

Risques psychosociaux

Les fiches de bonnes pratiques

Composition et fonctionnement de la cellule de veille

Descriptif

Dans le contexte de changement que connaît actuellement le ministère dans toutes ses composantes, il est essentiel que toute la chaîne hiérarchique, les structures RH, le collectif de travail et les agents en charge de la prévention de la santé et de la sécurité au travail prennent collectivement en compte chacun des facteurs susceptibles de générer un risque sur la santé des personnels.

C'est la raison pour laquelle le plan ministériel de prévention des RPS a été élaboré et prévoit la mise en place d'une cellule de veille, émanation du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.

Objectifs

La cellule de veille a vocation à connaître et à diagnostiquer les situations relevant des risques psychosociaux concernant le collectif de travail ou un service, à les objectiver, après étude et concertation. En premier lieu, la cellule dresse un état des lieux de la situation et propose, le cas échéant, les dispositifs de prévention appropriés.

Composition

Cette cellule peut être composée de la manière suivante, cette composition étant adaptée aux problématiques locales :

- ▶ le secrétaire général, un membre du corps préfectoral ou un directeur de service, en qualité de président de la cellule ;
- ▶ le responsable des ressources humaines ;
- ▶ un ou des représentants des directions d'emploi, le cas échéant ;
- ▶ un médecin de prévention ;
- ▶ une infirmière, le cas échéant ;
- ▶ un conseiller technique régional ou un assistant de service social ;
- ▶ un inspecteur santé et sécurité au travail ;
- ▶ une psychologue ;
- ▶ un ou plusieurs experts, en tant que de besoin ;
- ▶ le cas échéant, des représentants du personnel.

Fonctionnement

- ▶ la cellule de veille se réunit régulièrement. Le rythme de ses réunions est défini dans le règlement intérieur. Des réunions exceptionnelles peuvent être organisées à la demande du président en tant que de besoin ;
- ▶ ce groupe crée les conditions de la veille (état des lieux, définition d'indicateurs et d'intervention sur des situations signalées) ;
- ▶ Il propose des éléments d'analyse objectifs sur la base des données disponibles (bilan social, statistiques des réseaux, etc) pour permettre la réalisation d'un « bilan de santé global » du service et identifier, le cas échéant, les sources de difficultés ;
- ▶ il fait des propositions d'actions au CHSCT : mise en place d'une procédure d'alerte, diffusion d'une fiche de signalement, etc.

Points de vigilance

- ▶ la cellule de veille n'a pas vocation à examiner les situations individuelles des agents qui doivent être orientés vers les professionnels compétents ;
- ▶ Il faut donc distinguer la cellule de veille de toute autre formation spécialisée, réunissant les professionnels de soutien astreints au secret professionnel ;
- ▶ les membres du groupe s'engagent à une totale confidentialité de leurs travaux en pratiquant une écoute objective et impartiale. En cas de difficultés particulières, le groupe peut faire appel à des experts internes ou externes pour approfondir leur démarche. La rédaction d'une charte éthique est souhaitable conformément à la fiche pratique qui lui est dédiée.

Risques psychosociaux

Les fiches de bonnes pratiques

Indicateurs d'identification des risques psychosociaux

Descriptif - Contexte - Enjeux

La première étape d'une démarche de prévention collective débute par un pré-diagnostic. La construction et l'analyse des indicateurs se situent en amont d'un diagnostic de risques psychosociaux. Les indicateurs doivent être simples, rapides à rechercher et pouvoir être comparés entre eux d'une année sur l'autre et entre services ou bureaux. L'énumération figurant notamment dans le plan de prévention RPS est indicative et surtout pas exhaustive. D'autres indicateurs spécifiques peuvent être plus significatifs en fonction des particularités locales.

Les indicateurs doivent être pris en compte dans leur ensemble : un seul indicateur ne peut suffire pour établir un pré-diagnostic. Leur évolution au cours du temps et les disparités entre services prennent tout leur sens. Les indicateurs sont utiles dans les 3 situations que sont la veille, l'alerte et la crise.

La sélection des indicateurs pertinents et leur interprétation doivent donner lieu à un travail collectif entre les acteurs de la prévention.

