



MINISTÈRE DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE

MINISTÈRE CHARGÉ
DES TRANSPORTS

**PLAN DE PRÉVENTION
DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX
DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DES INFRASTRUCTURES,
DES TRANSPORTS ET DE LA MER**

18 janvier 2021

SOMMAIRE

Avant-propos	3
Indications méthodologiques	4
Les risques psychosociaux : quelques repères	5
Les acteurs de la prévention : une responsabilité individuelle et collective	6
PLAN D'ACTION ET MOYENS DE PRÉVENTION	8
1.PRÉVENTION PRIMAIRE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX	9
1.1.Donner du sens par des temps d'échanges et de la communication.....	9
1.2. L'amélioration de l'organisation du travail.....	10
1.3. Conditions de travail (télétravail/ charte du temps/ droit à la déconnexion)	11
1.4. L'accompagnement des réorganisations.....	11
1.5. L'environnement de travail.....	12
1.6. L'amélioration de l'accueil des nouveaux arrivants.....	13
1.7.La formation, l'accompagnement et l'évaluation des encadrants.....	13
1.8. La formation des assistants de prévention et des correspondants RH.....	14
1.9. L'information et la sensibilisation de l'ensemble des agents sur les risques psychosociaux.....	15
1.10. Reconnaissance au travail.....	15
1.11. La convivialité au quotidien.....	15
2.PRÉVENTION SECONDAIRE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX	16
2.1.Le suivi des indicateurs RPS et des « signaux faibles »	16
2.2.Le traitement des signalements sur les registres de santé et de sécurité au travail	16
2.3. La surveillance médicale des agents.....	17
2.4. L'accompagnement des altérations de la santé.....	17
2.5. Les conseils en ergonomie et les visites de postes et de locaux.....	17
2.6. La formation et l'accompagnement des agents exposés aux situations à risque.....	18
3.PRÉVENTION TERTIAIRE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX	19
3.1. Prise en charge des troubles du comportement au travail.....	19
3.2. La gestion des cas de violences, de harcèlement, de tentative de suicide ou de suicide.....	19
3.3. Les réunions bilatérales entre le pôle médico-social et le département des affaires générales de la DGITM.....	20
4. LE SUIVI DU PLAN DE PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX	21
5. MISE EN ŒUVRE, ÉVALUATION ET RÉVISION DU PLAN DE PRÉVENTION	21
5.1. Mise en œuvre et dispositif d'évaluation et de suivi.....	21
5.2. Révision et ajustements périodiques.....	21
ANNEXE 1 : Liste des actions	22
ANNEXE 2 : Les 6 facteurs de risques en termes de RPS	23

Avant-propos

Pourquoi un plan de prévention des risques psychosociaux (RPS) au sein de la direction générale des infrastructures, des transports et de la mer ?

- Parce que cette problématique, à l'articulation de la vie personnelle et professionnelle, répond à une attente légitime des agents ;
- Parce que les missions exercées par les agents s'effectuent parfois dans un environnement difficile qui peut être propice à l'émergence de ces risques ;
Enfin, parce que les RPS constituent une préoccupation majeure de tous les acteurs et leur prise en compte un objectif de la direction générale.

Ce document est le fruit de réflexions d'un groupe de travail, au sein duquel l'ensemble des structures composant la DGITM étaient représentées, réuni entre janvier et septembre 2019. Il s'est inspiré des travaux et ressources mis à disposition par le secrétariat général de notre ministère.

Depuis la remise des conclusions de ce groupe de travail, deux aspects d'importance majeure pour la direction générale sont intervenus :

- La crise sanitaire induite par la circulation du virus Covid19, qui a bouleversé les pratiques professionnelles de tout un chacun, a fait considérablement évoluer les pratiques en termes de délégation et d'autonomie, a accéléré considérablement l'acceptabilité du télétravail comme mode de travail efficace, et a permis l'équipement d'une grande majorité des agents de la DGITM en ordinateurs portables et beaucoup d'entre eux en smartphones ;
- Le lancement par la DGITM de la démarche Cap Mobilités, qui vise, après avoir réalisé une revue des missions détaillée des structures de la Direction générale fin 2020-début 2021, à revoir l'organisation des services et à améliorer le fonctionnement de ceux-ci, par le lancement de plusieurs chantiers de modernisation.

En outre, à la demande conjointe du directeur de cabinet de la ministre de la transition écologique et du directeur général de la DGITM, le CGEDD a engagé en janvier 2021 une démarche d'écoute collective auprès des cadres supérieurs de la DGITM, pour évaluer la nature et le niveau des pressions ressenties dans leur travail et les effets sur ce point de la réorganisation engagée au sein de la direction générale. Cette mission a abouti à l'élaboration de dix recommandations qui ont également été prises en compte.

Les enseignements à tirer de la crise sanitaire sont encore de toute évidence à compléter, tant que la situation restera aussi préoccupante, et les actions à engager dans le cadre de Cap Mobilités ont été engagées au cours du dernier trimestre 2021 et se poursuivront au premier semestre 2022. Il a cependant été retenu de ne pas attendre que l'ensemble de ces réflexions aient abouti pour produire cette première version du plan de prévention des risques psycho-sociaux.

En matière de politiques de prévention, on distingue traditionnellement trois formes de prévention :

- La prévention primaire qui vise à éliminer ou réduire les risques à la source ;
- La prévention secondaire qui a pour but de protéger les agents en les aidant à faire face à l'exposition aux risques ;
- La prévention tertiaire qui participe déjà du traitement d'un risque que l'on n'a pas su ou pu éviter.

Une politique efficace de prévention doit privilégier des actions de prévention primaire. C'est la voie choisie et le sens des dispositions qui suivent. Si une partie des actions de prévention primaire a vocation à être engagée au plus haut niveau de la Direction générale, de nombreuses initiatives peuvent être prises à tous les niveaux, y compris au plus près des personnels.

Ce plan vise avant tout à créer ou renforcer un état d'esprit et à engager un processus. Il constitue une démarche intégrée qui va au-delà de la prise en compte de problématiques spécifiques (dialogue social, évaluation, harcèlement...) et cherche à s'attaquer aux causes, en amont, des situations de crise potentielles.

Les actions et recommandations retenues dans ce plan n'épuisent pas, bien entendu, le sujet et ne sauraient freiner d'autres initiatives, que la présente démarche entend au contraire encourager. Ce plan a vocation à évoluer

et à s'affiner grâce au retour d'expérience que sa mise en œuvre entraînera, et des commentaires et suggestions faites par les personnels et les services.

Certains sujets évoqués ici l'ont été davantage pour ouvrir des pistes de réflexion que pour donner lieu à des actions ou des recommandations. D'autres n'ont été qu'effleurés et mériteront d'être approfondis.

Ce plan est conçu comme un instrument permanent. Il sera appelé à évoluer au fil des années, notamment dans le cadre de sa version mise en ligne, sur le site Intranet de la Direction générale, à l'issue des processus de concertation et de validation. Ainsi pourra être facilité l'accès à une documentation fournie, notamment par le recours à de nombreux liens informatiques. Son efficacité dépendra de son appropriation par les agents qui, à chaque niveau, doivent se sentir concernés.

Il s'agit, pour la DGITM, d'une démarche inédite et d'une avancée notable. Je compte sur l'engagement de chacun(e) pour en assurer le succès.

