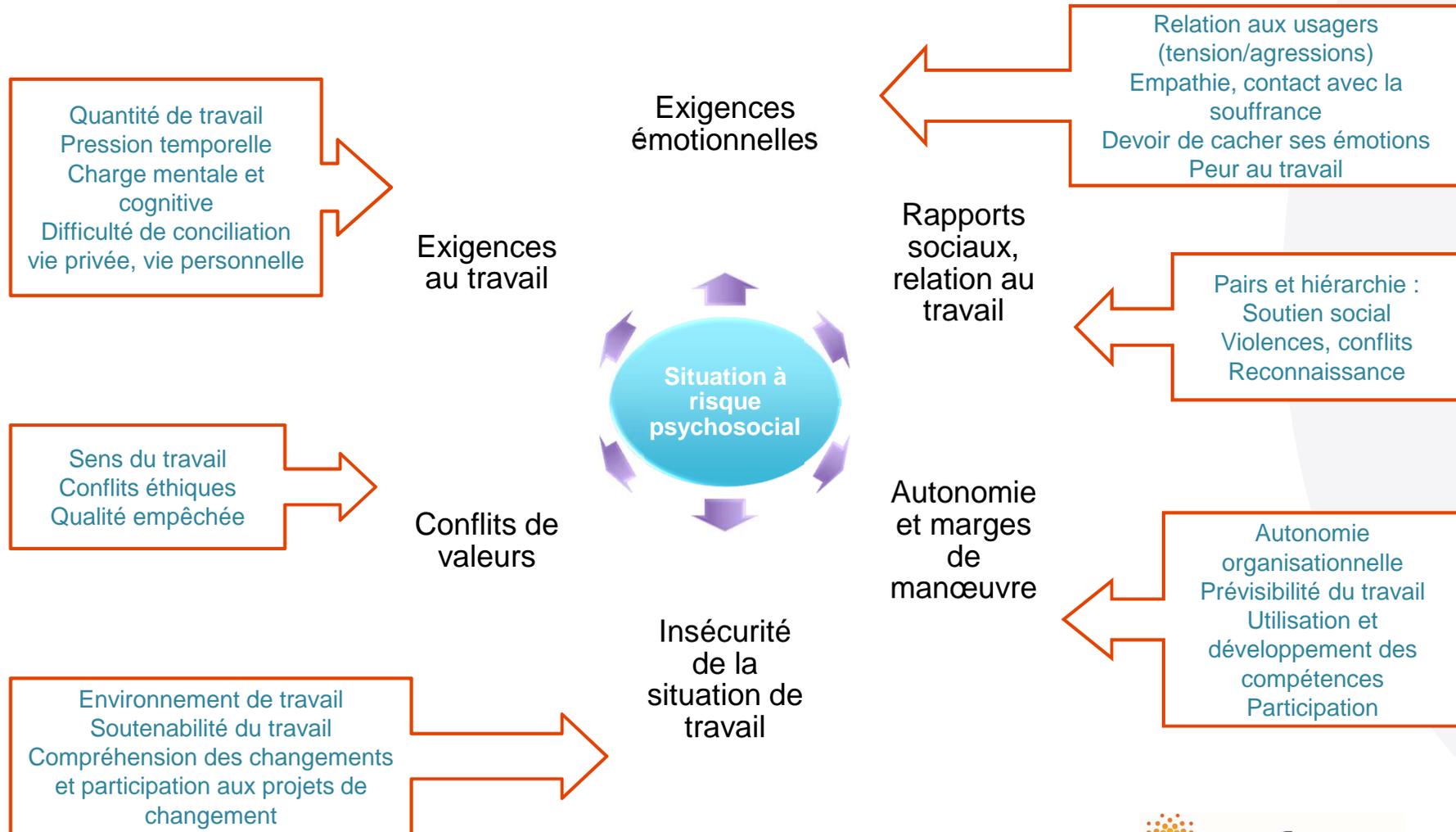
MODE OPÉRATOIRE ET PLANIFICATION

- **15 collectivités du département des Bouches du Rhône ont participé à la démarche d'enquête de Qualité de Vie au Travail. 3 819 agents ont été destinataires de cette enquête à travers le questionnaire sur la Qualité de Vie au Travail et 1 648 ont répondu**
- **Enquête réalisée entre le 22 mai 2017 et le 23 juin 2017**
- **Retour par chaque participant du questionnaire rempli grâce à une enveloppe T adressée directement à Sofaxis**
- **Traitement des résultats effectué par Sabrina JESSEL (Statisticienne)**
- **Synthèse des résultats assurée par Corentin ALLAIS (Consultant en santé et organisation au travail / Ergonome)**



Rappels méthodologiques

OUTIL DE RÉFÉRENCE : LE RAPPORT GOLLAC



Chacun des thèmes décrits dans le rapport Gollac était exploité dans le questionnaire par diverses questions s'y rapportant.

Présentation des principaux résultats

Restitution des résultats de l'enquête

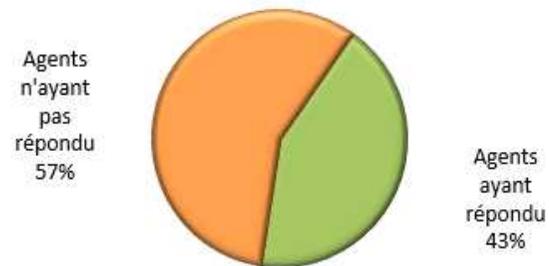




Présentation des principaux résultats de l'enquête

TAUX DE RETOUR ET SATISFACTION GLOBALE

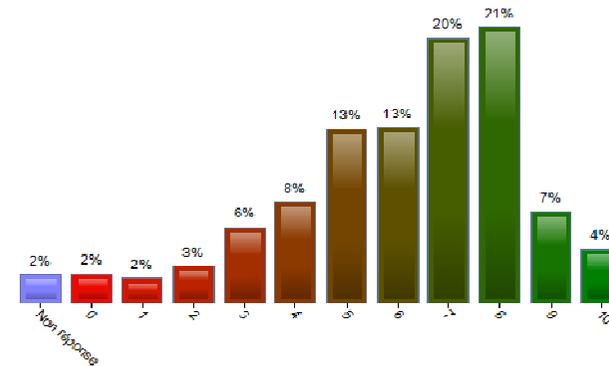
Taux de retour global



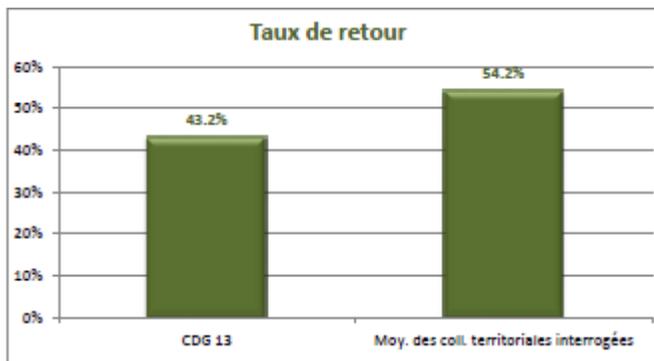
Quelle note de satisfaction globale sur votre qualité de vie au travail attribuez-vous (de 0 "pas du tout satisfait" à 10 "très satisfait")

Taux de réponse : 98%

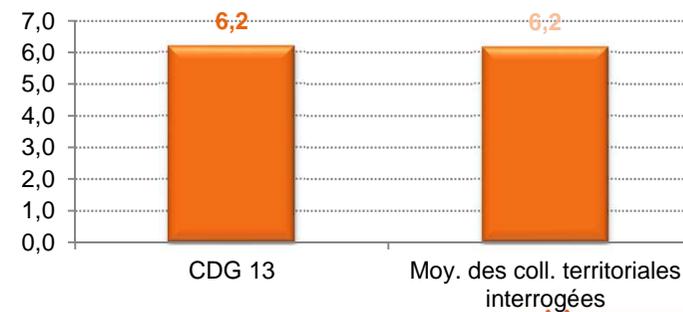
	Nb
Non réponse	36
0	37
1	31
2	46
3	94
4	125
5	215
6	217
7	327
8	340
9	113
10	67
Total	1648



Taux de retour



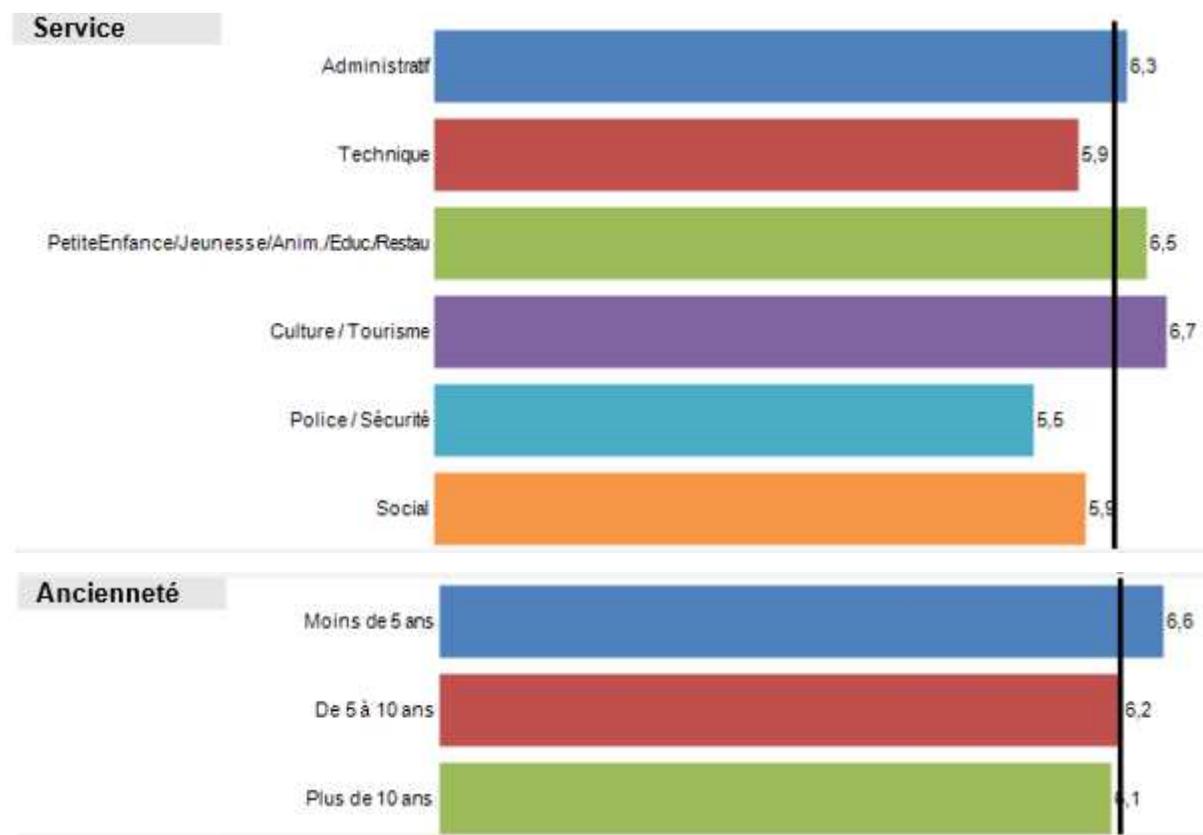
Satisfaction Globale





Présentation des principaux résultats de l'enquête

SATISFACTION SELON LES CATÉGORIES D'AGENTS



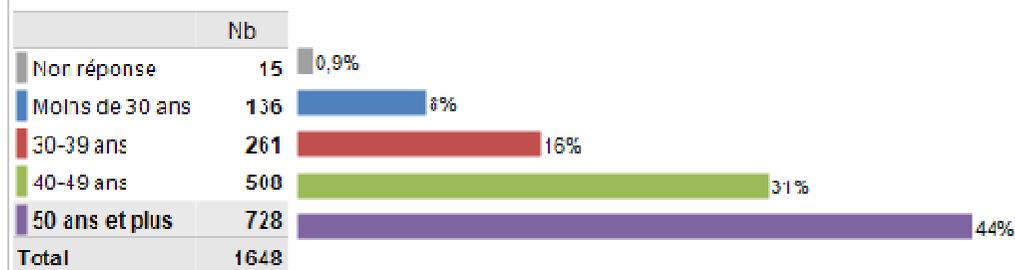


Présentation des principaux résultats de l'enquête

PROFIL DES RÉPONDANTS

Age

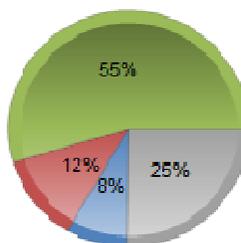
Taux de réponse : 99%



Catégorie

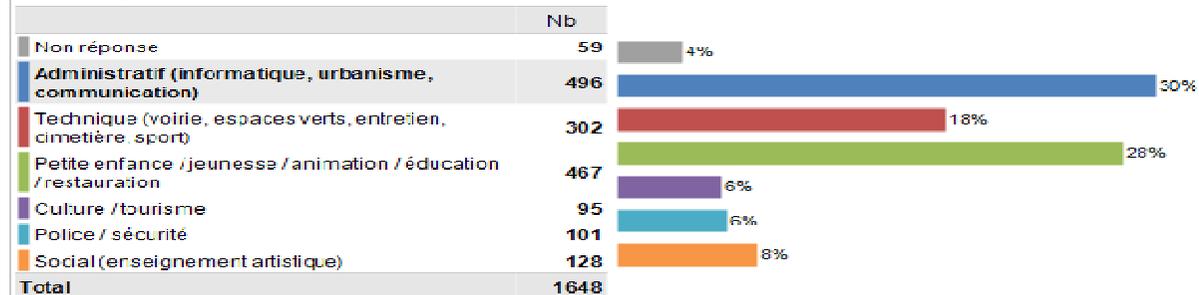
Taux de réponse : 75%

	Nb
Non réponse	416
A	136
B	197
C	899
Total	1648



Service

Taux de réponse : 96%





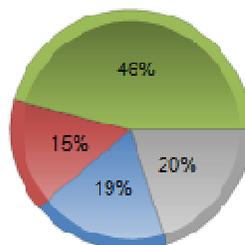
Présentation des principaux résultats de l'enquête

PROFIL DES RÉPONDANTS

Ancienneté

Taux de réponse : 80%

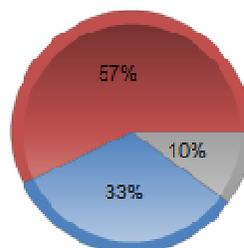
	Nb
Non réponse	332
Moins de 5 ans	308
De 5 à 10 ans	249
Plus de 10 ans	759
Total	1648



Encadrant

Taux de réponse : 90%

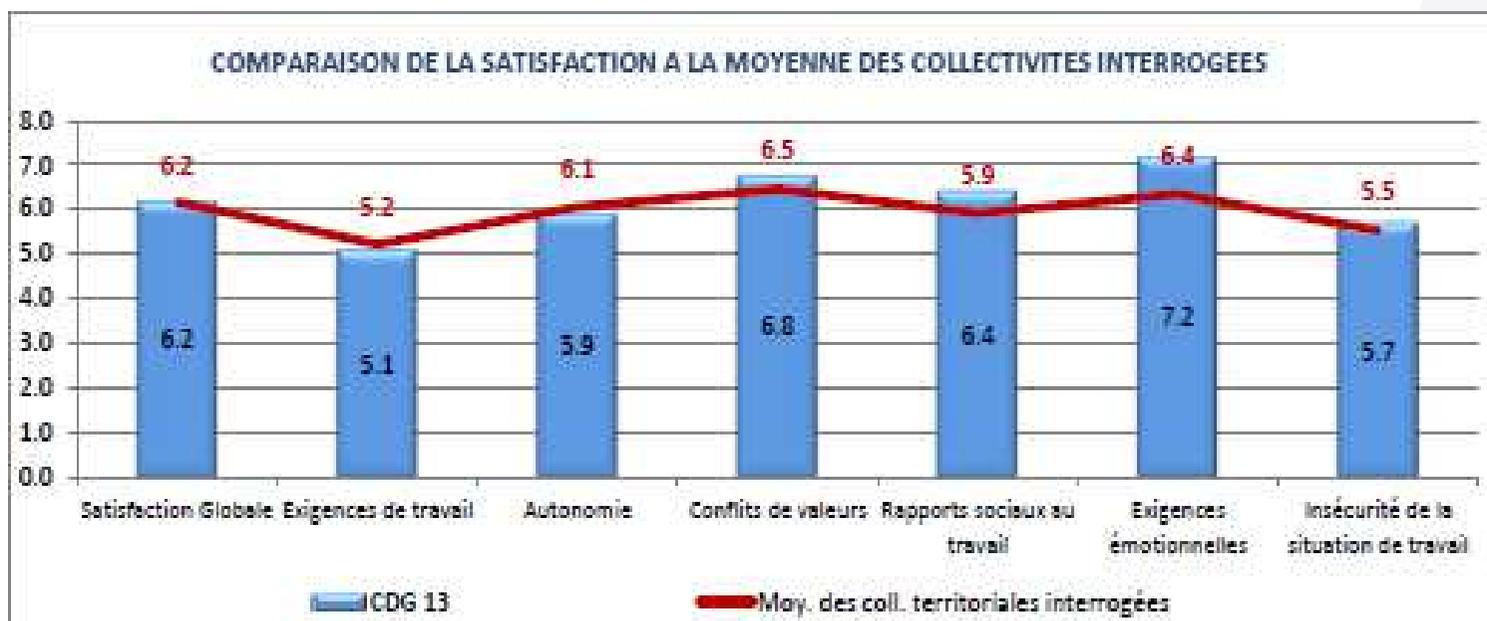
	Nb
Non réponse	164
Oui	544
Non	940
Total	1648





Présentation des principaux résultats de l'enquête

COMPARAISON DE LA SATISFACTION À LA MOYENNE NATIONALE PAR FACTEUR GOLLAC



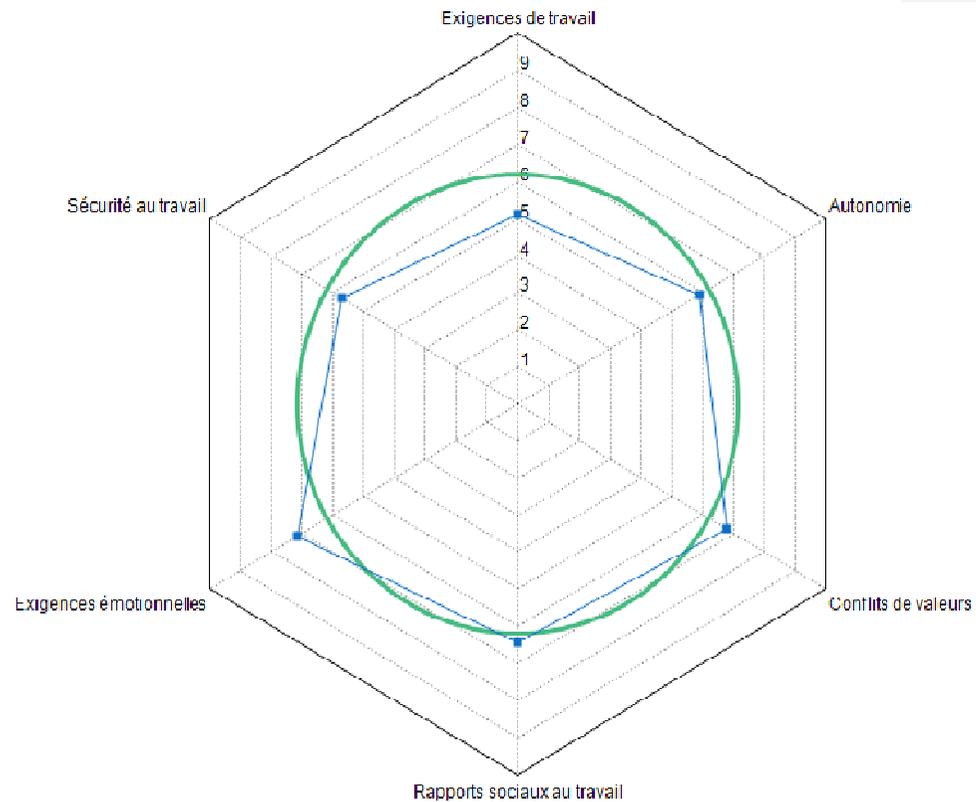


Présentation des principaux résultats de l'enquête

6 DIMENSIONS D'ANALYSE :

Moyenne globale = 6,2

	Moyenne
Exigences de travail	5,1
Autonomie	5,9
Conflits de valeurs	6,8
Rapports sociaux au travail	6,4
Exigences émotionnelles	7,2
Sécurité au travail	5,7



Présentation par facteur GOLLAC

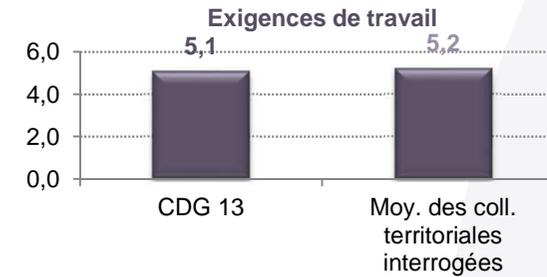
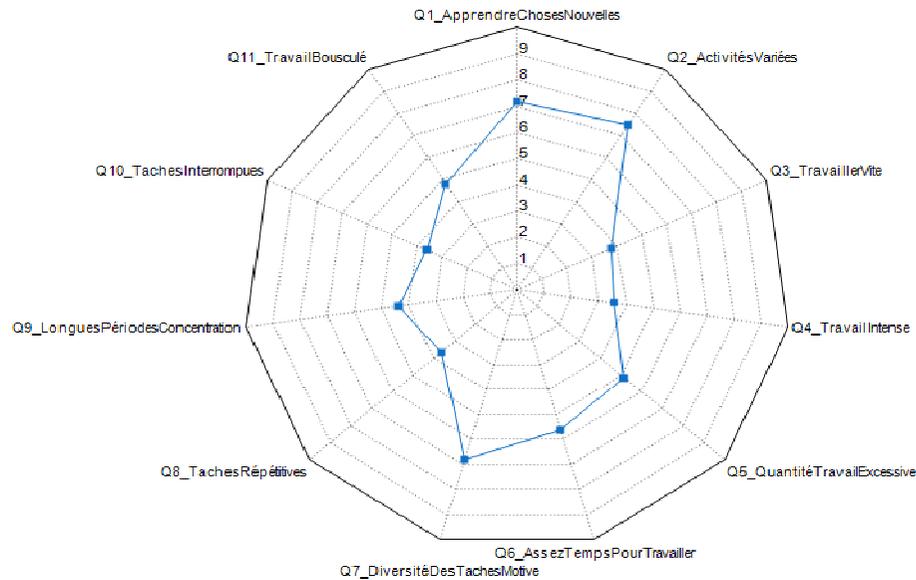
Restitution des résultats de l'enquête





Présentation des principaux résultats de l'enquête

EXIGENCES DE TRAVAIL ET TEMPS DE TRAVAIL



	Moyenne
1. Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles	7,2
2. Dans mon travail, j'ai des activités variées.	7,5
3. Mon travail demande de travailler très vite.	3,8
4. Mon travail me demande de travailler intensément	3,6
5. On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive.	5,1
6. Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail.	5,6
7. La diversité de mes tâches est une source de motivation pour moi.	6,8
8. Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives.	3,6
9. Mon travail demande de longues périodes de concentration intense.	4,4
10. Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard.	3,8
11. Mon travail est très bousculé.	4,8



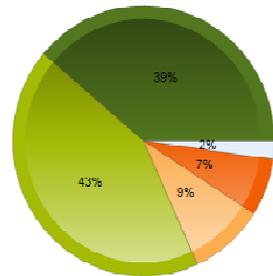
Présentation des principaux résultats de l'enquête

EXIGENCES DE TRAVAIL ET TEMPS DE TRAVAIL – POINTS À VALORISER

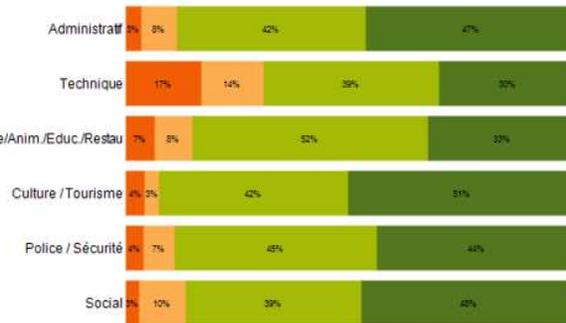
1. Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles.

Taux de réponse : 98%
Moyenne = 7

	Nb
Non réponse	36
Pas du tout d'accord	113
Plutôt pas d'accord	152
Plutôt d'accord	707
Tout à fait d'accord	640
Total	1648



Service



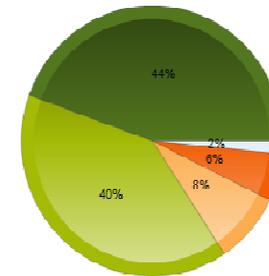
Ancienneté



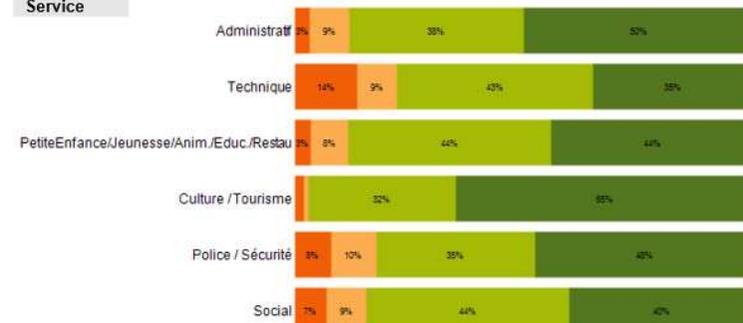
2. Dans mon travail, j'ai des activités variées.

