



DISPOSITIF DE PREVENTION DU STRESS ET DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Le dispositif de prévention des RPS a pour objectif d'être :

- **Fonctionnel** : S'insérer dans les pratiques de la Ville de Clermont Ferrand.
- **Opérationnel** : S'impliquer de manière pragmatique sur le terrain.
- **Efficace** : Produire des résultats.

Le dispositif s'intègre dans son environnement institutionnel, en lien avec la Municipalité, les directions, et les instances paritaires.

Le dispositif est un appui technique de prévention des situations de mal être au travail complémentaire aux institutions existantes.

SOMMAIRE

PREAMBULE

I. LES ACTEURS

- 1) L'autorité territoriale
- 2) Le groupe plénier
- 3) Les binômes paritaires
- 4) Le référent du dispositif – DRH
- 5) Le CHS et le CTP

II. VALEURS ET PERIMETRE DE COMPETENCE DES ACTEURS DU DISPOSITIF

- 1) Ethique
- 2) Périmètre de compétences
- 3) Protection des membres du groupe

III. LES DOMAINES DE SAISINE DU DISPOSITIF

- 1) La saisine
- 2) Trois type d'actions
 - 2.1. Actions répondant à une situation d'urgence
 - 2.2. Actions de veille
 - 2.3. Actions d'anticipation et de prévention

IV. DEMARCHE ET OUTILS TECHNIQUES DU DISPOSITIF

1) Avant l'action de terrain

1.1. Une analyse des indicateurs et signaux RPS

1.2. La préparation du diagnostic

1.2.1. La constitution des binômes paritaires

1.2.2. Les hypothèses de travail

1.2.3. L'information sur l'engagement du diagnostic

2) L'action de terrain : la conduite du diagnostic

2.1. Les entretiens

2.2. L'observation des situations de travail

2.3. La synthèse du diagnostic

3) Suite à l'action de terrain

3.1.La mise à plat du diagnostic et la présentation en groupe plénier

3.2.La formulation des préconisations

3.3.La validation des préconisations

3.4.La restitution des résultats

3.5.Le suivi, l'évaluation et la communication des actions du groupe

ANNEXES

Annexe 1 : Repérer les situations problèmes.

Annexe 2 : Identifier les indicateurs clefs.

Annexe 3 : Conduire un entretien de diagnostic

Annexe 4 : Grille d'analyse des RPS : La « croix des tensions »

Annexe 5 : Au-delà du dispositif : le rôle de l'encadrement au quotidien

Annexe 6 : Logigramme de la procédure d'alerte en cas de Risques Psycho-Sociaux (RPS)

PREAMBULE

La prévention des risques psychosociaux (RPS) à la Ville de Clermont-Ferrand :

La prévention des risques psycho-sociaux s'inscrit pleinement dans la prévention des risques professionnels. A ce titre, elle intègre les démarches d'évaluation des risques professionnels et le Document unique.

Dans le cadre de l'obligation légale, et pour engager une organisation spécifique de la prévention au sein de la Ville de Clermont Ferrand, le Maire, le CHS et le CTP ont souhaité la constitution d'un groupe de travail paritaire. Depuis 2009, ce groupe travaille à la mise en œuvre de ce dispositif, avec la définition de procédures et de plans d'actions pour agir en prévention.

L'approche sur les RPS s'appuie prioritairement sur la prévention primaire, autrement dit l'action sur l'identification des facteurs pouvant générer des situations de travail exposant les agents à ce risque professionnel.

L'engagement d'un dispositif spécifique

Comment ?

Mise en place d'un dispositif, validé par la Municipalité, après avis favorable à l'unanimité des CTP et CHS lors de la réunion extraordinaire du 29 avril 2009.

Ce dispositif a été actualisé suite aux bilans et évaluations tirés des 18 mois de son fonctionnement.

Pourquoi ?

Prévenir le stress et les risques psychosociaux pour une qualité de vie au travail des agents et de l'ensemble des personnels de la ville.

Intégrer dans la culture collective ces risques au même titre que tout risque professionnel, notamment dans le management et renforcer le dialogue au sein des services.

