

Bilan des actions RPS 2019-2020 du CMVRH

Le tableau suivant synthétise l'ensemble des situations à risque identifiées ainsi que les actions menées au sein du CMVRH en 2019 et 2020. Celles-ci concernent l'ensemble des agents du CMVRH ou plus particulièrement une unité de travail, dans ce cas l'unité de travail concernée est mentionnée entre parenthèses.

Rappel des unités de travail définies dans le DUERP :

- UT1 : agents des secrétariats généraux des entités
- UT2 : directeurs, encadrants et conseillers
- UT5 : agents en charge de la conception et du déploiement des formations

Facteurs de RPS	Situations dangereuses identifiées	Actions de prévention menées en 2019-2020
1 Exigences émotionnelles	<ul style="list-style-type: none"> - entretiens difficiles ou sous tension dans le cadre des missions de conseil à l'agent et aux services (UT2) - situations stressantes dans le cadre de l'organisation de formation et concours (absence d'un intervenant, salles non disponibles, rigueur nécessaire aux concours) (UT5) - gestion de situations personnelles délicates (maladie, accidents, etc) et fortes sollicitations (UT1) - accueil du public 	<ul style="list-style-type: none"> - écoute de la Direction et vigilance des managers - professionnalisation des agents selon les situations concernées : formation CNV, gestion des conflits, accueil des émotions, gestion du stress, etc - supervision mise en place avec le SPES+DCOACH en 2021 (UT2) - échanges entre pairs (UT2) - sollicitations ponctuelles des acteurs médico-sociaux (UT1) - recherche de solutions ou de soutien en interne (solidarité inter-départements) (UT5)
2 Relations de travail	<ul style="list-style-type: none"> - conflits interpersonnels - sollicitations des collègues (UT1) - relations parfois difficiles avec les agents (UT2) - relations parfois difficiles avec les intervenants et les stagiaires (UT5) 	<ul style="list-style-type: none"> - maintenir des moments de convivialité et de cohésion - améliorer la communication en continu pour renforcer le collectif - professionnalisation des agents selon les situations rencontrées : formation management, gestion de conflits, CNV, socle commun des compétences CMVRH afin de mieux répondre aux besoins des interlocuteurs externes au CMVRH - intervention de la Direction en cas de conflit - accorder du temps au dialogue (explication, médiation) en cas de conflit
3 Conflits de valeur	<p><i>Quatre entités ont identifié ce risque.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - contradictions éthiques - contradictions entre ce le vécu et ce qu'il faudrait faire - contradictions vécues dans le cadre du conseil - manque de solidarité 	<ul style="list-style-type: none"> - surveillance des situations à risques - écoute des problèmes soulevés - améliorer la communication afin de redonner un sens aux missions de chacun (pédagogie sur les politiques ministérielles, sur les droits et obligations des fonctionnaires...)

4 Intensité et exigences du travail	<ul style="list-style-type: none"> - surcharges de travail, parfois liées à l'absence d'agent - contraintes de temps - évolution des méthodes et outils de travail - période de bilans, fin de gestion (nombreuses dead-lines) (UT1) - responsabilité, charge mentale (UT2) - délais liés aux concours (UT5) - mise en difficulté par des compétences parfois détenues par un seul agent 	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les situations à risques / vigilance des managers (période de sous charge et surcharge, anticiper les départs, etc) - prioriser les actions avec l'agent et l'équipe (points réguliers, mise en place d'un outil de pilotage, etc) - améliorer l'organisation du travail (revue de l'organisation d'une unité, mise en place de temps de travail sans perturbation, appui interne ou inter-entités, mise en place d'un pilotage partagé, harmonisation et simplification de procédures) - professionnalisation des agents selon les risques rencontrés : formation management, formation aux nouveaux outils, gestion du stress, etc
5 Manque d'autonomie	<p><i>Trois entités ont identifié ce risque.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - absence de consignes ou consignes contradictoires - perte d'autonomie pour l'encadrement (UT2) - difficulté en situation de télétravail 	<ul style="list-style-type: none"> - professionnalisation des agents selon des risques rencontrés : formation aux nouveaux outils numériques
6 Insécurité de la situation de travail	<p><i>Six entités ont identifié ce risque.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - évolution de la fonction publique - restructuration au sein du CMVRH / fermeture du site de Brest - gel de postes - évolution des fonctions supports - interrogations de l'avenir du CMVRH 	<ul style="list-style-type: none"> - accompagner les agents - anticiper les évolutions - améliorer la communication autour des évolutions (assemblées générales, réunions de service, appropriation du projet de service)