Taux de réponse : 98%
Moyenne = 7

	Nb
Non réponse	26
Pas du tout d'accord	93
Plutôt pas d'accord	140
Plutôt d'accord	656
Tout à fait d'accord	733
Total	1648



Service





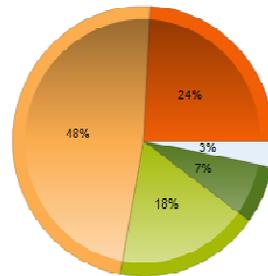
Présentation des principaux résultats de l'enquête

EXIGENCES DE TRAVAIL ET TEMPS DE TRAVAIL – POINTS D'AMÉLIORATION

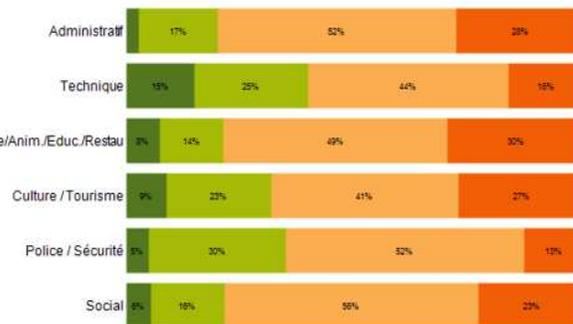
4. Mon travail me demande de travailler intensément.

Taux de réponse : 97%
Moyenne = 4

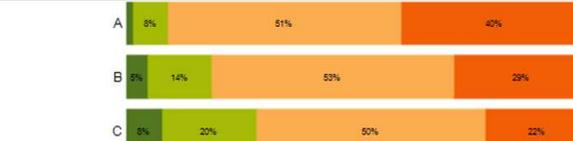
	Nb
Non réponse	51
Pas du tout d'accord	114
Plutôt pas d'accord	294
Plutôt d'accord	791
Tout à fait d'accord	308
Total	1648



Service



Catégorie



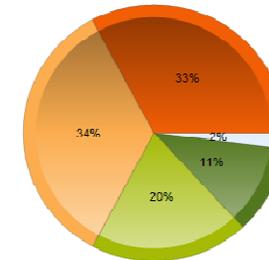
Ancienneté



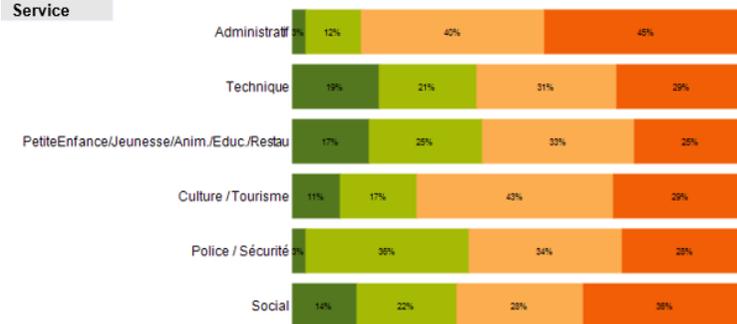
10. Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard.

Taux de réponse : 98%
Moyenne = 4

	Nb
Non réponse	34
Pas du tout d'accord	182
Plutôt pas d'accord	324
Plutôt d'accord	567
Tout à fait d'accord	541
Total	1648



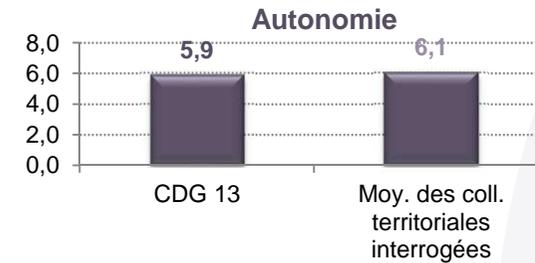
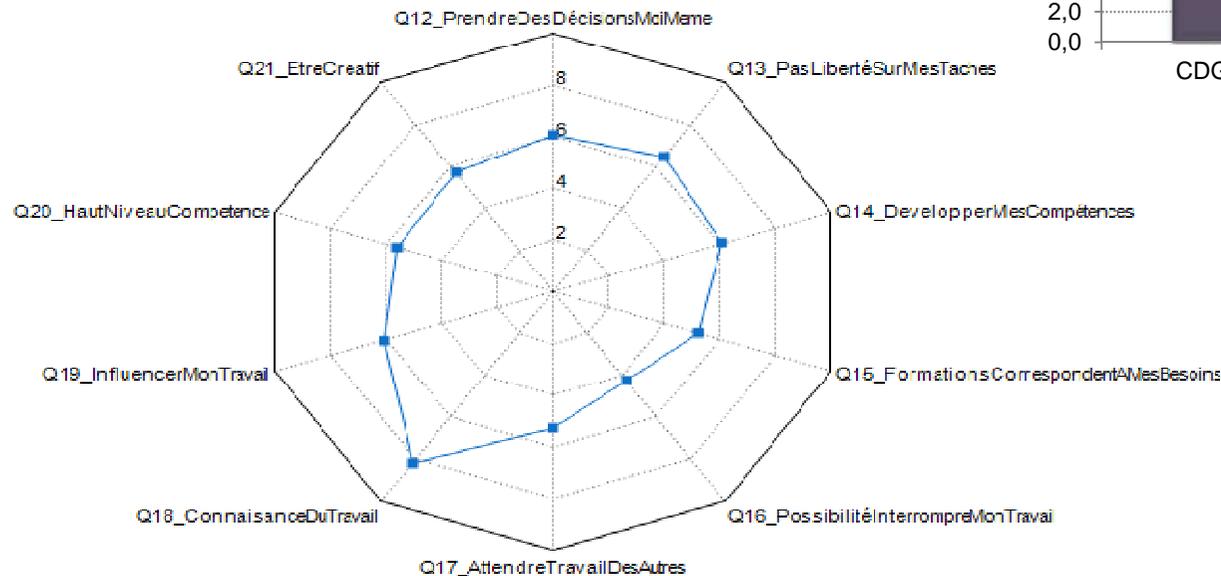
Service





Présentation des principaux résultats de l'enquête

AUTONOMIE ET MARGES DE MANŒUVRE



12. Mon travail me permet de prendre souvent des décisions moi-même.	6,1
13. Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail.	6,5
14. J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.	6,1
15. Les formations qui me sont proposées correspondent à mes besoins.	5,2
16. Je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite.	4,3
17. Attendre le travail de collègues ou d'autres services ralentit souvent mon propre travail.	5,3
18. Je sais clairement ce que j'ai à faire dans mon travail.	8,2
19. J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail.	6,1
20. Mon travail nécessite un niveau de compétence élevé.	5,6
21. Mon travail me demande d'être créatif.	5,7



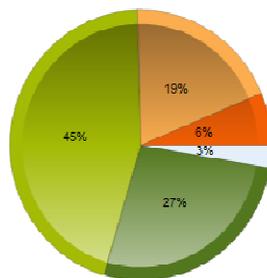
Présentation des principaux résultats de l'enquête

AUTONOMIE ET MARGES DE MANŒUVRE – POINTS À VALORISER

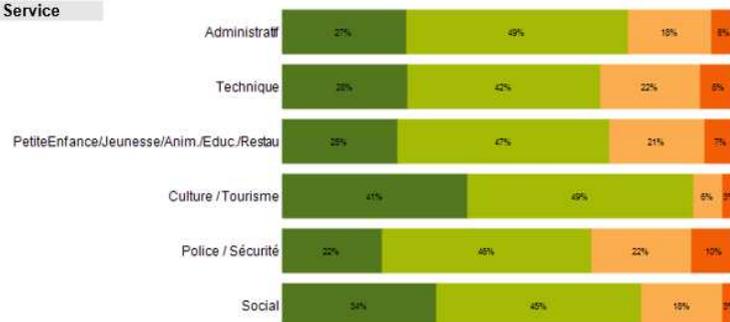
13. Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail.

Taux de réponse : 97%
Moyenne : 6

	Nb
Non réponse	44
Pas du tout d'accord	443
Plutôt pas d'accord	743
Plutôt d'accord	314
Tout à fait d'accord	104
Total	1648



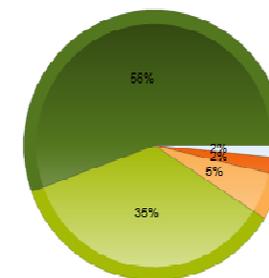
Service



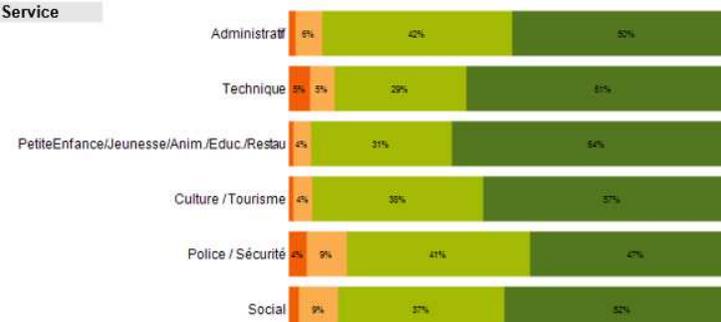
18. Je sais clairement ce que j'ai à faire dans mon travail.

Taux de réponse : 98%
Moyenne : 8

	Nb
Non réponse	25
Pas du tout d'accord	36
Plutôt pas d'accord	89
Plutôt d'accord	583
Tout à fait d'accord	915
Total	1648



Service





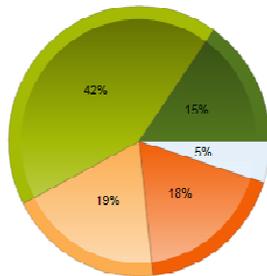
Présentation des principaux résultats de l'enquête

AUTONOMIE ET MARGES DE MANŒUVRE – POINTS D'AMÉLIORATION

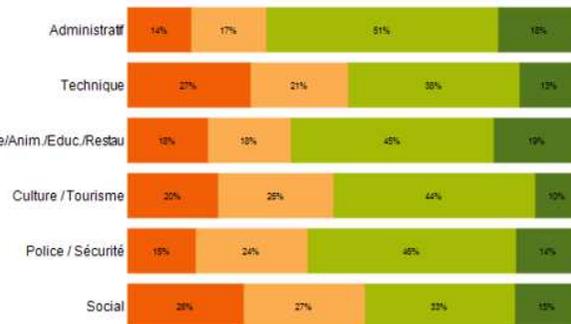
15. Les formations qui me sont proposées correspondent à mes besoins.

Taux de réponse : 95%
Moyenne = 5

	Nb
Non réponse	82
Pas du tout d'accord	302
Plutôt pas d'accord	314
Plutôt d'accord	697
Tout à fait d'accord	253
Total	1648



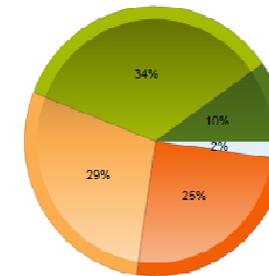
Service



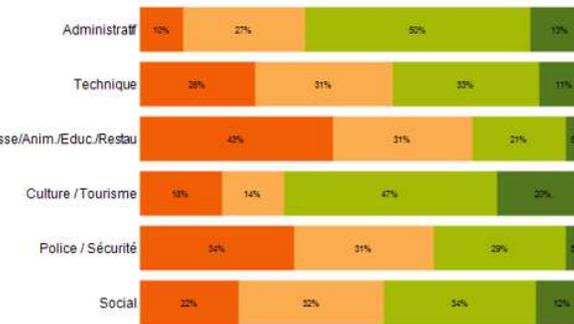
16. Je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite.

Taux de réponse : 98%
Moyenne = 4

	Nb
Non réponse	37
Pas du tout d'accord	413
Plutôt pas d'accord	471
Plutôt d'accord	567
Tout à fait d'accord	160
Total	1648



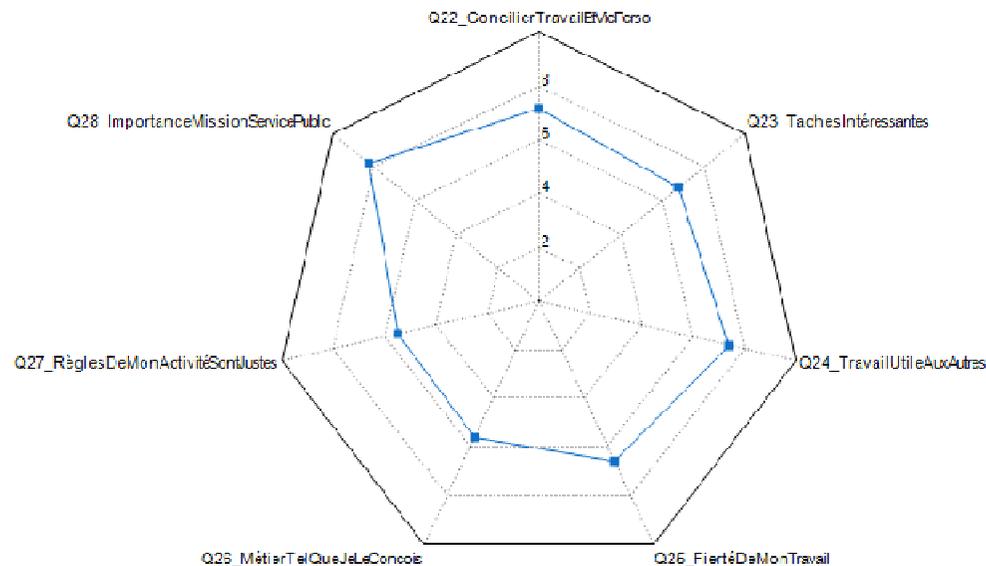
Service



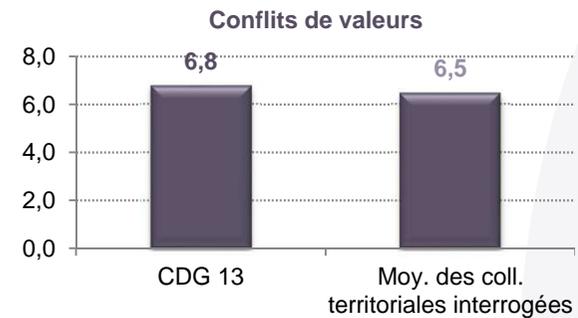


Présentation des principaux résultats de l'enquête

CONFLITS DE VALEURS



	Moyenne
22. J'arrive à concilier travail et vie personnelle.	7,2
23. Les tâches que j'effectue sont intéressantes.	6,8
24. Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile.	7,4
25. Mon activité professionnelle me permet d'éprouver de la fierté.	6,6
26. Dans le cadre de mon activité professionnelle actuelle, j'exerce mon métier tel que je le conçois.	5,6
27. Les règles qui régissent mon activité professionnelle me semblent justes.	5,5
28. Remplir une mission de service public a de l'importance pour moi.	8,2





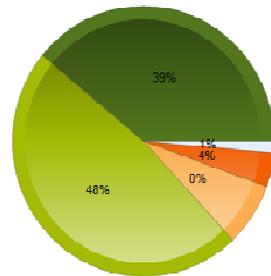
Présentation des principaux résultats de l'enquête

CONFLITS DE VALEURS – POINTS À VALORISER

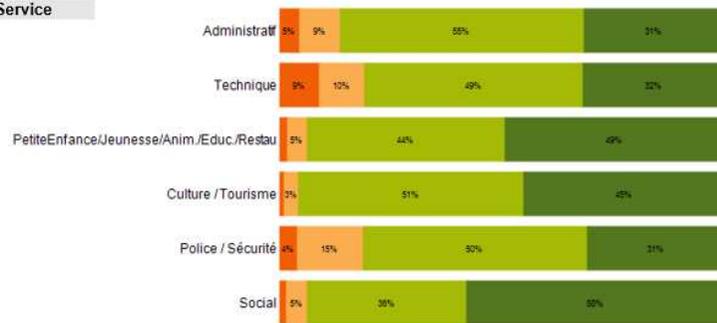
24. Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile.

Taux de réponse : 99%
Moyenne = 7

	Nb
Non réponse	23
Pas du tout d'accord	67
Plutôt pas d'accord	125
Plutôt d'accord	790
Tout à fait d'accord	643
Total	1648



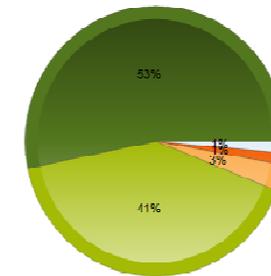
Service



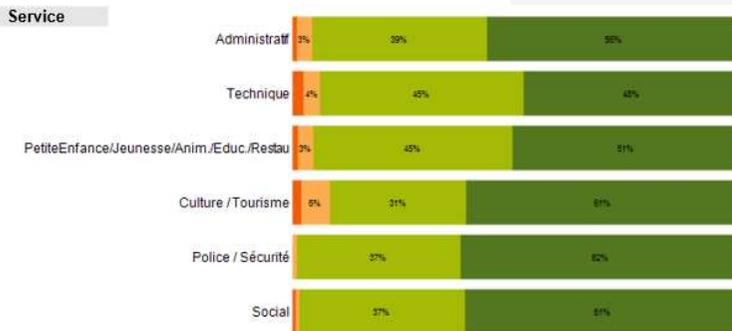
28. Remplir une mission de service public a de l'importance pour moi.

Taux de réponse : 99%
Moyenne = 8

	Nb
Non réponse	24
Pas du tout d'accord	23
Plutôt pas d'accord	52
Plutôt d'accord	672
Tout à fait d'accord	877
Total	1648



Service





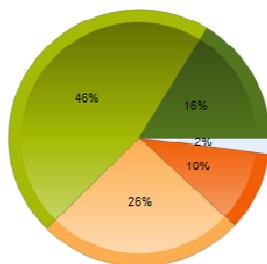
Présentation des principaux résultats de l'enquête

CONFLITS DE VALEURS – POINTS D'AMÉLIORATION

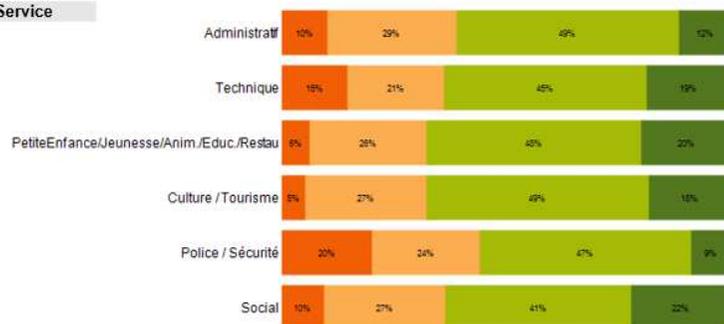
26. Dans le cadre de mon activité professionnelle actuelle, j'exerce mon métier tel que je le conçois.

Taux de réponse : 98%
Moyenne = 6

	Nb
Non réponse	34
Pas du tout d'accord	163
Plutôt pas d'accord	421
Plutôt d'accord	761
Tout à fait d'accord	269
Total	1648



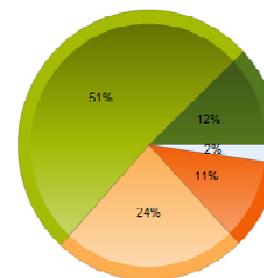
Service



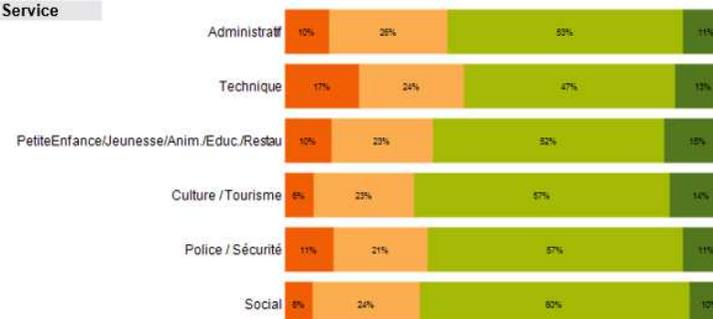
27. Les règles qui régissent mon activité professionnelle me semblent justes.

Taux de réponse : 98%
Moyenne = 5

	Nb
Non réponse	36
Pas du tout d'accord	177
Plutôt pas d'accord	393
Plutôt d'accord	842
Tout à fait d'accord	200
Total	1648



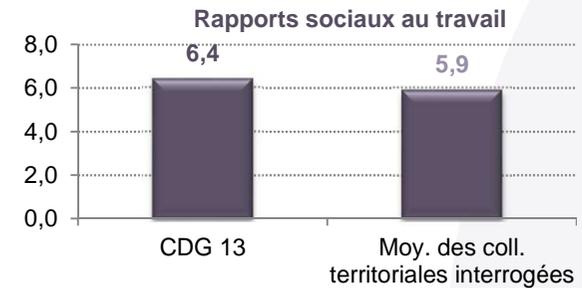
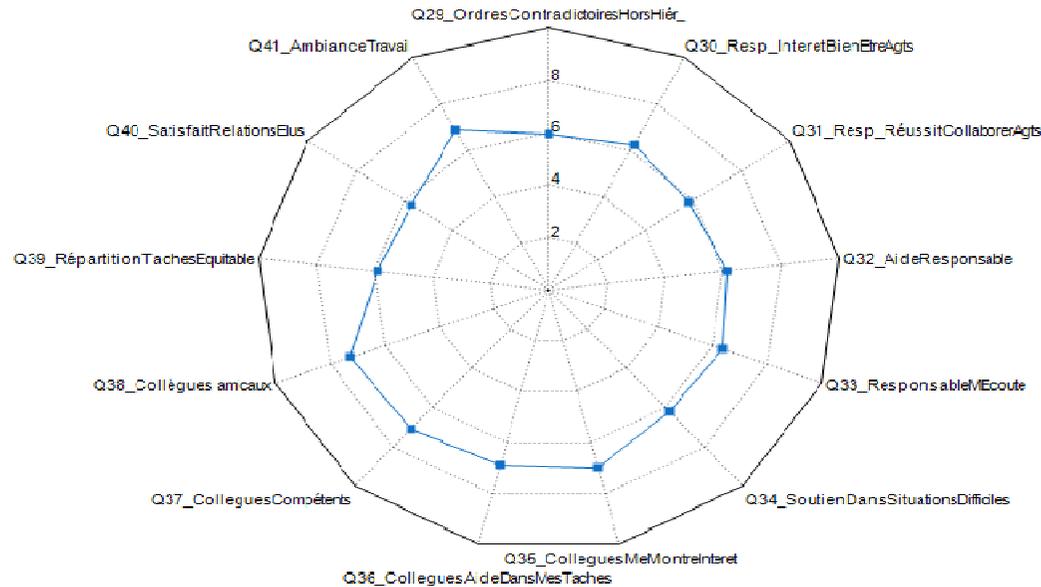
Service





Présentation des principaux résultats de l'enquête

RAPPORTS SOCIAUX AU TRAVAIL



Question	Moyenne
29. Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes que ma hiérarchie.	5,9
30. Mon responsable direct se sent concerné par le bien-être des agents de son équipe.	6,2
31. Mon responsable direct réussit facilement à faire collaborer les agents de son équipe.	5,9
32. Mon responsable direct m'aide à mener ma tâche à bien.	6,1
33. Mon responsable direct prête attention à ce que je dis.	6,3
34. Au travail, je bénéficie d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles de la part de mon responsable direct.	6,2
35. Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt.	7,0
36. Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener les tâches à bien.	6,9
37. Les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents.	7,1
38. Les collègues avec qui je travaille sont amicaux.	7,2
39. Dans mon équipe, la répartition des tâches est équitable.	5,9
40. Dans le cadre de mon travail, je suis satisfait(e) de ma relation avec les élus.	6,9
41. Quelle note de satisfaction globale attribuez-vous à l'ambiance de votre équipe (de 0 "pas du tout satisfait" à 10 "très satisfait")	6,9



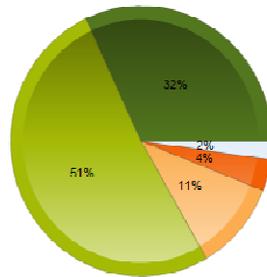
Présentation des principaux résultats de l'enquête

RAPPORTS SOCIAUX AU TRAVAIL – POINTS À VALORISER

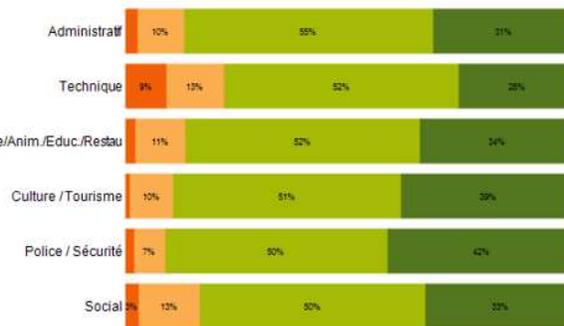
37. Les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents.

Taux de réponse : 90%
Moyenne = 7

	Nb
Non réponse	36
Pas du tout d'accord	62
Plutôt pas d'accord	117
Plutôt d'accord	847
Tout à fait d'accord	526
Total	1648



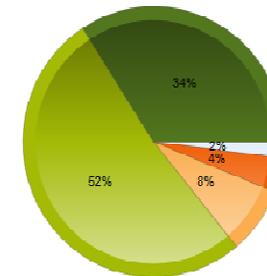
Service



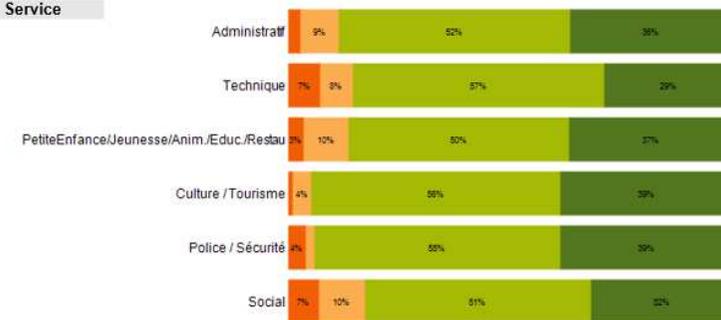
38. Les collègues avec qui je travaille sont amicaux.