Elaborer une méthode de travail innovante basée sur une approche pluridisciplinaire associant des représentants du personnel et de l'administration travaillant pour un objectif commun, indépendamment des fonctions de chaque acteur impliqué.

Pour qui ?

Pour tous les agents de la collectivité, quel que soit leur grade ou leur situation administrative.

Des actions de prévention selon 3 modalités de saisine : l'urgence, la veille et l'anticipation.

Principes fondateurs du dispositif :

- Un dispositif porté par la Municipalité qui donne mandat aux membres du groupe plénier de le mettre en œuvre sur la base d'une lettre de mission du Maire.
- Un dispositif dont le rôle et les méthodes d'intervention, ont été construits, validés en CHS CTP, et seront conduits par ses participants.
- Un dispositif qui s'attache à produire des résultats dans des délais courts.
- Un dispositif dont les préconisations de prévention sont mises en œuvre par le Maire qui les décline dans les services.
- Un dispositif qui communique de manière systématique et régulière sur les résultats de ses actions.
- Un dispositif dont le recours est conforme à sa procédure.
- Un dispositif qui fait des préconisations d'actions.
- Un dispositif qui est mis à la disposition de l'ensemble des agents.
- Un dispositif qui bénéficie de moyens adaptés. Les agents membres du groupe plénier ont une décharge de travail dans leur poste pour suivre les réunions du dispositif et participer aux analyses de terrain dans le cadre de la mission qui leur est confiée.
- Un dispositif qui fait l'objet d'une évaluation annuelle.
- Un dispositif dont le recours est susceptible de suspendre d'éventuelles procédures en cours dans le service, notamment disciplinaires.

D) LES ACTEURS

1) Le Maire.

Le dispositif est placé sous la responsabilité du Maire.

Les préconisations issues des diagnostics réalisés sont soumises au Maire pour validation.

Le Maire est le garant du dispositif et de l'application des préconisations du groupe RPS.

2) Le groupe plénier

Ce groupe est un groupe technique paritaire et pluridisciplinaire.

Composition :

Le groupe est composé des représentants de l'administration (DG, DRH), des représentants des agents désignés par les organisations syndicales qui peuvent faire connaître à tout moment leurs éventuels changements dans leurs désignations, des médecins du travail, de la psychologue du travail, des techniciens de prévention et de l'assistante sociale.

L'entrée des nouveaux membres doit être accompagnée d'une formation qui sera dispensée par le référent du dispositif.

Rattachement :

Le groupe est placé sous la responsabilité du Maire, avec l'appui technique de la DRH, en lien avec les instances paritaires compétentes (CTP – CHS).

Fonctionnement du groupe plénier :

Il pilote le dispositif chargé de la prévention des RPS, avec l'appui du référent.

Le groupe plénier est le garant de l'éthique du dispositif et de son bon fonctionnement.

Il se réunit au minimum une fois par mois.

Il est saisi par tout agent de la collectivité qui souhaite porter à sa connaissance une situation problème.

Il s'auto saisit de tout problème issu de l'analyse des indicateurs ou de l'alerte de l'un de ses membres.

Il est informé de tout projet de réorganisation de service à venir.

Il prend la décision de déclencher ou non le dispositif après examen préalable d'une situation problème.

Il désigne en son sein un ou plusieurs binômes paritaires chargés de traiter le dossier sur le terrain et de lui rendre compte de leurs travaux.

Missions :

Il assure une fonction de veille sur les indicateurs et de suivi des alertes.

Il veille au suivi de l'action de terrain réalisée par les binômes (cf : présentation ci-dessous).

Il émet des préconisations suite aux diagnostics réalisés dans les services par ses membres et les soumet pour validation au Maire.

Il s'assure de la mise en œuvre des actions et de l'évaluation des résultats.

Il rend compte régulièrement de ses travaux au Maire par la rédaction de notes sur la présentation de ses décisions.

3) Les « binômes paritaires »

Ils sont le reflet de la composition paritaire et pluridisciplinaire du groupe plénier.