Le recueil des informations servant à les construire peuvent se trouver notamment dans le bilan social, les procès verbaux des instances représentatives du personnel (CHSCT, CTP...), le bilan RH, le rapport d'activité du service de médecine de prévention, le document unique.

Leur analyse permet de décider d'enclencher ou non un diagnostic approfondi qui doit alors évaluer, d'une part, les contraintes vécues au travail et si possible leurs sources et, d'autre part, l'état de santé des agents (existence d'un stress chronique, troubles anxio-dépressifs, etc.).

Les différents types d'indicateurs (quelques exemples)

Les indicateurs liés au fonctionnement d'un collectif de travail (préfecture, direction, service, commissariat...) :

- ▶ temps de travail (nombre moyen de jours d'absence, nombre d'agents travaillant en horaires atypiques...);
- ▶ mouvement du personnel : taux de rotation sur les postes, postes non pourvus, demande de mutation...
- ▶ activité du collectif de travail : service accueillant du public, voie publique, ...
- ▶ signalements auprès des représentants des personnels, des instances paritaires ...
- ▶ adéquation entre offres et demandes de formation, promotion ;
- ▶ organisation du travail et conditions de travail ;
- ▶ contraintes liées aux missions et à l'environnement.

Les indicateurs liés à la santé et à la sécurité des agents :

- ▶ nombre et nature des accidents de service, maladies professionnelles, maladies contractées en service : fréquence et gravité...
- ▶ taux d'absentéisme, hors CLM, CLD, maternité. (l'absentéisme peut être « normal » même dans des structures en souffrance ;
- ▶ nombre d'avis d'inaptitude temporaire, nombre de consultations spontanées ou occasionnelles ...
- ▶ nombre de demandes d'entretien auprès du service social, des psychologues ;
- ▶ occurrence d'actes violents sur les lieux de travail (fiches de signalement...), d'actes auto-agressifs.

Pour les structures les plus importantes, certains indicateurs sont des outils cliniques : certains d'entre-eux doivent être collectés au sein d'un service médical :

- ▶ dépistage d'addictions, dépendance à l'alcool et à différentes drogues ;
- ▶ niveau de stress perçu ;
- ▶ nombre d'agents sous traitement psychotrope ;
- ▶ nombre d'orientation vers le système de soins extérieur pour troubles de la santé en lien avec le mal être au travail ;
- ▶ nombre d'agents ayant exprimé des plaintes relatives à l'organisation du travail...
- ▶ nombre de manifestations émotives au cours de l'examen (pleurs, agressivité...);
- ▶ augmentation des visites à la demande... (médecin, infirmier)

Ces données sont bien sûr statistiques et non nominatives.

Points de vigilance

Les indicateurs évoqués ne sont pas des outils statistiques ni épidémiologiques mais permettent de disposer d'éléments chiffrés et objectifs préalables nécessaires à la mise en place d'actions de prévention.

Risques psychosociaux

Les fiches de bonnes pratiques

Information et sensibilisation aux risques psychosociaux

Descriptif

Le plan met l'accent sur l'information et la sensibilisation qui doivent être destinées à l'ensemble de la communauté de travail. Ces actions sont au cœur de la politique de prévention des risques psychosociaux et constituent des priorités pour le ministère.

Contexte - Enjeux

Le développement de la politique de prévention des risques psychosociaux répond à une augmentation du ressenti de mal-être au travail. Pour appréhender cette problématique, les actions d'information et de sensibilisation permettent de partager une même connaissance, un langage commun, sur ces risques et de concrétiser la prise de conscience commune, ainsi que la volonté du management d'identifier d'éventuelles difficultés pour les traiter. Loin d'être uniquement des actions de communication, ces initiatives ont pour finalité une meilleure prévention des risques psychosociaux.

Propositions d'actions

Rôle des acteurs

- ▶ pour les cadres et supérieurs hiérarchiques ainsi que pour les professionnels de soutien et les responsables de ressources humaines : la sensibilisation porte sur les procédures et le droit applicable, ainsi que sur les conséquences des risques psychosociaux. La prévention des RPS est une composante du management. La responsabilité juridique de l'employeur est de plus en plus encadrée par les textes et la jurisprudence.
- ▶ pour les agents : les actions d'information permettent de mieux faire connaître ce que sont les risques psychosociaux et ce qu'ils ne sont pas. Elles ouvrent les voies et moyens pour exprimer, le cas échéant, les difficultés personnelles rencontrées ou observées au sein du collectif de travail.