Taux de réponse : 98%
Moyenne = 7

	Nb
Non réponse	32
Pas du tout d'accord	68
Plutôt pas d'accord	137
Plutôt d'accord	854
Tout à fait d'accord	562
Total	1648



Service





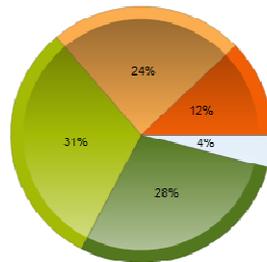
Présentation des principaux résultats de l'enquête

RAPPORTS SOCIAUX AU TRAVAIL – POINTS D'AMÉLIORATION

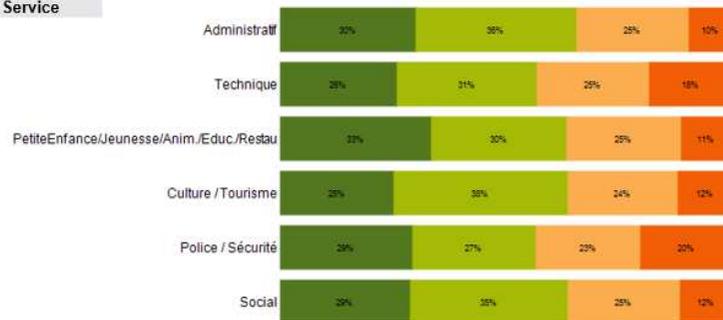
29. Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes que ma hiérarchie.

Taux de réponse : 96%
Moyenne = 6

	Nb
Non réponse	68
Pas du tout d'accord	469
Plutôt pas d'accord	514
Plutôt d'accord	396
Tout à fait d'accord	201
Total	1648



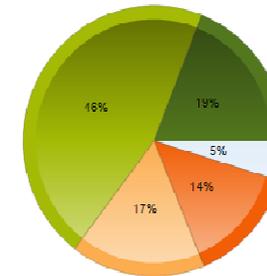
Service



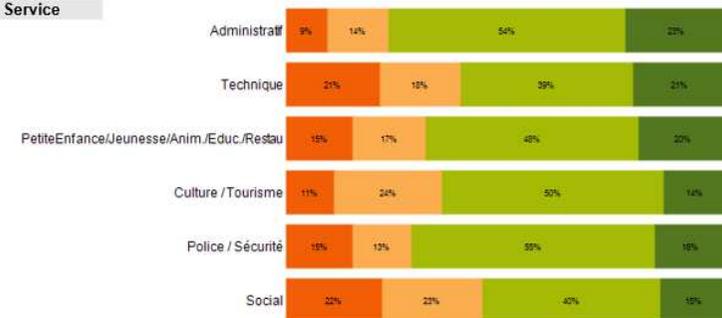
40. Dans le cadre de mon travail, je suis satisfait(e) de ma relation avec les élus.

Taux de réponse : 95%
Moyenne = 6

	Nb
Non réponse	78
Pas du tout d'accord	231
Plutôt pas d'accord	271
Plutôt d'accord	751
Tout à fait d'accord	314
Total	1648



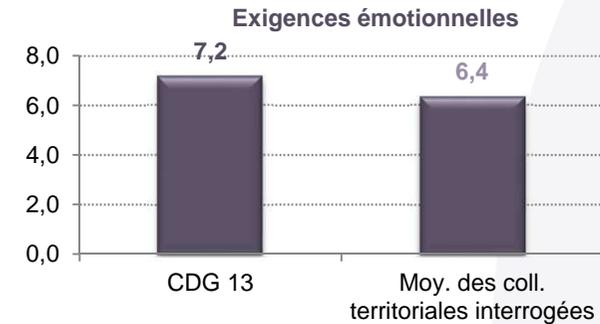
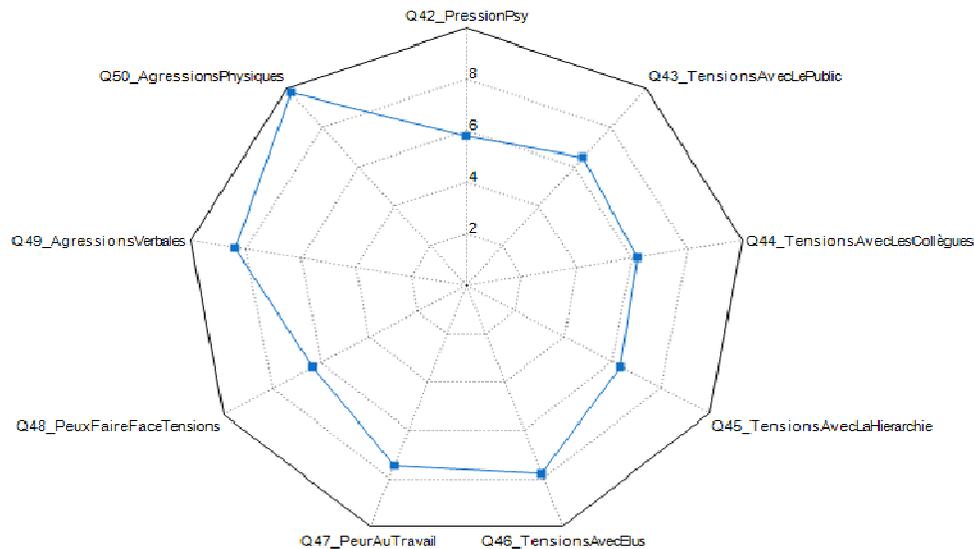
Service





Présentation des principaux résultats de l'enquête

EXIGENCES ÉMOTIONNELLES AU TRAVAIL



	Moyenne
42. Dans le cadre de mon travail, j'ai été confronté(e) à des pressions psychologiques.	5,8
43. J'ai vécu des tensions avec le public (usagers public, etc.).	6,5
44. J'ai vécu des tensions avec mes collègues au travail.	6,2
45. J'ai vécu des tensions avec ma hiérarchie au travail.	6,3
46. J'ai vécu des tensions avec les élus dans mon travail.	7,8
47. Il m'est arrivé d'avoir peur dans mon travail.	7,5
48. Je me suis senti(e) capable de faire face aux situations de tensions ou émotionnellement difficiles.	6,4
49. J'ai subi des agressions verbales, des injures, des menaces dans mon travail.	8,4
50. J'ai subi des agressions physiques dans mon travail.	9,8

Vigilance sur ce point à nuancer qui a un impact sur la qualité de vie au travail



Présentation des principaux résultats de l'enquête

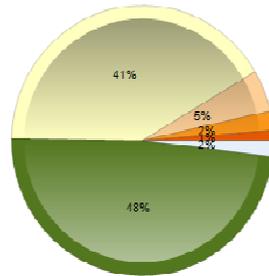
EXIGENCES ÉMOTIONNELLES AU TRAVAIL

Au cours des 6 derniers mois

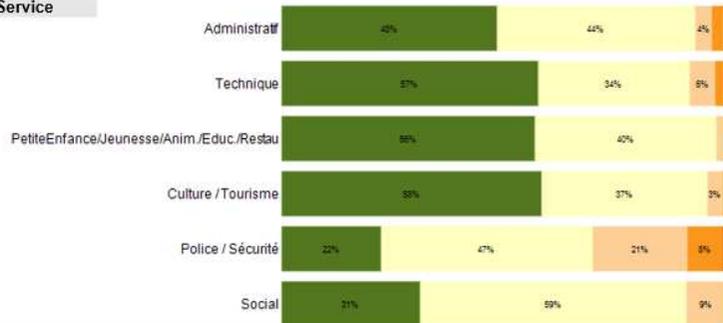
49. J'ai subi des agressions verbales, des injures, des menaces dans mon travail.

Taux de réponse : 98%
Moyenne = 8

	Nb
Non réponse	31
Jamais	797
Au moins 1 fois	680
Tous les mois	82
Toutes les semaines	38
Tous les jours	20
Total	1648



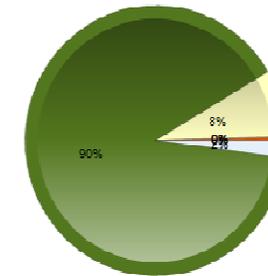
Service



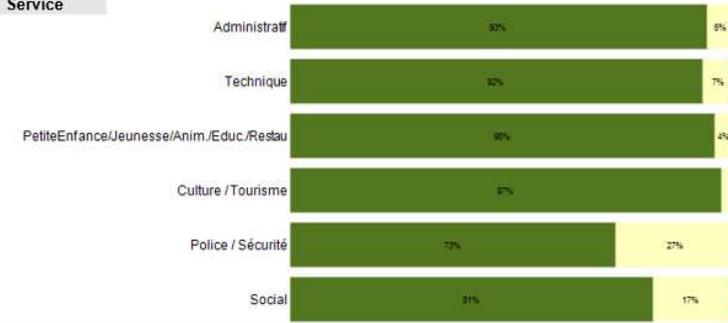
50. J'ai subi des agressions physiques dans mon travail.

Taux de réponse : 98%
Moyenne = 10

	Nb
Non réponse	33
Jamais	1475
Au moins 1 fois	132
Tous les mois	2
Toutes les semaines	1
Tous les jours	5
Total	1648



Service





Présentation des principaux résultats de l'enquête

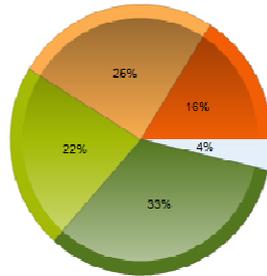
EXIGENCES ÉMOTIONNELLES AU TRAVAIL – POINTS D'AMÉLIORATION

Au cours des 6 derniers mois

42. Dans le cadre de mon travail, j'ai été confronté(e) à des pressions psychologiques.

Taux de réponse : 96%
Moyenne : 6

	Nb
Non réponse	60
Pas du tout d'accord	542
Plutôt pas d'accord	366
Plutôt d'accord	415
Tout à fait d'accord	265
Total	1648



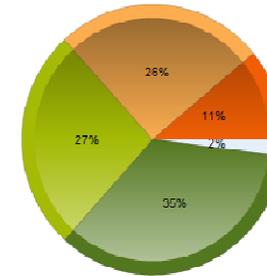
Service



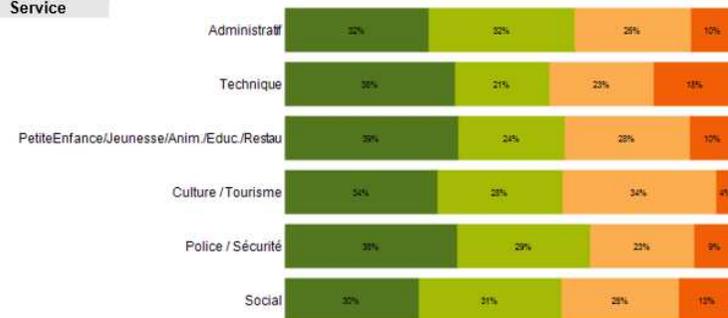
44. J'ai vécu des tensions avec mes collègues au travail.

Taux de réponse : 98%
Moyenne : 6

	Nb
Non réponse	33
Pas du tout d'accord	572
Plutôt pas d'accord	437
Plutôt d'accord	425
Tout à fait d'accord	181
Total	1648



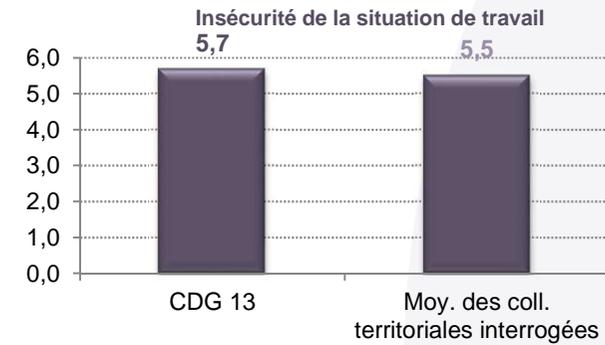
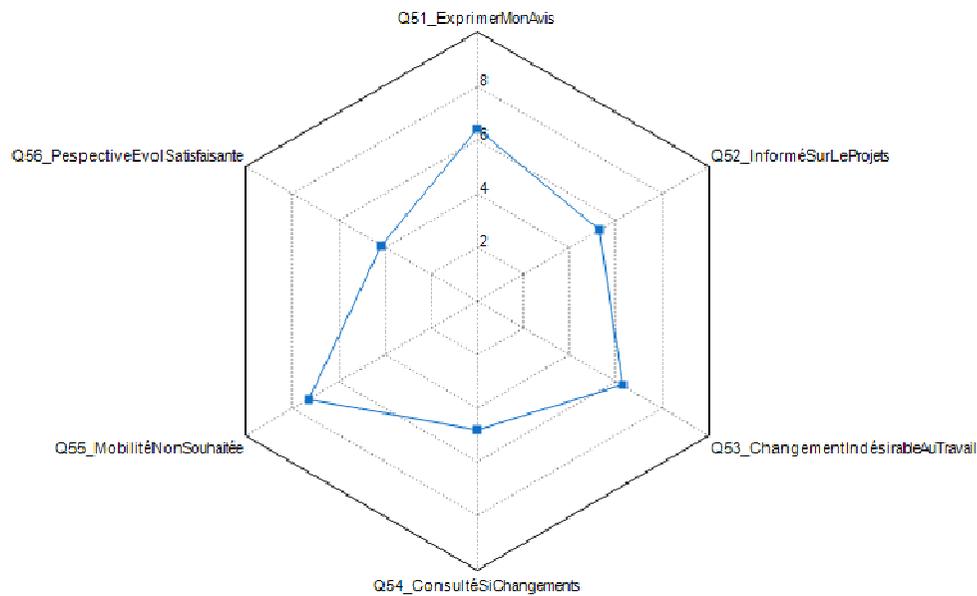
Service





Présentation des principaux résultats de l'enquête

INSÉCURITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAIL



	Moyenne
51. Je peux exprimer librement une opinion, une difficulté au sujet de mon travail.	6,4
52. Je suis informé(e) sur la vie et les projets de la structure.	5,3
53. Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail.	6,3
54. Je suis consulté(e) lorsqu'il y a des changements (organisationnels ou techniques) qui concernent mon travail.	4,8
55. Je crains de connaître prochainement une mobilité non souhaitée.	7,3
56. Je suis satisfait(e) des possibilités d'évolutions professionnelles proposées.	4,1



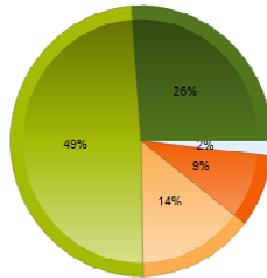
Présentation des principaux résultats de l'enquête

INSÉCURITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAIL – POINTS À VALORISER

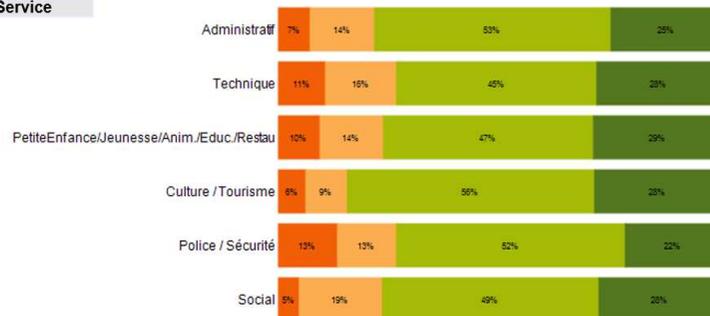
51. Je peux exprimer librement une opinion, une difficulté au sujet de mon travail.

Taux de réponse : 98%
Moyenne = 6

	Nb
Non réponse	29
Pas du tout d'accord	143
Plutôt pas d'accord	236
Plutôt d'accord	809
Tout à fait d'accord	431
Total	1648



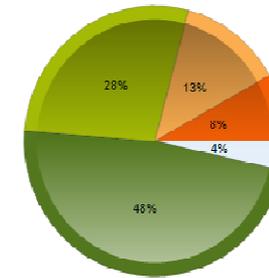
Service



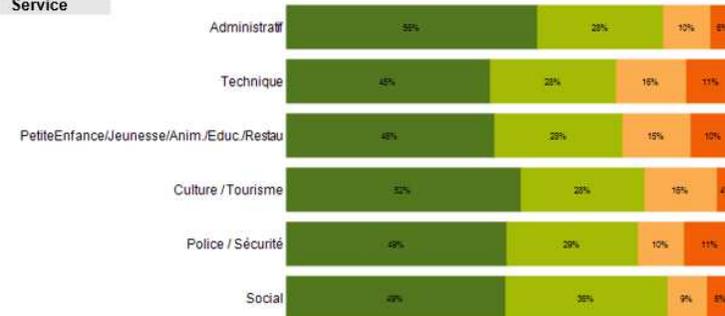
55. Je crains de connaître prochainement une mobilité non souhaitée.

Taux de réponse : 96%
Moyenne = 7

	Nb
Non réponse	58
Pas du tout d'accord	786
Plutôt pas d'accord	460
Plutôt d'accord	211
Tout à fait d'accord	133
Total	1648



Service





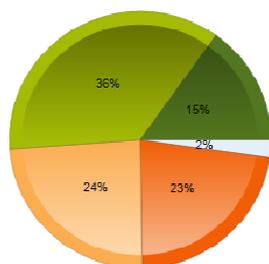
Présentation des principaux résultats de l'enquête

INSÉCURITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAIL – POINTS D'AMÉLIORATION

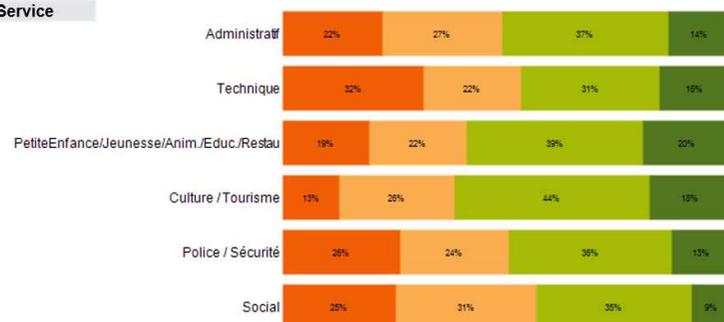
54. Je suis consulté(e) lorsqu'il y a des changements (organisationnels ou techniques) qui concernent mon travail.

Taux de réponse : 98%
Moyenne = 5

	Nb
Non réponse	37
Pas du tout d'accord	371
Plutôt pas d'accord	397
Plutôt d'accord	593
Tout à fait d'accord	250
Total	1648



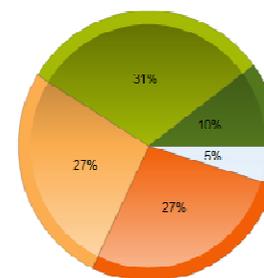
Service



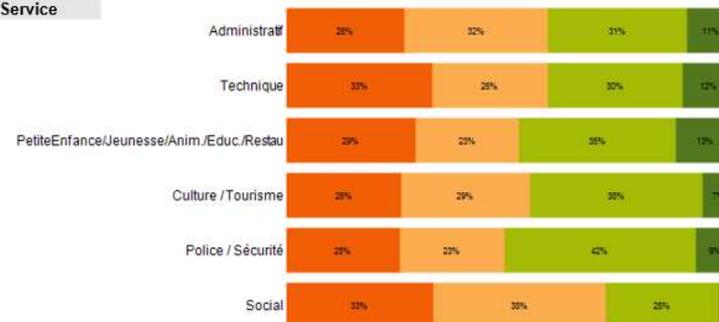
56. Je suis satisfait(e) des possibilités d'évolutions professionnelles proposées.

Taux de réponse : 95%
Moyenne = 4

	Nb
Non réponse	78
Pas du tout d'accord	451
Plutôt pas d'accord	440
Plutôt d'accord	511
Tout à fait d'accord	168
Total	1648



Service



Présentation des impacts sur la santé et la mobilité

Restitution des résultats de l'enquête





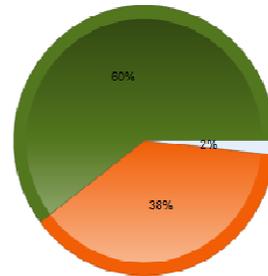
Présentation des impacts sur la santé et la mobilité

COMPARAISON DES IMPACTS SUR LA SANTÉ

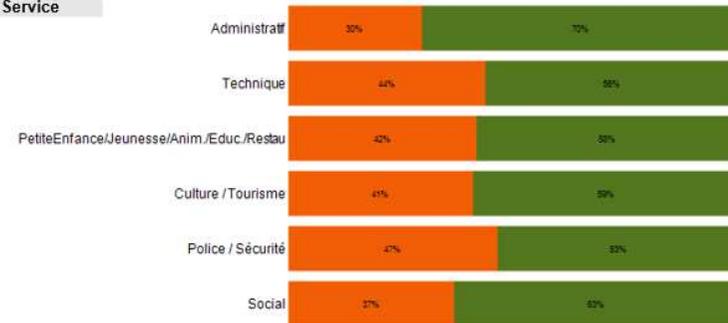
58. Mon travail a un impact négatif sur mon état de santé physique.

Taux de réponse : 98%
Moyenne = 6

	Nb
Non réponse	28
Oui	626
Non	994
Total	1640



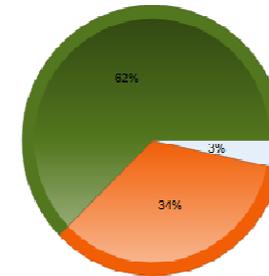
Service



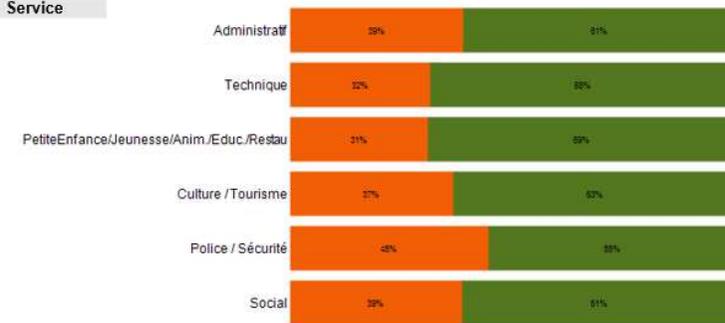
59. Mon travail a un impact négatif sur mon état de santé psychique.

Taux de réponse : 97%
Moyenne = 6

	Nb
Non réponse	50
Oui	565
Non	1027
Total	1640



Service





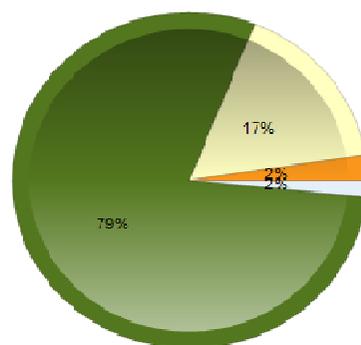
Présentation des impacts sur la santé et la mobilité

IMPACT DU TRAVAIL SUR LES ARRÊTS DE TRAVAIL LORS DES 6 DERNIERS MOIS

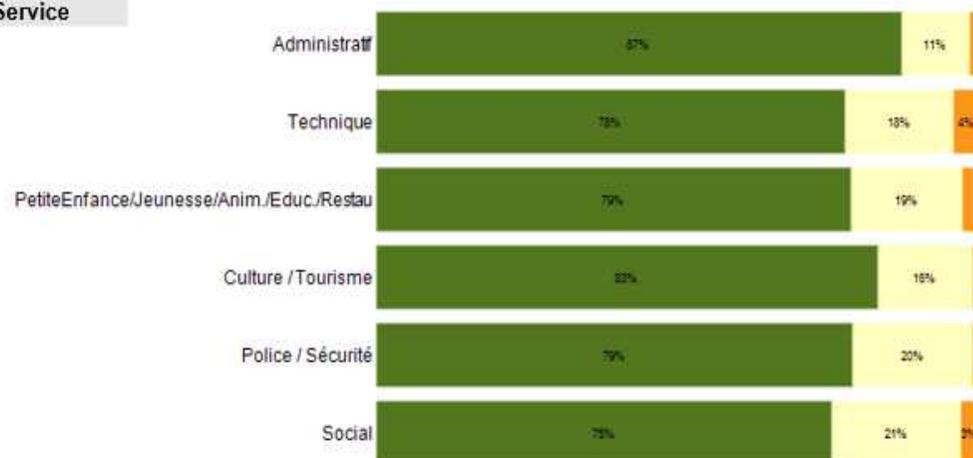
60. Au cours des 6 derniers mois, j'ai été arrêté(e) pour un motif en lien avec le travail.

Taux de réponse : 98%
Moyenne = 9

	Nb
Non réponse	26
Jamais	1309
1 à 2 fois	273
3 fois ou plus	40
Total	1648



Service





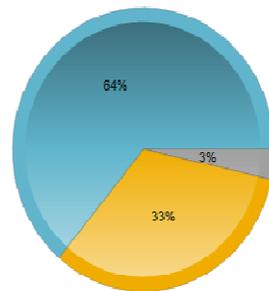
Présentation des impacts sur la santé et la mobilité

IMPACT DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL SUR LA MOBILITÉ

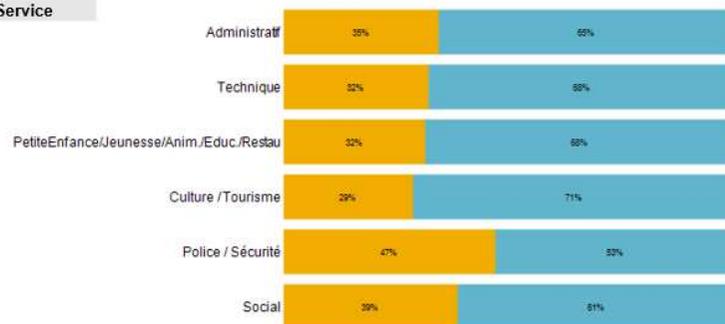
57. J'envisage une mobilité dans les deux prochaines années.

