

SOMMAIRE

Le mot du Président d'Université

1 – Rappels sur les risques psycho sociaux

2 – Le contexte d'élaboration de ce plan

3 – Les axes forts du plan d'amélioration de la qualité de vie au travail

4 – Rappels sur les actions et dispositifs déjà engagés par l'université

5 – Les actions à mettre en place

6 – Le dispositif de suivi du plan

Annexes :

. Schéma nouveaux dispositifs du plan QVT

. Premières fiches actions

. Rappels sur le rôle du Service Université de Médecine de Prévention des Personnels (SUMPP)

. Rappels sur le rôle du CHSCT

Le mot du Président d'Université

Le présent document est la première version du projet d'amélioration de la qualité de vie au travail pour tous les personnels de l'Université d'Aix-Marseille.

Suite à la création d'AMU en 2012 par la fusion des trois anciens établissements présents sur le site, la communauté universitaire a consacré un premier temps à la construction de la nouvelle université, à sa mise en place politique et administrative et à la définition de ses modalités de fonctionnement.

Abordant désormais une seconde étape, qui portera son projet quinquennal 2018-2022, AMU s'est engagée dans la construction collective de son devenir, notamment par le biais des schémas directeurs (schéma directeur de l'offre de formation, schéma directeur du numérique, schéma directeur des ressources humaines, schéma directeur Handicap, schéma pluriannuel de programmation immobilière).

Parallèlement, l'attention devait se porter, également selon des modalités de travail partagées et co-construites, sur la réflexion relative à l'amélioration de la qualité de vie au travail. L'enjeu est d'importance puisqu'il s'agit de « revisiter » le cadre de travail, son organisation, ses modalités de mise en œuvre, tout comme les interfaces entre les acteurs, afin de vérifier que chaque personnel, quelles que soient sa fonction et son affectation, a la possibilité de se situer dans le collectif de travail auquel il appartient, de s'en sentir pleinement partie prenante et d'en maîtriser les modes de fonctionnement. C'est également une affirmation de la volonté de l'établissement de permettre que le bien-être au travail soit le vecteur de l'équilibre entre l'individu et le collectif.

Il me paraît en effet indispensable que ce lien permanent entre l'individu et le collectif soit le socle de ce document et du travail de long cours qui en résultera.

Ce projet d'amélioration de la qualité de vie au travail au sein d'AMU est une première étape qui constitue la base de départ et qui aura vocation à s'enrichir régulièrement et progressivement grâce à l'évaluation qui sera faite des mesures proposées. C'est donc un outil puissant, car permanent, qui montre la volonté de l'établissement de s'engager résolument sur cette voie, car s'il permet à chaque personnel d'être « bien » dans son travail, il permet parallèlement et par voie de conséquence, à l'établissement un fonctionnement harmonieux et donc plus efficace.

Le choix d'intituler ce document « Plan d'amélioration de la qualité de vie au travail » traduit le souhait d'y englober, dans le temps, au-delà de la seule thématique portant sur la prévention des risques psycho sociaux, l'ensemble des éléments permettant à chacun l'atteinte d'un objectif de bien-être au travail au sein de l'établissement. Il traduit également la volonté que ce document reflète une démarche positive et constructive et qu'il soit un des outils – parmi d'autres – favorisant le développement d'une culture du dialogue, au sein de chaque structure interne de l'établissement.

Je souhaite remercier très chaleureusement les personnels qui ont contribué à l'élaboration de ce document important pour la vie de l'établissement, qui s'est faite dans le cadre d'un groupe de travail paritaire à l'esprit positif et très constructif.

PREAMBULE

L'ANACT explique que « *la qualité de vie au travail désigne et regroupe sous un même intitulé les actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des entreprises, d'autant plus quand leurs organisations se transforment.*

De ce fait, la question du travail fait partie intégrante des objectifs stratégiques de l'entreprise et doit être prise en compte dans son fonctionnement quotidien, afin, notamment, d'anticiper les conséquences des mutations économiques.

Les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail et leur capacité à s'exprimer et agir sur le contenu de celui-ci déterminent la perception de la qualité de vie au travail qui en résulte ».

La qualité de vie au travail (QVT) regroupe donc un champ plus large que la seule prévention des risques psychosociaux (RPS). Cette première version du plan présente en priorité la mise en œuvre d'une action volontariste dans ce domaine particulier, en tant qu'il est une base incontournable pour toute action de long cours en matière de qualité de vie au travail. Ce plan d'actions aura vocation dans le temps à s'élargir progressivement à d'autres sujets. On peut notamment penser à des actions contribuant à l'éco-responsabilité et au renforcement du sentiment d'appartenance à l'établissement.

1 – RAPPELS SUR LES RISQUES PSYCHO SOCIAUX

1.1 - Quelques éléments de définition

Les risques psychosociaux sont « les risques pour la santé mentale, physique ou sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental ». ¹

Ce sont les caractéristiques du travail qui, en dysfonctionnant, peuvent engendrer le (les) risque(s).

« Ils recouvrent les risques professionnels perçus et vécus par les salariés comme portant atteinte à leur santé mentale et secondairement physique. Ils résultent d'une combinaison entre les dimensions individuelles, collectives et organisationnelles de l'activité professionnelle. » ²

Le terme de risque nomme à la fois les facteurs de risque et les troubles :

- Il diffère de la perception classique du risque (il n'a pas de réalité en soi)
- Il diffère du modèle dose/effet (car le champ des causes n'est pas mesurable).

C'est l'interaction entre le sujet et la réalité du travail qui génère plus ou moins de risque.

La notion de risque doit ainsi s'entendre comme la probabilité d'apparition du trouble psychosocial ayant pour origine l'environnement professionnel.

1.2 – Les différents risques

* Le stress : c'est le déséquilibre entre la perception qu'a une personne des contraintes que lui impose son environnement professionnel et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. ³

* Mal être, souffrance : c'est un état émotionnel en lien avec le contexte organisationnel et relationnel qui peut aller jusqu'à une souffrance pathologique. ⁴

* L'épuisement professionnel : C'est un état d'épuisement physique, émotionnel et mental causé par l'implication à long terme dans des situations qui sont exigeantes émotionnellement. ⁵

* Les violences

- violence externe ou sociale

- violence interne ou organisationnelle

- le harcèlement moral : il consiste en des « conduites abusives (gestes, paroles, comportements, attitudes), qui portent atteinte, par leur répétition ou leur systématisation, à la dignité ou à l'intégrité psychique ou physique d'une personne, mettant en péril l'emploi de celle-ci ou dégradant le climat de travail. » ⁶

¹ Rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et des solidarités. Paris, 2011.

² DRTEFP Bourgogne – Vade mecum La prévention des RPS à l'usage des agents de contrôle de l'inspection du travail et des médecins du travail.

³ Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail

⁴ DIRECCTE Centre

⁵ Pines et Aronson

⁶ Marie-France Hirigoyen

1.3 – Les facteurs de risques

Le rapport d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux de 2011 définit une classification en six axes pour identifier ces facteurs de risques. Ils renvoient aux caractéristiques d'une situation de travail susceptibles de favoriser l'émergence du risque, en fonction de chaque individu et de son ressenti personnel :

** Intensité du travail et temps de travail*

Contraintes de rythme – Objectifs irréalistes ou flous – Polyvalence – Responsabilités (importantes) – Ordres contradictoires – Interruptions – Sous qualification – Nouvelles technologies – Ambiance matérielle – Adéquation des moyens (temps) – Sous charge de travail – Durée du travail – Travail de nuit – Travail posté – Horaires anti sociaux – Extension de la disponibilité – Présentisme

** Exigences émotionnelles*

Relations au public – Contact avec la souffrance – Devoir cacher ses émotions – Peur de l'accident, de la violence ou de ne pas parvenir à faire son travail

** Autonomie*

Autonomie dans la tâche/latitude décisionnelle – Prévisibilité du travail, possibilité d'anticiper – Adéquation des moyens (formation) – Développement des compétences (utilisation et accroissement) – Répétition et monotonie

** Rapports sociaux au travail*

Qualité des relations au travail (hiérarchie et collègues) – Soutien social - Soutien technique – Coopération – Intégration dans le collectif (cohésion du collectif) – Respect – Recherche du bien-être – Clarté des rôles Adéquation tâche/personne – Reconnaissance (utilité et beauté)⁷ – Justice organisationnelle, procédurale et interactionnelle⁸ – Circulation de l'information – Relations avec l'extérieur – Valorisation sociale du métier – Violences organisationnelles ou internes (discriminations, harcèlement moral, sexuel,...) – Violences sociales ou externes (agressions, injures, menaces,...)

** Conflits de valeur*

Conflits éthiques – Qualité empêchée⁹ – Travail inutile

** Insécurité de la situation de travail*

Sécurité de l'emploi, du salaire et de la carrière – soutenabilité du travail – Changements.

1.4 – La prévention

Elle peut être de trois ordres :

- La prévention primaire

⁷ La reconnaissance de beauté : de la part de ses pairs en mesure de reconnaître la qualité du travail (« C'est du beau travail ») – La reconnaissance d'utilité : de la part des bénéficiaires ou utilisateurs et de la hiérarchie, renvoyant au salarié l'utilité de son travail

⁸ L'injustice procédurale : procédure ou méthode de travail perçue comme injuste par un individu – L'injustice interactionnelle : modalités de mise en œuvre d'une procédure perçue comme injustes car générant un sentiment d'inéquité de traitement entre plusieurs individus d'une même entité...

⁹ Conflit de valeurs : ne plus être en mesure de mettre en accord ses idées, ses valeurs et ses comportements – Qualité empêchée : impressionne de ne plus avoir la possibilité de travailler correctement ; cela renvoie à des critères propres à l'individu, liés à son expertise et aux attentes qu'il a envers lui-même (« ai fait de mon mieux ») et à des critères de métier (reconnaissance de beauté). Ces points sont en résonance avec le phénomène de dissonance cognitive identifié par Festinger (1957).

Elle vise à éliminer le risque, ce qui nécessite de chercher et d'identifier les causes en lien avec le travail et son organisation.

- La prévention secondaire

Elle vise à réduire ou corriger le risque ce qui nécessite d'outiller les salariés individuellement ou collectivement.

- La prévention tertiaire

Elle vise à aider et prendre en charge les salariés déjà en souffrance.

2 – LE CONTEXTE D'ELABORATION DU PROJET D'AMELIORATION DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

2.1 – L'expertise sur l'exposition aux risques psycho sociaux

Durant l'année 2015/2016, sur la demande conjointe de la direction de l'établissement et du CHSCT, a été conduite une expertise sur l'exposition aux risques psycho sociaux des personnels au sein de l'Université.

La société CATEIS, retenue suite à une procédure de marché public avec mise en concurrence, a conduit pendant plusieurs mois cette expertise, essentiellement par le biais d'entretiens, collectifs et individuels, avec les personnels de l'établissement.

Le rapport d'expertise produite par la société CATEIS a été apprécié de manière différenciée entre la direction de l'établissement d'une part et les représentants du personnel d'autre part.

2.2 – La méthode d'élaboration du projet

Le rapport d'expertise contenait néanmoins un certain nombre de préconisations. C'est pourquoi la proposition a été faite aux membres du CHSCT de construire un projet prenant en compte dans un premier temps *l'ensemble de ces préconisations*, en tant que base de travail.

Le CHSCT a validé cette proposition et un groupe de travail a été mis en place selon la composition suivante :

- Un représentant de chaque organisation syndicale représentée au CHSCT (les organisations ont pu proposer deux noms pour permettre de tenir l'agenda, étant entendu qu'un seul était présent lors des réunions). Ont participé au groupe de travail
 - o CGT : L. Autissier, C. Bottero
 - o CFDT : P. Figon, F. Tir
 - o SNESUP FSU : A. Ferrarini
 - o FO : C. Coxe, J. Gabert
 - o SNPTES : P. Perrier, D. Lafitte (remplacé ensuite par E. Rosa)
 - o UNSA : E. Abela.
- Pour l'administration : la DGS, le DGS adjoint (J.Ph. Potier), le DRH et le Directeur du pôle GPEEC de la DRH.
- Es qualité : C. Blanc, Ingénieur de prévention – I. Sari-Minodier, Médecine Coordinatrice du Service Universitaire de Médecine de Prévention des Personnels (SUMPP) – E. d'Andrea, psychologue du travail du SUMPP.

Le groupe de travail s'est réuni 8 fois. La méthode de travail retenue a été la suivante :

- Prise en compte de l'intégralité des préconisations portées par le rapport d'expertise
- Identification, pour chaque préconisation, des actions de remédiation déjà mises en œuvre ; si ces actions paraissaient devoir ou pouvoir être complétées, élaboration des actions complémentaires. Il a été acté par le groupe de travail qu'AMU disposait déjà d'une série de dispositifs en matière de prévention tertiaire et que l'accent du plan d'actions devait être mis sur les préventions primaire et secondaire.
- Pour les préconisations ne comportant pas d'action corrective déjà existante, élaboration d'une ou plusieurs actions.
- Chaque action a été positionnée dans le temps afin de pouvoir élaborer un projet soutenable en termes de réalisation (capacité à faire) et a été identifiée comme relevant de la prévention primaire, secondaire ou tertiaire.
- Regroupement des actions dans des axes thématiques, proposés par la psychologue du travail en corrélation avec les différentes typologies de risques et de champs de prévention associés. Ce

regroupement visait à donner une meilleure lisibilité au plan, afin de faciliter son appropriation par tous les personnels de l'établissement.

