



# Note de service du CHSCT Commun

## Risques psycho-sociaux

Vadémécum sur les risques psycho-sociaux

*Septembre 2017*



# Table des matières

|  |          |
|--|----------|
| Introduction.....  | 2        |
| <b>I - Préconisations à mettre en œuvre à destination des unités de gestion.....</b> | <b>3</b> |
| a. Volet humain .....  | 3        |
| b. Volet organisationnel .....   | 4        |
| c. Volet technique .....   | 5        |
| <b>II - Préconisations transversales .....</b>                                       | <b>6</b> |
| a. Prise en compte d'indicateurs de risques.....                                     | 6        |
| b. Diagnostic et actions de prévention.....  | 6        |
| <b>Conclusion .....</b>  | <b>8</b> |

# Introduction

Dans le cadre de l'accord cadre du 22 octobre 2013 relatif à la prévention des risques psycho-sociaux (RPS) dans la fonction publique, chaque employeur public doit élaborer un plan d'évaluation et de prévention des RPS.

Les risques psychosociaux (RPS) sont définis comme les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental. Le terme RPS désigne donc un ensemble de phénomènes affectant principalement la santé mentale mais aussi physique des travailleurs. Ils peuvent se manifester sous diverses formes : stress au travail mais aussi sentiment de mal-être ou de souffrance au travail, incivilités, agressions physiques ou verbales, violences, etc.

Dans le cadre des travaux du groupe de travail du CHSCT Commun, **Il est apparu que la question de la reconnaissance des personnels constituait une problématique centrale des RPS sur le réseau des Crous**. Cette notion de reconnaissance est en effet essentielle à la construction d'une identité professionnelle positive. Le manque de reconnaissance du travail de la part de l'établissement employeur peut entraîner une perte d'estime de soi et conduire à un désinvestissement de l'agent dans son activité professionnelle. Une démarche spécifique sur cette dimension pourrait donc permettre dans un processus gagnant-gagnant de lutter contre une partie des causes de souffrance, de remobiliser certains personnels au bénéfice du fonctionnement de l'institution.

Il est donc proposé dans un premier temps de mettre en exergue des préconisations applicables au niveau des DUG dont les missions sont estimées prioritaires de par leur positionnement hiérarchique, leur autonomie et leur niveau de responsabilité.

Le présent document vise à accompagner les Crous dans la prise en charge des RPS et d'assurer une transcription dans le « Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels » (DUERP). Certains établissements étant déjà engagés dans une telle démarche, le retour d'expérience devra jouer pleinement au sein du réseau afin de valoriser des bonnes pratiques.

Ce document se veut délibérément simple et utile, l'objectif étant de définir, ou rappeler, quelques principes de base sur lesquels les Crous puissent s'appuyer pour développer leur politique.

Pour valoriser les établissements qui ont avancé sur le sujet, une remontée des analyses pourrait permettre de dégager des axes communs à l'ensemble du réseau afin d'en tirer des sources de consolidation pour ses futurs Programmes Annuels de Prévention.

**Il est rappelé que toute démarche entreprise doit se faire essentiellement en relation étroite avec le CHSCT et les acteurs de la prévention (internes et externes).**

# I - Préconisations à mettre en œuvre à destination des unités de gestion

## a. Volet humain

Compte tenu des spécificités des structures Crous et de la polyvalence demandée aux DUG, la qualité du recrutement et l'attractivité donnée à cette fonction sont très importantes.

### *Améliorer l'accueil*

Un véritable parcours RH d'intégration dès l'arrivée sur le poste de DUG doit être favorisé : message d'accueil, délégation de pouvoir formalisé, trombinoscope...

- ⇒ Dès la prise de poste, un livret d'accueil doit être transmis au DUG.
- ⇒ Un parcours de formation doit être systématisé sur les domaines suivants :
  - Formation générale sur le cadre réglementaire et sur les logiciels
  - Formation au management intégrant les questions de sécurité et de santé au travail
  - Formation sur la gestion des ressources humaines, des conflits...
- ⇒ Développer au sein des Crous un dispositif de tutorat pour les DUG nouvellement arrivés (qui pourrait être élargi aux autres postes d'encadrement lorsque cela s'avère possible).

## **Calendrier cible : début 2018**

### *Un management favorisant les échanges entre les agents et la hiérarchie*

Il est préconisé de favoriser des temps d'échanges réguliers et formalisés :

Organiser des visites d'établissements effectuées par la Direction Générale élargie (conseiller de prévention ; SRH, chargés de missions...) afin de créer du lien (sans intermédiaire), de rappeler les faits marquants et de présenter les évolutions générales à venir au niveau de l'établissement

Planifier des réunions d'équipes visant à expliquer l'organisation du travail au sein de l'équipe, les priorités du moment permettant ainsi de faire remonter les attentes des agents, faire circuler l'information descendante (faire le lien entre la direction locale et les agents opérationnels).

Accompagner l'information et la communication :

Les DUG doivent accompagner les campagnes d'information auprès des personnels, notamment en ce qui concerne la prévention du harcèlement (affichage dans chaque unité de gestion...). En outre, les DUG doivent être les garants de la bonne organisation au sein des unités mixtes, au moment de la rentrée universitaire. Pour ce faire, des points réguliers avec les équipes doivent permettre d'anticiper les temps forts de la rentrée.