Taux de réponse : 97%

	Nb
Non réponse	56
Oui	540
Non	1052
Total	1648



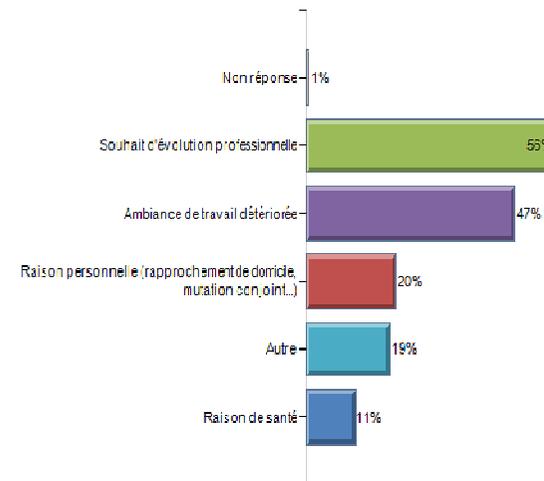
Service



56 bis. Si oui, pour quelles raisons (plusieurs réponses possibles)

Taux de réponse : 99%

	Nb
Non réponse	5
Souhait d'évolution professionnelle	304
Ambiance de travail détériorée	255
Raison personnelle (rapprochement de domicile, mutation conjoint...)	110
Autre	103
Raison de santé	60



Les points de valorisation et contraintes du travail

Restitution des résultats de l'enquête





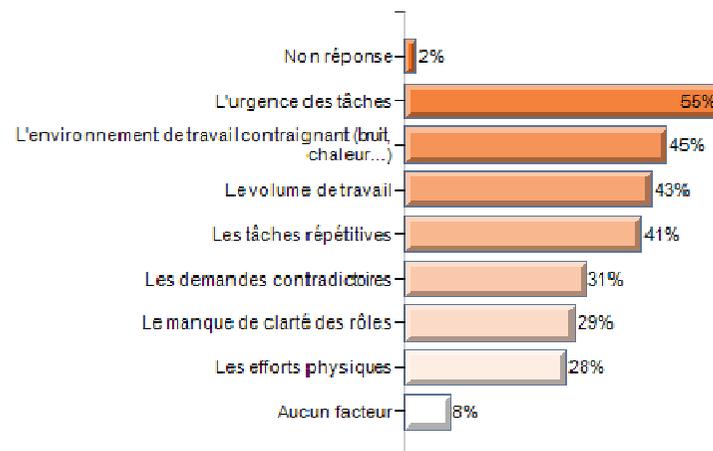
Les points de valorisation et contraintes du travail

CONTRAINTES LIÉES AU TRAVAIL

61. Dans mon travail, je suis confronté(e) aux contraintes suivantes (plusieurs réponses possibles)

Taux de réponse : 98%

	Nb
Non réponse	34
L'urgence des tâches	901
L'environnement de travail contraignant (bruit, chaleur...)	745
Le volume de travail	702
Les tâches répétitives	675
Les demandes contradictoires	516
Le manque de clarté des rôles	483
Les efforts physiques	461
Aucun facteur	132





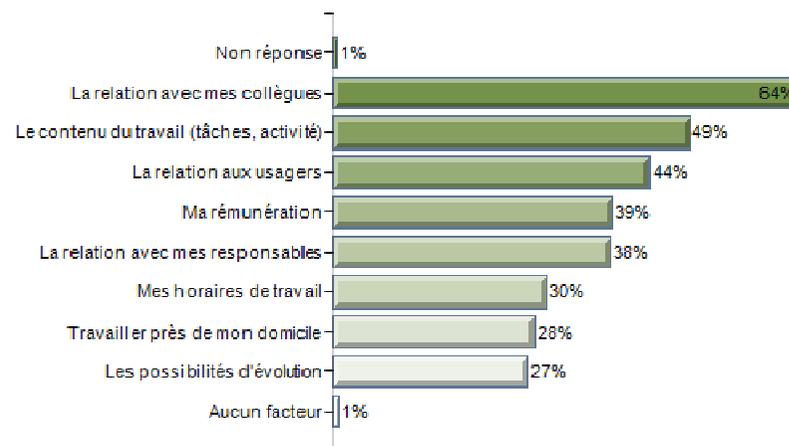
Les points de valorisation et contraintes du travail

POINTS À VALORISER DANS LE TRAVAIL

62. Ce qui est important pour moi au travail c'est principalement (3 réponses maximum)

Taux de réponse : 99%

	Nb
Non réponse	10
La relation avec mes collègues	1062
Le contenu du travail (tâches, activité)	814
La relation aux usagers	721
Ma rémunération	636
La relation avec mes responsables	632
Mes horaires de travail	487
Travailler près de mon domicile	461
Les possibilités d'évolution	445
Aucun facteur	13



Synthèse des enseignements

Restitution des résultats de l'enquête





Synthèse des enseignements

A VALORISER

- Des agents motivés par le caractère utile de leur travail, intéressés par leur activité
- Une autonomie de travail appréciée
- Liens avec les collègues, entraide présente : les agents peuvent compter sur leurs collègues et c'est un sentiment appréciable

A AMÉLIORER

- Communiquer envers les agents au sujet des projets en cours et à venir
- Adapter les offres de formation aux besoins des agents
- Rester vigilant sur l'adéquation de la charge de travail avec les capacités des agents pour éviter la surcharge et/ou l'augmentation de l'intensité de travail
- Accompagner les agents ayant une ancienneté élevée (+ 10 ans) dans l'évolution de carrière
- Rester vigilant au sujet des expositions aux tensions avec les collègues, la hiérarchie, le public

A SURVEILLER

- Les services Techniques, de Surveillance et de Police, ainsi que les services Sociaux seront à surveiller à l'avenir, car ressortent comme étant des services plus impactés que les autres.



CDG13 : Mme J. Drebel - Dr. F. Campagnola - Mme A. Battimelli

Regards croisés d'un préventeur, d'un médecin et d'un consultant sur la Qualité de Vie au Travail (QVT) dans les collectivités du département

www.cdg13.com

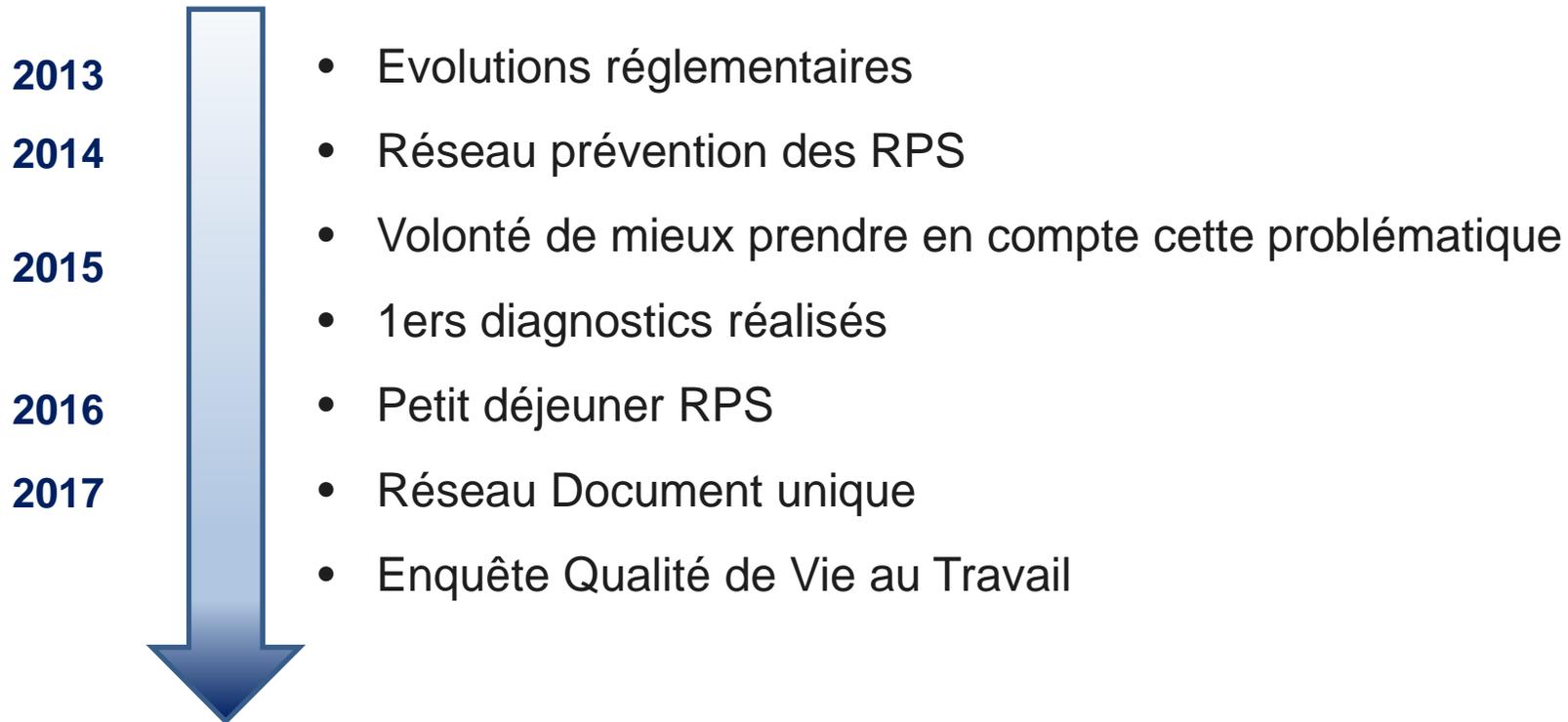


CDG13 : Mme J. Drebel

Regard d'un préventeur sur la Qualité de Vie au Travail (QVT) dans les collectivités du département

www.cdg13.com

Historique



Constat commun : les RPS sont des risques « pas comme les autres »

La place des RPS dans l'activité du service PST

❑ L'équipe est composée de :

- 6 conseillers en prévention
- 1 assistante

❑ La mission d'inspection :

- Ces trois dernières années entre 20 et 30 réunions de travail/an
- Dans les visites de service ou réunions sur l'organisation de la prévention, identification quasi systématique de facteurs de risques psychosociaux

❑ La permanence téléphonique :

- Des appels récurrents sur cette thématique

❑ Les missions d'accompagnement :

- Document unique d'évaluation des risques professionnels
- Evaluation et prévention des risques psychosociaux (RPS)
- Intégration des RPS au document unique

130

COLLECTIVITÉS ET
ETABLISSEMENTS
PUBLICS
SUIVIS EN
MISSION
D'INSPECTION

Dans le département...

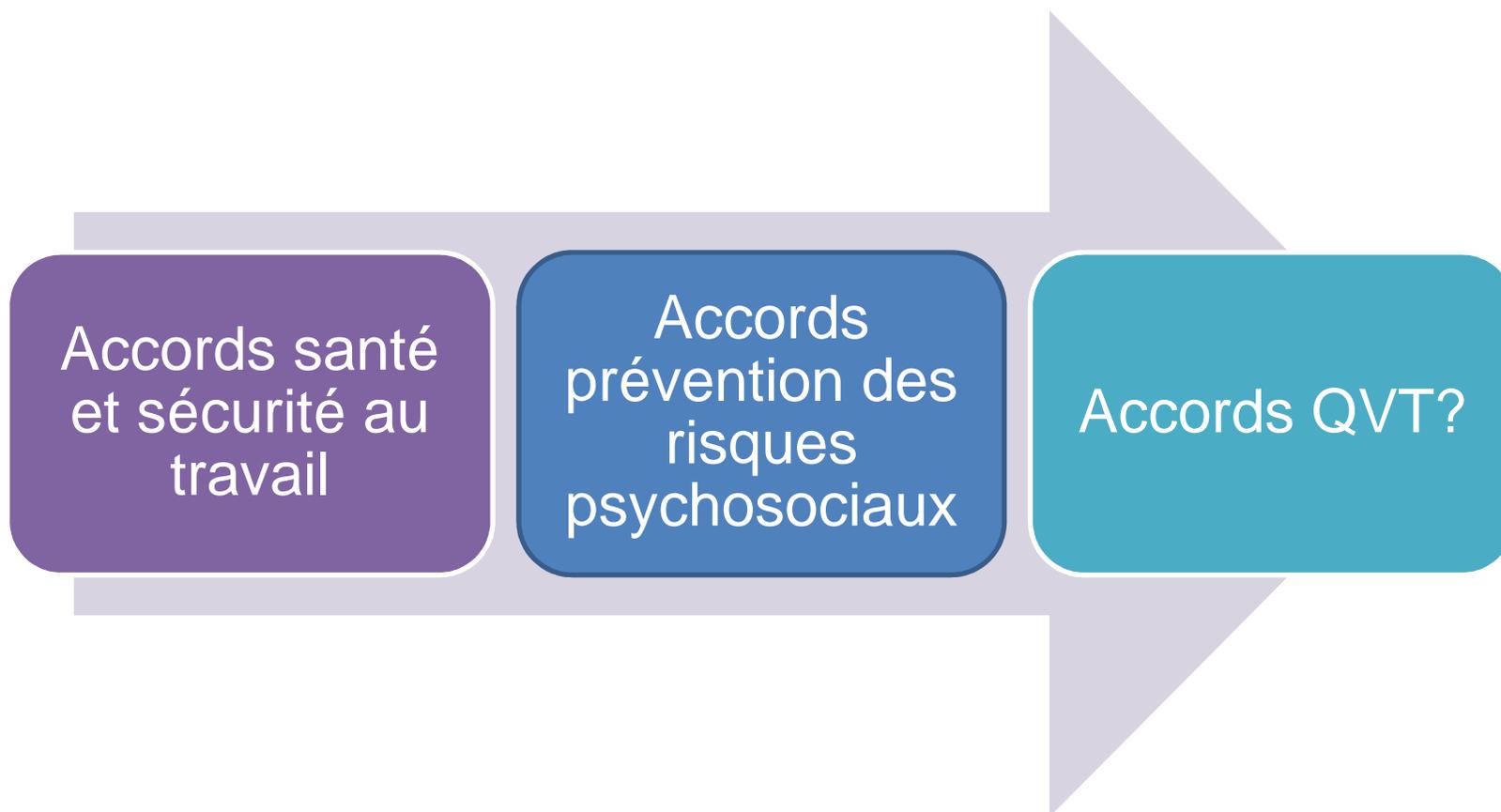
Les récentes préoccupations

- Insécurité de la situation de travail
- Autonomie/marge de manœuvre
- Exigences du travail (contenu et rythme du travail)

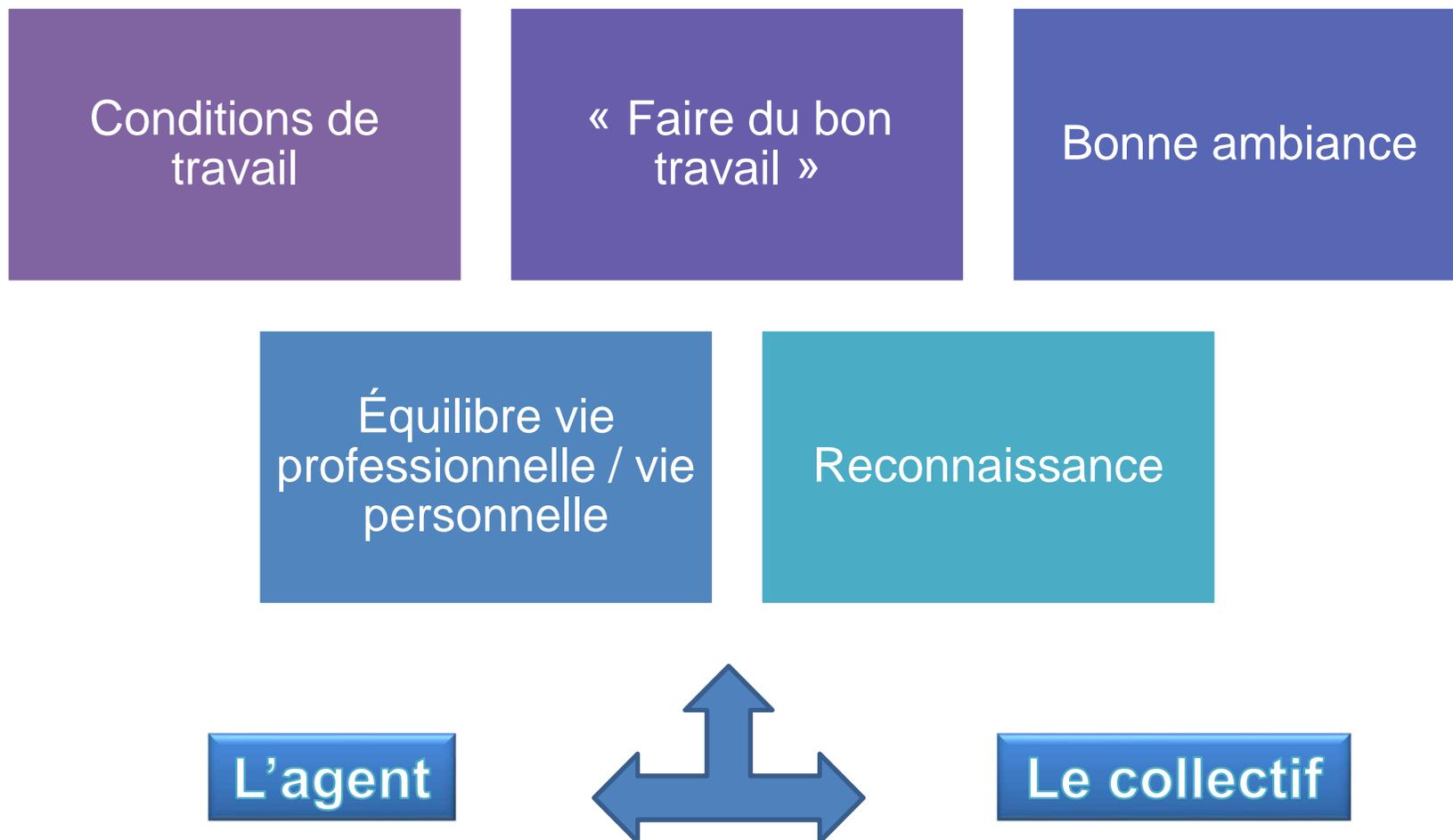
Des démarches engagées par les collectivités

- Trentaine de démarches engagées
- 2/3 en interne
- 1/3 via un cabinet extérieur ou le CDG

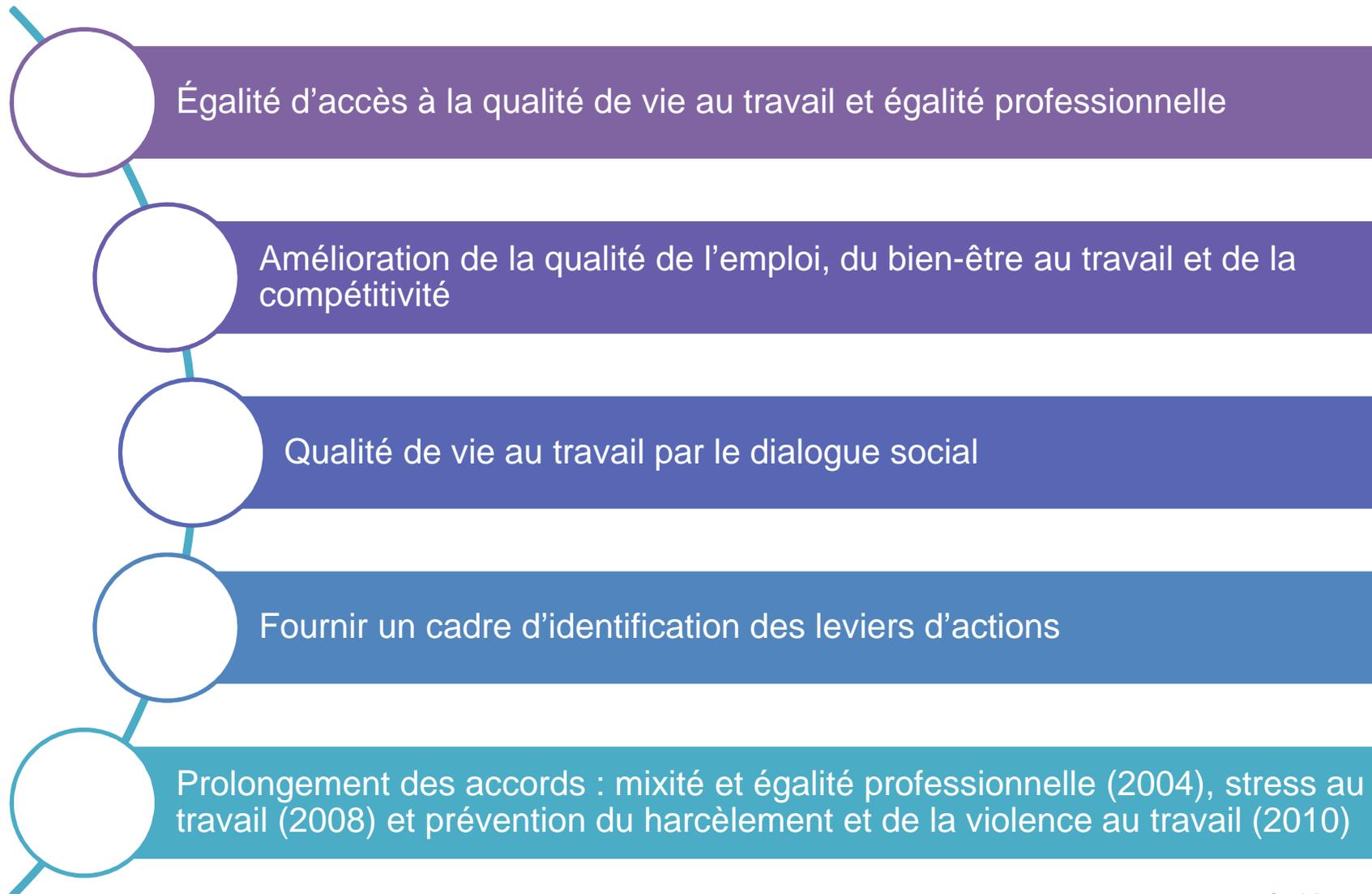
La Qualité de Vie au Travail



Le contenu de l'ANI QVT 2013



L'objet de l'accord



La conduite d'une démarche de prévention des RPS



Préparer

- Cadrer la démarche : définir les acteurs, les objectifs et les moyens à mobiliser
- Etudier les documents ressources existants
- Elaborer un plan de communication et planifier le projet



Réaliser

- Lancer officiellement la démarche : CHSCT, encadrement, agents
- Réaliser les investigations : enquête par questionnaire, entretiens, observations
- Analyser et synthétiser les résultats



Restituer

- Identifier des pistes de travail
- Présenter les conclusions et pistes d'actions
- Mettre en œuvre et assurer le suivi du plan d'actions



CDG13 : Dr. F. Campagnola

Regard d'un médecin sur la Qualité de Vie au Travail (QVT) dans les collectivités du département

www.cdg13.com

Sofaxis

CDG13

Collectivités

Intervenants

L'organisation de la médecine de prévention

❑ Les modes de gestion

- Service de médecine préventive du CDG
- Service de médecine préventive d'une collectivité (autonome)
- Service inter entreprise avec agrément pour un secteur réservé aux agents publics

❑ Les personnels : médecin de prévention, infirmière du travail, psychologue du travail, assistante administrative, assistante sociale, conseiller en prévention, autres partenaires etc.

❑ Le service de médecine préventive au CDG13 est composé de :

- 7 médecins de prévention (5 équivalents temps plein),
- 2 assistantes itinérantes,
- 1 assistant sédentaire,
- 1 gestionnaire technique et administrative.

135

COLLECTIVITÉS ET
ETABLISSEMENTS
PUBLICS

10850

AGENTS SUIVIS

www.cdg13.com

Les missions

Décret n°85-603 modifié – Art 108-2 de la loi 84-53 du 26 janvier 1984

- 1) **Prévenir** toute altération de la santé des agents du fait de leur travail « il s'agit dans l'intérêt de la santé des agents et de la sécurité des agents dont il assure la surveillance médicale »

Deux moyens :

- Surveillance médicale : visite médicale et examens
- L'action sur le terrain : visite des lieux de travail, étude de poste de travail, consultation sur des projets de construction ou aménagement



Les missions

□ 2) Conseiller l'Autorité Territoriale, les agents et leurs représentants

- Améliorer les conditions de vie au travail
- Hygiène des locaux
- Adapter les postes aux techniques et aux rythmes de travail à la physiologie humaine
- Protéger les agents contre l'ensemble des nuisances

□ 3) Assurer une information sanitaire (formation sanitaire, secours...)



La visite médicale

- ❑ 20 minutes
- ❑ Entretien (temps d'échange) avec l'agent :
 - Sur son état de santé et les événements survenus durant l'année tant professionnel (AT, changement de poste) que personnel,
 - Une information sur les risques au poste de travail et la recherche de signes cliniques et paracliniques en lien avec ces risques,
 - Le ressenti de l'agent à son poste : pénibilité, relation avec les collègues et/ou la hiérarchie, organisation du travail, formations, facteurs GOLLAC),
 - Un examen médical.



Comment peut-on solliciter le médecin dans le cadre de la Qualité Vie de Travail ?

- Visite médicale : agents
- Visite sur le terrain : agents et infirmière
- Collectivité : RH, DGS, Le Maire
- Représentants du personnel
- ACFI, Conseiller en prévention

La rôle du médecin de prévention dans la QVT

- ❑ **Rôle d'alerte** : oral puis écrit auprès de l'Autorité Territoriale
- ❑ **Force de propositions** pour aider les collectivités et agents



Retour d'expérience : 10 ans d'exercice

- ❑ **Dégradation des rapports sociaux :**
 - Perte progressive de l'esprit d'équipe,
 - Turn-over en lien avec les contrats multiples pour certaines activités,
 - Peu de reconnaissance professionnelle,
 - Moins de disponibilité d'écoute de la hiérarchie,
 - Violences +++ etc.