Composition :

Désignés par le groupe plénier, les binômes sont issus de membres de chaque composante du groupe : un représentant de l'Administration avec un Représentant des agents - membre d'une Organisation Syndicale au sein du groupe plénier.

Missions :

Ils sont chargés de conduire les investigations nécessaires dans les services afin de réaliser un diagnostic et d'envisager quelques orientations d'action qu'ils proposent au groupe plénier

Ils présentent leur diagnostic au groupe plénier qui discute et débat des actions à mettre en œuvre.

Les binômes peuvent être renforcés si la situation le nécessite, soit par un membre supplémentaire (3 membres maximum pour conduire un entretien), soit par un ou plusieurs autres binômes (qui rencontreront d'autres agents).

4) Le référent du dispositif

Fonction de ressource et d'appui au fonctionnement du dispositif.

Le référent du groupe RPS est en position transversale et intervient en appui à chacun des groupes d'acteurs (binômes, groupe plénier).

Il est rattaché à la DRH, service des Relations Sociales Prévention Sécurité, et tire sa légitimité du groupe plénier et de sa désignation par le Maire - sous l'autorité de qui est placé le dispositif.

Son action s'inscrit dans l'organisation de la prévention des risques professionnels au sein de la Ville.

Il est chargé de :

- animer le dispositif,
- établir la coordination entre les membres,
- réceptionner et transmettre toutes les alertes au groupe plénier,
- convoquer le groupe en cas d'urgence,
- préparer les travaux du groupe plénier,
- convoquer, rédiger le compte-rendu des réunions,
- assurer le suivi des actions,
- s'assurer de la formation des nouveaux membres,
- établir le lien avec d'autres actions conduites au sein de la collectivité sur des thèmes en relation avec l'objet du dispositif,
- assister et appuyer l'action des binômes,
- établir les liens avec l'encadrement des services,
- porter les orientations (notes au Maire) vers la prise de décisions (suivi du circuit des notes) : rédaction des notes, transmission et suivi pour le groupe plénier de la validation des préconisations,
- s'assurer de la cohérence des actions,
- préparer les bilans, la communication et l'évaluation des résultats,
- présenter un rapport d'information du suivi des actions du groupe aux réunions des CTP et CHS.

5) Les liens avec le CHS et le CTP

Le dispositif est issu des instances paritaires CHS et CTP.

Le référent du dispositif est chargé par le groupe de présenter un rapport sur l'évolution des dossiers lors des réunions des CHS et CTP, afin de leur faire connaître les propositions du groupe, les validations du Maire, etc.

Les 2 instances sont informées des actions du groupe RPS qui leur sont présentées (démarche en cours et/ou sur la mise en œuvre et réalisation) par le référent.

Le CHS et le CTP traitent leurs dossiers au regard des préconisations RPS s'il y a déjà eu une action du groupe.

II) VALEURS ET PERIMETRE DE COMPETENCES DES ACTEURS DU DISPOSITIF

1) Ethique

Le mode de fonctionnement du dispositif repose sur les principes suivants :

- Le dispositif s'appuie sur un groupe de travail paritaire et pluridisciplinaire, dont la richesse réside dans la complémentarité des analyses de chaque composante du groupe (syndicale, administrative, RH, médicale, technique...) dans le respect de chacune des postures.
- Le dispositif fonctionne dans un esprit de confiance, les membres du groupe se soutiennent en cas de difficultés.
- Dans ses travaux, chaque membre du groupe s'engage à tenir compte de la distinction entre ses fonctions et celles qu'il remplit dans le dispositif.
- Les agents impliqués dans la situation qui fait l'objet d'une action du groupe ne doivent pas être associés au travail de terrain.
- Les échanges dans le groupe et le travail de terrain des binômes s'effectuent dans le cadre du droit de réserve et de la confidentialité professionnelle, que chacun des membres du groupe s'engage à respecter dans le cadre de sa mission.
- La démarche repose sur la transparence : recueil des informations avec restitution collective de synthèse aux agents concernés, dans le respect de la confidentialité. Le groupe plénier décide du contenu de la restitution aux agents.