### *La reconnaissance des DUG*

- ⇒ Faire un retour régulier auprès des DUG sur la qualité de leur travail (les aspects positifs et ceux nécessitant d'être améliorés)
- ⇒ Faciliter la formation et l'accompagnement individuel tout au long de leur carrière
- ⇒ Accompagner collectivement les DUG en fonction des besoins et des difficultés rencontrées
- ⇒ Valoriser en interne les différentes actions innovantes
- ⇒ Développer la hiérarchie de proximité (prévenir le sentiment d'isolement professionnel)

## **b. Volet organisationnel**

### *Enjeu de la professionnalisation des DUG*

Il apparaît nécessaire de favoriser les unités de gestion par domaine d'activité : hébergement ou restauration, afin de gagner en efficacité. En outre, il s'agit de limiter les risques par rapport aux cadences de travail décalées en prenant en compte les deux pics d'activité dans l'année dans les unités mixtes. Dans cette hypothèse, le DUG devra faire l'objet d'un accompagnement spécifique.

- ⇒ Réaliser un état des lieux indiquant le nombre et le pourcentage d'unités mixtes au sein des établissements.
- ⇒ Restituer une étude de faisabilité concernant la mise en place d'UG exclusivement destinées à l'hébergement ou à la restauration.

### **Calendrier cible : fin 2017**

De manière élargie, une vigilance devra être apportée aux limites du temps de travail (les logements de fonction sont généralement situés sur le même site que le lieu de travail).

Dans le cadre du plan d'action pluriannuel pour une meilleure prise en compte de la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique<sup>1</sup>, une mise en place d'un **droit à la déconnexion** devra faire l'objet de travaux avec les organisations syndicales de façon à être traduit concrètement dans chaque établissement : les règles d'organisation internes et les évolutions technologiques des outils numériques doivent être mises au service de la qualité de vie au travail (accès aux systèmes de messageries cadré dans le temps ; horaires des réunions compatibles avec la vie privée etc.). Ce travail s'inscrit également dans la démarche de prise en compte de la pénibilité.

---

<sup>1</sup> Cf. plan d'action DGAFP issu de la circulaire du ministère de la fonction publique du 28 mars 2017

### c. Volet technique

- ⇒ Un guide d'information portant sur le volet santé et sécurité au travail reprenant les préconisations effectuées auprès des DUG sera proposé à l'ensemble des Crous.

Ce document devra être présenté au niveau des CHSCT pour être adapté aux besoins locaux.

### **Calendrier cible : début 2018**

En fonction des besoins, le Crous pourra également proposer un groupe de travail sur l'évaluation de la mise en place des outils informatiques et logiciels métiers utilisés par les DUG (fiabilité, confort, ergonomie).

## II - Préconisations transversales

Bien que le travail de ce GT ne s'appuie pas sur un diagnostic préalable et compte tenu de l'ampleur du sujet, d'autres préconisations sont également portées par les membres de ce GT.

Dans cette logique, les différents Crous devront s'appuyer sur des indicateurs de suivi des RPS.

### a. Prise en compte d'indicateurs de risques

⇒ A minima les établissements devront avoir mis en place les 4 indicateurs suivants<sup>2</sup> :

**Le taux d'absentéisme pour raison de santé**

**Le taux de rotation des agents**

**Le taux de visite sur demande au médecin de prévention**

**Le nombre d'actes de violence physique envers les personnels et entre les personnels**

**L'accidentologie du travail**

Ces indicateurs pourraient faire l'objet d'une remontée au niveau du Crous à l'occasion des enquêtes annuelles portant sur l'année 2017 (bilan social ; enquêtes AT/MP...).

Cette piste de réflexion pourrait faire l'objet d'un groupe de travail initié par le Crous sur la prise en compte de ces indicateurs à partir de 2018.

### b. Diagnostic et actions de prévention

Un certain nombre d'établissements du réseau des œuvres a avancé sur une prise en charge des risques psychosociaux dans l'évaluation des risques professionnels. A ce titre, il apparaît nécessaire de confier l'analyse des questionnaires à un psychologue du travail ou à un prestataire extérieur.

Afin d'avancer dans cette démarche, les Crous pourront prendre appui sur :

- ⇒ un retour d'expérience des Crous qui ont finalisé la phase de diagnostic,
- ⇒ un retour d'expérience des premières actions de prévention déjà engagées dans le cadre des RPS,
- ⇒ un retour d'expérience sur la cellule de veille RH des établissements déjà pourvus d'une telle cellule<sup>3</sup>. La composition et les modalités de fonctionnement pourront s'inspirer de ce retour d'expérience.

### **Calendrier cible : début 2018**

---

<sup>2</sup> Outil GRH livret DGAFP : Mise en œuvre du plan national d'action pour la prévention des risques psychosociaux dans les trois fonctions publiques

<sup>3</sup> Cf. Projet d'organisation mis en place au Crous de Nantes

A moyen terme, l'objectif sera d'engager une démarche plus globale avec la piste de réflexion suivante :

- ⇒ Evaluer la mise en place d'une **convention nationale** permettant l'accompagnement de l'ensemble des établissements dans leur démarche de prévention des RPS (certains Crous s'étant engagés dans une convention avec la MGEN)

### **Calendrier cible : printemps 2018**

Enfin, des actions sont menées en transversalité :

- ⇒ Groupe de travail sur la pénibilité au travail qui a abouti à des recommandations en faveur des veilleurs de nuit

## Conclusion

Les RPS font partie des risques professionnels auxquels les agents du réseau des Crous sont exposés, au même titre que les autres risques identifiés. Les préconisations portées par ce GT s'inscrivent dans une démarche incitative qui doit être beaucoup plus systématique et globale. Il s'agit d'un point d'étape qui appelle d'autres démarches pouvant se baser sur l'analyse des diagnostics effectués par certains Crous. Une attention particulière pourra notamment être portée sur l'étude de certains accidents du travail, des rapports de médecine de prévention, et des rapports de visites de sites effectuées par les membres du CHSCT.