- ❑ **Insécurité de l'emploi et du travail :** syndicat, communauté de commune, métropole

- ❑ **Exigence émotionnelle :** public, collègue, agent lui-même

- ❑ **Conflit de valeur :** qualité empêchée, travail inutile



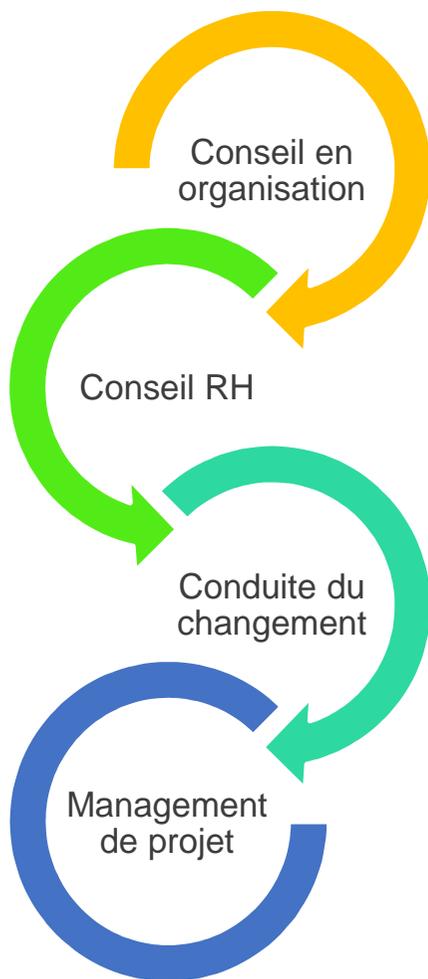


CDG13 : Mme A. Battimelli

Regard d'un consultant sur la Qualité de Vie au Travail (QVT) dans les collectivités du département

www.cdg13.com

Présentation du service CRHAC



- ❑ **La mission de « conseil en organisation »** : une mission « historique » du CDG13
- ❑ **Sa vocation** : conseiller et accompagner les collectivités dans leur projet de transformations et dans l'adaptation de leurs ressources humaines à ces évolutions
- ❑ Aujourd'hui, un service composé de 3 conseillers en organisation et d'une assistante administrative
- ❑ Une organisation répondant à une logique de mission et d'expertise et un fonctionnement en **mode projet**

Quelques domaines d'intervention

- ❑ Un volume de **442 jours** de prestations depuis 2015
- ❑ **40%** d'interventions portant sur des diagnostics organisationnels
- ❑ **90%** des prestations réalisées auprès de collectivités affiliées

PRESTATIONS	NOMBRE
Diagnostic organisationnel sur un ou plusieurs services	11
Etudes et accompagnement RH (démarche/outils)	6
Régime indemnitaire (RIFSEEP)	5
Gestion des temps travaillés	2
Accompagnement au changement	2

Qu'est ce qu'une organisation ?

⇒ UNE ORGANISATION VUE COMME UN SYSTÈME



Pilotage et suivi de l'étude

CDG13 : Conseillers en organisation CRH-AC

Instance de l'étude

Comité de pilotage
Instance décisionnelle

Rôle et prérogatives

Veille au bon déroulement et au respect de la démarche
Procède aux arbitrages nécessaires

Instances de l'étude

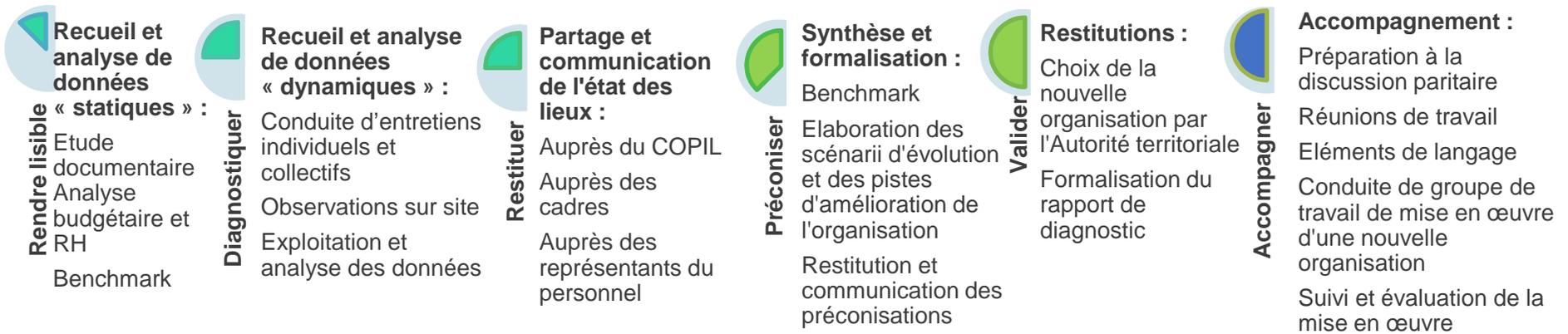
Comité de suivi
Groupes de travail
Instance de production

Rôle et prérogatives

Participe à l'élaboration des synthèses à l'attention du comité de pilotage (constats et pistes d'amélioration)

Désignation d'un référent interne : interface collectivité/ CDG13 (organisation logistique et matérielle)

Synoptique d'une étude-type de conseil en organisation





Mme J. Drebel

CDG13 – Synthèse

www.cdg13.com

Sofaxis

CDG13

Collectivités

Intervenants

Les conditions de réussite



Projet impulsé et porté par l'Autorité Territoriale
Pilote désigné
Stratégie définie



Diagnostic/audit = point de départ de la démarche
Démarche participative et pluridisciplinaire
Diagnostic partagé



Elaboration et mise en œuvre d'un plan d'actions = objectif à atteindre
Evaluation et suivi du plan d'actions (notion d'expérimentation)



Communication :
- Au sein de l'équipe pluridisciplinaire,
- A destination des agents.



Mairie de Fos-sur-Mer : Mme A. Gaillard - M. E. Noailles

De la gestion de crise vers une démarche de prévention

www.cdg13.com

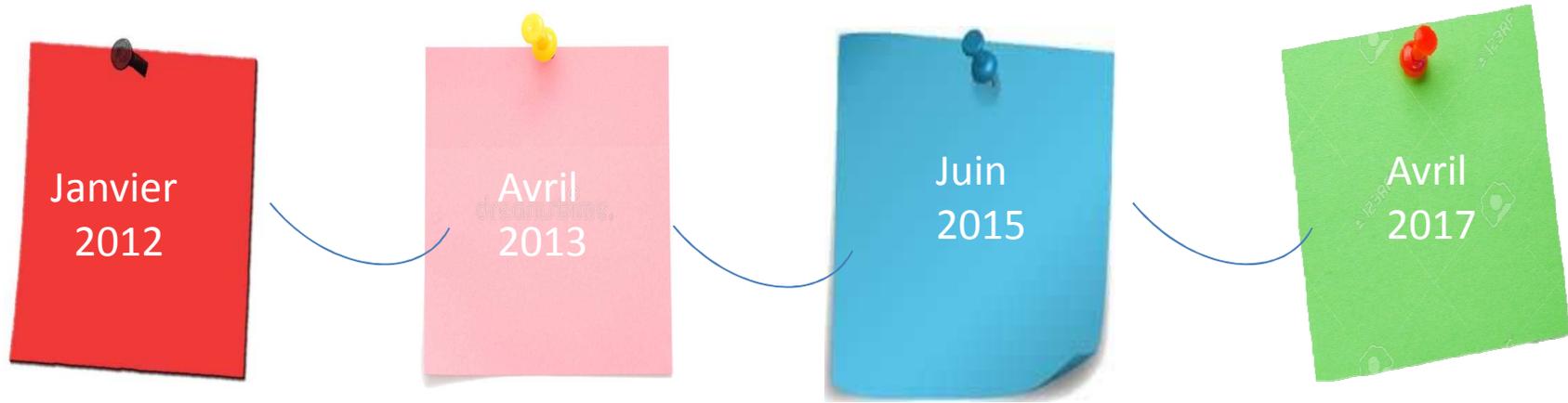
Sofaxis

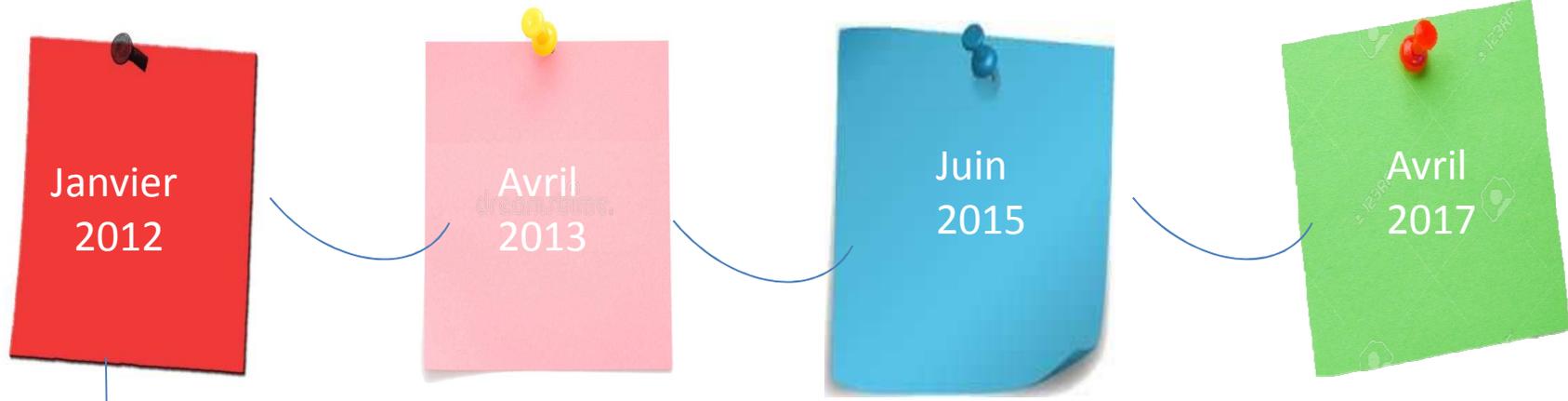
CDG13

Collectivités

Intervenants

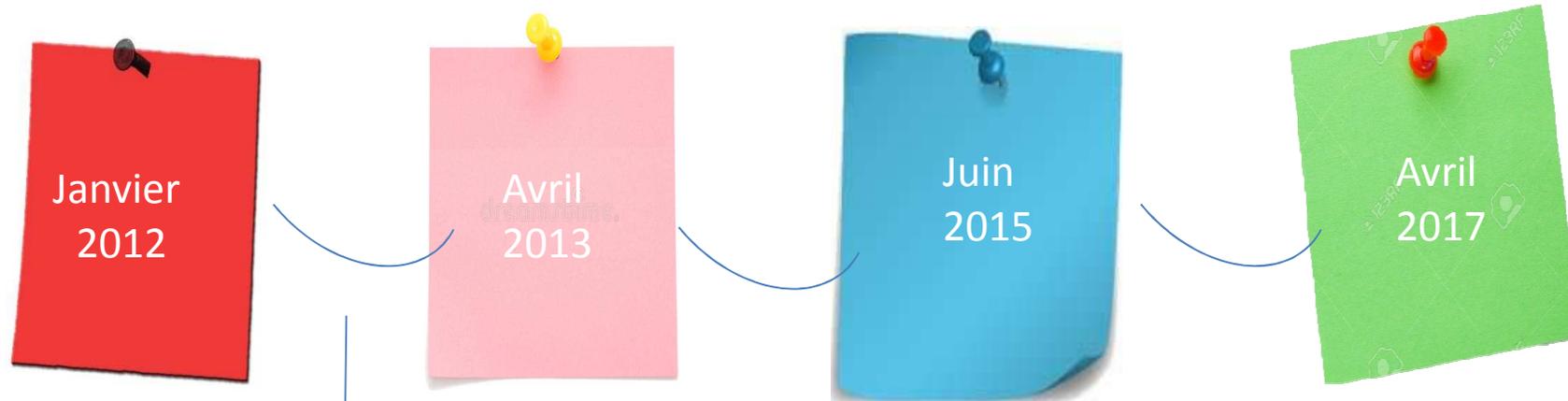
- De 2012 à 2017 ... « de la gestion de crise vers une démarche de prévention »**
- Quelques pistes et points de vigilance**





Comité de pilotage
Groupe de travail
Objectifs :

- Former et informer
- Diagnostic

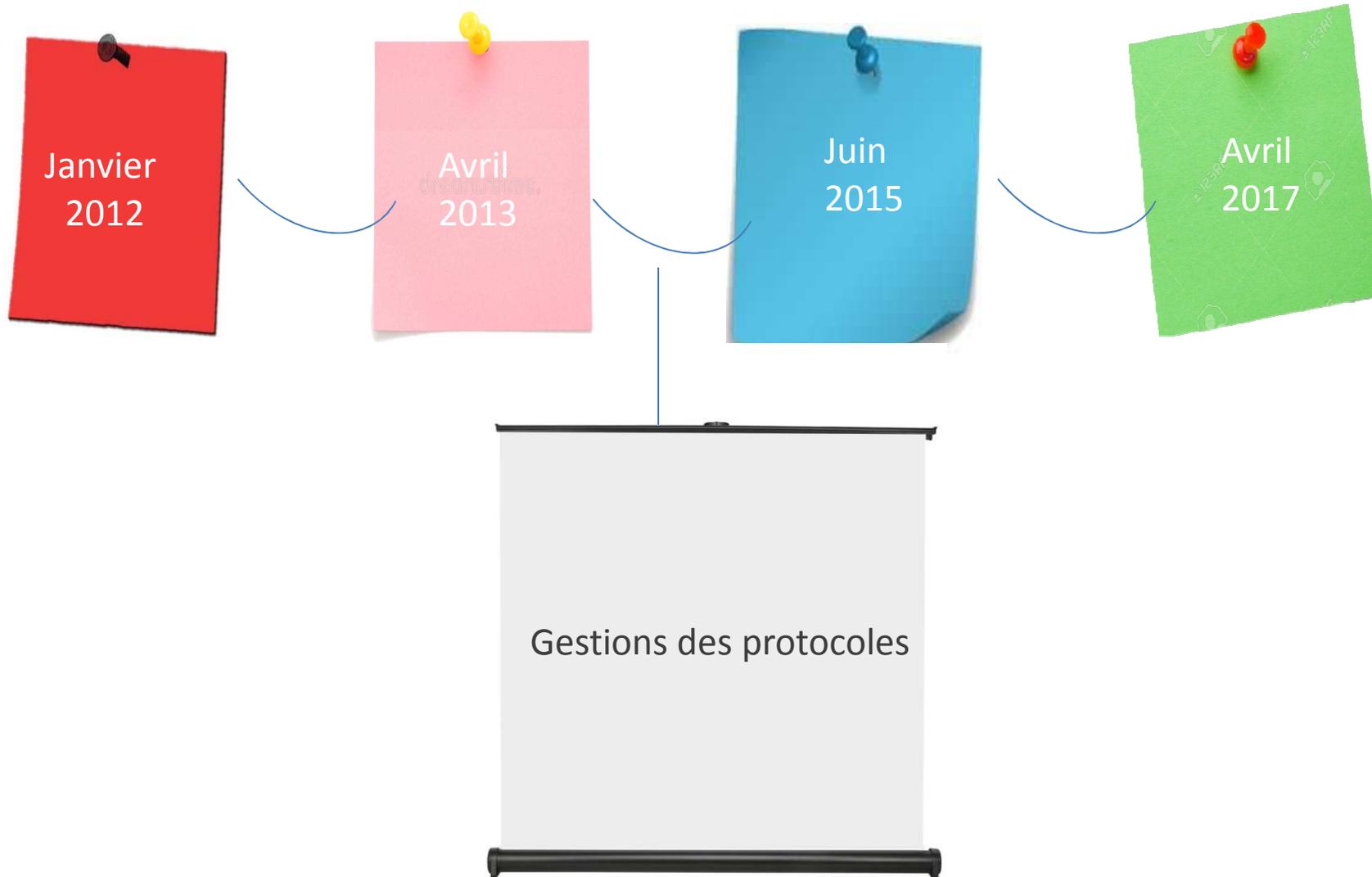


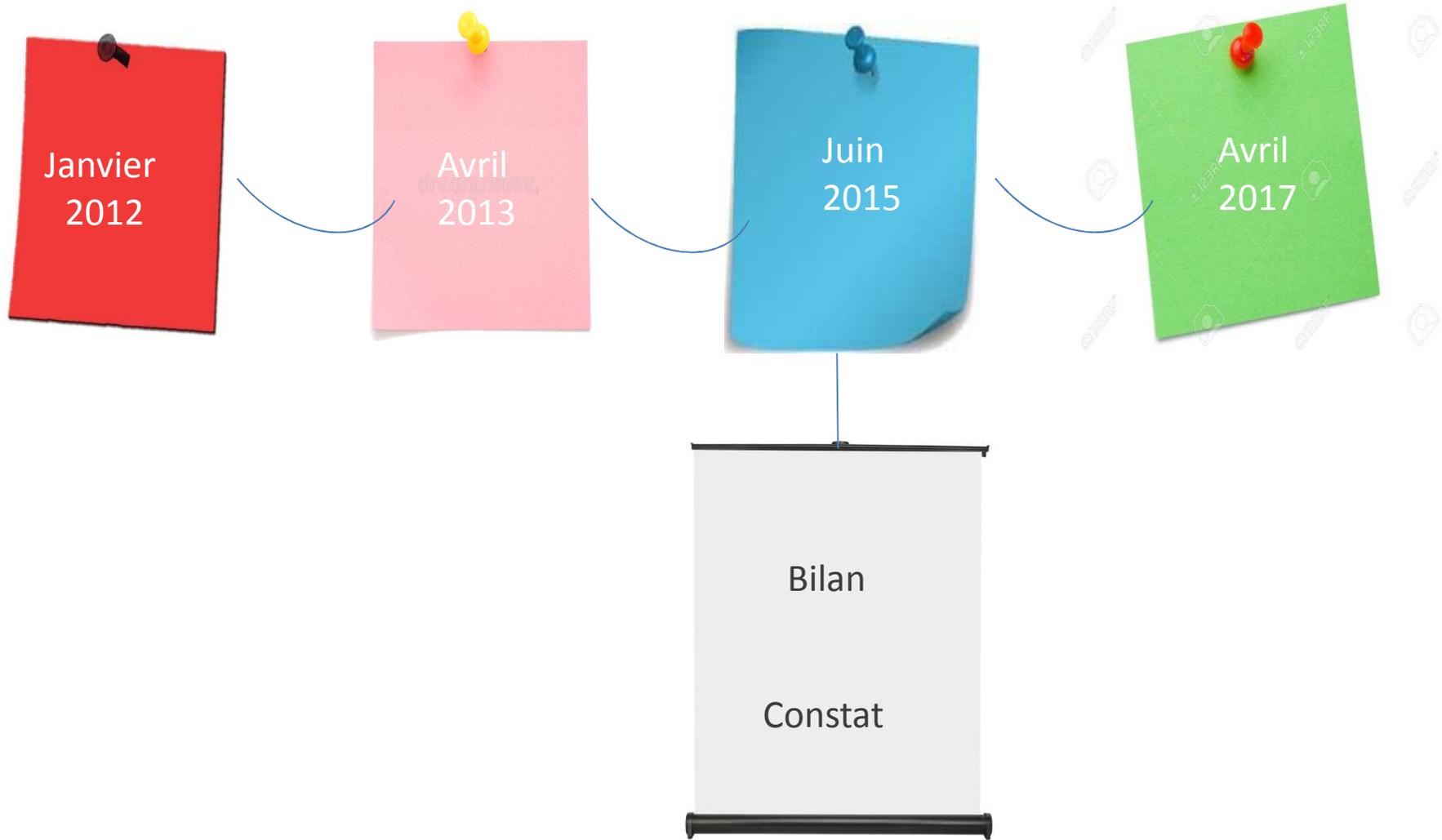
- Formation groupe de travail
- Formation encadrants
- Septembre 2012 :

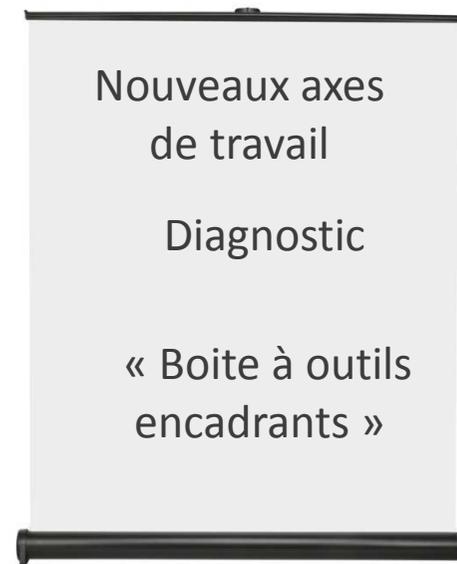
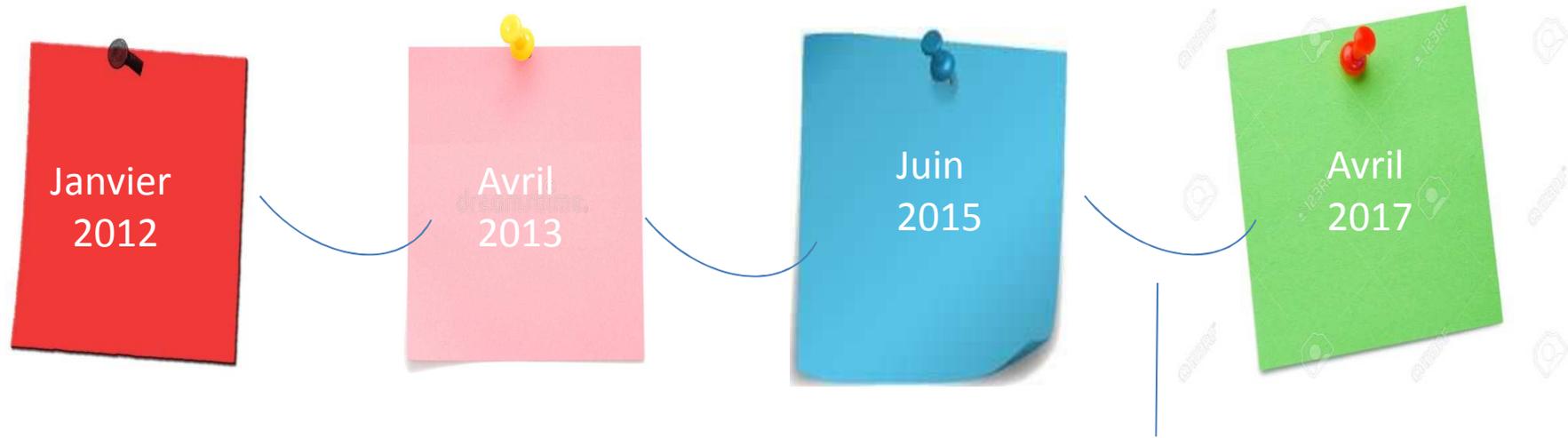


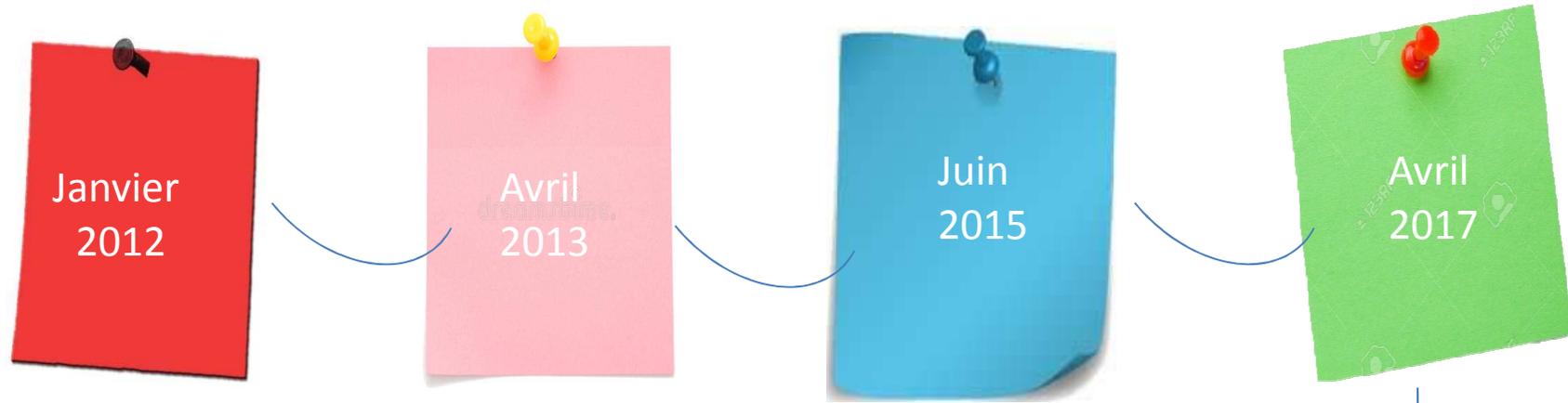
- Décision de changer de priorité













Le sens ...les RPS : de quoi parle-t-on ?



La force d'un collectif pluridisciplinaire



Le temps



L'adhésion de tous

Comment?
Qui?
Quand? Où?
Combien? Pourquoi?