- Les actions ont ensuite été définies au sein de fiches actions au format normalisé, dont les premières figurent en annexe au présent document. Ces fiches précisent, outre l'objectif et le calendrier prévisionnel, les acteurs et les modalités d'évaluation de l'action concernée.

2.3 – Un plan révisable annuellement

Ce plan d'actions a vocation à être inscrit dans le plan de prévention annuel proposé au CHSCT de l'établissement.

Il a été acté qu'à ce titre, il pourrait être révisé annuellement : en fonction de l'évaluation de chaque action mise en œuvre, le plan pourra être complété, les modalités de mise en œuvre des actions modifiées ou adaptées aux différents acteurs et publics concernés.

3 – LES AXES FORTS DU PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL D'AMU

Le plan présente un grand nombre d'actions. Quelques thèmes apparaissent toutefois comme réellement centraux dans ce projet porté par et pour l'établissement : ils constituent en quelque sorte les piliers sur et autour desquels le plan d'amélioration de la qualité de vie au travail pourra s'organiser et se consolider.

3.1 – Le rôle de « l'encadrant » et le management responsable

« L'encadrant » est au centre du sujet du bien-être au travail : ce terme regroupe toute personne, quel que soit son statut, ayant des responsabilités d'encadrement d'équipe : directeur-trice de composante ou d'unité de recherche, directeur-trice de service central ou commun, responsable d'équipe, chef de service, chef de bureau, ... L'encadrant – qu'on appelle souvent le manager – peut être enseignant-chercheur, enseignant ou BIATSS, titulaire ou contractuel. Dès lors qu'il a la responsabilité d'une équipe de personnels, son rôle est essentiel à leur égard. C'est le manager qui, dans le cadre du projet d'établissement, fixe les objectifs collectifs dont découlent les objectifs individuels ; c'est lui qui donne le sens du travail conduit par l'équipe qu'il encadre ; c'est lui qui régule l'activité en fonction des pics et des événements internes au service ; c'est lui qui régule les interactions entre les agents du service, ainsi qu'entre les agents et les bénéficiaires du service rendu ; c'est lui qui recherche les moyens nécessaires à la réalisation des objectifs fixés ; c'est lui qui anime le collectif de travail ; c'est lui qui s'assure de la circulation de l'information...

Compte tenu de ces missions, le rôle de l'encadrant est réellement majeur et sa capacité à conduire le collectif dont il a la charge est au cœur d'un projet de qualité de vie au travail. Toutes les autres actions présentées dans le présent plan sont importantes. Néanmoins, elles seraient inutiles dans le cas d'un encadrement défaillant. C'est pourquoi le management des hommes et des femmes nécessite à la fois une **formation** spécifique, régulièrement actualisée, et une réflexion sur les pratiques.

Une première action phare dans ce domaine porte sur la formation : **tout agent devant assurer des responsabilités d'encadrement devra avoir suivi une formation au management, quel que soit son statut**, qu'il soit nouveau ou déjà présent dans l'établissement. Cette formation inclura, outre des modules de technique managériale, une présentation de l'ensemble des dispositifs d'appui existant au sein d'AMU (cellule de veille socio-professionnelle, SUMPP, dispositifs autour du handicap, référent harcèlement sexuel, référent déontologie, chartes,...).

C'est dans cette perspective que l'établissement porte la notion de **management responsable** : un collectif de travail bien régulé implique la participation active et l'adhésion des individus. Le management responsable est un management bienveillant, qui porte l'écoute, la prise en compte des initiatives. C'est notamment un management qui fait confiance : confiance aux individus et confiance à l'intelligence collective. C'est ce modèle de management que porte AMU. Une charte du management responsable sera élaborée. Elle sera présentée et explicitée à chaque personne prenant la responsabilité d'une structure interne à l'établissement, dans le cadre de la formation obligatoire.

Au-delà de la formation, l'établissement s'engagera dans une démarche d'accompagnement des cadres dans l'exercice de leurs fonctions, en proposant progressivement de nouveaux dispositifs pour leur permettre d'évaluer leurs compétences de manager, d'optimiser leurs pratiques managériales, de réfléchir à leur évolution, en trouvant un soutien réel et suivi, en lien avec la reconnaissance de leurs qualités professionnelles.

3.2 – L'observatoire social

Ce terme correspond à un regroupement d'indicateurs actualisés annuellement, qui permettront de mesurer la sensibilité de l'établissement aux risques psycho sociaux. Ces indicateurs étant suivis dans la durée, ils permettront de disposer d'un diagnostic fin et d'évaluer les évolutions. Quelques exemples, non exhaustifs,

peuvent être évoqués : taux de rotation (turn over) à l'intérieur des structures, nombre de demandes de mutations sortantes, ...

Ces indicateurs seront construits progressivement

Ils seront par ailleurs complétés par une enquête dématérialisée et anonyme, portant sur les facteurs de risque d'exposition aux risques psycho sociaux. Par souci de pragmatisme et pour des raisons de juste mesure de l'efficacité des actions menées, une fréquence biennale apparaît la plus adaptée.

Cet ensemble d'indications permettra à l'établissement de disposer à terme d'un outil efficace pour identifier, les zones d'éventuelles difficultés et ainsi pouvoir les régler le plus en amont qu'il sera possible.

3.3 – Les espaces d'échanges sur le travail

Ces espaces sont en fait des temps d'échanges entre les personnels d'une même entité. Déjà mis en œuvre par certains ministères et par certaines entreprises privées, ces temps d'échange ont vocation à s'inscrire pleinement dans la vision d'un management responsable. Il s'agit en effet de proposer l'opportunité aux collectifs de travail des différents services de pouvoir, notamment sur leur initiative, identifier des temps de dialogue sur le travail, son organisation, les possibilités d'amélioration,

Ils sont porteurs d'une responsabilisation de chacun, par son expression directe, sur les situations de travail.

Dans un premier temps, ces temps d'échange devront faire l'objet d'une expérimentation auprès de services volontaires et identifiés comme des terrains favorables d'innovation managériale. L'évaluation du dispositif permettra, le cas échéant, un déploiement progressif, avec un accompagnement fort en matière de communication de l'ensemble des acteurs potentiels et de formation des animateurs de ces échanges. Ils seront un outil du dialogue interne.

4 – RAPPELS SUR LES ACTIONS ET DISPOSITIFS DEJA ENGAGES PAR L'UNIVERSITE

4.1 – La cellule de veille socio-professionnelle

Placée sous la responsabilité de la Direction des Ressources Humaines, la cellule de veille socio-professionnelle examine toutes les situations professionnelles difficiles, du point de vue social, médical, de la gestion des ressources humaines, quel que soit le statut de l'agent et traite en particulier des situations suivantes :

- personnels en difficulté, hors harcèlement sexuel (cf. 4.5),
- problème d'addiction (drogue, alcool, ...),
- difficulté ou conflit n'ayant pas trouvé de solution au sein du service...