PROJET

Les acteurs de la prévention : une responsabilité individuelle et collective

La prévention des risques psychosociaux passe par l'implication de nombreux acteurs :

- **Les agents**

Ils sont au premier chef les acteurs de la prévention pour eux-mêmes et pour leurs collègues. Ils connaissent les réalités de leur travail et les sources potentielles de risques qui en découlent. Dans leurs relations quotidiennes avec leurs collègues, ils sont en première ligne pour détecter celles et ceux qui traversent des difficultés. Conformément aux instructions qui lui sont données par sa hiérarchie, il incombe à chaque agent de prendre soin de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail. Il peut faire part de toute difficulté et doit signaler toute situation qu'il estime dangereuse pour sa sécurité ou sa santé à son supérieur hiérarchique ou à un professionnel de soutien. S'il estime qu'un collègue est en situation difficile, il est aussi un relais d'information important.

- **L'autorité hiérarchique**

L'autorité hiérarchique est responsable en droit de la politique de prévention. L'article 2-1 du décret n° 82-453 du 28 mai 1982 modifié prévoit explicitement que les chefs de service, c'est-à-dire les autorités administratives ayant compétence pour prendre les mesures nécessaires au bon fonctionnement de l'administration placée sous leur autorité, ont la charge de veiller à la sécurité et à la protection de la santé de leurs agents. Cette obligation s'exerce dans le cadre des délégations qui leur sont consenties et dans la limite de leurs attributions.

- **L'encadrement**

À chaque niveau de la hiérarchie, l'encadrement a un rôle essentiel dans la prévention. La manière d'organiser, de décider, de manager, peut être facteur de risque ou, à l'inverse, une ressource précieuse pour les personnels. La hiérarchie a vocation à donner du sens au travail et à fédérer les équipes autour de valeurs et de projets communs. Elle doit organiser le travail, accompagner les agents dans leur parcours professionnel et promouvoir la qualité de vie au travail. L'écoute de tous les niveaux de la hiérarchie favorise une prise en compte appropriée des risques psychosociaux. Les encadrants peuvent prendre conseil et appui auprès des professionnels des ressources humaines, de la prévention et de l'action médico-sociale.

- **Les intervenants en matière de gestion des ressources humaines**

Sous l'autorité des chefs de service, ils sont chargés de la gestion des ressources humaines de la structure. Ils sont à l'écoute des agents pour entendre les difficultés ressenties et identifier leurs origines et les faire remonter à la hiérarchie. En étroite concertation avec les professionnels du pôle médico-social, ils participent à l'identification des problèmes et à la mise en œuvre d'actions correctives.

- **Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)**

Le CHSCT a un rôle central pour la prévention des risques liés au travail. Il est composé de représentants de l'administration, de représentants du personnel désignés par les organisations syndicales, de l'inspecteur de santé et de sécurité au travail, du médecin de prévention et des conseillers de prévention. Sa composition en fait le lieu statutaire de rencontres et d'échanges entre les acteurs impliqués dans la prévention des RPS. Il est en situation pivot sur la réflexion, le diagnostic, l'élaboration des solutions et le suivi de leur mise en œuvre.

- **Les représentants des personnels et les organisations syndicales**

Dans le cadre du CHSCT ou dans les discussions sociales hors institution, les représentants du personnel ont un rôle majeur de veille, d'alerte, de propositions et de concertation sur l'élaboration des solutions. Leur interface entre le terrain et l'ensemble des acteurs impliqués dans la prévention, participe au repérage des problématiques et à leur prise en charge articulée. Dans le cadre du dialogue avec la hiérarchie et au sein des instances appropriées, ils ont la possibilité de proposer toutes actions de prévention, de sensibilisation sur cette thématique. Ils sont régulièrement tenus informés des actions menées en matière de prévention des risques psychosociaux.

- **Les professionnels spécialisés dans l'action médico-sociale et la prévention des risques**

Le bureau de l'action médico-sociale et de la prévention en administration centrale (SG/DRH/CRHAC2) est structuré autour d'une équipe diversifiée. Il permet aux agents de bénéficier de consultations de prévention en médecine, en gynécologie et en psychologie du travail ou d'un entretien avec l'une des assistantes sociales.

Les **médecins de prévention** ont pour rôle de prévenir toute altération de la santé des agents du fait de leur travail. Ils ont un rôle de conseil auprès de l'administration, des agents et de leurs représentants. Ils réalisent des actions en milieu professionnel dans le cadre du « tiers-temps » visant à améliorer les conditions de travail des agents, au besoin par l'adaptation des postes, et à protéger les agents contre l'ensemble des risques d'accident de service et de maladie professionnelle. Ils assurent la surveillance médicale des agents en réalisant des visites médicales. Ils sont soumis au secret médical.

Les **infirmières de prévention** assistent les médecins de prévention dans le suivi médical des agents. Elles travaillent en équipe pluridisciplinaire avec les acteurs médico-sociaux du ministère et ont un rôle d'accueil, d'écoute, de conseil et d'orientation des agents.

Les **conseillers de prévention** rattachés au secrétariat général et les **assistants de prévention** dans chaque direction participent à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique de prévention des risques. Ils assistent et conseillent le chef de service, auprès duquel ils sont placés, dans la démarche d'évaluation des risques et dans la mise en place d'une politique de prévention des risques ainsi que dans la mise en œuvre des règles de sécurité et d'hygiène au travail. Ils proposent des mesures pratiques propres à améliorer la prévention des risques et participent, en collaboration avec les autres acteurs, à la sensibilisation, l'information et la formation des personnels.

La **psychologue du travail** s'intéresse à l'individu dans une organisation de travail. Elle étudie les comportements, les relations entre les différents membres d'une équipe, d'une entité, afin de favoriser le travail collectif et améliorer le mieux-être et donc l'efficacité d'un groupe. La psychologue du travail se penche également sur les troubles liés à l'environnement professionnel (tensions au sein d'une équipe, souffrance au travail, harcèlement...). Elle peut apporter des conseils aux encadrants et aux agents.

Les missions des **assistantes de service social** de nos ministères ont été rappelées par l'instruction du Gouvernement du 27 mars 2014. Dans le respect du secret professionnel et du devoir de discrétion, le service social met en œuvre des actions dans les domaines de l'amélioration des conditions de vie au travail et de vie personnelle des agents, de l'accompagnement au changement, de la prévention de la désinsertion professionnelle et de la prévention des risques psychosociaux. Il peut intervenir :

- Au profit des agents qui rencontrent des difficultés induites par la vie professionnelle et son articulation avec la vie privée. Après les avoir évaluées, il élabore, avec les agents, un plan d'aide visant à améliorer leur situation ou à surmonter leurs difficultés dans leur vie professionnelle et personnelle ;
- Au profit des services et des collectifs de travail dans une fonction de conseil et d'expertise. Dans ce cadre, le service social participe au repérage et à l'analyse des possibles dysfonctionnements individuels et organisationnels. Il peut, le cas échéant, alerter sur leurs conséquences, formuler un diagnostic qui rende compte de la complexité des situations et proposer des préconisations.

- **Les inspecteurs santé et sécurité au travail (ISST)**

Les ISST interviennent dans leur mission de contrôle mais également en apportant leur expertise en termes d'impulsion, de coordination et d'appui.

