



La démarche de prévention des RPS à Metz Métropole

Mardi 30 septembre 2014

L'HISTOIRE DE METZ MÉTROPOLE

Du District à la Communauté d'Agglomération de Metz Métropole

2001

District de l'Agglomération Messine (10 communes, 174 000 habitants)

2002

Transformation en Communauté d'Agglomération

Décembre 2013

- 40 communes
- 230 000 habitants
- un territoire de 277 km²
- 15 champs de compétences

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

CONTEXTE EXTERNE

- Des contraintes financières très fortes liées notamment à la baisse des dotations de l'Etat et nécessitant une meilleure maîtrise des dépenses.
- Les évolutions territoriales annoncées impactant le personnel (fusions, mutualisations, ...)

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

CONTEXTE INTERNE

Des projets d'envergure impactant les Ressources Humaines depuis 2010

- Création d'un transport en commun en site propre (METTIS)
- Création d'un EPCC (ESAL)
- Conteneurisation de la collecte
- Intégration du personnel d'une SEM
- Mutualisation de service avec la ville centre

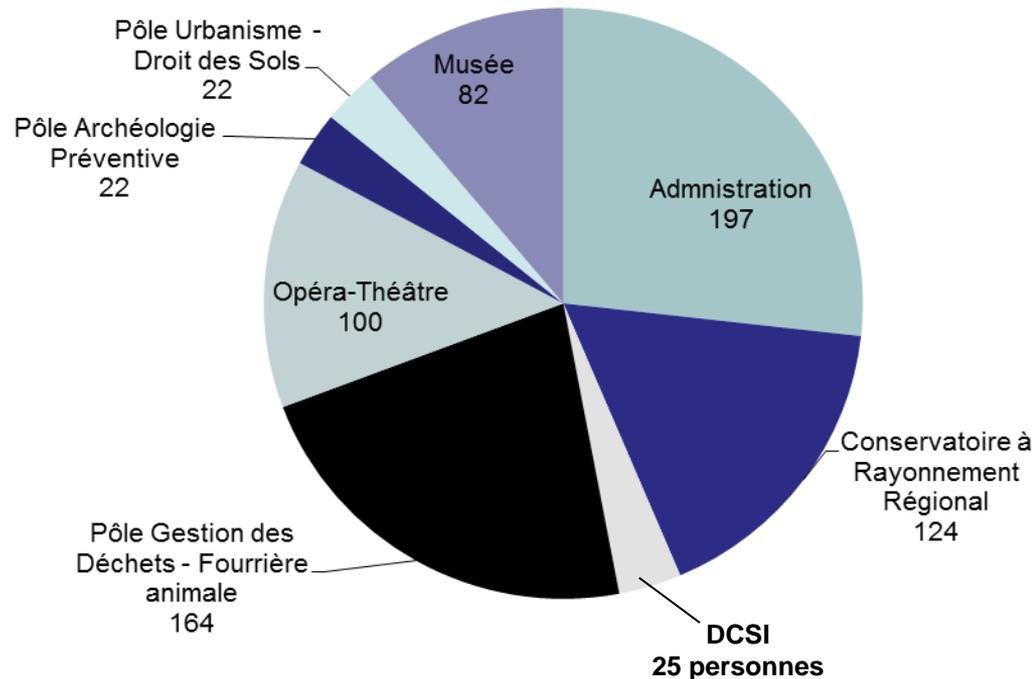
LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

Présentation de la collectivité

736 agents au service de Metz Métropole

+ 130 mis à disposition de la régie Haganis

Répartition des agents par service



LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

Les Ressources Humaines

Plus de 100 métiers

- des métiers administratifs
- des ripeurs
- des archéologues
- des danseurs
- des choristes
- des gardiens de musées
- des agents d'entretien
- des techniciens informatiques
- des chargés d'opération VRD...

45 % des agents relèvent de la filière technique

19 % de la filière culturelle

17 % de la filière administrative

19 % de la filière animation et hors filière (ex. : choristes, danseurs...)

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

ORIGINE DU PROJET

Elaboration du Document Unique en 2010

- Validé en CHS en date du 21 juin 2011
- Recensement des risques physiques

La question des risques psychosociaux est abordée pour la première fois dans ce document sous l'angle :

- des risques d'agression physique ou verbale
- de la charge de travail et la charge mentale.