2) Périmètre de compétence

- Le dispositif concentre son action sur les questions du travail et de son organisation dans une approche collective des situations de travail.
- Le dispositif repose sur un groupe d'appui technique et pluridisciplinaire qui s'inscrit dans le cadrage général des instances paritaires du CHS et du CTP.
- Dans le dispositif, le groupe plénier s'auto-saisit de toute situation qui comporte selon lui des facteurs pouvant générer des risques psychosociaux dans les situations de travail des agents.
- Le dispositif, avec le groupe plénier, décide de la recevabilité des alertes dont il est saisi.
- Le groupe plénier définit le degré d'urgence du traitement de la situation.

3) Protection des membres du groupe plénier

3.1. Protection personnelle et collective

Dans le cadre du mandat donné par le Maire au groupe RPS, chaque membre du groupe plénier bénéficie d'une protection pleine et entière, dans le cadre de l'exercice de leur mission.

Lorsque un ou des membres du groupe plénier indiquent qu'ils rencontrent des difficultés liées à l'exercice de leur mission, le groupe est systématiquement alerté et intervient en appui.

Des échanges réguliers sont organisés sur le déroulement des actions, notamment sur les difficultés rencontrées sur le terrain et sur les pratiques des membres du groupe (« sas de décompression »).

Le référent assure une fonction d'appui technique et de soutien aux binômes engagés sur le terrain.

3.2. Protection organisationnelle

- Présentation par le groupe plénier (ou binômes paritaires), avec le Directeur Général Adjoint, de l'intervention à venir dans un service, suite à la saisine du groupe RPS qui a décidé d'effectuer un diagnostic dans un service. Cette présentation a lieu avant l'intervention du binôme.

- Composition de chaque binôme : 2 membres au minimum désignés pour effectuer des entretiens d'investigation.

- Organisation du bon déroulement du travail de diagnostic en amont avec une information la plus complète possible aux agents et à leur encadrement.

- Protection du groupe plénier par le Maire qui l'a officiellement mandaté pour remplir ses missions.

- Si le binôme estime qu'il ne peut pas conduire sa mission dans des conditions satisfaisantes, il peut suspendre son intervention. Le groupe plénier, qui en est informé, décidera de la suite de l'action.

III) LES DOMAINES DE SAISINE DU DISPOSITIF

1) La saisine

Le dispositif est à la disposition des agents ou groupe d'agents qui souhaitent que les situations de stress, de mal être au travail, de tensions entre des personnes et/ou au sein des équipes - qu'il(s) ont pu relever - puissent être traitées afin de préserver la qualité de vie au travail de chacun dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

Le dispositif peut être saisi individuellement par tout agent quelque soit sa fonction au sein de la Ville, ou collectivement.

Le dispositif peut être saisi par le CHS et CTP.

Le groupe plénier peut aussi s'auto - saisir d'une situation « problème » identifiée par ses membres.

La saisine du dispositif peut être effectuée dans les 3 situations suivantes :

- Situation d'urgence
- Situation de veille
- Situation d'anticipation

2) Trois types d'actions

2.1) Actions répondant à une situation d'urgence

La situation d'urgence :

Toute personne, ou groupe de personnes, travaillant à la ville de Clermont Ferrand peut se trouver en relation avec un agent – ou plusieurs agents - ou avoir connaissance de la situation d'autres agents en situation de stress, de difficultés dans ses relations de travail, de mal être au travail, de souffrance, etc.

De même, ce peut être aussi un agent qui se trouverait en situation d'avoir besoin d'aide / d'appui pour lui-même, etc.

Dans ce contexte, l'agent ou le groupe d'agents, peut prendre contact avec ses interlocuteurs habituels pour trouver une écoute, un appui (médecin, assistante sociale, organisations syndicales, collègues) et des solutions au problème posé.

Si l'agent, ou le groupe d'agents, le souhaite, sa situation pourra faire l'objet d'une alerte RPS.

Actions :

L'alerte est traitée par le référent du dispositif qui informe le groupe plénier, qui décidera ensuite d'une réunion en urgence. Le fonctionnement est dans ce cas en groupe restreint.