PLAN D'ACTION ET MOYENS DE PRÉVENTION

1. PRÉVENTION PRIMAIRE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

La prévention primaire des RPS a pour finalité d'éliminer les risques à la source. S'inscrivant dans le cadre général de la prévention des risques professionnels, elle comprend les actions suivantes.

1.1 Donner du sens par des temps d'échanges et de la communication

Les actions permettant de donner du sens au travail mais aussi d'améliorer la cohésion interne des équipes de travail se déclinent à plusieurs niveaux : des actions « institutionnalisées » au niveau de la direction générale et des actions plus ciblées au sein des directions et services.

Dans ce cadre, différentes formes de temps d'échange peuvent être envisagées pour donner du sens au travail :

- Séminaire de l'encadrement ou de l'ensemble des agents sur un périmètre adapté pour partager sur les enjeux des politiques publiques et les objectifs et pour permettre une remontée des idées,
- Conférences thématiques, sur une politique publique ou une grande réforme, sous une forme conviviale et avec une durée courte,
- Animation de réseaux professionnels d'agents de même métier travaillant dans des services différents de façon à permettre des échanges sur les pratiques.

Action 1 : Diversifier les temps d'échanges et les formats associés :

-Organiser à échéance régulière des points réunissant l'ensemble des agents sur le fonctionnement de la DGITM, sur l'actualité sur une politique publique ou une grande réforme de la DGITM, sous une forme conviviale et avec une durée courte (lors de la pause méridienne par exemple), **de même que des demi-journées au cours desquelles les structures viendront présenter leur métier**. Ces rencontres permettent aux agents de mieux connaître une thématique de travail de la DGITM, portée par un ou plusieurs services, et de pouvoir s'exprimer. Elles facilitent également les échanges entre collègues et participent à la valorisation de la DGITM et du travail réalisé par les agents grâce à leur ouverture aux autres directions et services.

- Mettre en valeur les réalisations des agents, que ce soit via des présentations ou des documents de communication.

-Poursuivre l'organisation d'évènements à l'instar des sorties « l'Armada de Rouen » ou « la visite des chantiers du Grand Paris ». Ces journées renforcent le sentiment d'appartenance des agents à la direction et leur permettent de replacer leur activité quotidienne dans l'action de la direction générale. Cela contribue à l'enrichissement collectif.

-Pérenniser le principe d'un séminaire de management, de préférence sur une base annuelle, et élargir son périmètre jusqu'au niveau adjoint au chef de bureau. Ce séminaire de l'encadrement vise à permettre à l'ensemble de l'encadrement d'échanger sur les orientations et objectifs stratégiques mais aussi sur l'organisation du travail et l'amélioration des processus internes.

-Réinstaurer sous une forme renouvelée les réunions du réseau des assistants et assistantes pour échanger sur les bonnes pratiques, faire remonter à la direction les éventuelles difficultés rencontrées dans le cadre de l'exercice de leur fonction, de même que, le cas échéant, leurs besoins de formations ou en outils spécifiques. La mise en place de ces réunions du réseau des assistantes s'inscrit dans le cadre de la reconnaissance de leurs fonctions et de leurs compétences d'assistante, qui évoluent au gré des innovations technologiques.

-Mettre en place et expérimenter une « boîte à idées » pour permettre à chaque agent de proposer des actions d'amélioration ou d'animation interne et renforcer la cohésion en favorisant un management participatif.

Action 2 : Renforcer la communication ascendante et descendante au sein de la DGITM :

-Mettre régulièrement à jour les contenus du site Intranet de la DGITM afin de faciliter la bonne diffusion de l'information et de l'actualité de la DGITM auprès de l'ensemble des agents et ainsi renforcer le sentiment d'appartenance à une même communauté de travail.

-Maintenir et le cas échéant faire évoluer les supports d'information et de communication (webcafés, Flash Info, lettre interne avec espace de libre expression, Newsletter RH...).

1.2 L'amélioration de l'organisation du travail

L'absence d'anticipation ou une anticipation insuffisante des activités à venir, de la charge de travail et des moyens pour y faire face est source potentielle de stress. Il en est de même du travail dans l'urgence et/ou du sentiment, avéré ou non, d'être constamment appelé à travailler dans l'urgence ainsi que de l'absence ou de l'insuffisance de hiérarchisation des tâches par l'encadrement.

Action 3 : Réfléchir collectivement, en intégrant différents niveaux hiérarchiques, aux actions visant à l'amélioration du traitement des commandes, à l'identification de leur urgence et à leur priorisation et décliner en ce sens les orientations qui seront retenues à l'issue des travaux du séminaire du temps de travail et de la gestion des commandes urgentes. L'anticipation des commandes et des délais et l'identification des urgences et des priorités contribuent en effet à instaurer un climat de travail serein et efficace. La DGITM participe ainsi au projet de charte sur le fonctionnement avec le cabinet, porté par le secrétariat général. Le questionnaire constituant la base du baromètre social établi à fréquence annuelle abordera le thème du travail dans l'urgence.

La planification du travail à tous les niveaux, le repérage des gains de temps possibles dans les processus opérationnels, la professionnalisation de la conduite des réunions et la maîtrise de leurs horaires, l'organisation de soutiens ou de renforts en cas de surcharge temporaire ou des méthodes innovantes peuvent également contribuer à améliorer la gestion du temps et l'adéquation entre les charges de travail et les ressources disponibles.

Action 4 : Porter un effort continu sur l'organisation efficiente du travail et des échanges :

L'organisation du travail doit faire l'objet d'un échange entre chaque agent et sa hiérarchie, en particulier à l'occasion de l'entretien professionnel annuel, ainsi que de discussions collectives au sein des services.

Afin de prévenir et, le cas échéant, réduire les risques de tensions et de conflits, ces échanges doivent aborder les différents facteurs de risques psychosociaux, parmi lesquels : la charge de travail de l'agent ; les écarts entre le travail prévu et le travail réel ; le degré d'autonomie ; les éventuels dysfonctionnements internes.

En complément de ces échanges, il convient de rappeler aux agents d'encadrement l'objectif de réalisation de 100 % d'entretiens professionnels dans les délais ; d'ajuster et actualiser régulièrement les fiches de poste des agents afin de tenir compte des nouvelles compétences acquises et de l'évolution des missions ; de procéder à une analyse de poste pour les agents en difficulté et proposer des pistes d'amélioration (clarification des missions et responsabilités...).

La hiérarchie doit porter une attention particulière aux agents accomplissant leurs missions sur des postes exposés ou isolés et veiller à une bonne organisation de l'activité (clarification des fiches de poste, rédaction de procédures, identification des responsabilités...).

Action 5 : Pérenniser les compétences « sensibles » recensées au sein de la Direction générale, et organiser les suppléances nécessaires à la continuité du Service public voire leur sauvegarde en cas de perspective de mobilité des agents concernés.

Action 6 : Développer et valoriser des méthodes de travail innovantes définies avec la participation des agents et permettant d'améliorer la qualité de vie au travail tout en garantissant la qualité de service public.

Dans le cadre de la démarche Cap Mobilités un groupe de travail est prévu à ce titre.

-Formuler des propositions visant à mettre en place de nouveaux outils pour rendre plus efficace l'organisation du travail.