Elle vise à permettre de trouver, pour les agents concernés, des solutions aux difficultés identifiées, en mettant en œuvre un accompagnement individualisé et un suivi. Pour ce faire, la cellule réunit des acteurs professionnels, personnes ressources¹⁰ qui conduisent, dans le respect du secret professionnel et de leur déontologie, une réflexion commune.

La cellule de veille socio-professionnelle peut être saisie par l'agent, par un collègue de travail, par le chef de service, par un médecin de prévention, par la psychologue du travail, par la conseillère de prévention, par un représentant des personnels.

La Direction des ressources humaines coordonne administrativement cette cellule et accompagne les agents en cas de besoin. Cette cellule peut être saisie par téléphone (04 86 09 06 98) ou par mail (cellule-veille@univ-amu.fr).

4.2 – La formation au management

Les formations au management sont présentes depuis 2012 dans le plan de formation annuel de l'établissement. Elles incluent des formations longues (12 jours) à destination de l'encadrement supérieur et des formations plus courtes et ciblées pour les encadrants de proximité (6 jours avec des groupes regroupant des profils homogènes d'encadrants administratifs ou d'encadrants techniques). Elles permettent également des regroupements d'agents exerçant des fonctions proches, pour faciliter les échanges.

Les objectifs des parcours management sont les suivants :

- Identifier les rôles et les fonctions d'un manager en vue de se positionner, de s'affirmer et de se faire reconnaître
- Savoir identifier et développer les compétences et les performances des agents encadrés afin d'optimiser le fonctionnement du service
- Acquérir des compétences en termes d'animation d'équipe, de motivation et d'organisation du travail,
- Savoir identifier et gérer les priorités,
- Savoir accompagner les changements induits par une nouvelle organisation,
- Acquérir des compétences en termes de communication et de circulation de l'information,
- Développer les compétences relationnelles nécessaires à l'accompagnement des agents et à la prévention et à la gestion des conflits,
- Acquérir des compétences en termes de pilotage d'activités (fixer des objectifs, assurer un suivi via des indicateurs, contrôler et rendre compte).

¹⁰ Les acteurs ressources permanents sont : le/la DRH ou son adjoint-e ; le/la responsable du pôle GPEEC, le/la directeur-trice du pôle de gestion des personnels ; le médecin coordonnateur du SUMPP ; le/la psychologue du travail du SUMPP ; l'assistant-e du service social coordonnateur-trice ; le/la conseiller-ère de prévention. Des acteurs complémentaires (service juridique, ...) peuvent être sollicités par la DRH. L'agent peut être reçu par la CVSP et accompagné s'il le souhaite par un représentant d'une organisation syndicale.

4.3 – La formation sur les RPS

Elles sont présentes dans le plan de formation de l'Université depuis 2016. Elles visent à compléter le parcours management par un module de sensibilisation aux RPS. Elles concernent tous les agents en situation d'encadrement.

Les objectifs du module de sensibilisation aux RPS sont les suivants :

- Comprendre les caractéristiques d'une situation à risque liée aux RPS
- Intervenir dans le cadre de ses prérogatives pour déceler et gérer une situation difficile liée aux RPS
- Concevoir un plan d'actions adapté pour agir en prévention

D'une durée initiale de 2j et au regard des évaluations des stagiaires, de l'analyse du contenu délivré et du plan d'amélioration de la QVT, une montée en puissance du programme va être engagée. La formation sera allongée d'une journée (3j au total) afin de permettre de :

- Renforcer la partie « mises en situation » de la formation.
- Rééquilibrer les temps consacrés aux apports théoriques et pratiques, en orientant la formation vers un contenu plus opérationnel.
- Approfondir la partie consacrée aux outils et à leur transférabilité sur le terrain.
- Fournir des fiches pratiques.
- Assurer une meilleure homogénéité des groupes quant au niveau et au taux d'encadrement des participants.
- Proposer des outils pour s'auto-diagnostiquer.

4.4 – La charte sur les temps de vie

Cette charte a été adoptée en 2016 par le Conseil d'Administration. En voici le texte :

CHARTRE POUR L'EQUILIBRE DES TEMPS DE VIE PROFESSIONNEL ET PERSONNEL

Aix-Marseille Université réaffirme le principe d'égalité professionnelle entre hommes et femmes et reconnaît l'importance fondamentale de l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle, gage d'une meilleure qualité de vie au travail et d'un meilleur fonctionnement de l'établissement.

Cette charte vise à promouvoir une politique de ressources humaines socialement responsable qui facilite l'articulation et l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

Dans le cadre de cette charte, AMU s'engage:

- A communiquer sur tous les aspects liés à l'équilibre entre les temps de vie;
- A former les responsables hiérarchiques à ces questions;
- A soutenir et à promouvoir les comportements constructifs cités ci-dessous, dans le cadre de l'organisation du travail de tous ses agents, hommes et femmes, dans le respect de la diversité de leurs choix de vie.

1. ORGANISATION DU TRAVAIL

Chaque responsable hiérarchique doit veiller à l'équilibre de vie de ses agents et à la cohésion de son équipe.

Afin d'instaurer une organisation du travail plus respectueuse de la vie personnelle et familiale de ses collaboratrices et collaborateurs, dans le respect des dispositions réglementaires d'AMU et des nécessités propres à chaque service, l'établissement cherchera à :

- 1.1. Prendre en considération toute possibilité d'aménagement des horaires des agents en fonction des contraintes personnelles ou familiales, dans les limites du fonctionnement du service public.
- 1.2. Prôner un bon usage des moyens de communication afin de respecter l'équilibre des temps de vie professionnel et personnel.
- 1.3. Adopter des règles applicables à l'organisation des réunions afin de respecter l'équilibre des temps de vie professionnel et personnel.
- 1.4. Accompagner la reprise d'activité des agents suite à une période d'absence prolongée.
- 1.5. Permettre aux agents durant une période d'absence prolongée d'accéder aux informations relatives à la vie de leur service, s'ils le souhaitent.

2. PARENTALITE ET SOLIDARITE FAMILIALE

Aix-Marseille Université s'engage à faciliter l'exercice de la parentalité et de la solidarité familiale en accompagnant les personnels dans l'équilibre de leur rythme de vie, sans crainte d'être discriminés ou pénalisés dans leur environnement professionnel et l'évolution de leur carrière. Aussi s'engage-t-elle à:

- 2.1. Informer les futurs parents sur leurs droits relatifs à la parentalité.
- 2.2. Favoriser la mise en place de solutions permanentes ou ponctuelles d'accueil des enfants des agents (crèches, haltes garderies, centres aérés...).
- 2.3. Informer et accompagner les agents souhaitant bénéficier d'un congé pour solidarité familiale.