Les préconisations issues du diagnostic du groupe plénier sont alors soumises au Maire pour validation et mise en œuvre par les services.

2.2.Actions de veille

La situation de veille :

Le groupe plénier assure une fonction de veille sur les indicateurs, les signaux précurseurs, les alertes qui sont portées à sa connaissance.

Ses différents membres sont potentiellement « collecteurs » de signaux précurseurs, d'indicateurs qu'ils s'engagent à porter à la connaissance collective du groupe plénier pour que ce dernier puisse s'autosaisir en cas de situations problèmes émergentes.

Cette fonction de veille lui permet d'identifier les situations problèmes qui selon lui méritent d'être traitées, sans que l'on soit dans un contexte d'urgence.

Le groupe plénier peut également être saisi par le CHS et le CTP qui souhaitent voir approfondis des éléments liés aux situations de stress et de risques psychosociaux qu'ils auraient identifiées dans le cadre de leurs missions.

Cette fonction de veille est au cœur de la mission du groupe plénier, qui doit la porter à l'ordre du jour de chacune de ces réunions.

Actions :

Le groupe plénier peut désigner des binômes chargés d'élaborer un diagnostic dans le service concerné et qui lui rapportent les éléments de leurs travaux.

Il élabore ensuite des préconisations qui sont ensuite transmises au Maire pour validation et mise en œuvre par les services.

2.3.Actions d'anticipation et de prévention

La démarche de prévention :

Un changement d'organisation, la mise en œuvre de nouveaux outils techniques (ex : informatique, etc.), un déménagement, un regroupement de services, des mutations ou des transferts d'agents d'un service à un autre, des changements d'horaires, etc. peuvent être des occasions d'évolutions, de renouveau dans le travail, facteurs d'épanouissement professionnel et personnel.

Néanmoins, ils peuvent être tout autant de situations qui peuvent modifier des pratiques de travail, des équilibres au sein de collectifs d'agents, des pertes de repères, etc.

Dans toutes ces situations, il peut y avoir l'émergence de situations de stress, de mal être au travail, de craintes liées au changement et des efforts que cela peut demander pour trouver des nouveaux repères, des nouveaux équilibres dans les relations de travail, des évolutions métiers et de corollaire en terme de formation par exemple.

Dans toutes ces situations, il est possible d'engager des démarches d'anticipation pour prévenir le stress et les risques psychosociaux, pour garantir et améliorer la qualité de vie au travail des agents, pour articuler l'atteinte des objectifs avec la préservation de la santé des agents concernés.

Cette fonction d'anticipation est au cœur des démarches de prévention, elle est centrale dans la mission du groupe plénier.

Celui-ci peut ainsi assurer une fonction d'appui aux équipes des services dans le cadre de changements, d'évolutions susceptibles de générer des situations de stress ou de mal être.

Le groupe plénier peut être saisi par le Maire, la DGS, l'encadrement, le CHS et le CTP sur tous projets d'évolutions et de changements. Il peut également s'auto - saisir de tout projet de réorganisation.

Actions :

Dans les situations d'anticipation, deux formes de sollicitation sont possibles :

- L'auto-saisine :

Le groupe plénier prend contact avec l'équipe projet afin d'apporter une contribution spécifique à la prévention des RPS éventuels dans le cadre des changements prévus.

- La saisine :

L'équipe projet prend contact avec le groupe plénier pour recueillir les préconisations éventuelles pour prévenir les situations de RPS avant la mise en œuvre des changements prévus.

Le groupe plénier ne se substitue pas au chef de projet dans la préparation du projet, sa mise en œuvre ou les décisions à prendre. Il apporte une contribution spécifique à la prise en compte des facteurs pouvant causer l'émergence de RPS et propose des pistes d'action en prévention.

Ces préconisations élaborées par le groupe plénier sont soumises au Maire pour validation en vue d'être inscrites ensuite au projet.

L'efficacité de cette démarche d'anticipation repose sur un dialogue constructif et régulier entre le groupe plénier, l'équipe projet et les agents du ou des service(s) concerné(s).