

## ENQUETE RELATIVE A UNE DEMANDE D'INTERVENTION DU CHSCT EN LIEN AVEC LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Lors de sa séance du 1<sup>er</sup> décembre 2016, les membres du CHSCT ont convenu de diligenter des enquêtes au sein des collectivités et établissements publics qui sont rattachés au CHSCT du Cdg59.

Ces enquêtes doivent permettre de :

- faire un point en entretien individuel strictement confidentiel avec chaque agent de la collectivité sur la base du volontariat afin de recueillir les faits situationnels en lien avec les conditions de travail ;
- permettre au CHSCT d'émettre un avis sur des propositions de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail.

### 1. Dispositions réglementaires

Les articles 40 et 41 du décret n°85-603 du 10 juin 1985 ouvrent le droit pour le CHSCT de :

- réaliser des enquêtes sur les accidents de service, de travail et les maladies professionnelles ou à caractère professionnel ;
- procéder à intervalles réguliers à la visite des services relevant de leur champ de compétence.

### 2. Constitution de la délégation

Chaque enquête est conduite par une délégation comprenant :

- un représentant de chacun des deux collèges composant le CHSCT ;
- un ACFI du Cdg59 ;
- la psychologue du travail du CHSCT.

Le secrétariat du CHSCT :

- arrête la composition de la délégation en concertation avec les deux collèges ;
- adresse un courrier à l'autorité territoriale afin d'expliquer la démarche et de préciser la date de passage de la délégation.

### 3. Réalisation du rapport

La délégation réalise un rapport d'enquête (selon le modèle joint).

Ce rapport d'enquête est communiqué :

- au CHSCT ;
- à l'autorité territoriale qui se charge de sa communication à l'ensemble des acteurs opérationnels tels que les assistants ou les conseillers de prévention ;
- le cas échéant, au médecin de prévention du Cdg59 qui assure le suivi médical des agents de la collectivité ou de l'établissement public.

Le comité est informé des suites données par l'autorité territoriale aux conclusions de l'enquête.

**Exemple de mesures préventives types suite à une demande d'intervention du CHSCT en lien avec des risques psychosociaux**

**A. SYNTHÈSE : constats et description des informations recueillies**

Exemples de thèmes évoqués en lien avec des facteurs de risques psychosociaux	Exemples de situations de travail repérées	Exemples de préconisations
<b>Organisation du travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La structuration et la formalisation de l'organisation.</li> <li>- La clarification des rôles de chacun : <i>qui fait quoi ?</i></li> <li>- L'identification du responsable hiérarchique.</li> </ul>	<p><b>Organisation :</b> Propositions de mise en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'un organigramme ;</li> <li>- D'un règlement Intérieur ;</li> <li>- De notes de service ;</li> <li>- Du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels ;</li> <li>- De la création de fiches de postes.</li> </ul>
<b>Communication interne</b>	<p>Elle peut porter sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Le soutien et la disponibilité de la hiérarchie dans les changements (organisationnels, de missions, de postes...) ;</li> <li>→ Le besoin de communication, d'explications sur les raisons des changements.</li> <li>→ Le besoin d'un cadre de référence clair</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Implanter progressivement et de façon participative les changements organisationnels.</li> <li>→ Dans la mesure du possible, prendre les décisions après concertation avec les agents.</li> </ul>
<b>Rapports sociaux au travail</b>	<p>Ceux-ci ont trait par exemple à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ La répartition des responsabilités, des missions, des tâches entre les agents, notamment titulaires, non titulaires et contrats aidés ;</li> <li>→ La reconnaissance de la hiérarchie ;</li> <li>→ La présence de la hiérarchie sur l'organisation des tâches de chacun.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Réunions d'équipes.</li> <li>→ Faire collaborer les collègues entre eux (réfléchir à des problèmes-solutions en commun).</li> <li>→ Charte éthique du « bien travailler ensemble » avec valeurs de respect, service public... rassembler les personnes autour de ces valeurs.</li> <li>→ Note sur les droits et devoirs des agents territoriaux.</li> <li>→ Redéfinir et légitimer le rôle de l'encadrement intermédiaire.</li> </ul>

## B. TABLEAU DE SYNTHÈSE

Exemples de points de force	Exemples d'axes de progrès prioritaires
<p><b>1) la fierté et la reconnaissance du travail effectué :</b> =&gt; La fierté que les agents mettent dans leur mission =&gt; Des agents qui aiment leur travail =&gt;La reconnaissance des usagers</p> <p><b>2) Un objectif partagé : le sens du service public et le service rendu à la population</b> =&gt; Le sens du service public =&gt;Les valeurs du service public semblent être les éléments qui rassemblent et permettent la bonne coopération des agents dans leur service. =&gt; Globalement un bon climat d'entente entre collègues</p> <p><b>3) Des outils RH en cours de mise en œuvre :</b> =&gt; Fiches de postes, plan de formation et entretien annuel d'évaluation.</p>	<p><b>1) Une organisation plus structurée avec la formalisation d'outils RH et la définition des rôles de chacun afin que chacun ait un <u>cadre de référence identifié</u> :</b> =&gt; Organigramme ; =&gt; Fiches de postes (en cours d'élaboration) ; =&gt; Règlement Intérieur ; =&gt; Notes de services. =&gt; Guide de procédures (droits et devoirs des agents / encadrants / élus ; procédure de demande de congés, de récupération des heures supplémentaires...) afin d'uniformiser les règles de fonctionnement =&gt; Charte de bonne entente (à afficher) : respect mutuel de chacun.</p> <p><b>2) Clarifier le rôle de la ligne hiérarchique entre élus (adjoints) / encadrants intermédiaires / agents :</b> =&gt; Clarifier le rôle des responsables de service et des élus (<i>qui intervient sur quoi et dans quelles limites ?</i>) ; =&gt; Développer la reconnaissance et le soutien ; =&gt; Définir des axes de communication régulièrement (entretiens réguliers, réunions hebdomadaires, présence sur le terrain...) ; =&gt; Répartition plus équitable entre les tâches des agents ; =&gt; Formation en management.</p> <p><b>3) Mettre en place le <u>Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels</u> et nommer un Assistant de Prévention.</b></p> <p><b>4) Renforcer la communication interne par le biais de réunions et d'entretiens</b> =&gt; Associer les agents de manière globale, autant que faire se peut, aux décisions, réorganisations ou changements. =&gt; Une réunion mensuelle avec tout le personnel =&gt; Un planning de travail structuré, équitable et donné en amont aux agents afin de leur permettre d'anticiper et de répondre au mieux aux objectifs de travail. =&gt; Optimiser les compétences disponibles</p>

## CONCLUSION

Pour conclure, sont préconisées les actions préventives suivantes en lien avec les conditions de travail qui apparaissent prioritaires :

- 1) Structurer l'organisation (fiche de postes, organigramme, réunions, formalisation des plannings...) et clarifier le rôle et les missions des acteurs au sein de la commune : élus, cadres, agents ;
- 2) Mettre en place le Document Unique et nommer un assistant de prévention ;
- 3) Améliorer la communication interne
  - Formaliser des réunions
  - Entretiens individuels si nécessaire pour expliquer les changements et décisions.
  - Planning : répartir de façon équitable les tâches en fonction du grade, des responsabilités et missions de chacun.

Afin d'engager le premier axe, un accompagnement du service emploi du Cdg59 peut être proposé, dans le but, d'une part d'accompagner la collectivité ou l'établissement public dans la formalisation d'outils RH, et d'autre part d'effectuer un état des lieux de l'organisation.