Une méthode qui crée de la confiance

Les points de vigilance

Former et accompagner
les encadrants
pour les motiver



Suivre les actions





Mairie d'Aix-en-Provence : M. L. Faure

Retour sur la gestion d'une tentative de suicide

www.cdg13.com

Sofaxis

CDG13

Collectivités

Intervenants

CONTEXTE

- **Mai 2015 – Un agent absorbe une grande quantité de médicaments (anxiolytiques prescrit par son médecin) sur son lieu de travail**
- **Mesures immédiates J / J+1:**
 - Prise en charge de l'agent par les services d'urgences
 - Déplacement sur place d'un binôme de la DRH
 - Echange avec l'agent concerné
 - Recueil de témoignages écrits
 - Inscription de l'évènement sur le registre SST
 - Etablissement d'une DAT
- **Demande d'analyse de l'évènement par le CHSCT**
 - Validation du principe de l'accompagnement par le CDG13

CONTRAINTES

Pas de procédure
d'analyse spécifique
en place au sein de la
collectivité

Pas d'expérience pratique
dans ce domaine

Recours à un tiers
extérieur infructueux

Contexte RPS
« sensible »

Connaissances hétérogènes
en matière de RPS

PRINCIPALES PHASES

- **Définitions de principes cadres**
 - Principes déontologiques (neutralité, confidentialité...)
 - Analyse centrée sur le travail et pas sur éléments individuels
 - Analyse ≠ détermination imputabilité
- **Elaboration d'une démarche d'analyse**
 - Réflexion sur le choix d'une méthode pertinente
- **Présentation de la méthode au CHSCT**
 - Validation principes + méthode
- **Analyse de l'évènement**
 - Recueil d'information / entretiens individuels
 - Analyse des données / propositions d'action
- **Restitution du rapport au CHSCT et à la direction concernée**

A
c
c
o
m
p
a
g
n
e
m
e
n
t

C
D
G
1
3

DEMARCHE D'ANALYSE

Recueil d'informations :

→ Fiche de poste, CREP, demandes de mobilité de l'agent, DAT, Registre SST, témoignages

Organisation d'entretiens :

→ Entretiens réalisés par un binôme (préventeur + psychologue du travail)

→ Personnes interviewées :

- Victime (obligatoire)
- Encadrement N+1 et N+2 (obligatoire)
- 1 collègue de proximité sur 3 agents concernés (volontariat)

→ Utilisation de grilles d'entretien basées sur modèle KARASEK:

- 3 type de grilles (victime / encadrement / collègue)
- identification des facteurs de risques RPS + hiérarchisation

Grilles d'entretien : (extrait)

- 7 domaines de facteurs de risque découpés en plusieurs sous-domaines
- Pour chaque sous-domaine, par le biais de plusieurs questions, la personne interrogée va estimer le niveau d'impact qu'elle ressent sur une échelle de 4 niveaux.

FICHE ENTRETIEN AGENT					
SITUATIONS DE TRAVAIL		1=VERT 2=JAUNE 3=ORANGE 4=ROUGE			OBSERVATIONS
DOMAINE	SOUS DOMAINES	COMMENTAIRES	NOTATION	MOYENNE	
1-L'ACTIVITE	1.1 La qualité du travail	Avez-vous la possibilité de réaliser un travail bien fait ? Resentez-vous un décalage dans les valeurs éthiques ? Pensez-vous que votre travail soit utile ? Trouvez-vous du sens à votre travail ?	1	2,2	
	1.2 La charge de travail	Pensez-vous être en surcharge ou en sous-charge de travail ? Subissez-vous une pression temporelle ? Votre travail vous paraît-il complexe ?	2		
	1.3 Les exigences émotionnelles	Etes-vous en relation directe avec le public ? Devez-vous faire preuve d'empathie ? Etes-vous en contact avec la souffrance d'autrui ? Devez-vous cacher vos émotions ? Resentez-vous de la peur au travail ?	3		
	1.4 Le glissement des responsabilités	Vos missions ont-elles été redéfinies ou reventilées ? Vos responsabilités ont-elles augmentées ou diminuées ? Votre fiche de poste mentionne-elle vos activités réelles ?	4		
	1.5 Autonomie et marges de manœuvres	Disposez-vous de suffisamment d'autonomie dans votre travail ? Votre travail vous permet-il de développer vos compétences ? Votre travail est-il monotone ou répétitif ? Les procédures en place sont-elles contraignantes ? Etes-vous soumis à des obligations de reporting ?	1		

Niveau 1 : favorable à l'épanouissement de l'agent

Niveau 2 : les difficultés sont de faible intensité ou passagères ou potentielles

Niveau 3 : les difficultés sont caractérisées . Elles peuvent s'objectiver par un ensemble de données et/ou de faits

Niveau 4 : la situation de crise est installée. Elle altère la production (absentéisme, accidentologie, arrêts de travail, conflits, départs volontaires...)

Grille de synthèse : *extrait*

- Utilisation d'une grille de synthèse → Identifier les éléments de convergence, échanger, analyser la situation de travail, rechercher les axes de travail
- Calcul des moyennes de l'ensemble des notations

SITUATIONS DE TRAVAIL		Agent		Encadrement N+1		Collègue		<i>Synthèse</i> (moyenne des cellules renseignées)
DOMAINE	SOUS DOMAINES	NOTATION	MOYENNE	NOTATION	MOYENNE	NOTATION	MOYENNE	
1-L'ACTIVITE	1.1 La qualité du travail	2	2,2	1	1,4	1	1,8	1,8
	1.2 La charge de travail	2		2		3		
	1.3 Les exigences émotionnelles	1		1		1		
	1.4 Le glissement des responsabilités	3		1		3		
	1.5 Autonomie et marges de manœuvres	3		2		1		
2-L'ORGANISATION	2.1 Les incohérences et contradictions dans l'organisation	3	2,7	1	2,3	2	2,7	2,6
	2.2 La dérégulation des flux	2		2		3		
	2.3 La conduite des changements, l'instabilité des organisations	3		4		3		

DEMARCHE D'ANALYSE

Analyse des données et recherche d'actions

- Groupe de travail intégrant :
 - secrétaire du CHSCT
 - président du CHSCT (élu aux RH)

 - médecin de prévention
 - psychologue du travail (interne)
 - assistante sociale
 - chef service prévention sécurité au travail
 - directeur QVT

DEMARCHE D'ANALYSE

3-Conclusion de l'analyse

- Utilisation d'une trame de rapport type permettant de rendre compte de la situation, de son analyse et des préconisations
- Synthèse des facteurs RPS identifiés

Facteurs de risques identifiés	lien managérial	formation et évolution professionnelle	fonctionnement du collectif	l'organisation et la conduite du changement
Suite à l'entretien avec l'agent	x	x	x	x
Suite à l'entretien avec la hiérarchie n+1		x	x	x
Suite à l'entretien avec la hiérarchie n+2				x
Suite à l'entretien avec le collègue	x		x	x

DEMARCHE D'ANALYSE

3-Conclusion de l'analyse

- Pas d'analyse des éléments individuels mais mentions particulières :

« Il a été identifié plusieurs facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'avoir eu un effet préjudiciable sur la santé de l'agent. Il n'a pas été fait état de la part qui revient à la vie personnelle de l'agent concerné... ».

« Pour des raisons déontologiques et pour des raisons d'efficacité dans les mesures de prévention, l'analyse de l'évènement a uniquement porté sur les facteurs professionnels. Il est néanmoins possible que des facteurs individuels aient également pu contribuer en partie à la réalisation de l'évènement »

4-Restitution de l'analyse

- Compte rendu préalablement communiqué aux responsables du service concerné
- Présentation en réunion plénière du CHSCT



Quels enseignements tirer ?

- **Éléments favorables**
 - Ressources internes : médecin de prévention, psychologue du travail
 - Service prévention : savoir-faire en matière d'analyse d'accident grave
 - CHSCT: confiance envers l'équipe chargée de l'analyse
 - Pas de contentieux sur l'AT

- **Travail en collectif indispensable**
 - Mise en commun des différentes compétences
 - Responsabilité collective dans la conduite de la démarche
 - Nécessité d'une déontologie commune

- **Légitimer l'équipe chargée de l'analyse**
 - Reconnaissance en interne (compétences, neutralité...)

Quels enseignements tirer ?

- **Soigner la communication**
 - Qualité du rapport final (références réglementaires, déontologiques...)
 - Communication avec service concerné (validation rapport)

- **Nécessité de s'approprier les outils utilisés par les médecins du travail (grilles KARASEK)**
 - Exercices pratiques animés par médecin de prévention

- **Méthodes « classiques » d'analyse des accidents pas adaptées**
 - Mais présentation « graphique » pertinente (arbre des causes à *posteriori*)
 - Sociogramme : intéressant pour visualiser les relations dans le groupe

CONCLUSION

Documents / outils en place

- Procédure « Analyse d'un évènement RPS » (méthode + documents supports)
- Guide « Gestion d'un évènement traumatique au travail »

Pistes de réflexion

- Volontariat des collègues de travail ?
- Communication hors cadre CHSCT ?

Expérience instructive dans le domaine RPS

Programme du colloque – Après-midi



14h – Mairie de Martigues

L'animation d'ateliers encadrants dans le cadre de l'évaluation des RPS



14h30 – Stéréa Médiation

Sens et vertus du travailler ensemble : vecteurs de la qualité de vie au travail



15h – CPTO

Les différents niveaux d'accompagnement des collectivités, la place et le point de vue d'une psychologue du travail



15h30 – Mutuelle Nationale Territoriale

Démarche d'accompagnement en santé et mieux-être au travail

16h – Echange et clôture



Mairie de Martigues : Mme A. Oliva - M. M. Raissiguier

L'animation d'ateliers encadrants dans le cadre de l'évaluation des RPS

www.cdg13.com

Sommaire

1. La démarche de prévention des RPS à Martigues
 - Le contexte
 - L'esprit de notre démarche préventive
 - Notre approche
 - Le déploiement de notre politique de prévention des RPS

2. Les ateliers RPS : un projet innovant et participatif
 - Le déploiement du dispositif
 - L'animation des ateliers
 - Le programme des journées

3. Les effets de la démarche
 - Le ressenti des participants
 - Synthèse des données recueillies
 - Où nous en sommes aujourd'hui ?
 - La suite du projet



1. LA DÉMARCHE DE PRÉVENTION DES RPS

Le contexte

Pour nos collectivités martégales, le plan de prévention des RPS s'inscrit dans un axe de travail de GRH qui est celui :

« d'améliorer les conditions de travail et le ressenti des agents pour favoriser la qualité et la performance du Service Public »



Un des moyens pour y arriver : Prévention des R.P.S

L'esprit de notre démarche de prévention

« *Construire une prévention sur mesure* »

Depuis
février 2015

La Ville de Martigues s'est engagée dans une démarche globale d'évaluation et de prévention des RPS

Une méthode
co-construite

Organisation en mode projet :

- Groupe de travail
- Comité de pilotage

Implication
de tous

Une **réflexion pluridisciplinaire riche** :
Élus, Directions, Cadres intermédiaires et de proximité, Agents et Partenaires sociaux

Appui du
Centre de
gestion 13

Julie DREBEL
ACFI du CDG13,
pour la construction
du dispositif

Notre approche

- La 1ère étape du projet avant la mise en place des ateliers encadrants a été :
 - La réalisation d'un **pré-diagnostic des facteurs de RPS**

1. Choix de la méthode d'analyse

Les 6 familles GOLLAC (indicateurs)

- Appui sur le guide méthodologique de la DGAFP : exigences du travail / exigences émotionnelles / rapports sociaux / conflits de valeur / autonomie et marge de manœuvre / insécurité socio-économique.

2. Analyse de l'existant

Recueil des données RPS disponibles

- Étude sur l'absentéisme, bilans d'activité du médecin du travail et de la psychologue du travail, données du DUERP, rapports ACFI, remontées d'infos des assistants de prévention et partenaires sociaux, etc...).

3. Pré-diagnostic

Repérage des principaux facteurs de RPS au niveau local

- Le Pré-diagnostic a eu pour vocation de **dégager des 1ères hypothèses** permettant d'orienter les investigations pour la réalisation du diagnostic.

Déploiement de notre politique de prévention des RPS

- L'idée : « *Ne pas faire de la prévention l'affaire d'experts* »
- Se nourrir de la réflexion et de l'expérience des personnes ressources
- **La condition de réussite** pour construire notre outil de prévention : **c'est l'implication des encadrants et partenaires sociaux dans cette construction**

Un des moyens pour y arriver :
Organisation d'ateliers de travail dédiés
aux personnels encadrants

→ *C'est une nouvelle démarche à laquelle les personnels de l'encadrement seront régulièrement invités à partager leur réflexion*



2. LES ATELIERS RPS

Un projet innovant et participatif

Déploiement du dispositif

Organisation d'ateliers de travail impliquant les encadrants des 4 collectivités martégoles (Ville, CCAS, Métropole et CIAS) : **soit env. 360 personnes mobilisées**

Des ateliers de travail pour :

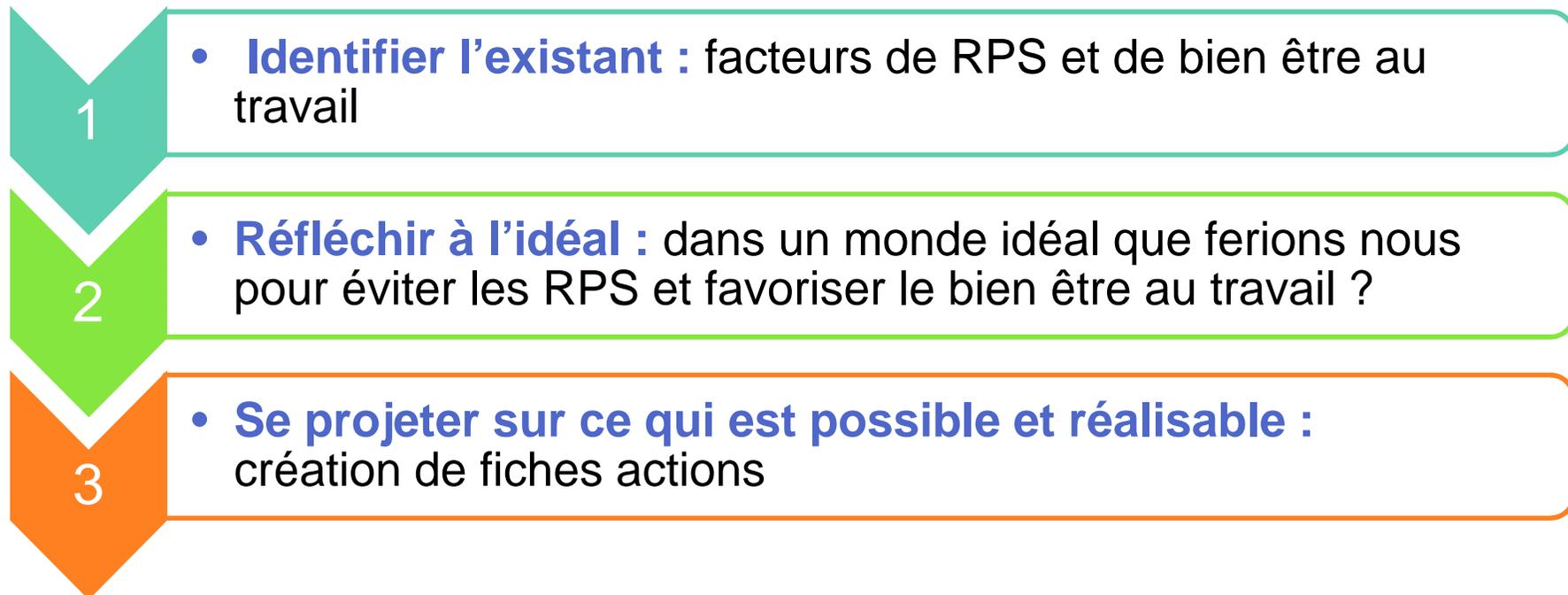
- Organiser la parole pour que l'expression ait lieu
- Créer une **relation de réciprocité** entre les agents (leur contribution) et la DRH (qui sert d'instrument)

Déploiement du dispositif

<p>Pourquoi mettre en place des ateliers ?</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Créer une dynamique collective • Susciter une réflexion collective plus solide autour du plan d'action • Encourager les échanges et la création • Ludique et interactif
<p>Quel est le but ?</p>	<p>Se doter d'espaces de réflexion et d'outils pour comprendre les dysfonctionnements et réfléchir ensemble à des solutions</p>
<p>Organiser deux grandes vagues d'ateliers aux objectifs différents</p>	<p><u>1ère vague</u> : consacrée au recensement des facteurs de RPS et de bien-être au travail + encouragement à une réflexion autour des leviers d'amélioration de la qualité de vie au travail</p> <p><u>2ème vague</u> : dédiée au développement des leviers d'amélioration + Co-construction du plan d'action de prévention des RPS</p>
<p>Des ateliers, sous quelles formes ?</p>	<p>18 groupes d'env. 20 pers. → Favoriser la pluralité au sein des groupes</p>
<p>Animation des groupes d'ateliers</p>	<p>Les animateurs par groupe étaient issus d'un collectif rassemblant des agents de la DRH, des assistants de prévention et des personnels encadrants volontaires</p>
<p>Lieu où se sont déroulés les ateliers</p>	<p>Un lieu neutre (hors Hôtel de Ville) : le Conservatoire du Site Picasso</p>

L'animation des ateliers

- Méthode des « **ateliers du possible** »
- Cette méthode créative permet :



→ *L'équipe projet a conçu les séquençements des ateliers sur la base de cette méthode de travail*

Les programmes d'animation lors des deux vagues

1^{ère} vague (Octobre 2016)

- **Jeu des post-it** : nous avons demandé aux participants de noter sur des post-it des situations à risques auxquelles ils sont fréquemment exposés; puis de les ventiler par grandes familles GOLLAC
- **Jeu des images « photo-langage »** : une dizaine d'illustrations en lien avec le bien être au travail étaient exposées et les participants devaient choisir 1 ou 2 images qui représentent un facteurs important de bien être au travail
- **Réflexion autour du monde idéal** : recensement des actions de prévention sans limiter la réflexion au cadre connu

2^{ème} vague (Novembre 2016)

- **Fiches actions** : travail autour de la fiche action (cf. exemple) à partir des principales situations à risques retenues lors de la 1^{ère} vague
- **Temps d'échange** entre les participants sur leurs pratiques managériales (les bonnes pratiques et leurs difficultés)

Exemple de fiche action

Situations à risque	Facteur de risque <i>(cf. familles RPS)</i>	Conséquences sur le travail	Maîtrise du risque <i>(moyens que l'on possède)</i>	Actions à mettre en œuvre <i>(préconisations)</i>	Conditions de réussite <i>(les éléments qui influent sur la réussite)</i>	Pilote <i>(qui ?)</i>	Délais <i>(temps donné pour la réalisation)</i>

Plus d'une soixantaine de fiches actions ont été créées

3. LES EFFETS DE LA DÉMARCHE





L'association du personnel encadrants a permis de :

- **Rompre l'isolement** des managers dans la gestion des situations sensibles
- **Favoriser la prise de recul** en constatant que ces difficultés étaient partagées
- **Découvrir la richesse de la réflexion** et des expériences de certains et l'ampleur des problématiques auxquelles d'autres étaient confrontés
- **Prendre conscience de l'apport de la réflexion des collectifs de travail** et de la nécessité d'apporter des réponses collectives
- **Valoriser l'importance de la solidarité hiérarchique**

Synthèse des données recueillies lors de la 1^{ère} vague

4 grandes familles de RPS ressortent des données recueillies :

- Les rapports sociaux et relations de travail
- Les exigences du travail
- Les conflits de valeur
- L'insécurité socio-économique

Rapports sociaux et relations de travail

- **Problème de communication intra et inter services** : multiplication des informations à traiter, problème d'incohérences entre les demandes fonctionnelles et hiérarchiques, passage d'une culture orale à plus de formalisme (utilisation excessive des NTIC...)
- **Manque de reconnaissance du travail et des compétences**
- **Relations avec le public de plus en plus difficiles** : alourdissement des situations personnelles des usagers, évolution de leurs exigences, agressivité, menaces...
- **Conflits interpersonnels** : conflits de culture inter-métier et service, violence dans le collectif, l'apparition de clans, valeurs non partagées, manque d'arbitrage, désaccords qui persistent...

Exigences du travail

- **Surcharge de travail combinée à une marge d'autonomie limitée** : situations de sous-effectif liées à un absentéisme élevé, travail et réorganisation toujours dans l'urgence (pression temporelle, absence d'anticipation, indisponibilité des ressources pour agir...)
- **Pénibilité de certains postes** : contraintes horaires, équilibre vie privée et vie professionnelle difficile (heures supplémentaires, remplacements inattendus...), métiers peu valorisants et physiques, diminution des moyens pour exercer son activité...
- **Problématiques RH** : reclassements inadaptés ou opérés dans la précipitation, absence de politique de recadrage (procédure très longue...), inadéquation entre les postes et les compétences des agents (défaut de formation), absence de lisibilité dans les processus de décisions tel que le recrutement, les perspectives de carrière, de promotions...
- **Problème d'organisation du travail et de communication lié au management** : injonctions contradictoires, double hiérarchie, culture managériale peu partagée, différents styles managériaux, valeurs et légitimité du cadre non reconnues

Conflits de valeur

- **Perte de sens du travail** : objectifs et missions non clairement définis, manque d'adhésion et absence de projet de service, contraintes organisationnelles qui ne permettent plus de réaliser une activité avec un niveau de qualité, incohérence entre les responsabilités et les statuts...
- **Sentiment d'injustice et d'in-équité au travail** : non équité dans les rétributions telles que l'attribution inégale des ressources matérielles et humaines pour effectuer les activités, l'accès aux informations, l'évolution des carrières, la participation au processus décisionnel, le soutien social et hiérarchique...
- **Légitimité, autorité, pouvoir et responsabilité** insuffisants pour mener à bien les missions d'encadrement

Insécurité socio-économique

- **Le passage à la Métropole** : inquiétude sur le devenir des services, absence d'informations sur l'avenir et l'organisation du travail, passage en force devenu déstabilisant pour les agents, tensions, sentiment de flou organisationnel et perte de maîtrise de la situation...
- **Sentiment d'affaiblissement des modes d'organisation et mécanisme de régulation** : absence de consignes claires sur les priorités, surcharge de travail pour faire face à la multiplicité des demandes, empilement des activités et des exigences...
- **Perte de lisibilité dans l'organisation générale** qui devient difficile à décrypter, perte de compréhension et de vue d'ensemble (rythme des changements , insuffisance des modes d'accompagnement, manque de clarté dans les délégations et responsabilités...)

Synthèse des données recueillies lors de la 2^{ème} vague

Les situations à risque ressorties des fiches actions ont été analysées et déclinées en 6 thématiques	Les 6 thématiques de travail
Les violences physiques et verbales (dans la relation à l'usager et les conflits interpersonnels)	1. La notion de respect (en interne et en externe)
Les changements organisationnels et les évolutions d'activité non accompagnés (sentiment d'insécurité)	2. L'accompagnement au changement
La problématique de l'absentéisme et ses impacts sur l'organisation	3. La gestion de l'absentéisme
L'exclusion ou la mise à l'écart d'un agent au sein d'un collectif	4. L'intégration et la valorisation du collectif de travail
Le sentiment de démotivation et de perte de sens du travail	5. Le sens du travail et la motivation
Les addictions, phénomènes d'usure au travail, démotivation, souhait d'évolution professionnelle, accident de vie	6. L'accompagnement des situations sensibles

➔ 6 ateliers thématiques ont été organisés réunissant des agents encadrants et non encadrants volontaires : cela a représenté la mobilisation de 120 pers

Récapitulatif : 3 temps forts ont marqué notre démarche jusqu'à aujourd'hui

En 2015

1^{er} temps fort : pré-diagnostic des facteurs de RPS

En 2016

2^{ème} temps fort : ateliers RPS dédiés aux encadrants

En 2017

3^{ème} temps fort : ateliers thématiques dédiés aux agents volontaires encadrants et non encadrants

Où nous en sommes aujourd'hui ?

- Le passage du diagnostic au plan d'actions a nécessité de faire preuve de priorisation
- Construction d'un plan d'actions qui s'articule autour de 8 grands domaines de prévention en lien avec le diagnostic :
 - ✓ Domaine 1 : agir sur la clarté des rôles, responsabilités et perspectives des agents,
 - ✓ Domaine 2 : agir sur l'environnement de travail,
 - ✓ Domaine 3 : agir sur la charge de travail,
 - ✓ Domaine 4 : agir sur l'autonomie,
 - ✓ Domaine 5 : agir sur le soutien social et management,
 - ✓ Domaine 6 : agir sur la reconnaissance,
 - ✓ Domaine 7 : agir sur le respect et développer la prévention des agressions,
 - ✓ Domaine 8 : agir sur la gestion des Ressources Humaines

La suite du projet

- Le plan d'actions a été récemment validé par l'Autorité Territoriale.
- Il sera prochainement présenté en CHSCT pour avis.
- D'autres ateliers qui prendront la forme de mise en situation seront organisés d'ici la fin de l'année 2017.
- Dès 2018, mise en œuvre du plan d'actions : chaque direction et service devra choisir 1 ou 2 domaine(s) de prévention et développer ses propres actions préventives en collaboration avec les agents et les assistants de prévention. Ils pourront s'aider de l'ensemble des ressources recensées dans le plan d'actions.
- Un point d'étape sera fait tous les semestres auprès des services grâce à une fiche action.



Stéréa médiation : Mme MC. Ayensa

Sens et vertus du travailler ensemble : vecteurs de la Qualité de Vie au Travail (QVT)

www.cdg13.com

De l'individualisme à l'Intelligence Collective, Collaborative...

« A l'ère du travailleur du savoir, les exploits les plus remarquables sont l'apanage de ceux qui maîtrisent l'art du « nous ». La véritable grandeur ne peut désormais résulter que d'une coopération altruiste et sans réserve, dans un respect mutuel et pour le bien de tous.