Le tableau suivant concerne spécifiquement les RPS générés par la crise sanitaire.

Facteurs de RPS	Situations dangereuses identifiées	Actions de prévention menées en 2020
1 Exigences émotionnelles	<p>Agents en présentiel Assurer le plan de continuité d'activité, assurer les urgences, prendre les transports en communs</p> <p>Agents en télétravail Contexte professionnel non habituel (primo télétravailleurs), disponibilité déficiente du matériel informatique dans le foyer, aptitude à travailler à distance</p>	<ul style="list-style-type: none"> - accompagnement des agents par les managers - retour en présentiel progressif - maintenir un lien avec le collectif présent - formation aux outils numériques - ateliers de sensibilisation aux RPS organisés par le CMVRH dans le contexte de crise sanitaire pour accompagner leurs équipes - numéro de soutien psychologique national

<p>2 Relations de travail</p>	<p>Agents en présentiel Fragmentation du collectif de travail, communication distante avec l'encadrement et les collègues</p> <p>Agents en télétravail Généralisation du télétravail imposé par la contrainte sanitaire, communication distante avec les collègues et l'encadrement, changement d'organisation de travail</p> <p>Agents en ASA (autorisation spéciale d'absence) Communication ponctuelle avec l'encadrement, absence de contact avec les collègues</p>	<ul style="list-style-type: none"> - accompagnement des agents par les managers - contacts réguliers de la hiérarchie au cas par cas (téléphone/visio) - retour en présentiel progressif - utilisation des outils de communication à distance - mise en place d'espaces de communication interservices/équipes - formation aux outils numériques - maintenir un lien avec le collectif présent - maintien du lien avec les agents toujours en ASA - ateliers de formation proposés aux managers pour manager à distance et préparer le déconfinement + guide des managers - numéro de soutien psychologique national
<p>4 Intensité et exigences du travail</p>	<p>Agents en présentiel Temps de travail excessif avec moins d'effectif en présentiel (report de charge de travail)</p> <p>Agents en télétravail Temps de travail non régulés avec une hyperconnexion, pas assez de pauses, travail en mode dégradé (matériel non adapté, pas accès aux dossiers partagés ou aux dossiers locaux), effectifs réduits (ASA, arrêt maladie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - accompagnement des agents par les managers - retour en présentiel progressif - formation aux outils numériques - ateliers de sensibilisation aux RPS organisés par le CMVRH dans le contexte de crise sanitaire pour accompagner leurs équipes - soutien des acteurs médicaux-sociaux - numéro de soutien psychologique national
<p>6 Insécurité de la situation de travail</p>	<p>Agents en télétravail Retard pris sur les dossiers en cours : urgences non prioritées</p> <p>Agents en ASA (autorisation spéciale d'absence) Pas d'informations significatives sur les dossiers en cours et la charge de travail à venir, retard pris sur les dossiers : attention aux urgences non prioritées</p>	<ul style="list-style-type: none"> - reprogrammation, priorisation et digitalisation des actions de formation - accompagnement des agents par les managers - contacts réguliers de la hiérarchie au cas par cas (téléphone/visio) - maintien du lien avec les agents toujours en ASA - ateliers de sensibilisation aux RPS organisés par le CVRH dans le contexte de crise sanitaire pour accompagner leurs équipes - numéro de soutien psychologique national