4.5 – Le référent harcèlement sexuel

En 2016, l'Université a également créé la fonction de référent harcèlement sexuel. Le référent, dans le respect d'un total anonymat, reçoit toute personne, personnel ou étudiant, souhaitant faire un signalement à l'établissement de harcèlement sexuel et lui apporte soutien et aide (lien avec les services de Médecine, avec les services juridiques, mise en relation avec les associations spécialisées, ...). Le référent rend compte au Président qui peut décider des suites à donner (procédure disciplinaire, signalement au Procureur de la République).

La mission du référent consiste à :

- Recevoir les personnes victimes ou témoins de harcèlement sexuel. Une ligne téléphonique dédiée et une adresse électronique spécifique permettront aux plaignants et/ou aux témoins de requérir, dans le respect de l'anonymat, un RDV avec le référent.
- Écouter la personne et l'aider à discerner si les faits relatés relèvent ou non du champ d'action du dispositif. Dans certains cas, il peut s'agir de relations de travail conflictuelles amenant une réorientation vers l'instance ou la personne la plus appropriée, dont la CVSP.
- Accompagner les victimes ou témoins en leur apportant des conseils adaptés et en leur proposant, en cas de besoin, des aides adéquates (médicale, psychologique, sociale...).
- Proposer des mesures visant à faire cesser ces agissements prohibés et préserver la victime d'éventuels nouveaux agissements.
- Informer sur les différentes procédures envisageables, notamment la procédure de médiation en collaboration avec le médiateur d'AMU.
- Alerter la Présidence de l'université de la situation portée à sa connaissance et des vœux exprimés par le plaignant pour engager des poursuites devant la section disciplinaire.
- Produire un rapport annuel, document anonyme, quantifiant et qualifiant les cas traités et le transmettre au Président de l'Université. Après validation par la gouvernance et les instances d'AMU, le bilan est rendu public.

Le référent harcèlement sexuel peut être saisi par téléphone (04.13.550.550) ou par mail (harcelement-sexuel@niv-amu.fr).

5 – LES ACTIONS

Les actions ont été regroupées en quatre axes :

- Renforcement du système de prévention
- Accompagnement des évolutions
- Accompagnement managérial
- Régulation du travail.

Une même action peut se retrouver dans plusieurs axes car répondant à des objectifs multiples.

Le groupe de travail a considéré que toutes les actions revêtaient une importance élevée ; néanmoins, afin de pouvoir les mener toutes dans des conditions satisfaisantes en étant notamment assurés de les réaliser, un ordre de priorité a été défini, essentiellement dans le temps.

1. Renforcement du système de prévention			
OBJECTIFS	ACTIONS ASSOCIEES EN PLACE OU A PREVOIR (Fiches actions*)	TYPE DE PREVENTION	DELAI DE MISE EN ŒUVRE /PRIORITE
Améliorer le dialogue social	Rencontre régulière de chaque OS avec le président	Primaire/secondaire/tertiaire	Dernier trimestre 2017
	Redéfinir le périmètre d'action du GT-RPS	Primaire/secondaire/tertiaire	Dernier trimestre 2017
Promouvoir une culture du dialogue	Parcours Management (volets animation de réunion, animation d'équipe)	Primaire	
	Charte management responsable*	Primaire	1er trimestre 2018
	Espace d'échange sur le travail	Primaire	2018
Permettre un équilibre des temps de vie	Charte pour l'équilibre des temps de vie professionnel et personnel	Primaire	
	Charte management responsable*	Primaire	1er trimestre 2018
Optimiser l'utilisation des outils de communication numérique	Charte régissant l'usage du système d'information (Article 4) à compléter par "les bons usages du mail" Intégrer ces éléments dans la charte du management responsable et tout autre support à destination de tous.	Primaire	1er trimestre 2018
Optimiser la prise en compte des RPS par les acteurs de la prévention (Toute la ligne hiérarchique, Assistants de prévention, Représentants du personnel, Assistante sociale, SUMPP, DHSE, DRH)	Parcours management (obligatoire pour toutes personnes en situation d'encadrement) incluant un module RPS	Primaire / secondaire	A partir 2ème semestre 2018
	Formation prévention des RPS	Primaire/secondaire	2018
	Intégrer les RPS au DUERP	Primaire/secondaire	à partir 2ème semestre 2018
	Sensibiliser les Directeurs d'unité et chefs de service à l'obligation d'intégrer les RPS au DUERP	Primaire/secondaire	à partir 2ème semestre 2018
	Proposer un appui méthodologique en vue de l'intégration des RPS au DUERP	Primaire	à partir 2ème semestre 2018
	Guide dédié à l'intégration des RPS dans le DU (à construire par le GT RPS)	Primaire	à partir 2ème semestre 2018
Fluidifier et stabiliser le processus des circuits d'alerte	"Boîte à outils " (fiche de constat /troubles du comportements pour visite médicale à la demande de l'administration, Conduite à tenir face à une alerte suicidaire, dispositif Harcèlement Sexuel, CVSP...)	Secondaire/tertiaire	à partir début 2018
Optimiser la communication autour des dispositifs en place		Secondaire/tertiaire	à partir début 2018
Améliorer la mise en œuvre et le suivi des actions de prévention	Procédure visite CHSCT spécifique aux RPS (prévoyant la participation de la psychologue du travail dès la réunion de préparation)	Secondaire/tertiaire	à partir début 2018
	GT RPS	Primaire	
	Définir des indicateurs de suivi pour chaque fiche action	Primaire/secondaire	intégrés dans les fiches
	Version 2 du Plan de prévention (retour terrain)	Primaire/secondaire	analyse fin 2018/ V2 début 2019
	Optimiser la communication et la coordination entre les différents acteurs de la prévention (médiateur, SUMPP, DHSE, DAJI, DRH, AS) lors d'une situation critique (ex: situation de crise individuelle ou collective dont la gestion implique plusieurs acteurs)	Primaire/ secondaire/tertiaire	à compter dernier trimestre 2017
Structurer les indicateurs du suivi de performance du système de prévention	Observatoire social*	Primaire/secondaire/tertiaire	2018
Améliorer la connaissance de l'environnement professionnel par les acteurs de l'établissement	Kit de connaissance de l'environnement* (qui devra intégrer un volet prévention reprenant les acteurs et moyens à disposition)	Primaire	à partir 3ème trimestre 2018
	Livret d'accueil	Primaire	à partir 2ème semestre 2018
	Règlement Intérieur	Primaire	pour les unités de recherche à compter début 2018
2. Accompagnement des évolutions			
Accompagner les changements au plus près des acteurs de terrain	Offre de service accompagnement au changement	Primaire/secondaire	A compter dernier trimestre 2018
Optimiser la diffusion des informations (raisons, enjeux, perspectives, modalités d'ajustement)	Site web	Primaire/secondaire	2018
	Réunion d'explicitation	Primaire/secondaire	2018
Permettre les remontées d'informations et les réajustements d'organisation correspondants	Espace d'échange sur le travail	Primaire/ secondaire/tertiaire	2018
Ajuster les pratiques pour répondre aux besoins et attentes des usagers	FAB'LAB*	Primaire/secondaire	2019
Accompagner l'évolution des métiers	SDRH	Primaire	fin 2017
	Formations	Primaire	2018 pour les nouvelles
	Kit de connaissance de l'environnement	Primaire	à partir 3ème trimestre 2018
	Constitution de réseaux métiers	Primaire	à partir 2018
3. Accompagnement managérial			
Faire évoluer les pratiques managériales	Charte management responsable*	Primaire	1er trimestre 2018
	Parcours Management	Primaire / secondaire	
	"Boîte à outils "	Secondaire/tertiaire	à partir 2018
	Groupe d'analyse des pratiques professionnelles*	Primaire/secondaire	2018
Décliner les objectifs en matière de prévention auprès de la ligne hiérarchique	EPI Lettres de mission Charte management responsable	Primaire / Secondaire	outils pour EPI : 2019
Réaffirmer la nécessité d'échanges autour de l'organisation du travail	Charte du management responsable	Primaire	1er trimestre 2018
	Parcours management module animation	Primaire/secondaire	
	Espace d'échange sur le travail*	Primaire	2018
4. Régulation du travail			
Définir les règles de vie et modalités de fonctionnement	Kit de connaissance de l'environnement (fiches multiples)	Primaire	à partir 3ème trimestre 2018
	Charte pour l'équilibre des temps de vie professionnel et personnel	Primaire	
	"Bons usages des mails"	Primaire	1er trimestre 2018
	Règlement intérieur à décliner par département / laboratoire à partir d'un guide établi par la DAJI et intégrant les préconisations du GT RPS	Primaire	à partir 2018
Ré-affirmer la nécessité d'échanges autour de l'organisation du travail	Charte du management responsable	Primaire	1er trimestre 2018
	Parcours management module animation	Primaire / secondaire	
Réguler les conflits	Parcours management module gestion des conflits	Primaire / secondaire	
	Acteurs ressources (définir qui prend en charge les tensions)	Secondaire/tertiaire	Travail à conduire en 2018 dans GT RPS