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

ORIGINE DU PROJET

Des tensions identifiées au sein des services

- Multiplications des demandes d'entretiens individuels auprès de la responsable du Pôle des Ressources Humaines
- Conclusions des diverses études ergonomiques réalisées par les services de la médecine du travail (Collecte des ordures ménagères; Conservatoire à rayonnement Régional)
- Suicide et tentative de suicide dont les motifs connus seraient d'origine privée mais ayant des répercussions sur l'environnement de travail.

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

LES PREMIERES MESURES EN 2011

- Mise en place d'un service d'écoute psychologique avec le cabinet PSYA ainsi que le Service de Psychiatrie d'Urgences et de Liaisons (S.P.U.L)
- Programmation de formations à la gestion du temps et du stress animées par un sophrologue, en partenariat avec le CNFPT.

Mais nécessité d'agir sur les causes organisationnelles pour répondre à nos obligations réglementaires en la matière

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

MISE EN ŒUVRE CONCRETE DU PROJET

Réflexion en partenariat avec le CNFPT :

- Convention nationale entre le CNFPT et l'ANACT
- Rédaction d'un cahier des charges en vue d'une consultation : accompagnement basé sur une expérimentation (Janvier 2013)
- Concertation avec les représentants du personnel et les élus au sein du CHS

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

MISE EN ŒUVRE CONCRETE DU PROJET

Les fondations de la démarche

Engagement des élus et de la direction générale par :

- [Lettre d'engagement du Président de Metz Métropole.](#)
- Communication et sensibilisations des membres du CODIR, des Responsables de Pôles et du CHS.

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

MISE EN ŒUVRE CONCRETE DU PROJET

Engagement des élus et de la direction générale par :

- Organisation (avec le CNFPT) de demi-journées de sensibilisation des cadres :
 - « Manager en favorisant le bien-être au travail », animée par Monsieur Pierre LORENTZ, psychologue du travail
 - « La prévention du risque de harcèlement » animée par Madame Michelle DRIDA, psycho-sociologue
 - « Comment orienter les agents fragilisés dans votre service », animée par Madame Sylvie LAUVERGEON-SENAGRIA, psychologue du travail

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

MISE EN ŒUVRE CONCRETE DU PROJET

- Plan de communication (journal interne, création d'une charte,.....)
- Objectif décliné au sein du réseau M2D2 (réseau des agents engagés dans une démarche de développement durable)

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

L'Accompagnement

Choix du prestataire :

L'ARACT Lorraine est retenue :

- Approche expérimentale
- Accompagnement du diagnostic au plan d'action
- Transfert des savoirs aux fins de généralisation de la démarche à l'ensemble des services de la collectivité

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

Mise en place des instances de travail

Instauration d'un comité de pilotage (09 avril 2013)

Rôle

- Valide le plan d'action et fixe les priorités
- Suit la mise en œuvre du projet et veille aux conditions de bon déroulement des actions
- Décide des ajustements nécessaires
- Valide le bilan
- Valide les outils de suivi

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

Mise en place des instances de travail

Composition du comité de pilotage

- Le Président de la Communauté d'Agglomération de Metz Métropole
- Le Président du Comité d'Hygiène et de Sécurité
- Le Vice-Président en charge des Ressources Humaines Le Directeur Général des Services
- Le Directeur Général Adjoint des Ressources et de Moyens
- Le Responsable du Pôle Ressources Humaines
- Le Conseiller en Prévention
- Le Chargé de Communication interne
- Deux représentants du personnel
- Le médecin du service de médecine préventive
- Deux représentants du CNFPT
- Le représentant de l'ARACT

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

Mise en place des instances de travail

Instauration d'un comité technique

Rôle

- Proposer un plan d'action au comité de pilotage au vu des propositions des groupes de travail, appelé le plan de prévention RPS.
- Assurer la mise en œuvre du plan après validation par le comité de pilotage.