Stephen Covey (Homme d'affaires, conférencier, auteur)

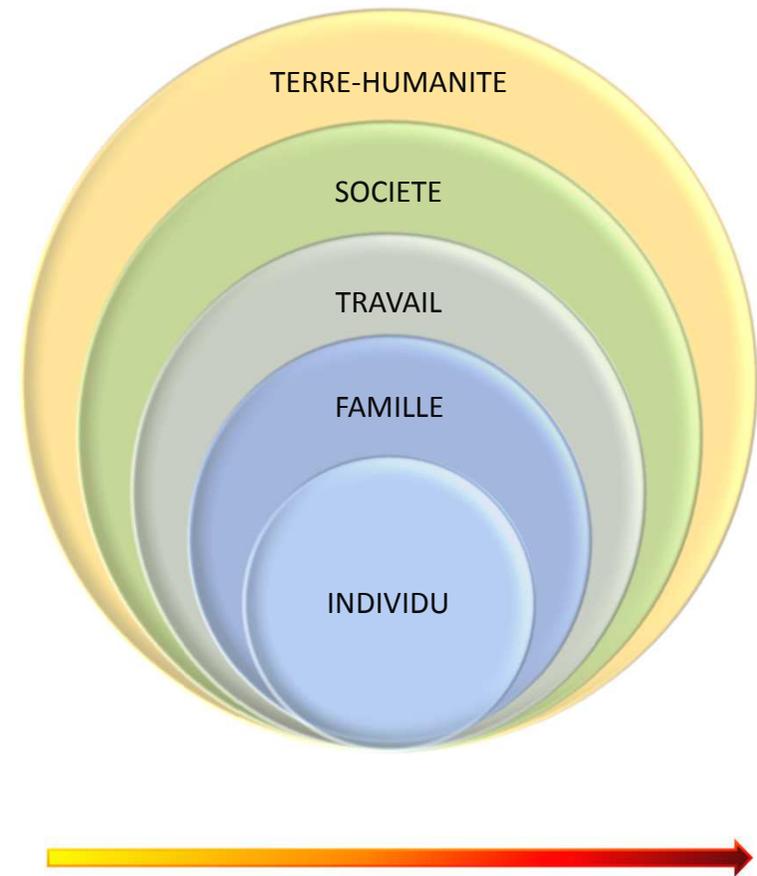
« Quand vous demandez aux gens ce que "faire partie d'une super équipe" signifie pour eux, ce qui ressort le plus est la charge de sens que comporte cette expérience. Les personnes évoquent le fait de faire partie de quelque chose de plus grand qu'eux-mêmes, d'être connectés, d'être créatifs. Il devient clair que, pour beaucoup, leur expérience en tant que membres d'une formidable équipe contribue à une période de vie vécue intensément. Certains passent le reste de leur temps à chercher des façons de recréer ce contexte. »

Peter Senge (Scientifique américain, Directeur du Centre pour les Organisations Apprenantes - Auteur, Conférencier)

Quel contexte ?

« A la racine de l'inquiétude contemporaine existe d'abord le sentiment d'être littéralement emportés. Ni les politiques, ni les philosophes, ni les intellectuels ... ne paraissent plus en mesure d'identifier les changements auxquels nous sommes confrontés, et encore moins de les conduire.

*La fuite en avant de l'économie, de la technoscience, de la globalisation financière, des médias, mine et érode nos anciens repères. Nous avons le sentiment d'être les jouets de logiques devenues incontrôlables obéissant essentiellement à des causalités structurelles et **sans intention lisible...** » (Jean-Claude Guillebaud, journaliste, écrivain et essayiste)*



Effets du contexte actuel sur le management

- Incertitude quant à l'avenir
- Vision à très court terme
- Happé par le quotidien (manque de moyen, de ressource faire + avec - , pression, surcharge, tension...)
- Stress, dégradation des relations humaines, tensions, conflits...
- Oubli (sous-estimation) de l'importance d'intégrer explicitement les dimensions du sens/vision et des valeurs dans son management
 - Paradoxe, + l'avenir est incertain, - on s'y réfère et plus on reste figé dans un quotidien « courtermiste »
 - Ce qui crée un manque, un vide implicite ou explicite ; or, la nature ayant horreur du vide : qui ou quoi compense ?
 - ***Pourquoi et pour quoi je travaille ?***

Revenons à l'essentiel, source de Qualité de Vie au Travail...

1. Pourquoi, Pour Quoi est-ce que je travaille dans cette Collectivité ?

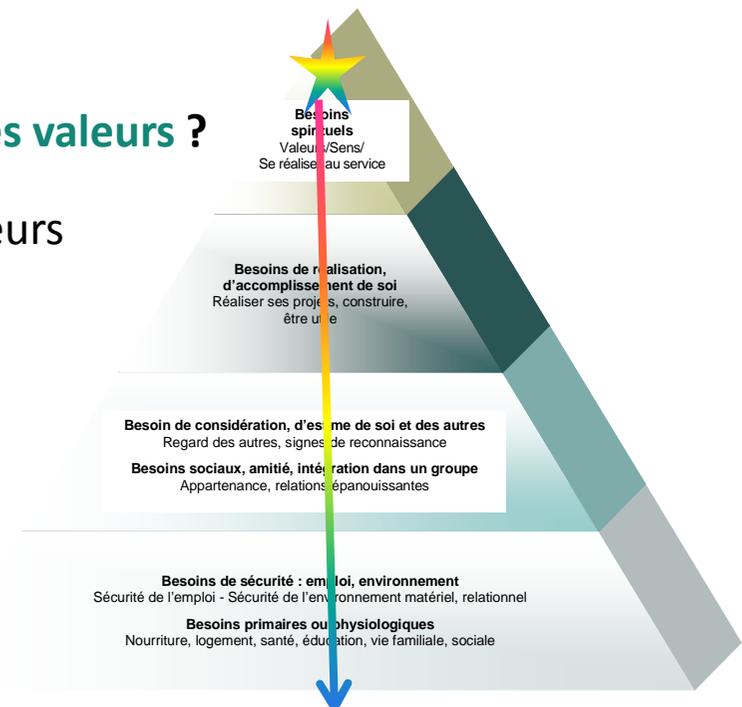
- Projets, buts communs, au service de ?...

2. Quelles sont les valeurs présentes, vécues dans mon travail ?

- Ce qui relie, renforce le sentiment d'appartenance,
- Fondements de relations de qualité

3. Quel est le cadre, la structure, qui porte le sens et les valeurs ?

- Un quotidien en cohérence avec le sens et les valeurs



Les 4 mondes de la création de sens

1. La participation à un projet : réalisations de projets individuels et collectifs	2. La solidarité et la coopération dans le groupe : plaisir d'être ensemble dans le groupe social proche
3. Le professionnalisme et le métier : se doter de compétences reconnues, développer son employabilité	4. Le sentiment d'appartenance à l'entreprise : intégration à une communauté, sécurité et reconnaissance

La perte de sens est une perte de référence à l'un ou l'autre de ces univers

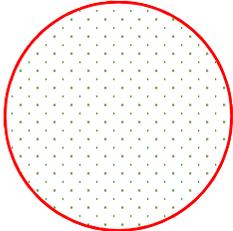
Redonner du sens au travail

Générer du sens pour favoriser l'engagement et le maintenir dans la durée :

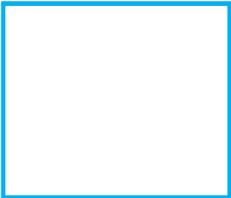
- Informer/communiquer pour faciliter la compréhension de l'intérêt du travail dans la stratégie locale, globale
- Etre cohérent dans les missions revendiquées par la Collectivité et les injonctions quotidiennes aux salariés (objectifs individuels et collectifs cohérents)
- Responsabiliser pour générer de la motivation
- Favoriser l'engagement (confiance/droit à l'erreur)
- Créer des espaces de dialogue réguliers nécessaires à la création de lien, l'intégration des autres, l'évolution du travail, l'adaptation aux changements
- Insuffler une culture de reconnaissance envers les autres, la Collectivité...
- Développer l'intelligence collective, valoriser l'importance des interdépendances.

En bref : aimer travailler ensemble !

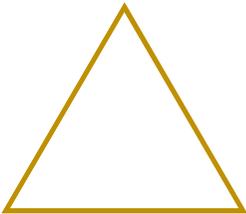
Le challenge : en recherche constante d'équilibre...



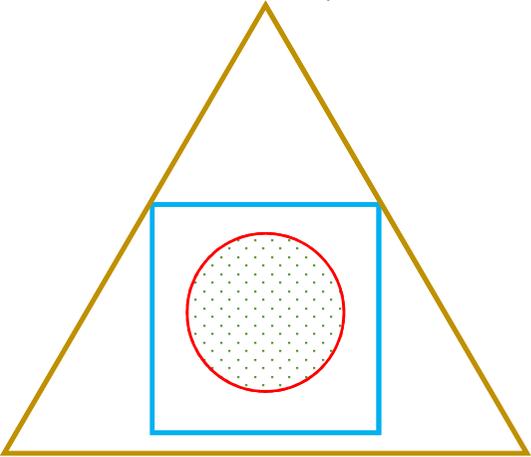
Activité/Quotidien



Cadre de travail/Valeurs



Sens/Vision



De l'intelligence collective à la conscience collective

Une nouvelle IC en gestation, création...

- Différentes formes d'IC naturelles issues des lois de la nature ou archaïques pour la préservation de l'espèce
- À notre époque, l'être humain a atteint un niveau d'évolution rare au cours de l'histoire, en tant qu'individu
- Evolution où cohabitent deux tendances fortes :
 - Une **individualisation** forte > individualisme égocentré ...
 - Une **individuation** qui reconnaît l'unicité, la différence...
- L'individu aujourd'hui a donc besoin de **choisir librement d'appartenir** à un groupe, un collectif :
« être à la fois libre et avec »

Une période de transition, de mutation

- Transition d'une logique de destruction vers logique de construction/création
- Élévation conscience individuelle, socle développement collectif sain
- L'éthique, la responsabilité, le sens > **S' élever à l'humanité et à l'humilité**

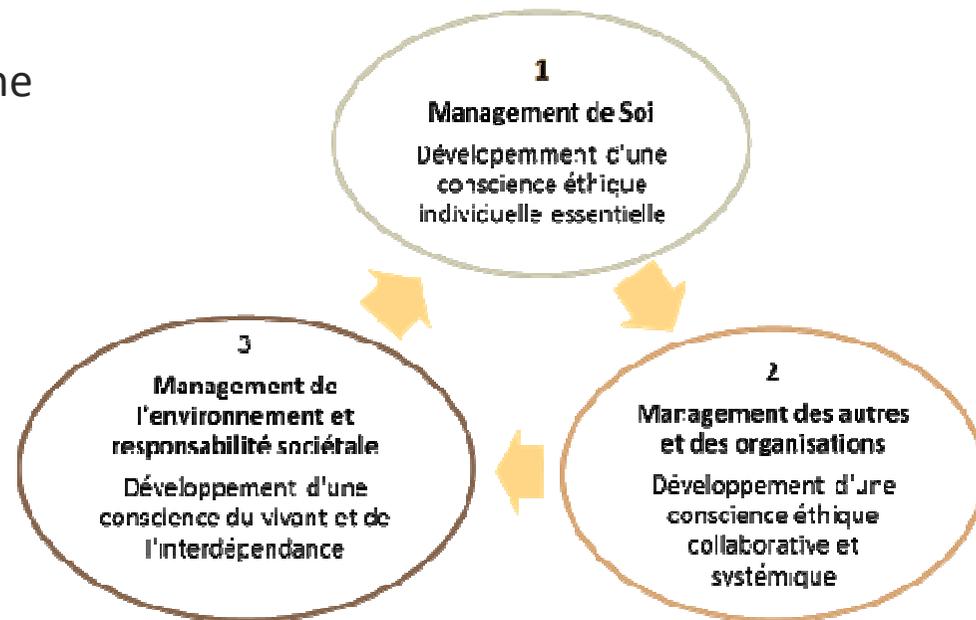
Une nouvelle manière de travailler ensemble : l'ICC (Intelligence Collective Consciente)

- **Diriger, manager des groupes humains aujourd'hui**
- **Des systèmes fermés**
 - Les groupes humains, services, entreprises, sont des systèmes en interrelation
 - Par nature, **les systèmes sont fermés et s'opposent pour leur survie**
- **Pour des systèmes équilibrés et harmonieux**
 - A l'intérieur d'un système, il faut des **interrelations de qualité** entre les individus et un **responsable qui y veille**
 - Les systèmes doivent communiquer entre eux à partir d'une organisation de systèmes indépendants et pour cela il faut une **direction qui reconnaît et respecte l'intégrité de chaque système et leur dit comment fonctionner entre eux**
 - Les directions et managers sont dans une **méta-position** et permettent aux systèmes de fonctionner dans un équilibre non violent et performant
 - Cette conscience suppose une **posture managériale singulière** susceptible d'impulser une nouvelle manière de travailler ensemble...

Idées force : savoir être - Interdépendance

L'Intelligence collective dans les organisations

- L'IC invite à une transformation/évolution individuelle/collective portée par les directions/managers pour créer des réponses adaptées à la complexité et à la turbulence
- Elévation de l'IC à l'ICC (Intell. Collec. Consciente)
 - Valeurs : éthique vivante
 - Sens partagé/vision commune
 - Avenir/perspectives



Management des autres : transmettre, guider, concilier

- **Se souvenir...**

- a) Intention claire
- b) Exemplarité/responsabilité
- c) Cadre relationnel/communication éthique
- d) Sens/but : pourquoi et pour quoi ?/perspectives
- e) Structure : repères, cadres, règles, rythmes...
- f) Temps : court/moyen/long terme/priorités...

- **Les changements**

- a) Anticiper, communiquer, concilier
- b) Accompagner, responsabiliser/S'adapter
- c) Réguler et adapter pour progresser ensemble

L'intelligence collective dans les organisations : conclusions

- **Organiser l'intelligence collective**
 - a) Problématiques complexes
 - b) Passer de "l'urgent" à "l'important"
 - c) Une autre gestion du temps dans l'entreprise
- **C'est "partir de l'existant"**
 - Du pragmatisme, pas d'idéal
 - Se mettre en mode "apprentissage"
 - Pas de recettes a priori, mais des méthodes
 - Une intention claire et clairement partagée par tous
 - Poser les conditions de cohérence
 - Créer un langage commun
- ✓ ***Faire émerger un nouveau sens individuel et collectif créateur de valeurs***

En conclusions...

- Les **décideurs, managers, responsables** œuvrent quotidiennement dans des contextes mouvants avec de moins en moins de visibilité et de plus en plus de pression
- **Rester droit dans la tourmente requiert davantage de dextérité, de sincérité, appelant des capacités managériales très novatrices parfois hors des zones de confort basées sur le savoir-être (éthique/sens), la conciliation (inclusion/interdépendance), une méta-position (implication/distanciation/lâcher-prise/ressourcement)**
- Il nous appartient de créer, d'inventer cette nouvelle forme collaborative du vivre et du travailler ensemble, **où chacun est l'auteur et l'acteur d'une évolution collective et en reçoit les fruits en même temps qu'il participe à l'inventer**
- **C'est comme un appel du futur qui nous enjoint impérieusement de franchir un cap d'évolution pour que ce futur puisse exister avec nous, par nous... et surtout, nous avec lui : un enjeu majeur, un challenge passionnant !**



CPTO : Mme K. Cavoit

Les différents niveaux d'accompagnement des collectivités, la place et le point de vue d'une psychologue du travail

www.cdg13.com

Parlons-en



- ❑ **Quelques repères**
- ❑ Les différents niveaux dans la prévention des risques psychosociaux
- ❑ Retour d'expériences : de la cellule de crise à l'évaluation des R.P.S

Quelques repères



- **Augmentation significative de la souffrance psychique liée au travail sur la période 2007-2012**

- + dégradation des conditions de travail

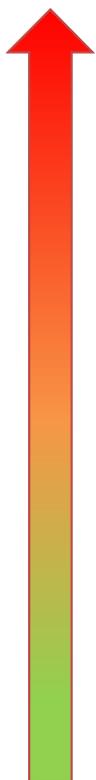
- + médiatisation croissante de cette problématique

Source : INVS, Bulletin épidémiologique du 23/06/2015

Quelques repères – Focus FPT



□ Baromètre : « bien-être au travail » La gazette – MNT, 2016



- Doutes concernant les perspectives professionnelles, du statut de la FPT
- Perte de confiance dans l'évolution du service public
- Insatisfaction des relations avec leur hiérarchie pour les agents cat. C (+ 7 points // 2015)
- **70 %** des agents, quelle que soit la catégorie, se sentent « fatigués / à très fatigués » nerveusement

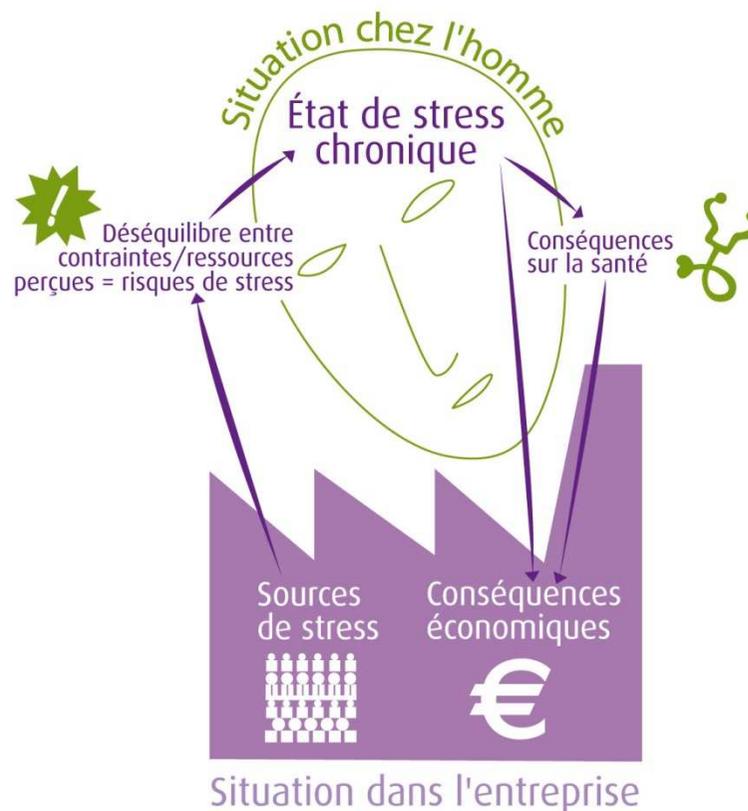
Quelques repères



□ Etude réalisée par l' sur le coût du stress en France, 2007

Un coût estimé entre 1,9 et 3 milliards d'euros incluant :

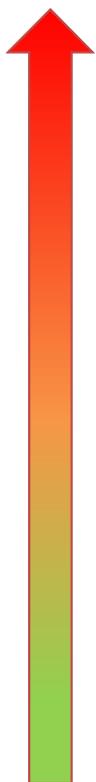
- coût des soins
- la perte de richesse lié à l'absentéisme
- la cessation d'activité
- les décès prématurés
- ...



Quelques repères – Focus FPT



□ Baromètre : « bien-être au travail » La gazette – MNT, 2016



- **Taux d'absentéisme** : 27 % des agents disent avoir été arrêtés au cours des 12 derniers mois (+ 3 points // 2015, + 5 points pour les agents Cat. C)
- **40 %** des agents considèrent **la qualité de vie au travail** comme **une action** devant être **prioritaire** en 2016-2017

Quelques repères



□ Accord-cadre du 22 octobre 2013

Plan national de prévention des R.P.S
de la fonction publique

□ Circulaire du 25 juillet 2014

Définit les modalités de déploiement,
de mise en œuvre et de suivi pour la
fonction publique territoriale



Parlons-en



- ❑ Quelques repères
- ❑ **Les différents niveaux dans la prévention des risques psychosociaux**
- ❑ Retour d'expériences : de la cellule de crise à l'évaluation des R.P.S

Les différents niveaux dans la prévention des R.P.S



- Prévention primaire
- Prévention secondaire
- Prévention tertiaire



Les différents niveaux dans la prévention des R.P.S



□ Prévention primaire

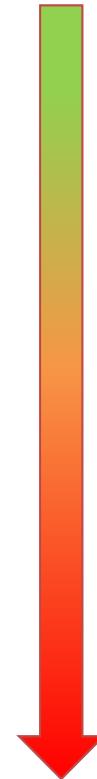
- combattre le risque à la source
- interroge l'organisation du travail
- recherche l'origine des difficultés dans les situations de travail

□ Prévention secondaire

- outiller les individus pour faire face au stress à travers la formation, ateliers de sensibilisation, relaxation, ...

□ Prévention tertiaire

- « curatif »
- prise en charge les salariés en souffrance pour éviter une dégradation de leur état



Parlons-en



- ❑ Quelques repères
- ❑ Les différents niveaux dans la prévention des risques psychosociaux
- ❑ **Retour d'expériences : de la cellule de crise à l'évaluation des R.P.S**



Prévention primaire

- Evaluation des Risques psychosociaux
- Document unique
- Compte pénibilité
- Accessibilité



Prévention secondaire

- Analyses de pratiques
- Formations
- Ateliers de prévention
- Petits déjeuners de sensibilisation



Prévention tertiaire

- Cellule de crise
- Soutien psychologique
- Enquête interne HM

Retour d'expérience : prévention tertiaire



Mise en place d'une cellule de crise dans une mairie

- ❑ **Contexte** : accident grave d'un agent
- ❑ **Demande** : accompagner la collectivité dans la mise en place de la cellule de crise



Retour d'expérience : prévention tertiaire



- **Débriefing à chaud avec l'encadrement**
- **Prise en charge psychologique** (famille, agents concernés et faisant partis de l'équipe, etc.)
- **Présence des acteurs clés** (médecin de prévention, responsable de prévention, direction, etc.)
- **Mise en place d'un suivi**



Retour d'expérience : prévention primaire

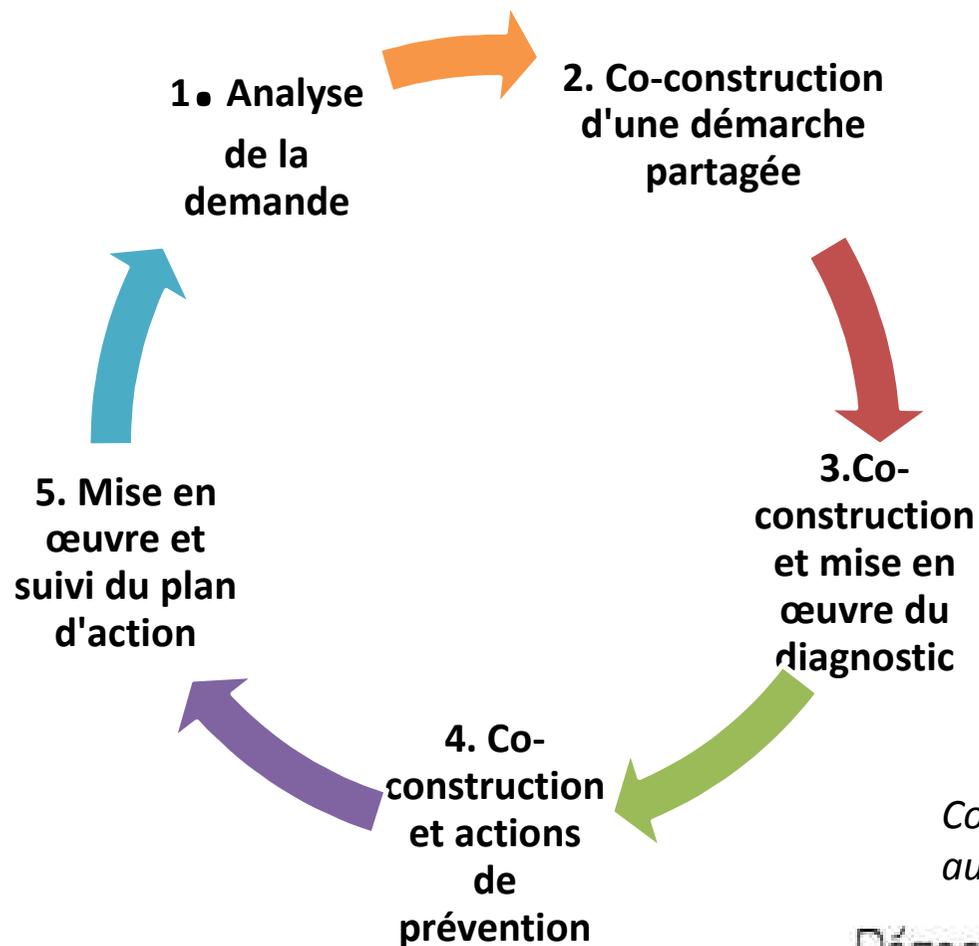


Accompagnement à l'évaluation des risques professionnels et psychosociaux dans un lycée professionnel



- **Contexte** : le Document unique n'est pas à jour, injonction du rectorat
- **Demande** : être accompagné dans l'EvRP (évaluation des risques professionnels et psychosociaux)
- **Effectifs** : 70 agents, 540 élèves
- **Durée** : année scolaire 2014 + suivi à ce jour

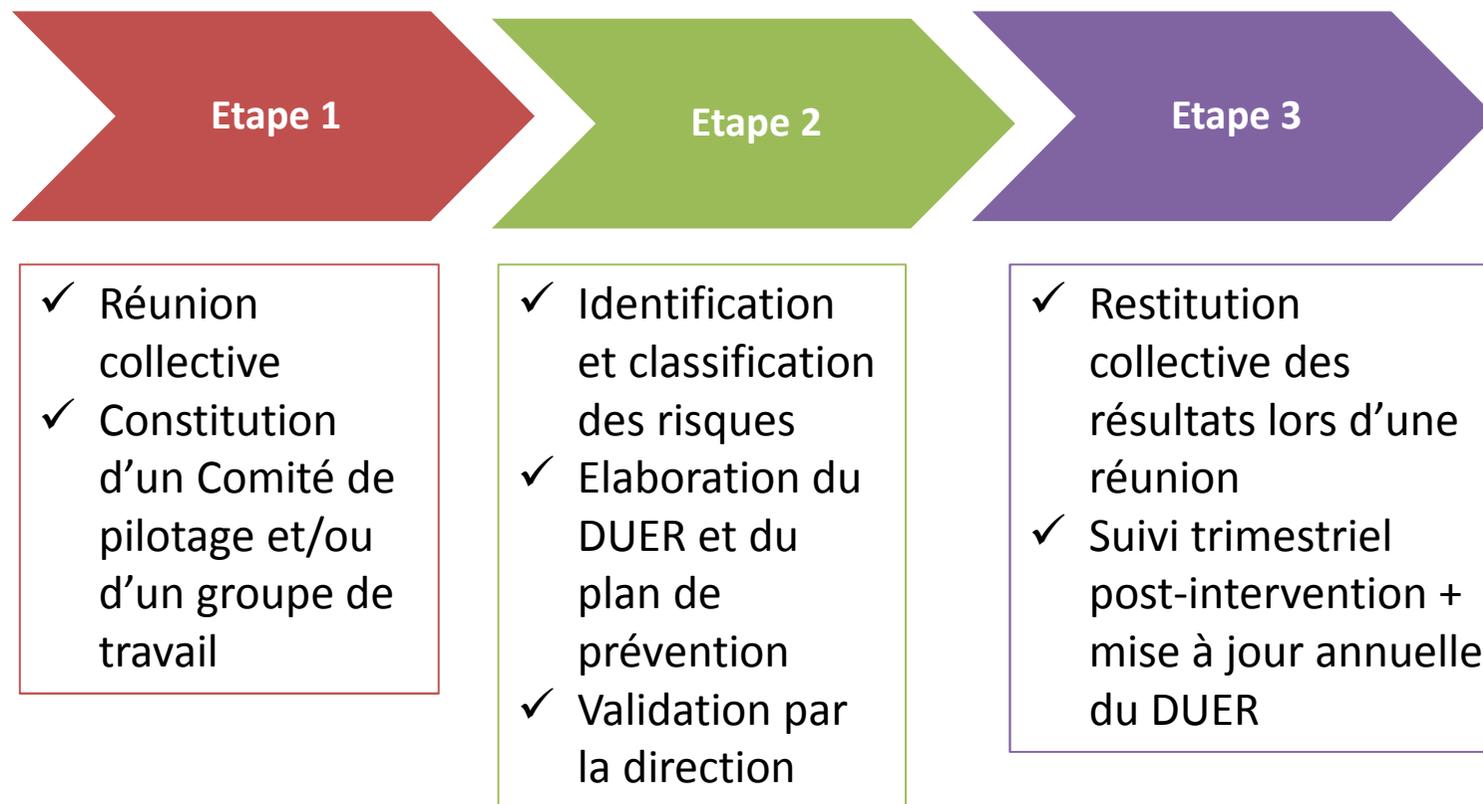
Retour d'expérience : prévention primaire



Conformément
au Référentiel

Réseau **i3R** PACA

Retour d'expérience : prévention primaire



Retour d'expérience : prévention primaire



Exemples d'outils utilisés

- Réunion d'information collective
- Analyse d'activité (observation directe, participative, etc.)
- Analyse de situations-problèmes
- Questionnaire
- Entretien individuel semi-directif
- Entretien collectif
- ...