Les actions notées en bleu correspondent à des dispositifs déjà existants au sein de l'établissement

Les actions notées en vert sont celles à mettre en œuvre

L'astérisque indique la présence d'une fiche action en annexe

Les cases grisées dans la colonne délai correspondent à des actions déjà en cours

6 – LE DISPOSITIF DE SUIVI

Les résultats issus de l'observatoire social (données sociales, résultats de l'enquête annuelle, éventuels retours des espaces d'échanges sur le travail) feront l'objet de présentations pour analyse devant le GT RPS et le CHSCT.

Ils seront également présentés au Comité Technique et au Conseil d'Administration.

Les participations et l'analyse des formations au management et à la prévention des RPS feront l'objet d'un point spécifique dans le bilan annuel réalisé sur la mise en œuvre du plan de formation.

ANNEXES

Schéma nouveaux dispositifs du plan QVT

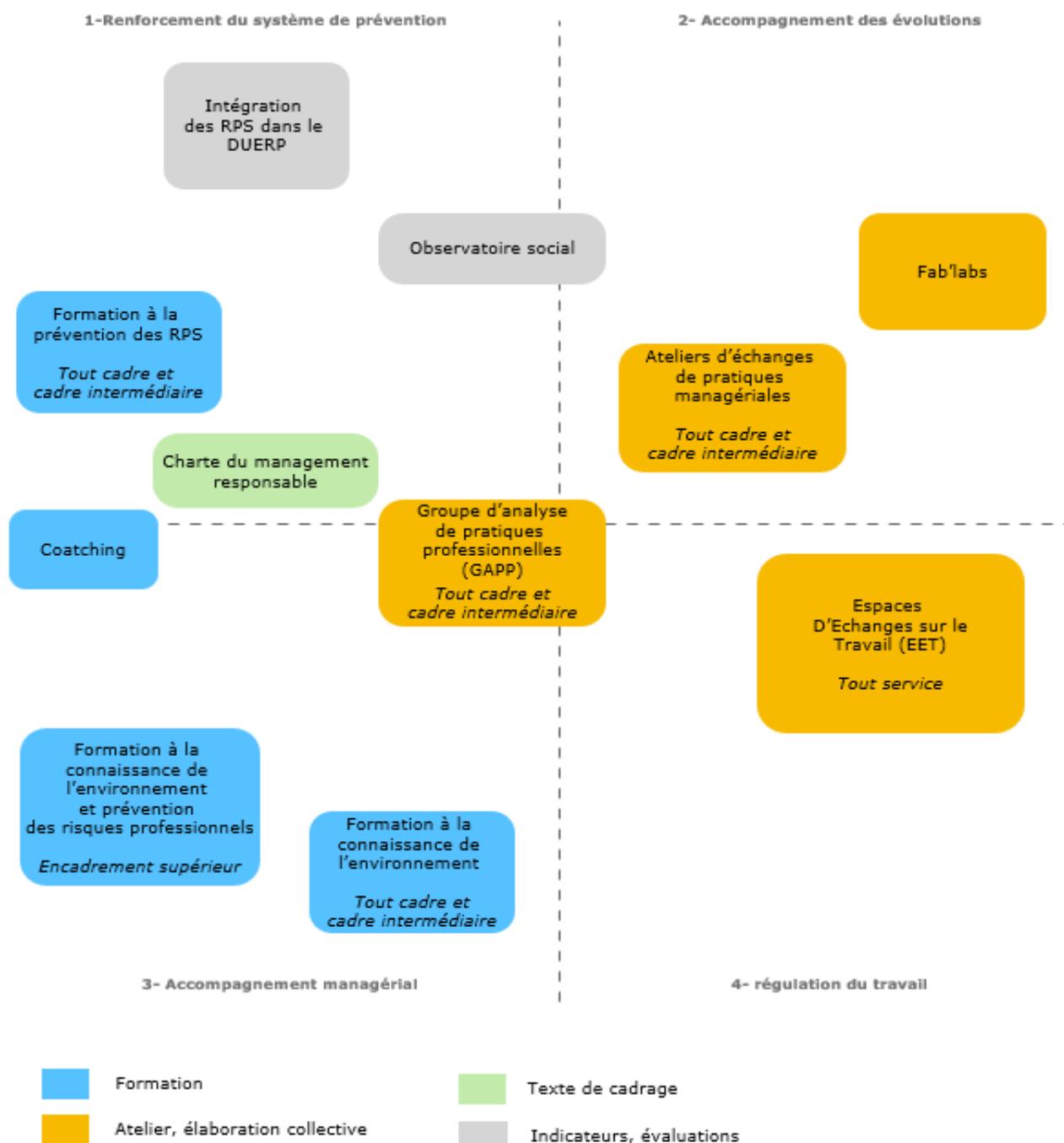
Fiches actions :