Quelques actions proposées

- ▶ l'élaboration de livrets d'accueil ainsi que les différents documents remis aux agents précisent les conditions de travail et les conditions matérielles offertes dans les services ;
- ▶ actions de sensibilisation et de prévention proposées par la cellule de veille et validées par le CHSCT. Elles contribuent à relayer la sensibilisation de la démarche de prévention dans tous les services.

Quelques initiatives intéressantes mises en place par les préfetures

Le recensement fait par l'administration centrale a mis en évidence un certain nombre d'initiatives mises en place dans les préfetures, évoquées ci-dessous, à titre indicatif :

- ▶ mise en ligne du plan ministériel de prévention des risques psychosociaux sur l'Intranet ;
- ▶ réunions d'information en période de changements et communication régulière avec les personnels ;
- ▶ organisation de sessions d'accueil des nouveaux arrivants ;
- ▶ développement d'actions d'accompagnement et de sensibilisation aux risques psychosociaux (appel à un conférencier, à un consultant ou organisme spécialisé comme les ARACT...);
- ▶ mise en place de fiches d'action, réalisation d'une plaquette sur les RPS, brochure d'information des agents sur les missions du service social, notes de service, journal interne ;
- ▶ installation d'une boîte aux lettres au cabinet médical destinée à recueillir les demandes de rendez-vous auprès du médecin de prévention ;
- ▶ mise en place d'une boîte fonctionnelle de messagerie afin de permettre aux agents d'adresser directement des informations aux membres de la cellule de veille ;
- ▶ information de l'assistante sociale sur les longues absences pour qu'un contact soit pris avec l'agent.

Points de vigilance

- ▶ La mise en place d'une boîte fonctionnelle doit être encadrée de manière à garantir l'anonymat et la confidentialité des informations communiquées. Le gestionnaire de la boîte fonctionnelle doit être bien identifié et être capable d'apporter une connaissance et une expertise des situations évoquées.

Risques psychosociaux

Les fiches de bonnes pratiques

Procédure à suivre en cas d'agression dans une préfecture

Descriptif - Contexte - Enjeux

Les agressions verbales ou physiques, notamment des agents chargés de l'accueil du public, constituent un des éléments de stress au travail. Dans ce cadre, une procédure interne peut être suivie pour accompagner les agents. Cette procédure ne se substitue en aucun cas à une procédure pénale ou civile pour des faits qui peuvent être constitutifs d'un délit. Plusieurs préfectures ont mis en place une fiche réflexe dont s'inspire la présente fiche de bonnes pratiques.

Procédure à suivre

Les collègues

- ▶ préviennent la hiérarchie de l'agent ;
- ▶ restent auprès de l'agent jusqu'à ce qu'il soit pris en charge.

La hiérarchie

- ▶ prend l'agent en charge et le libère de ses obligations de service dans la mesure du possible ;
- ▶ prévient le directeur de cabinet ou, en son absence, le chef de cabinet et le secrétaire général ;
- ▶ le cas échéant, accompagne ou fait accompagner l'agent au commissariat pour le dépôt de plainte dans la mesure où son absence ne nuit pas au bon fonctionnement du service et si l'état de l'agent le permet.

Le service en charge de la gestion des ressources humaines

- ▶ apporte son soutien à l'agent et à ses collègues ;
- ▶ l'informe de ses droits et l'accompagne dans les démarches administratives* ;
- ▶ veille à la mobilisation de l'assistant de service social, du médecin de prévention et/ou de l'infirmière ;
- ▶ veille à un suivi médical de l'agent par le médecin de prévention ;
- ▶ assure, avec les assistants de service social, le suivi de l'agent lors de sa reprise de fonctions ;
- ▶ alerte et, si besoin, réunit la cellule de veille sur les risques psychosociaux.

Le chef de service, par délégation le Secrétaire général et/ou le directeur de cabinet

- ▶ contacte le commissariat ;
- ▶ veille à ce que l'agent puisse déposer plainte sans délai.

NB : L'agent qui porte plainte pour des faits de violence liés à l'exercice de ses missions peut communiquer l'adresse postale de la préfecture et son numéro de téléphone professionnel plutôt que ses coordonnées personnelles.