Retour d'expérience : prévention primaire



Exemples d'actions mises en place :

- RPS / Risque intrusion et agression** : nouvel aménagement de l'espace d'accueil et de l'entrée personnel / élèves / visiteurs / fournisseurs
- RPS / Formation continue** : un suivi du personnel / an
- RPS** : Coordination infirmerie / direction / Assistant de prévention
- Bonnes pratiques** : groupe de travail / sensibilisation des risques (affichage, ateliers, etc.)
- Risques de chute de plain pied** : travaux accordés par la Région (réfection des allées, éclairages des parking)
- Risques chimiques** : achat d'étagères en cuisine, aménagement labo
- Et à venir

Pour conclure



Constat



- L'environnement des RPS pas toujours maîtrisé
- Confidentialité (traitements des données, entretiens, etc.)
- La neutralité notamment pour l'analyse des résultats
- Objectivité vs subjectivité
- Le suivi des actions dans le temps

Pour conclure



Ce que CPTO propose :

- Un appui méthodologique et technique**
- Du personnel formé et compétent : psychologues du travail, ergonomes et IPRP**
- Des consultants formés à la Q.V.T et la R.S.E**
- Une veille technique et réglementaire**
- Une coordination avec le CDG13**

- Une démarche participative et systématique**
- Des indicateurs en santé et sécurité au travail**
- Un suivi post-intervention**



...vers une véritable démarche de prévention et de qualité de vie au travail

*« Il n'y a pas de bien-être sans « bien faire » »
Yves Clot*



Mutuelle Nationale Territoriale : Dr Paturel

Démarche d'accompagnement en santé et mieux-être au travail

Présentation de Ligne Claire et du service MNT Psy

www.cdg13.com

Sofaxis

CDG13

Collectivités

Intervenants



Ligne claire

Service d'information et d'orientation médico-social

À l'usage des :

- Adhérents de la MNT en contrat santé,
- Adhérents de la MNT sur les nouveaux contrats prévoyance,
- Bénéficiaires des Centres de Gestion signataires du mécénat de compétence



Centre de Contact Client



Ligne claire

Service d'information et d'orientation médico-social

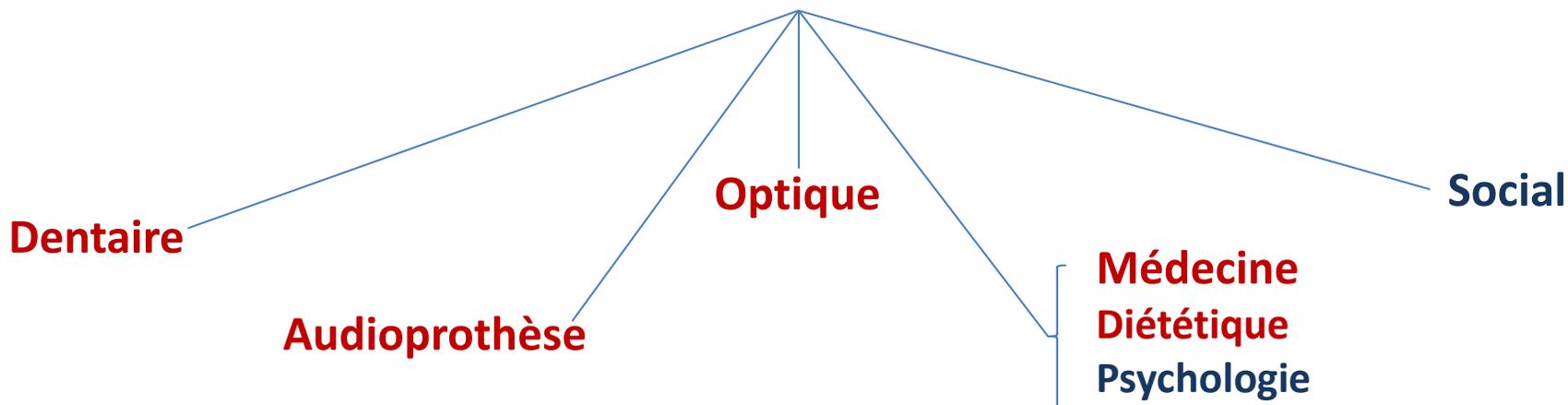
- Créée en 2002
- 15 ans d'expérience dans la relation téléphonique médico-sociale



Centre de Contact Client

Ligne claire Plateforme médico-sociale

Les métiers



Les services

- Information médico-sociale
- Analyse de devis
- Conseils en diététique
- Accompagnement social
- Ecoute Psychologie du travail

ACTIVITE ANNUELLE de Ligne claire



250 000 appels reçus



250 000 analyses de devis



5 000 accompagnements en social



65 000 informations ou orientations

Les services d'information – Ligne claire

Ligne claire dispose de plusieurs niveaux d'expertise en santé et en social

Les gestionnaires santé : spécialisés dans la saisie des devis dentaires et médecine

Les Téléconseillers : spécialisés dans la relation téléphonique dans les domaines de la prise en charge des soins et des prestations en dentaire, médecine, optique audioprothèse et dans l'accueil des adhérents pour les domaines social et psychologie du travail.

L'équipe sociale : 2 Téléconseillers spécifiquement formés dans la réponse en social

Les professionnels de la santé et du social : Chirurgiens-dentistes, **Médecin**, Opticiens, Assistant en audioprothèse, Diététicien, **Psychologue**, et **Assistante Sociale**

Les services d'information – Ligne claire

Ligne claire apporte dans tous les domaines métier, une information :



Fiable : information probante, non biaisée et mise à jour



Comparative : information mettant en avant le rapport bénéfices / risques



Compréhensible : information adaptée aux utilisateurs



Professionnelle : commentée si nécessaire avec un professionnel de santé ou du social



150 fiches conseils « social »

Le service social Ligne claire

« Etre à côté de l'adhérent et des bénéficiaires du service d'accompagnement en social dans les moments difficiles »

Un service de soutien à distance pour les adhérents

Face à des difficultés diverses et variées ...

Je suis en arrêt maladie. Il risque de se prolonger.
Quels sont mes droits ?

Je sors d'une hospitalisation, **puis-je être aidé** dans les tâches du quotidien ?



Suite à un accident, ma **vie** a été bousculée, Quels sont les **dispositifs pour compenser mon handicap ?**

J'ai des difficultés pour faire face à mon reste-à-charge de 1000 € pour des soins dentaires. Comment puis je faire pour **accéder à ces soins ?**

Le service social Ligne claire : Une ressource professionnelle au service des vos bénéficiaires :

Une organisation particulière au sein de Ligne claire :

- 3 niveaux d'intervention
- Un service social de nouvelle génération
- Une démarche professionnelle
- 1 exemple

Organisation opérationnelle du service social



Prestations sociales des mutuelles :

- **accueil**
- **détection de situations sociales et aiguillage**
- Information prestations sociales des mutuelles

Niveau 1
Téléconseillers
Périmètre restreint

Situations particulières :

- Périmètre de l'équipe sociale
- Demandes d'aides exceptionnelles pour frais de soins
 - Maintien à domicile
 - Orientation pour personnes âgées
 - Arrêt maladie

Equipe Sociale
Téléconseillers spécialisés en social
Formation initiale et continue spécifiques

Situations complexes :

- Information et accompagnement
- Handicap
- Invalidité
- Problèmes financiers
- Enfance et famille

Niveau 2
Assistentes- sociales

Un service social de nouvelle génération avec l'appui d'un système d'information performant

Au centre du dispositif

Le téléphone

Une médiation technique – complémentaire au face à face

- ❖ Un service **accessible** de chez soi
- ❖ Une démarche **facile** et **discrète**, **non stigmatisante**
- ❖ Un **espace de communication** unique
- ❖ Une relation uni-canal qui **pousse à la parole**



Un service social de nouvelle génération avec l'appui d'un système d'information performant

Face à la complexité des dispositifs du monde social et médico-social

- Un partage de l'information via une **base de données** médico-sociale avec **150 fiches d'information**
- Une **information validée et actualisée** à tous les niveaux d'intervention



Ligne Claire
Les congés maladie dans la fonction publique
Fiche pratique - © Copyright Ligne claire

Dans la fonction publique, les absences professionnelles pour maladie s'appellent "congés maladie". Selon la gravité de votre affection, vous pouvez prétendre à trois types de congés :

- le congé maladie ordinaire (CMO) ;
- le congé de longue maladie (CLM) ;
- le congé de longue durée (CLD).

Pendant votre arrêt maladie, vous continuez à percevoir votre traitement (une phase de plein traitement dans un premier temps, suivie d'une phase de demi-traitement), et bénéficiez de prestations en nature de l'Assurance maladie (prise en charge de vos soins).

*Auteur : L'Inria SOITRAN-SAUTI, Assistance sociale, Ligne claire
Date de mise à jour : 22 février 2022*

Attention : les données identifiées dans cette fiche concernent uniquement les agents publics titulaires (fonctionnaires et assimilés) et s'appliquent, quel que soit leur corps d'emplois (Fonction publique d'Etat, Fonction publique territoriale, Fonction publique hospitalière). Les agents non titulaires, ainsi que les fonctionnaires à temps partiel de moins de 80%, sont soumis à un régime différent.

Si vous êtes dans ce cas, Ligne claire peut vous adresser une fiche conseil sur "Le congé maladie ordinaire, le congé long maladie et le congé sans traitement pour maladie".

1/ LE CONGE MALADIE ORDINAIRE (CMO)

Vous pouvez être placé en CMO pour une affection sans gravité particulière. La durée initiale de l'arrêt est déterminée par votre médecin traitant, il peut être prolongé, mais ne peut excéder 12 mois consécutifs.

Qui peut en bénéficier ?

Vous bénéficiez d'un CMO si votre médecin traitant vous a prescrit un arrêt pour une maladie sans gravité particulière.

Quels sont vos droits durant un congé maladie ordinaire ?

Vous êtes rémunéré à plein traitement pendant une période de 90 jours sur un an.

Si votre arrêt se prolonge au-delà de cette période, vous pouvez bénéficier d'un demi-traitement durant les mois suivants.

Pendant ce temps, vous percevez également vos indemnités de résidence et votre supplément familial de traitement.

En matière d'avancement, d'ancienneté et de retraite, la période de CMO est prise en compte pour le calcul de vos droits, au même titre qu'une période de travail effective.

Quelles sont vos démarches ?

Dans tous les cas, pensez à informer dans les plus brefs délais votre hiérarchie de votre absence par téléphone.

Ensuite, vous devez obligatoirement faire parvenir à votre supérieur hiérarchique avec son avis et du médecin traitant (ceux-ci sont à conserver).

Attention : durant votre congé, votre administration peut faire procéder à tout moment à une contre-visite réalisée par un médecin agréé. A laquelle vous devez vous soumettre sous peine de suspension de votre traitement.

2/ LE CONGE LONGUE MALADIE (CLM)

Le CLM est attribué pour certaines maladies graves pour une durée de 3 ans.

Qui peut en bénéficier ?

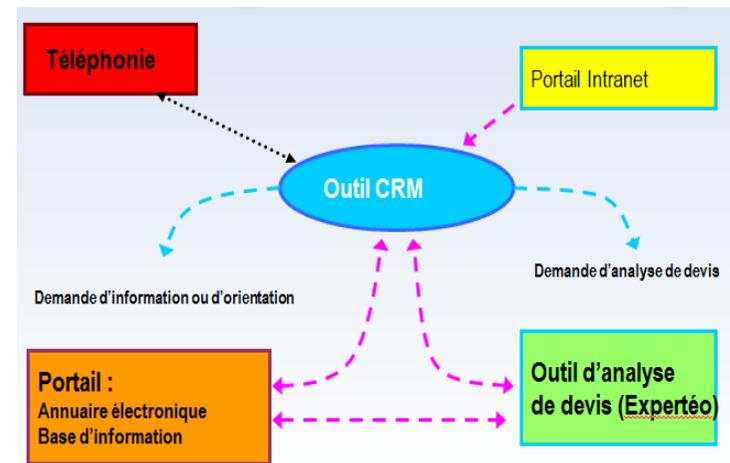
Vous pouvez demander à bénéficier d'un CLM en cas de maladie grave à caractère invalidant nécessitant un traitement et des soins prolongés, et rendant impossible l'exercice de vos fonctions.

Le titre **Gravité de la maladie** attribué au CLM est fixé par arrêté, il s'agit, pour le plus part, d'affections de longue durée (ALD). Toutefois, il s'agit d'une liste non limitative. En effet, un CLM peut vous être attribué pour une maladie n'y figurant pas si le Comité Médical Départemental (Comité médical), et/ou le Comité Médical Supérieur du Comité Médical Supérieur.

En savoir plus : Ligne claire peut vous adresser une fiche conseil sur les "Maladies ouvrant droit à un congé long maladie".

Un service social de nouvelle génération avec l'appui d'un système d'information performant

Une interconnexion des équipes :
grâce aux outils informatiques
regroupés autour du CRM (outil
de gestion relation client)



Mais aussi grâce à la **présence permanente des professionnels**,
des **points informels**, réunions, formations en continue.

Un lien interpersonnel fort dans un environnement de travail ouvert.

Le service social Ligne claire : Une démarche professionnelle

- ✓ **Ecoute**
- ✓ **Etablissement d'un diagnostic social personnalisé**
- ✓ **Information :**
 - **Information générale**
 - **Information prestations des mutuelles**
 - **Information prestations publiques**
- ✓ **Orientation dans le système médico-social**
- ✓ **Accompagnement et intervention auprès des acteurs sociaux si nécessaire**

Un travail relationnel et une prise en compte et prise en charge de l'adhérent/agent selon sa situation singulière

Situation

Mme G est en **Congé Longue Durée** pour une dépression sévère.

Elle a également subi une opération chirurgicale de la main pour un syndrome du canal carpien.

Rémunérée en demi-traitement depuis 18 mois, elle rencontre des difficultés pour payer ses factures.

Elle est toujours dans l'incapacité de reprendre le travail et souhaite avoir des conseils :

- Combien de temps va durer le demi-traitement ?
- Doit-elle prévoir un changement d'emploi ou une formation professionnelle ?
- Doit-elle faire une demande de reconnaissance du handicap ?

Un rendez-vous avec l'Assistante Sociale de Ligne claire lui est proposé d'emblée.

Nous constatons que cette agent devrait encore bénéficier de droits en CLD.

Elle dispose bien d'une **notification de disponibilité d'office**. Il semblerait qu'en même temps une procédure de CLD soit en cours.

Dans ce cadre, Mme G... a **oublié un rendez-vous** avec le médecin expert. Suite à ces irrégularités, son **dossier prévoyance MNT est également bloqué**.

Le revenu actuel de l'agent est de 911 €. Elle doit faire face à des mensualités d'un crédit immobilier de 551 €.

Nos conseils :

- Prévenir au plus vite son administration pour l'informer qu'elle ne s'était pas rendue à son rendez-vous avec le médecin expert,
- Vérifier au plus vite si elle n'a pas des droits au niveau de son assurance prêt maison, surtout lorsqu'elle nous précise qu'elle avait bénéficié d'une prise en charge de ses mensualités jusqu'en janvier dernier : Les justificatifs pour le renouvellement de la prise en charge des mensualités ont-ils été fournis ?

Nous l'informons sur le **reclassement et la RQTH** et l'invitons à aborder également ces sujets avec le médecin traitant.

Avec le consentement de l'agent, **nous prenons contact avec la mairie** : on nous confirme que l'agent est actuellement en situation de disponibilité en attente du renouvellement de CLD. De ce fait, le dossier prévoyance MNT est en attente également. Notre interlocutrice se propose de contacter le CDG pour voir comment gérer au mieux le dossier, et notamment sur le fait que l'agent ne s'était pas rendu à son rendez-vous de médecin expert.

De notre côté, nous engageons un accompagnement pour suivre les démarches de l'agent. En effet, Mme G tenait à nous informer régulièrement sur sa situation.

Peu à peu, elle a réglé les différents blocages de son dossier, a pu bénéficier : de son CLD, d'un rappel de prestations prévoyance, de la prise en charge de ses mensualités.

Elle s'est inscrite dans la vie associative dans son lieu d'habitation et a finalement pris la décision d'une reconversion professionnelle pour devenir Assistante maternelle.

Service Ecoute en Psychologie du Travail

Votre santé se dégrade : douleurs, fatigue chronique, changements d'humeur... sont récemment apparus.

De façon simultanée, **le travail vous angoisse**, et vous rendre sur votre lieu de travail devient un exercice de plus en plus insurmontable...

Tous ces signes d'alerte doivent vous inciter à **consulter votre médecin-traitant** pour réaliser un bilan. « Avez-vous pensé à questionner l'impact de votre travail sur votre santé ? »

Le travail constitue un puissant opérateur de santé : depuis longtemps, plusieurs études montrent qu'on est en meilleure santé lorsqu'on est au travail que lorsque l'on en est privé. Pour autant, l'actualité ne cesse de témoigner des effets délétères de certaines formes de travail.

Quels sont les **liens entre le travail et la santé** ? Quand peut-on se considérer « malade du fait de son travail » ?

Existe-t-il des moyens pour prévenir la dégradation de sa santé au travail ?

Parmi les moyens de faire face, **l'accès facile à un psychologue du travail** est l'un des éléments qui permet de résoudre ces difficultés

Service Ecoute en Psychologie du Travail

- Le service psychologie du travail est animé par une **psychologue spécialisée**
- La **ligne d'écoute psychologique au travail** est à destination de tous les agents des collectivités affiliées aux Centres de Gestion signataires d'une convention « mécénat de compétence », qu'ils soient adhérents ou non à la MNT.
- Ce service permet aux personnes qui le souhaitent d'être accompagnées par un psychologue du travail dans un cadre neutre et confidentiel pour évoquer des difficultés en lien avec le travail (stress, conflits, changement de poste, évolution professionnelle, sentiment d'isolement, problème de communication entre collègues, hiérarchie...).
- Le service fonctionne sur rendez-vous téléphonique et constitue une première étape facile à franchir dans le but de libérer la parole, recevoir des conseils adaptés, être orienté vers un professionnel de proximité.

Les objectifs de ce service :

Prévention secondaire ou tertiaire : la personne éprouve des difficultés sur son poste de travail,

Ecoute de la personne,

Conseils pratiques,

Orientation en fonction de la demande : Médecine du travail, Psychologue externe, Services mobilité ...

3 à 4 Rendez-vous au maximum,

Respect absolu de la confidentialité.

Service Ecoute en Psychologie du Travail

Les demandes sont classées en fonction des facteurs de risque psycho-sociaux* :

Intensité du travail et temps de travail

« Je n'arrive plus à tenir le rythme dans mon travail. On me demande de faire trop de choses en même temps, et souvent des tâches contradictoires. Je me sens épuisé(e) »

Exigences émotionnelles

« Je travaille à l'accueil d'une mairie et subit quotidiennement des violences verbales de la part du public. Le soir j'y repense et pleure régulièrement »

Autonomie

« Mon supérieur ne me laisse pas décider de comment je dois faire mon travail et vient me contrôler très régulièrement alors que j'ai 20 ans d'expérience sur mon poste de travail »

Rapports sociaux au travail

« Je suis mis à l'écart par mes collègues de travail et mon supérieur ne veut pas m'écouter, m'aider »

Conflits de valeurs (notamment dans la fonction publique...)

« Les ordres que l'on me donne vont à l'encontre de ma propre manière de voir mon métier, de mes propres valeurs. On me dit de « faire du chiffre » mais comment trouver le temps de conserver un bon contact avec le patient ? »

Insécurité de la situation de travail

« Mon service va bientôt être fusionné avec un autre. Je ne sais pas encore ce qu'il va advenir de moi dans les prochains mois. Cette incertitude me tracasse. Je dors très mal depuis que je suis au courant »

*

Ces items ont été choisis à partir du rapport de 2011 du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail dirigé par Michel GOLLAC et Marceline BODIER mandaté par Xavier Bertrand alors Ministre du Travail, de l'Emploi et de la santé. Ce rapport avait pour but de rassembler les différents travaux sur le domaine afin de pouvoir mieux identifier et prévenir les facteurs de risques psychosociaux (vous pouvez retrouver le rapport complet à l'adresse suivante : http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_SRPST_definitif_rectifie_11_05_10.pdf)

Service Ecoute en Psychologie du Travail EN PRATIQUE :

- Entretien de « dépôt »
- Travail de relecture de la situation
- Orientation et prise en compte de la situation
- Travail sur les solutions

Service Ecoute en Psychologie du Travail

CAS CONCRET

Monsieur L... travaille dans une crèche de la ville en tant qu'agent d'entretien depuis 10 ans. Depuis plus d'un an, Il a des problèmes de santé ayant de lourdes conséquences sur son travail (plusieurs Arrêts Maladie sur l'année, Fatigue excessive pour certaines tâches...). De plus, sa charge de travail a augmenté ces derniers mois avec des tâches supplémentaires (distribution et encadrement des temps de goûters des enfants...). Enfin, Il ressent beaucoup d'injustice à son travail (traitement différent d'un agent à l'autre du fait du caractère de chacun...)

Il a décidé de ne pas parler de sa maladie ni à ses collègues de travail, ni à sa directrice. Cela a eu comme conséquences de créer des tensions avec l'ensemble de l'équipe (critique, mise à l'écart...). Au bout d'un moment, **Monsieur L...** a décidé d'expliquer sa maladie à sa directrice. Depuis, elle comprend sa situation, est plus à l'écoute et adapte son poste de travail. Mais monsieur L... ressent toujours de la rancœur envers ses collaborateurs.

Sur le plan personnel, la santé physique de **Monsieur L...**, impacte son état psychique (Dépression, idées suicidaires...). Il est suivi par un psychiatre qui lui prescrit des antidépresseurs. Le fait d'être en Arrêt Maladie vient accentuer cet état.

Monsieur L... est quelqu'un de très investi à son travail. Tellement, qu'il éprouve des difficultés à ne plus y penser lorsqu'il est chez lui (en état de stress, pense au travail, insomnies...).

Comment contacter Ligne claire Mécénat de Compétence MNT-CDG



Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h

Le n° tél dédié aux CDG : 09.78.97.02.02

Adresse mail réservée aux personnels des CDG : mnt.cdg@ligneclaire.fr.

Adresse postale : 392 rue des Mercières

69140 Rillieux-la-Pape

Conclusion

Les services social et psychologie du travail de Ligne claire, c'est :

- Une **compétence** médico-sociale et psychologique à disposition des agents des collectivités,
- Une **écoute**, une **information** validée, des **conseils** concrets, des **orientations** pour venir en aide aux agents fragilisés.

Pour que ces services soient connus et utilisés, il est indispensable de communiquer auprès des agents territoriaux et des équipes, et d'établir des liens professionnels au bénéfice des agents.

Partenaires

- Sofaxis
- Mutuelle Nationale Territoriale
- Stéréa médiation
- CPTO Aix
- Collectivités : Fos-sur-Mer / Aix-en-Provence / Martigues





Echanges

Clôture du colloque

Ce qu'il faut retenir

- ❑ Existence d'outils et de dispositifs d'accompagnement RPS
- ❑ Démarches engagées et réussies dans les collectivités du département
- ❑ Les clés de la réussite :
 - Portage par l'Autorité Territoriale
 - Pluridisciplinarité
 - Communication
 - Droit à l'expérimentation
- ❑ Le challenge :