-Développer le recours à des outils collaboratifs pour faciliter le travail en équipe.

-Mettre en place une méthode d'archivage informatique partagée, ainsi qu'une architecture de classement la plus homogène possible sur le réseau pour faciliter les recherches de documents,

-Créer des outils de capitalisation des procédures (pour formaliser et sécuriser les procédures de travail).

-Accompagner les agents utilisateurs dans le changement car une migration vers de nouveaux outils n'a de sens que si les agents sont formés à leur utilisation. L'assortir d'un volet lié à l'écoute et à l'accompagnement des agents de la DGITM qui se sentiraient en difficulté devant cette évolution technologique.

1.3 Conditions de travail (télétravail/ charte du temps/ droit à la déconnexion)

L'aménagement de l'organisation du travail, l'amélioration et la modernisation des méthodes de travail offrent un terrain fertile à l'identification de mesures propres à diminuer les facteurs de risques psychosociaux et donc à prévenir des situations de stress. Parmi les facteurs de stress les plus souvent cités, on relèvera « le caractère urgent des tâches, leur multiplicité et les fréquentes interruptions subies par l'agent ».

Action 7 : Actualiser la charte des temps de la DGITM, à la lumière des enseignements tirés dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire engendrée par la COVID19. L'assortir de dispositions permettant d'en mesurer le degré d'application.

Sans se substituer au règlement intérieur de l'administration centrale, qui fixe précisément les règles et les cycles de travail, les chartes de gestion du temps doivent permettre une meilleure prise en compte des impacts liés aux technologies de l'information et de la communication sur les conditions d'exercice des fonctions et sur la vie personnelle et préciser les modalités de mise en œuvre du droit à la déconnexion. Elles doivent également garantir l'adéquation entre l'organisation du travail et les besoins des usagers.

Les progrès des technologies de l'information et de la communication ont considérablement fait évoluer l'activité professionnelle d'un grand nombre d'agents. Si le gain en efficacité a été considérable, le développement des outils numériques (messagerie classique et instantanée...) et des solutions de mobilité ainsi que le développement du télétravail peuvent atténuer la frontière entre vie professionnelle et vie privée et conduisent à s'interroger sur ces modes de fonctionnement collectifs.

La mise à disposition d'outils de communication permettant d'être joignable dans le cadre professionnel ne doit pas conduire à des sollicitations injustifiées hors des jours et heures de travail habituels et n'impose pas au bénéficiaire d'être en veille permanente (hormis raison de service ou astreinte).

Action 8 : Contribuer à la réflexion sur les leviers permettant de tirer les meilleurs bénéfices individuels et collectifs du télétravail et visant à maintenir l'équilibre vie professionnelle et vie privée. Un groupe de travail avec les agents sur les impacts de la crise sanitaire a été mis en œuvre. Dans le cadre de la démarche Cap Mobilités, un atelier a permis de réfléchir aux bonnes pratiques qui pourraient être mises en œuvre de façon pérenne à la lumière des modalités de travail mises en œuvre pendant la crise (télétravail, visio-conférence, dématérialisation...)

1.4 L'accompagnement des réorganisations, notamment induites par la démarche Cap Mobilités

Sans que la liste en soit exhaustive, ce sujet comporte plusieurs aspects susceptibles d'affecter plus particulièrement le stress ressenti par les agents et, en sens inverse, de contribuer à prévenir ce dernier ou à en réduire le risque. Il fait à ce titre l'objet de développements spécifiques à destination des agents concernés.

L'instruction ministérielle du 19 août 2014 prévoit une étude d'impact incluant un volet ressources humaines avant toute réorganisation. La note du secrétariat général du 7 avril 2017 relative aux processus de pré-positionnement et d'affectation des agents, dans le cadre des réorganisations des directions et services de l'administration centrale, précise les modalités de ces processus et les garanties apportées aux agents. Les dispositions inscrites dans ces textes ont été mises en œuvre dans le cadre de la démarche Cap Mobilités.

Les principes et les procédures qui président à l'organisation des ajustements d'organisation pourront être utilement consultés par les agents sur une page dédiée de l'Intranet DGITM, en complément de la plateforme dédiée cap-mobilites.fr.

Action 9 : Associer en amont les agents à la réorganisation qui est en cours.

Un point régulier est fait par le directeur général lors de visio-conférences réunissant l'ensemble des agents (wecafés). De même, une réunion hebdomadaire se tient sur les différentes étapes avec un réseau de référents, désignés dans chaque structure, afin de fournir de l'information et prendre connaissance des interrogations des agents. Enfin les préfigureurs qui sont chargés de travailler sur l'organisation précise associent les agents à leur réflexion. Une plateforme a été mise en place pour rendre compte à l'ensemble du personnel de l'avancement de l'évolution de l'organisation de la DGITM (cap-mobilites.fr).

Action 10 : Veiller à respecter en cas de réorganisations les garanties définies par les circulaires ministérielles, ainsi que les préconisations figurant dans les guides édités tant par la DGAFP que par le secrétariat général, et ensuite assurer un suivi étroit de leur mise en œuvre.

Action 11 : Maintenir un haut niveau d'engagement sur les actions visant à accompagner les agents en situation de pré-positionnement :

Les processus préalables au changement d'affectation des personnels sont réalisés dans le respect des trois principes suivants :

-chaque agent dont le périmètre du poste n'évoluera pas « substantiellement » a vocation à rester affecté sur celui-ci ;

-chaque agent dont le périmètre du poste est « substantiellement » modifié du fait des ajustements d'organisation fait préalablement l'objet d'une proposition d'affectation par l'administration. Il a la possibilité le cas échéant de faire des propositions alternatives, dans le cadre du processus de « pré-positionnement » ;

-L'ensemble des agents concernés par le processus de pré-positionnement seront, à l'issue du processus, affectés « dans l'intérêt du service », dans l'objectif d'une sauvegarde de leurs droits.

Une attention particulière est portée par l'ensemble des acteurs du processus aux agents concernés par la procédure de pré-positionnement.

À cet égard, l'accompagnement des réorganisations à la DGITM comporte plusieurs volets fortement liés à la prévention des RPS :

-La création d'un **comité de suivi des processus de pré-positionnement**, constitué paritairement de représentants du personnel et de représentants de l'administration, est mis en place de réorganisation de la DGITM, afin d'analyser les retours individuels adressés par les agents sur les propositions faites par l'administration et qui poseraient difficulté, et préparer une présentation synthétique aux CTS ultérieurs.

-Un volet lié à l'écoute et à l'accompagnement des agents de la DGITM qui se sentiraient en difficulté devant cette évolution d'organisation. Afin que la dimension sociale et humaine puisse être bien prise en compte, une **cellule d'accompagnement** est mise en place afin que tous les agents concernés par un repositionnement et une mobilité liés à ce processus puissent, s'ils le souhaitent, exprimer leurs attentes et interrogations, dans un cadre confidentiel et bienveillant.

1.5 L'environnement de travail

Au même titre que les facteurs liés à la tâche et les facteurs liés aux relations interpersonnelles, l'environnement de travail figure parmi les trois principales séries de facteurs à l'origine du stress professionnel. Il renvoie autant aux aspects matériels (aménagement des locaux, bruit, éclairage...) qu'aux aspects humains de l'environnement de travail (ambiance, ambiguïté des rôles et des responsabilités...). À ce titre, les conditions matérielles de travail doivent être examinées avec attention.