**Rappel des mesures en matière de prise en charge d'une personne blessée.*

Risques psychosociaux

Les fiches de bonnes pratiques

Risques psychosociaux et document unique d'évaluation des risques professionnels

Contexte - Enjeux

La prévention des risques psychosociaux (RPS) s'inscrit dans le cadre général de la prévention des risques professionnels : l'employeur a l'obligation légale (art. L.4121-1 du code du travail) de prendre les mesures nécessaires pour assurer la santé physique et mentale des travailleurs. Cette obligation pèse également sur les employeurs publics, quel que soit leur statut.

Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DU), prévu par l'art. R. 4121-2 du Code du travail, constitue le document de référence de cette démarche de prévention des risques professionnels en général et des risques psychosociaux en particulier.

C'est dans ce cadre réglementaire qu'a été élaboré, en août 2010, le plan de prévention des risques psychosociaux du ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer, des Collectivités territoriales et de l'Immigration pour prendre en compte cette problématique émergente.

Descriptif - Articulation

Les chefs de service doivent ainsi analyser l'activité réelle des agents placés sous leur responsabilité, afin d'identifier et d'évaluer les risques psychosociaux auxquels ceux-ci sont exposés dans les différentes unités de travail. Les conseillers ou assistants de prévention peuvent les accompagner dans cette démarche participative d'évaluation des risques.

Il s'agit donc pour les responsables de rechercher concrètement en quoi l'organisation du travail, les conditions de travail des agents, sont susceptibles de générer ou favoriser l'apparition de ces risques psychosociaux.

L'élaboration puis l'actualisation du document unique d'évaluation des risques professionnels peuvent permettre d'alerter les chefs de service sur certains indicateurs de risques psychosociaux (indicateurs administratifs et de gestion des ressources humaines, indicateurs en santé et sécurité au travail ou médicaux) et les conduire ainsi à engager les « actions de prévention ainsi que les méthodes de travail et de production garantissant un meilleur niveau de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs » (article L. 4121-3 du Code du travail). Ces actions pourront également être proposées par la cellule de veille ou le CHSCT.

Facteurs de risques psychosociaux identifiés

- ▶ les facteurs liés aux exigences du travail, à la nature des tâches (monotonie, surcharge de travail, perturbations incessantes, environnement physique défavorable, etc.) ou à l'organisation du travail (horaires de travail, exigences contradictoires, absence d'objectifs clairs, responsabilité liée à l'exécution de la tâche, etc.) ;
- ▶ les facteurs liés aux exigences des personnes vis-à-vis de leur propre travail, à la politique de ressources humaines (sentiment de manque de sens ou de clarté dans les consignes données, de manque de reconnaissance du travail accompli, sur ou sous-qualification, faibles perspectives professionnelles, etc.) ;
- ▶ les facteurs liés aux relations de travail, aux difficultés avec les supérieurs hiérarchiques, les subordonnés, les collègues ;
- ▶ les facteurs liés à un vécu difficile des changements : restructuration ou réorganisation des services, projets de changements organisationnels ou technologiques mal concertés ou mal accompagnés.

Points de vigilance

Il ne s'agit pas d'évoquer le traitement, «d'un point de vue curatif», de situations individuelles. Celles-ci relèvent d'une prise en charge, souvent pluridisciplinaire, des professionnels, médecins, psychologues, assistants de service social, dans le respect de la protection de la vie privée et du secret professionnel. Il s'agit au contraire de développer la prévention des situations professionnelles fragilisantes.

Compétents en matière d'organisation du travail, les chefs de service ont, par leurs fonctions managériales, un rôle essentiel dans la prévention des risques psychosociaux. Ils ont en effet vocation à créer les conditions pour :

- ▶ donner du sens au travail en définissant les enjeux, priorités et missions et en informant sur l'environnement professionnel ;
- ▶ organiser le travail en fixant des objectifs collectifs aux agents, en adaptant au mieux ces objectifs aux moyens dont ils disposent ;
- ▶ accompagner les équipes en veillant à la formation, à la bonne adéquation des compétences des agents aux profils des postes et aux missions.