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

Mise en place des instances de travail

Composition du comité technique

- Les responsables des pôles concernés
- Le responsable du Pôle Ressources Humaines
- Le conseiller en prévention des risques professionnels
- Deux représentants du personnel (des services concernés)
- Le médecin du travail
- Tout intervenant nécessaire.

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

Mise en place des instances de travail

Constitution de groupes de travail

- De 5 à 7 personnes (agents et responsables).
- Identification de manière très concrète de ce qui, dans le travail, fait difficulté et peut conduire à des risques psychosociaux :
 - ✓ les principaux sujets de tensions rencontrés à l'occasion du travail,
 - ✓ les conditions dans lesquelles le travail est réalisé,
 - ✓ la manière dont, les agents réussissent à éviter les difficultés.
- Dans chaque pôle, une réunion finale regroupant l'ensemble des participants a eu lieu pour partager les constats et les actions proposées par les groupes.

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

Sélection des services « tests »

Direction des Ressources et Moyens :

- DGA sensibilisée aux RH
- DCSI : problématique de la mutualisation et de l'évolution rapide et permanente des métiers
- Finances : modification de l'organisation par la création de Directions Administratives et Financières au sein des directions opérationnelles.
- Pole Logistique et Gestion Patrimoniale : Métiers de gardiennage et entretien : problématiques de reclassement et professionnalisation

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

METHODOLOGIE UTILISEE

Etapes	Actions	Jours
1. Engagement du projet	Formation du comité de pilotage Coordination de l'action	3 j
2. Structuration de la démarche	Transverse à l'ensemble de la démarche : aide à l'élaboration et la mise en œuvre de la démarche	4 j
3. Investigations préparatoires	Préparation des actions de formation (données entretiens observations) Elaboration de la formation Formation des agents dans les groupes de travail	15 j
4. Consolidation de la démarche préventive	Bilan des 3 diagnostics et repérage des thèmes d'actions Appuis à la généralisation de la démarche	4 j
5. Outil d'identification des difficultés	Appui au service RH et les préventeurs, élaboration d'un outil d'évaluation des causes des principaux risques psychosociaux Formation à l'outil Analyse des résultats, pistes d'actions	4 j
6. Expérimentation d'actions de formation	Formation d'acteurs relais (transfert autres services et autres collectivités) à la démarche de prévention des risques psychosociaux	10 j
7. Evaluation de la démarche	Evaluation qualitative de la démarche auprès des agents concernés, pistes d'ajustement	1 j
	Total	41 j

Réalisés

En cours

En cours

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

METHODOLOGIE UTILISEE

Exemple d'une fiche issue du plan d'action



LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

LES AUTRES ACTIONS EN LIEN

Accompagnement de l'optimisation du fonctionnement de l'administration de Metz Métropole :

Metz Métropole a lancé une réflexion sur l'optimisation du fonctionnement de l'administration dans le but de mieux adapter l'organisation aux enjeux actuels et futurs de l'Agglomération, de mettre en place des procédures clarifiant le fonctionnement et d'améliorer la circulation de l'information et la communication interne.

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

LES AUTRES ACTIONS EN LIEN

Mise en place de groupe d'analyse des pratiques managériales (cadre sup) : les Petit déj du management, animées par une personne extérieure

Exemples de thématique :

- ✓ la délégation ;
- ✓ l'entretien d'évaluation,
- ✓ les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC)...

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

LES AUTRES ACTIONS EN LIEN

Formation intra

- Gestion des conflits (personnel en contact avec le public)
- Gestion du temps et du stress

Intervention d'un sociologue des organisations au sein de la DCSI en janvier et avril 2013.

- Assurer une bonne gestion du facteur humain
- Développer le développement d'une meilleure transversalité et cohésion d'activité au sein de la direction.

Travail sur un parcours de formation des managers incluant le volet RPS

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

LES PREMIERS EFFETS

Davantage de concertations et de démarche participative dans la mise en œuvre des projets :

- Exemple : géolocalisation et conteneurisation des collectes
- Annualisation du temps de travail au Conservatoire à Rayonnement Régional

Meilleure connaissance de la problématique par l'encadrement :

- Réflexion portant sur le travail et non sur des situations individuelles

LE PROJET BIEN ETRE AU TRAVAIL

LES PREMIERS EFFETS

A suivre (....)