Action 12 : Réévaluer la pertinence des ambiances thermiques en liaison avec le secrétariat général.

Action 13 : Étendre la possibilité de pouvoir disposer d'un smartphone, notamment pour les agents pour lesquels cet équipement apparaît souhaitable pour une meilleure efficacité du télétravail.

Action 14 : Mener une réflexion sur la mise en cohérence des limitations d'accès internet et logiciels aux pratiques professionnelles.

1.6 L'amélioration de l'accueil des nouveaux arrivants

Des livrets d'accueil permettent aux nouveaux arrivants en administration centrale de découvrir leur nouvel environnement de travail.

Les matinées d'accueil des nouveaux arrivants doivent également leur permettre de découvrir les missions et l'organisation de la DGITM, de se repérer dans leur collectif de travail et d'identifier leurs interlocuteurs pour les fonctions support, en particulier leur bureau des ressources humaines (BRH) et l'assistant de prévention de la direction.

Action 15 : Refonder, dans le cadre de la démarche Cap Mobilités, le dispositif d'accueil des nouveaux arrivants

-Pérenniser la matinée d'accueil des nouveaux arrivants à la DGITM en faisant évoluer le calendrier, de préférence sur une base semestrielle (printemps et automne), et le format (ouverture sur les questions relatives à la mixité et la transition écologique).

-Enrichir l'offre d'accueil en programmant systématiquement une visite en « extérieur » (visite d'un chantier ou d'un établissement public, par exemple) ainsi qu'un atelier « fresque du climat » pour sensibiliser les agents aux enjeux de la lutte contre le changement climatique.

-Compléter ces 2 actions par l'élaboration d'un dossier d'accueil des nouveaux arrivants spécifique à la DGITM (organigrammes, livrable de présentation DGITM, livrable « informations pratiques ») qui sera disponible sur l'Intranet DGITM.

Action 16 : Apporter un soutien concret à l'insertion des nouveaux arrivants dans leur nouvelle structure

-Formaliser le rôle d'un tuteur ou d'un référent pour les agents nouvellement affectés. La désignation de tuteurs ou de référents, est facteur d'une meilleure intégration, d'échanges et d'expression de difficultés.

-Etablir rapidement avec le nouvel arrivant un parcours de formation portant à la fois sur l'aspect métier et sur la connaissance de son environnement professionnel

-Solliciter systématiquement auprès des nouveaux arrivants l'expression de points d'étonnement pour bénéficier, le cas échéant de leur regard encore extérieur,

-Favoriser les petits déjeuners d'accueil, pour une présentation conviviale de l'équipe de proximité.

1.7 La formation, l'accompagnement et l'évaluation des encadrants

Le programme de formation de l'administration centrale comprend un cycle de professionnalisation du manager destiné aux encadrants (chefs de bureau, adjoints et encadrants de proximité) au moment de leur prise de poste, des formations à destination des chefs de bureau confirmés et des ateliers managériaux à destination de tous les encadrants. Ces formations intègrent la prévention des risques psychosociaux et l'enjeu de la qualité de vie au travail des agents. Chaque chef de service doit encourager ses collaborateurs à suivre ces formations.

Pour les cadres dirigeants, le service du pilotage et de l'évolution des services (SPES) propose également un dispositif spécifique, dans le même objectif.

L'ensemble des actions de formation développées dans ce cadre auront pour objectif principal de développer et de partager une culture de la prévention des risques psychosociaux.

Action 17 : Mieux inciter au moment de la prise de poste mais aussi en formation continue les agents d'encadrement à participer aux formations au management, à l'impact de l'organisation du travail et des modes de management sur les risques psychosociaux.

Ces séquences visent la connaissance et la prise en compte des risques psychosociaux dans les univers de travail, le relais de la démarche de prévention engagée et l'orientation des participants vers des formations professionnalisantes s'il y a lieu.

En concertation avec le secrétariat général :

- Proposer d'élargir progressivement le champ de ces sessions et examiner la possibilité de les rendre obligatoires pour certaines catégories d'agents ainsi définies : 1er poste en situation de management ou 1^{re} prise de fonction en qualité de chef de bureau.

- Maintenir et développer les modules de sensibilisation et de formation aux risques psychosociaux dans les formations destinées aux agents d'encadrement aux diverses étapes de leur cursus professionnel en s'appuyant sur les « retours d'expérience »

- Informer les agents d'encadrement, lors de ces formations, sur les moyens à leur disposition ainsi que sur la marche à suivre pour faire face à des situations de crise

La DGAFP a édité en 2017 un guide de l'encadrante et de l'encadrant dans la fonction publique. Dans la continuité de ce travail, le secrétariat général (SG/DRH/CRHAC 3) a établi en 2019 un guide de l'encadrant avec des fiches pratiques simples abordant le rôle de l'encadrant et des thèmes courants comme « gérer son temps pour être efficace », « travailler en espace partagé » ou « prévenir et gérer les conflits ». Un intranet dédié aux managers a également été mis en place.

Action 18 : Relayer la diffusion du guide de l'encadrant du secrétariat général, ainsi que l'intranet dédié aux managers, contenant des fiches simples sur l'encadrement au quotidien et le mieux travailler ensemble.

La responsabilité des personnels, et notamment des agents d'encadrement – supérieur et intermédiaire – mais également des équipes concernées, peut être engagée en cas de troubles ou d'incidents de nature psychosociale survenant dans une structure. Une organisation déficiente du travail, une anticipation insuffisante du calendrier des événements ou de la charge de travail, mais également des comportements inacceptables entre collègues peuvent être à l'origine de sentiments d'anxiété et alimenter le stress.

L'approche de la prévention trouve ici toute sa place pour éviter que de telles situations se produisent. Elle conduit en même temps à prendre en compte les qualités humaines et les capacités de gestion des agents d'encadrement dans l'évaluation de leur performance.

L'encadrement de la DGITM a été incité à s'inscrire au webinaire « prévention des RPS » mis en place par le secrétariat général en 2021.

Action 19 : dans le cadre de la démarche Cap Mobilités et d'ateliers relatifs aux management, sensibiliser l'encadrement aux RPS notamment via une formation obligatoire, et proposer par ailleurs au reste du personnel de participer s'il le souhaite à ce type de formation.

Action 20:

-Aborder la prévention des RPS durant l'entretien professionnel de chaque encadrant et associer à ses objectifs annuels la prise en compte de cette thématique.

-Renforcer la prise en compte des capacités d'organisation et d'animation de leur équipe des agents d'encadrement.

1.8 La formation des assistants de prévention et des correspondants RH

Des formations d'une journée aux risques psychosociaux sont proposées aux assistants de prévention et aux référents ressources humaines des directions d'administration centrale dans le cadre de l'intégration des RPS dans le DUERP.

Action 21: Mieux intégrer la prévention des risques psychosociaux dans la formation des assistants de prévention et des correspondants RH (action menée par le secrétariat général).

Action 22 : Assurer une communication régulière en interne sur le rôle et les missions de l'assistant de prévention de la DGITM.