Risques psychosociaux

Les fiches de bonnes pratiques

Cellule de veille Règlement intérieur et charte éthique

Descriptif

Le plan RPS prévoit la mise en place d'une cellule de veille au sein de chaque service doté d'un CHSCT. Elle a vocation à identifier les situations à risques, proposer des mesures correctives et accompagner la démarche de prévention par la définition d'indicateurs de risque et l'analyse régulière de ceux-ci. Si des difficultés individuelles sont révélées, les professionnels de soutien devront être sollicités.

Contexte - Enjeux

Il est indispensable que cette instance nouvelle, composée de façon pluridisciplinaire, puisse dans un premier temps élaborer une doctrine commune garantissant à l'ensemble des acteurs les conditions permettant d'engager la réflexion sur la base d'une confiance réciproque et d'une volonté commune de promouvoir la prévention des RPS.

La cellule a vocation à assurer l'interface entre les services, la direction et le CHSCT mais n'a pas vocation à se substituer aux responsabilités de la hiérarchie. Le champ et les limites d'intervention de la cellule, son articulation avec les autres instances et la fonction hiérarchique, ses moyens, ses modalités d'intervention doivent être définis et lisibles pour l'ensemble de la communauté professionnelle.

Les propositions qui suivent ne sont pas exhaustives, elles proposent des bases pour engager un travail pluridisciplinaire, notamment, sur des situations sensibles dans des conditions garantissant à tous le respect des personnes.

Actions préconisées

- ▶ La mise en place d'une formation spécifique des membres de la cellule de veille aux principaux troubles psychosociaux identifiés et mécanismes de dysfonctionnement des organisations pour poser les bases d'une culture commune, propice à la réflexion et à l'échange. La formation délivrée à 2 référents, membres de la cellule de veille, dans le cadre d'un dispositif national permettra de diffuser cette culture commune.
- ▶ La mise en place d'un règlement intérieur précisant :

Le rôle de la cellule

- élaborer préventivement un état des lieux des situations collectives à risque et proposer des mesures d'accompagnement appropriées ;
- analyser les situations complexes en termes d'organisation, de conditions de travail et de qualification pour lesquelles elle est alertée ;
- recueillir les signalements des agents se trouvant en situation de souffrance au travail ;
- engager une démarche de prévention en définissant des indicateurs pertinents au contexte local et analyser leur évolution en fonction d'une périodicité définie.

La composition de la cellule (cf. la fiche composition des cellules de veille)

- Principe de la participation de ses membres sur la base du volontariat et nomination par le chef de service pour une durée liée au mandat des membres du CHSCT.

Les conditions de fonctionnement de la cellule

- définition de l'animation de la cellule de veille (initiative des réunions, secrétariat, établissement de comptes-rendus ...) ;
- fréquence des réunions institutionnelles et conditions de saisine de la cellule concernant des situations sensibles ;
- moyens mis à disposition de la cellule : accès aux documents RH ou à d'autres sources de données et conditions de mise à disposition de données nouvelles ;
- conditions dans lesquelles la cellule de veille fait appel à des experts ;
- conditions de restitution des travaux au CHSCT (anonymat des situations) ;
- conditions de traitement des situations signalées. Pourront notamment être prévus : délai de prise en charge, procédure permettant l'analyse et objectivation des situations par un ou plusieurs membres, conditions de restitution aux autres membres de la cellule, conditions et délais pour l'élaboration de préconisations, suivi des préconisations, orientation vers les acteurs de soutien des situations de souffrance au travail, conditions de saisine de la direction sur les situations d'urgence...
- Modalités d'orientation des situations individuelles vers un professionnel de soutien.

Points de vigilance

- ▶ Une charte éthique précisant les règles et les consignes à respecter pour chacun des membres.
 - confidentialité et secret professionnel concernant les situations et les informations portées à la connaissance de la cellule, ainsi que les opinions et avis exprimés par les membres de la cellule ;
 - devoir de neutralité et d'objectivité, engagement à ne pas participer à une action pour tout membre directement concerné par une situation (lien hiérarchique, relation personnelle, auteur ou victime présumée...) ;
 - suite aux situations signalées, principe de non intervention individuelle auprès des personnes ou des services sans consultation préalable de la cellule ;
 - engagement à suivre les formations organisées dans les domaines entrant dans le champ de compétence de la cellule ;
 - engagement à participer de façon régulière aux réunions et aux travaux de la cellule.