- Fiche action – Elaborer une charte du management responsable de l'établissement
- Fiche action – Formation à la prévention des RPS
- Fiche action – Connaissance de l'environnement pour l'encadrement supérieur et la prévention des risques professionnels
- Fiche action – Kit Connaissance de l'environnement (cadres et cadres intermédiaires)
- Fiche action – Intégrer les RPS au DUERP
- Fiche action – Observatoire social
- Fiche action – Espaces d'échanges sur le travail (EET)
- Fiche action – Ateliers d'échanges sur les pratiques managériales
- Fiche action – Groupes d'analyse de pratiques professionnelles (GAPP)
- Fiche action – Fab'Labs dédiés à la créativité et à l'innovation publique à l'université
- Fiche action – Coaching individuel ou collectif aux cadres et cadres intermédiaires et aux équipes qui le souhaitent

Présentation du Service Universitaire de Médecine de Prévention des Personnels (SUMPP)

Présentation du rôle du CHSCT

Plan d'amélioration de la qualité de vie au travail 2017



FICHE ACTION CHARTRE DU MANAGEMENT RESPONSABLE	
Titre de l'action : Elaborer une charte du management responsable de l'établissement	
Type de prévention: <i>Primaire</i>	
Liens éventuels avec d'autres actions	
Objectifs	La charte du management responsable vise à définir le modèle managérial de référence de l'université, permettant d'affirmer les valeurs et de valoriser les pratiques et les postures à adopter dans toute situation de management. L'action vise également à définir ses modes de diffusion afin que la charte soit un document de référence, connu et accessible à tous.
Description de l'action	<p>La charte du management responsable est un outil portant la conviction que "l'encadrant" est au cœur du sujet du bien être au travail. En effet, compte tenu de ses missions, son rôle est essentiel dans la conduite du collectif dont il a la charge et sur sa capacité à le faire. La charte est un outil mis à son service pour disposer du cadre dans lequel inscrire sa propre action : depuis les valeurs à porter, jusqu'aux pratiques et postures à mettre en oeuvre. Ainsi la charte engage en premier lieu l'établissement, qui porte la responsabilité de réunir les conditions de son application.</p> <p>Un projet de charte sera élaboré, fondé sur les échanges tenus durant la phase de préparation du Plan d'amélioration de la qualité de vie au travail. Une étude de type parangonnage sera également conduite.</p> <p>En première approche, les valeurs à partager seront : l'équité, l'intégrité, la loyauté, le respect de l'autre, l'ouverture à l'autre, la solidarité, l'esprit d'équipe, l'éthique, la responsabilité, la confiance, la transparence, la prise en compte et l'intégration de la diversité et de la différence,... S'agissant des pratiques à adopter : consacrer du temps à l'écoute et au dialogue au sein du collectif de travail, développer un management participatif, gérer l'information et la communication, donner du sens, développer l'esprit d'équipe, contribuer à mettre en valeur le travail de ses collaborateurs, favoriser la prise de responsabilité, appliquer le droit à l'erreur avec pédagogie,... Enfin sur les postures, on peut penser à : être bienveillant, être exemplaire, faire confiance, être juste ; être accessible ; être à l'écoute...</p> <p>Une définition du rôle du cadre et cadre intermédiaire sera incluse, qui pourra ensuite être déclinée dans les fiches de fonction ou les lettres de missions.</p> <p>Un dispositif de communication sera également arrêté afin que chacun puisse connaître la charte et y avoir accès. Une réflexion sera menée pour que chaque nouvel encadrant puisse s'engager sur la mise en oeuvre de ce texte dans sa pratique managériale, en lien si nécessaire, avec le projet de formation utile à l'exercice de ses missions de responsable.</p>
Pilote de l'action et autres acteurs impliqués	Direction générale des services et Direction des Ressources Humaines
Effets attendus (directs; indirects)	* Renforcement du système de prévention (promouvoir un modèle managérial adapté) * Accompagnement managérial (aider à la prise de fonction)
Phasage des opérations de mise en œuvre et calendrier correspondant	Rédaction du projet de charte premier trimestre 2018 - Communication large après adoption par les instances de l'établissement (CHSCT, CT, CA) - Action individualisée progressive de présentation de la charte à chaque nouvel encadrant, avec signature par l'intéressé et définition, si nécessaire, d'un parcours de formation adapté
Moyens à mobiliser (€ et ETP)	Travail conduit en interne
Modalités de suivi prévues (réalisation)	Le projet de charte fera l'objet d'un travail avec le GT RPS - Le bilan de sa mise en œuvre sera également réalisé au sein du GT et inclus dans le bilan global présenté au CHSCT sur la mise en œuvre du plan
Modalités d'évaluation prévues (indicateurs, mesure atteinte des objectifs,...)	Actions de communication (participation) - Nombre de chartes signées/nombre nouveaux encadrants - Nombre de parcours de formation individuels définis
Responsable du suivi	DRH
État d'avancement date : / /	(cette partie de la fiche sera actualisée annuellement) Non fait / Prévu / En cours / Réalisé / Évalué

FICHE ACTION
FORMATION A LA PREVENTION DES RPS

Titre de l'action : Formation à la prévention des RPS

Type de prévention: *Primaire*

Liens éventuels avec d'autres actions : Kit Connaissance de l'environnement pour l'encadrement supérieur et la prévention des risques professionnels