1.9 L'information et la sensibilisation de l'ensemble des agents sur les risques psychosociaux

Cet aspect du plan de prévention constitue l'échelon élémentaire – et indispensable – de la démarche engagée par la DGITM. La communication est un élément-clef non seulement du plan de prévention mais de sa réussite en ce qu'elle permet de sensibiliser l'ensemble des agents à la question des risques psychosociaux. Elle contribue à l'appropriation souhaitée de la démarche. Il s'agit tout autant d'informer sur le sujet et sensibiliser les agents à la question du stress au travail que de susciter et d'entretenir un état d'esprit.

C'est pourquoi il convient de communiquer largement et dans la durée sur les risques psychosociaux et les mesures de prévention en privilégiant les cas les plus courants et en utilisant les différents modes de communication (intranet, écrans dans les tisaneries...). Cette communication peut réutiliser des outils existants comme les affiches, dépliants et vidéos mis à disposition par L'Institut national de recherche et de sécurité (INRS).

La Journée mondiale sur la santé et la sécurité au travail ou la Semaine sur la qualité de vie au travail peuvent être l'occasion d'amplifier cette communication.

Action 23 : Assurer une large diffusion du présent plan – et de ses versions successives par la suite via sa mise en ligne sur l'Intranet de la DGITM, sa transmission aux agents plus particulièrement concernés à l'occasion de leur prise de fonction, et sa remise aux agents suivant des formations comportant un volet consacré aux risques psychosociaux.

Action 24 : Assurer une large communication sur les enquêtes « baromètre social interne » qui seront périodiquement menées – de préférence sur un rythme annuel –.

Action 25 : Inciter les agents de la DGITM à participer à la sensibilisation de l'ensemble des agents aux enjeux de la santé au travail et de la prévention des risques psychosociaux, avec des outils de communication adaptés, organisés par le secrétariat général.

1.10 Reconnaissance au travail

La gamme des moyens existants pour reconnaître les mérites des agents est assez étendue. Elle gagnerait à être mieux exploitée. C'est naturellement au quotidien que les marques de reconnaissance sont attendues... et gagnent à être manifestées. Si l'attention à autrui ne se prescrit pas, il est de bon conseil de s'inspirer de certains principes de gestion des ressources humaines et d'animation d'équipe telles que celles figurant, par exemple, dans le guide des encadrants de la DGAFP.

Action 26 : Mener une réflexion à l'échelle de la Direction générale sur les moyens permettant d'améliorer la reconnaissance des mérites professionnels des agents et formuler des propositions.

1.11 La convivialité au quotidien

Les moments de convivialité participent à la création et au maintien d'un collectif de travail de qualité. Ces moments d'échanges, par exemple au cours d'une pause-café ou d'une journée de service, permettent de créer des liens et participent au bon fonctionnement du service.

Action 27 : Encourager et faciliter les moments de convivialité.

2. PRÉVENTION SECONDAIRE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

La prévention secondaire a pour but de protéger les agents en les aidant à faire face à l'exposition aux risques. Elle doit permettre d'identifier les situations où le risque n'a pu être évité et d'intervenir.

2.1 Le suivi des indicateurs RPS et des « signaux faibles »

Le bilan social annuel présenté au comité technique et le bilan annuel sur la santé, la sécurité et les conditions de travail présenté au CHSCT de l'administration centrale comportent un certain nombre d'indicateurs utiles pour chaque direction, en particulier :

- Les indicateurs mis à jour en application des instructions du Gouvernement (taux d'absentéisme pour raisons de santé, taux de rotation des agents, taux de visite sur demande au médecin de prévention, taux d'actes de violence physique envers le personnel),
- Le suivi des garanties minimales sur le temps de travail (temps de travail et repos).

De plus, le département des affaires générales de la DGITM suivra les alertes issues des outils de suivi des temps de travail et les « signaux faibles » tels que les absences prolongées. Ce suivi de l'ensemble de ces indicateurs peut conduire la hiérarchie à intervenir pour les situations à risque.

Action 28 : Pérenniser et approfondir l'enquête du baromètre social interne DGITM, de préférence sur une base annuelle. Suivre en parallèle les évaluations régulières établies par le secrétariat général, sur la base des 4 indicateurs établis par la DGAFP et des 2 indicateurs ajoutés à l'échelle ministérielle.

Action 29 : Assurer un suivi des dépassements des garanties minimales sur le temps de travail et une surveillance des « signaux faibles » tels que les arrêts maladie récurrents ou les absences prolongées et mettre en place le suivi de nouveaux indicateurs en liaison avec le SNUM (mesure des flux de mails) :

-Un point semestriel sera établi par le département des affaires générales de la DGITM aux fins de communication du CODIRGé.

-Le bilan social annuel de la DGTIM ainsi que le baromètre social interne comporteront un volet consacré aux indicateurs RPS.

2.2 Le traitement des signalements sur les registres de santé et de sécurité au travail

Chaque agent peut signaler à sa hiérarchie ou à un professionnel du soutien les problèmes qu'il rencontre au regard de la santé et de la sécurité au travail. Si les problèmes sont récurrents ou graves, il peut être amené à utiliser deux registres :

- Le registre de santé et de sécurité au travail pour consigner ses observations ou suggestions relatives à la prévention des risques professionnels et à l'amélioration des conditions de travail,
- Le registre spécial de santé et de sécurité au travail de signalement des dangers graves et imminents.

L'instruction est formalisée dans une fiche type qui a été actualisée pour bien recueillir les avis de l'assistant de prévention, du supérieur hiérarchique et du conseiller de prévention. Les suites données sont présentées à chaque CHSCT.

Lorsqu'un danger grave et imminent est signalé par un représentant du personnel au CHSCT sur le registre spécial prévu à cet effet, il est procédé immédiatement à une enquête dans les conditions prévues par l'article 5-7 du décret n° 82-453 et les décisions prises pour remédier à cette situation sont portées à la connaissance des membres du CHSCT.

Action 30 : Présenter au CHSCT-AC les suites données aux signalements sur les registres en impliquant la chaîne hiérarchique, l'assistant de prévention et le conseiller de prévention.

2.3 La surveillance médicale des agents

Les agents bénéficient d'un examen médical périodique obligatoire au minimum tous les 5 ans. Dans cet intervalle, ceux qui le demandent peuvent bénéficier d'un examen médical supplémentaire.

Le médecin de prévention assure également une surveillance médicale particulière, avec une fréquence ou moins annuelle, à l'égard de certaines catégories de personnels : personnes reconnues travailleurs handicapés, femmes enceintes, agents réintégrés après un congé de longue maladie ou de longue durée, agents occupant des postes dans des services exposés à des risques spéciaux et agents souffrant de pathologies particulières.

D'une façon générale, s'il apparaît, à l'occasion des visites médicales assurées par le médecin de prévention, que les conditions de travail ont des conséquences néfastes pour la santé d'un agent, le médecin de prévention a le pouvoir de " proposer des aménagements de postes de travail ou de conditions d'exercice des fonctions justifiés par l'âge, la résistance physique ou l'état de santé des agents".

Le médecin de prévention a également un rôle consultatif pour le suivi des personnels dont le cas est soumis au comité médical ou à la commission de réforme.

Action 31 : Présenter au CHSCT-AC le bilan annuel des différents types de visites médicales réalisées (action menée par le secrétariat général).

2.4 L'accompagnement des altérations de la santé

En cas de congés pour raisons de santé, le maintien du lien avec l'agent pendant son absence et un accompagnement personnalisé pluridisciplinaire (administratif, professionnel et médico-social) doivent faciliter son retour dans la communauté de travail.

Après le retour, il convient d'instaurer un accompagnement facilitant le maintien dans l'emploi. Le médecin de prévention est habilité à proposer des aménagements de poste de travail.

Lorsque l'état de santé d'un agent ne lui permet plus d'occuper son poste de travail, il doit pouvoir bénéficier d'un accompagnement individuel pour la recherche d'un nouveau poste adapté dans le cadre d'un reclassement.

Action 32 : Diffuser les bonnes pratiques relatives au retour et au maintien dans l'emploi, voire lorsque c'est nécessaire au reclassement, en cohérence avec les réflexions interministérielles sur ces sujets (action menée par le secrétariat général).

2.5 Les conseils en ergonomie et les visites de postes et de locaux

Les troubles musculo-squelettiques peuvent être une conséquence des risques psychosociaux.

Des conseils en ergonomie sont donnés sur l'intranet de l'administration centrale.

Les actions sur le milieu de travail peuvent s'appuyer sur les dispositifs suivants :

- Visite de conseil en ergonomie par l'assistant de prévention de la DGITM à la demande d'un service ou d'un agent,
- Étude de poste à la demande du médecin de travail,
- Visites de services par une délégation du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT),
- Commande de matériel spécifique.

Ces visites favorisent et renouvellent une vigilance de tous sur l'environnement de travail.

Action 33 : Prendre part à la diffusion par le secrétariat général de l'information sur les différents types de visites de postes ou de locaux.

Action 34 : Diffuser l'information interne sur le rôle et les missions de l'assistant de prévention de la DGITM.

2.6 La formation et l'accompagnement des agents exposés aux situations à risque

La formation constitue l'instrument privilégié de la prévention secondaire des risques psychosociaux. L'évolution des métiers, des pratiques et du contexte professionnel nécessite que chaque agent puisse bénéficier de formations tout au long de sa carrière. La prévention des risques psychosociaux et, en ce sens, le développement d'un état d'esprit propice à cette action seront d'autant mieux assurés que les agents y seront sensibilisés et formés aux diverses étapes de leur parcours professionnel.

Afin de donner aux agents exposés aux risques des clés de compréhension des mécanismes comportementaux, de leur permettre d'anticiper et de mieux gérer des situations de tensions et de conflits interpersonnels, le programme de formation de l'administration centrale comporte des conférences ou formations parmi lesquelles on peut citer : « harcèlement et travail, connaître le cadre juridique, prévenir et réagir », « bien vivre les changements », « gérer son stress efficacement et pour longtemps », « bureau partagé, trouver ses marques pour bien travailler », « atelier stress et travail », « instaurer des relations de travail positives » ou encore « bien gérer son temps et ses priorités ».

Action 35 : Mieux inciter les agents se sentant en difficulté ou exposés aux situations à risque à s'orienter vers les formations adaptées organisées par le secrétariat général (gestion du temps de travail, prévention et gestion des conflits interpersonnels...).

La hiérarchie, le bureau en charge de la gestion de proximité des ressources humaines (AG1) et l'assistant de prévention (AG1) au sein de la DGITM peuvent apporter des conseils aux agents. De plus, le guide du pôle médico-social présente les acteurs du pôle médico-social et les différents types de conseils qu'ils peuvent apporter aux agents en matière de prévention des risques, d'hygiène, de santé et de conditions de travail. Une équipe d'appui personnalisé ou une intervention de la psychologue du travail peut être mise en place par le bureau de l'action médico-sociale et de la prévention en administration centrale (SG/DRH/CRHAC 2) en cas de besoin.

Par ailleurs, le SPES propose un dispositif de médiation professionnelle dans les situations de conflit ou de tension, visant à restaurer une relation de travail satisfaisante entre les différents acteurs concernés.

Action 36 : Encourager et faciliter l'orientation des agents se sentant en difficulté ou exposés aux situations à risque vers les interlocuteurs qui pourront leur apporter des conseils individualisés

3. PRÉVENTION TERTIAIRE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

La prévention secondaire a pour but de protéger les agents en les aidant à faire face à l'exposition aux risques. Elle doit permettre d'identifier les situations où le risque n'a pu être évité et d'intervenir.

3.1 Prise en charge des troubles du comportement au travail

La circulaire ministérielle du 26 juillet 2007 donne des repères pour la prise en charge des troubles du comportement dans une visée de maintien dans l'emploi. Lorsqu'un agent développe un comportement marginal, au regard du système de fonctionnement professionnel, qui le singularise au point de perturber l'activité de l'unité de travail, l'encadrant a le devoir d'agir. Une approche médicalisée par le médecin de prévention ou sociale par l'assistant de service social peut s'avérer utile, mais cette approche ne doit pas occulter le règlement des dysfonctionnements observés au travail qui relèvent de la sphère managériale.

Dans des cas difficiles, pour que l'approche médicale ou sociale puisse être utile, la levée du déni qu'a le sujet de la perturbation qu'il provoque, est indispensable. Ce déni est rarement levé dans la rencontre singulière isolée entre le médecin et l'agent. En milieu de travail, c'est l'opposabilité au sujet de la perturbation qu'il provoque qui va rendre le dialogue avec le médecin potentiellement constructif. Cette opposabilité ne peut être obtenue que si l'encadrement a relaté auparavant les faits perturbant le travail par une description écrite. Celle-ci, sans interprétation ni jugement ni diagnostic, doit être communiquée à l'agent ainsi qu'au médecin de prévention et à l'assistant de service social quand celui-ci est sollicité.

À partir d'une double évaluation, médicale et de la situation de travail, des propositions d'adaptation des conditions de travail et/ou l'orientation et le suivi de l'agent vers une structure de soins vont pouvoir être organisées.

Un travail coopératif entre les différents acteurs concernés doit ainsi être recherché, dans le respect des règles relatives au secret médical et professionnel, pour favoriser l'adaptation des conditions de travail, le maintien et l'intégration des agents dans les équipes de travail.

Action 37 : Relayer la diffusion par le secrétariat général d'une fiche réflexes pour la prise en charge par les encadrants des troubles du comportement au travail.

3.2 La gestion des cas de violences, de harcèlement, de tentative de suicide ou de suicide

Face à une situation de violences ou de harcèlement, il est important de ne pas rester passif, d'avoir les bons réflexes et de savoir qui contacter. Les agents de la fonction publique ont des obligations de protection des agents victimes de violences et de harcèlement selon leur rôle et leur position hiérarchique. Les modalités de prévention et les interventions nécessaires sont présentés dans différents documents :

- Circulaire du 18 janvier 2005 sur la prévention en matière de harcèlement moral,
- Note ministérielle du 10 novembre 2009 sur la démarche de prévention des gestes suicidaires,
- Guide de la DGAFP de prévention et de traitement des situations de violences et de harcèlement,
- Circulaire ministérielle du 9 février 2018 diffusant des fiches réflexes fixant le cadre d'intervention de chacun des acteurs concernés pour différentes situations sensibles ou d'urgence

Action 38 : Poursuivre les actions de sensibilisation en direction de l'encadrement et de l'ensemble des agents sur la nature et les conséquences du harcèlement.

Action 39 : Assurer la diffusion à l'ensemble du personnel, et notamment aux encadrants, des fiches réflexes élaborées par le secrétariat général, relatives au harcèlement moral ou sexuel, à une agression subie par un agent dans l'exercice de ses fonctions, à une tentative de suicide sur le lieu de travail ou à un suicide sur le lieu de travail ou en dehors.

3.3 Les réunions bilatérales entre le pôle médico-social et le département des affaires générales de la DGITM

Des réunions bilatérales se tiennent régulièrement entre la direction des ressources humaines représentée par le bureau de l'action médico-sociale et de la prévention en administration centrale (SG/DRH/CRHAC 2) et les représentants des directions ou services d'administration centrale.

Ces réunions ne se substituent pas aux interventions des différents acteurs de la prévention, mais elles permettent une interaction rapide et un travail coopératif entre eux pour le suivi individuel et collectif des agents confrontés à des difficultés particulières (difficultés liées à la maladie, difficultés relationnelles et/ou organisationnelles).

Les débats lors de ces réunions sont menés dans le respect le plus strict des règles de confidentialité et de secret professionnel et médical. L'objectif est de réfléchir aux propositions à construire sur les différents plans (RH, médical, psychologique, social) pour permettre à la personne ou au groupe concerné de surmonter ses difficultés.

Action 40 : Favoriser et pérenniser les réunions bilatérales entre le pôle médico-social et le pôle ressources humaines de la DGITM et renforcer les échanges, dans le respect des règles de secret professionnel et médical.

4. LE SUIVI DU PLAN DE PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

La prévention des risques psychosociaux est une obligation et doit être articulée avec la démarche globale de prévention de l'ensemble des risques auxquels les agents sont exposés.

Les actions prévues par le présent plan de prévention des RPS s'intègrent dans le cadre plus général de la prévention des risques professionnels. Elles seront donc intégrées dans les documents suivants présentés en CHSCT-AC :

- Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP),
- Programme de prévention et d'amélioration des conditions de travail,
- Bilan annuel sur la santé, la sécurité et les conditions de travail,
- Bilan social annuel.

Par ailleurs, les mesures de prévention retenues dans le présent document ne sauraient naturellement dispenser d'un « suivi au fil de l'eau » qui permette d'identifier ou plutôt de déceler au jour le jour, et cela le plus tôt possible, des situations porteuses de risques (prévention) ou de répondre à des demandes d'intervention (traitement).

Une bonne articulation entre les divers acteurs de la prévention constitue un gage d'efficacité de toute action dans ce domaine.

C'est particulièrement vrai s'agissant des « points d'entrée » à la disposition des agents rencontrant ou ayant connaissance de situations qu'ils considèrent porteuses de risques psychosociaux : le département des affaires générales, l'encadrement, la médecine de prévention, les psychologues du travail, les assistant·e·s de service social, les élus au comité technique spécial et les organisations syndicales. Sans aller jusqu'à formaliser un partage de l'information, l'efficacité d'une démarche de prévention commande que ces divers points d'entrée invitent les agents concernés à prendre contact avec la DRH (Bureau CRHAC2) ou relayent l'information auprès d'elle, après accord de l'intéressé dont il est entendu de surcroît qu'il peut se prévaloir de son droit à l'anonymat.

5. MISE EN ŒUVRE, ÉVALUATION ET RÉVISION DU PLAN DE PRÉVENTION

5.1 Mise en œuvre et dispositif d'évaluation et de suivi

Une bonne articulation entre les divers acteurs de la prévention constitue un gage d'efficacité de toute action dans ce domaine. Le présent plan de prévention sera mis en œuvre à partir du 01/01/2022. La période des 6 premiers mois sera plus particulièrement consacré à recueillir les observations et les suggestions des agents sur les dispositions du plan et son application tout en s'assurant de sa diffusion la plus large.

La réalisation d'un nouveau baromètre social interne, auprès de l'ensemble des agents de la DGITM, va être engagée au cours de l'année 2022. Elle doit permettre, outre le constat objectif des sources de satisfaction et d'insatisfaction des agents, de disposer d'une « cartographie » de la mesure du stress au sein de la direction.

5.2 Révision et ajustements périodiques

Le plan de prévention fera l'objet d'ajustements périodiques (annuels) en fonction des enseignements de sa mise en œuvre, des difficultés rencontrées, de la pertinence ou non des recommandations et des suggestions qui pourront être faites pour en améliorer l'efficacité.

Action 41 : Procéder périodiquement, de préférence sur une base annuelle, à une révision du plan de prévention

PROJET

ANNEXE : Les 6 facteurs de risques en termes de risques psychosociaux

Le guide méthodologique relatif à l'actualisation annuelle du document unique de l'administration centrale identifie les 6 risques présentés ci-dessous en termes de RPS.

R – 9.1 Exigence émotionnelle

Mobilisation de la subjectivité spécifique aux métiers de service, soit tous les agents en contact avec les publics. Cela implique de maîtriser ses propres émotions et de faire preuve de contrôle de soi. Ces exigences émotionnelles induisent une charge mentale et psychologique forte dans la réalisation du travail

R – 9.2 Rapports sociaux, relations de travail

Cela concerne « la coopération de la part des collègues, ressource essentielle là où les notions d'équipe ou de service ont été préservées et inversement facteur de risque grave dans les situations d'isolement ou de mise à l'écart du collectif de travail ». Soutien social (soutien de la hiérarchie dans les missions des agents et/ou face aux difficultés / violence au travail / reconnaissance / problèmes de communication).

R – 9.3 Conflits de valeurs

Écart entre les valeurs propres et les valeurs de l'entité professionnelle. Ensemble des conflits intrapsychiques portant sur ce qui compte aux yeux des agents, c'est-à-dire ce à quoi ils attribuent de l'importance sur le plan professionnel (possibilité de faire un travail de qualité, un travail utile, un travail reconnu...). Travailler dans des conditions qu'on désapprouve, devoir faire des tâches qui contreviennent à sa conscience ou à ses principes professionnels... peut entrer en contradiction avec le sens que les agents donnent à leur travail. Conséquences possibles : désengagement, perte de sens, sentiment d'inutilité.

R – 9.4 Intensité et exigences du travail

Large notion qui recoupe les concepts de « demande psychologique » et « latitude décisionnelle » de Karasek ou les efforts de Siegrist (Contribution/rétribution), associés aux exigences du travail en termes quantitatifs et qualitatifs.

R – 9.5 Manque d'autonomie / Marge de manœuvre

Définies par deux sous-dimensions : l'autonomie décisionnelle et l'utilisation des compétences. Possibilité d'être acteur de sa vie professionnelle (choix de la manière de travailler, capacité à prendre des initiatives, organisation de son travail), possibilité d'acquérir, de maintenir et de valoriser ses compétences dans son travail.

R – 9.6 Insécurité de la situation de travail

Situation dans laquelle un agent a le sentiment de ne plus ou pas maîtriser la situation (peur de perdre son emploi ou son poste, peur de subir des retards dans le versement de son salaire, contrats précaires), et/ou risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail (incertitude sur l'avenir de son métier ou poste, peur de devoir changer de qualification ou de métier sans y être préparé...).