Objectifs	Former l'ensemble des cadres et cadres intermédiaires à la prévention des RPS pour leur donner les clés pour les prévenir, les détecter et agir si nécessaire.
Description de l'action	<p>Le parcours management est actuellement complété par un module de sensibilisation au RPS d'une durée de deux jours à destination de l'ensemble des cadres et cadres intermédiaires d'AMU.</p> <p>Au regard des évaluations sur l'action sensibilisation, de l'analyse du contenu délivré et du plan de prévention RPS, une montée en puissance du programme doit s'envisager.</p> <p>Les propositions sur le contenu peuvent aller dans le sens suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renforcer la partie « mises en situation » de la formation. - Rééquilibrer les temps consacrés aux apports théoriques et pratiques, en orientant la formation vers un contenu plus opérationnel. - Approfondir la partie consacrée aux outils et à leur transférabilité sur le terrain. - Fournir des fiches pratiques. - Assurer une meilleure homogénéité des groupes quant au niveau et au taux d'encadrement des participants. - Proposer des outils pour s'auto-diagnostiquer. <p>Déploiement :</p> <p>Pour les nouveaux cadres et cadres intermédiaires : ils suivraient directement l'action de formation revue avec un niveau plus élevé, toujours sur 2 jours.</p> <p>Pour les cadres et cadres intermédiaires déjà en poste : ceux qui n'ont pas suivis le module de sensibilisation suivraient directement la nouvelle formule. Il sera proposé à ceux l'ayant déjà suivi une journée complémentaire pour compléter au regard des éléments mentionnés ci-dessus.</p> <p>Pour détecter les nouveaux cadres et cadres intermédiaires, il s'agirait de demander aux structures d'informer la DRH des mouvements et de lancer une enquête annuelle.</p> <p>L'inscription se ferait via un public désigné avec un certain nombre de places ouvertes à tous les cadres et cadres intermédiaires.</p>
Pilote de l'action et autres acteurs impliqués	Direction des Ressources Humaines
Effets attendus (directs; indirects)	Améliorer la connaissance et la prise en compte des risques psychosociaux par les encadrants afin de les mettre en capacité de réduire ou supprimer les facteurs de risque à la source par des diagnostics et actions ciblés sur les causes dans l'organisation du travail et en favorisant le dialogue et les échanges sur le travail et au sein des équipes de travail.
Phasage des opérations de mise en œuvre et calendrier correspondant	2 ^{ème} trimestre 2018
Moyens à mobiliser (€ et ETP)	Environ 3000 € pour 3j de formation pour un groupe de 12 stagiaires
Modalités de suivi prévues (réalisation)	Suivi du plan de formation de l'établissement
Modalités d'évaluation prévues (indicateurs, mesure atteinte des objectifs,...)	Evaluation à chaud et évaluation à froid
Responsable du suivi	Direction des Ressources Humaines
État d'avancement date : / /	(cette partie de la fiche sera actualisée annuellement) Non fait / Prévu / En cours / Réalisé / Évalué

FICHE ACTION CONNAISSANCE DE L'ENVIRONNEMENT POUR L'ENCADREMENT SUPERIEUR ET LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS	
Titre de l'action : Connaissance de l'environnement pour l'encadrement supérieur (Cadres A+ - enseignants en charges de responsabilités) et la prévention des risques professionnels Type de prévention: Primaire Liens éventuels avec d'autres actions : Formation à la Prévention des RPS et Kit connaissance de l'environnement (tous cadres et cadres intermédiaires)	
Objectifs	Sensibiliser l'encadrement supérieur entrant aux différents risques professionnels
Description de l'action	<p>Tout employeur public qui dresse l'inventaire des risques susceptibles d'être rencontrés par ses agents est confronté aux grandes familles de risque suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> * risques des circulations et déplacements (il s'agit des risques de circulations et déplacements au sein de l'administration : d'un service à un autre, que l'agent soit dans le même bâtiment ou non par exemple) ; * risques des manutentions manuelles et mécaniques ; * risques physiques (risques liés à l'utilisation de machines mais aussi à l'environnement de travail : bruit, ambiances lumineuses, vibrations, travail sur écran, chaleur, froid, etc.) ; * risques routiers (ex. déplacements à bord d'un véhicule personnel ou de service sur les réseaux routiers, à l'occasion de missions à l'extérieur de l'administration ou lors des trajets domicile/travail) ; * risques biologiques ; * risques d'incendie et d'explosion ; * risques chimiques ; * risques psychosociaux <p>Conformément aux dispositions du code du travail (articles L. 4121-1 et L. 4121-2), l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.</p> <p>Cette action s'inscrit donc dans ce cadre là en proposant une action d'information et de formation. Il s'agit de proposer au à l'encadrement supérieur entrant deux jours de formation sur le volet prévention des risques avec un accent plus marqué sur les RPS :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une première journée serait consacrée à l'ensemble des risques professionnels avec d'une part des éléments de connaissance, d'autre part un lien entre ces éléments et les moyens et acteurs mis en place à AMU (le N+1, le SUMPP pour les équipements de sécurité, la DRH pour les formations PRAP, etc). Les compétences étant détenues au sein de la DHSE, cette journée peut être animée en interne. - la deuxième journée serait consacrée à la thématique RPS (cf. fiche action dédiée). <p>Le contenu doit être souple et évolutif au regard de la structure. Un travail de personnalisation devra donc être effectué, en lien notamment avec les différentes fiches d'exposition.</p> <p>L'encadrement supérieur de l'établissement fait référence à l'organigramme AMU (dès lors qu'il y a une situation de management) et aux directeurs d'unité de recherche.</p> <p>Pour permettre leur identification, la DAJI alertera la DRH au moment de la mise en place de la délégation de signature. Un point trimestriel sera effectué afin d'activer le format de formation adéquat.</p>
Pilote de l'action et autres acteurs impliqués	DRH, DHSE, DAJI.
Effets attendus (directs; indirects)	Prévention des risques professionnels. Connaissance des moyens et acteurs à disposition en cas de risque professionnel.
Phasage des opérations de mise en œuvre et calendrier correspondant	3ème trimestre 2018.
Moyens à mobiliser (€ et ETP)	A définir.
Modalités de suivi prévues (réalisation)	Bilan annuel
Modalités d'évaluation prévues (indicateurs, mesure atteinte des objectifs,...)	Evaluation à chaud et évaluation à froid
Responsable du suivi	DRH
État d'avancement date : / /	(cette partie de la fiche sera actualisée annuellement) Non fait / Prévu / En cours / Réalisé /Évalué

FICHE ACTION KIT DE CONNAISSANCE DE L'ENVIRONNEMENT (CADRES ET CADRES INTERMEDIAIRES)	
Titre de l'action : Kit de connaissance de l'environnement (cadres et cadres intermédiaires)	
Type de prévention: <i>Primaire</i>	
Liens éventuels avec d'autres actions	
Objectifs	Délivrer à tous les nouveaux cadres et cadres intermédiaires un parcours de formation dédié à leur environnement professionnel.
Description de l'action	<p>Il s'agit d'adapter les modules existants de connaissance générale (fonctionnement des universités, de la recherche, de la scolarité) et sur les grandes fonctions (RH, Finance, Achat et Juridique) ouverts à tous les agents aux nouveaux cadres et cadres intermédiaires de l'établissement.</p> <p>Cela va nécessiter un travail d'ingénierie pédagogique pour les formateurs internes qui délivrent déjà ces contenus pour l'ensemble des agents. Une double entrée sera proposée en termes de public : les Biatss et les enseignants. Si le volume de stagiaires le permet, des groupes plus fins pourront être constitués. (Exemples : cadres et cadres intermédiaires en laboratoires, cadres et cadres intermédiaires techniques, cadres et cadres intermédiaires administratifs)</p> <p>Plus concrètement, un groupe de cadres et cadres intermédiaires réunit sur deux journées au cours desquelles différents formateurs interviennent sur une durée concentrée. Le public "cadre et cadre intermédiaire" est le point d'entrée dans le déroulé pédagogique. L'attente n'est pas une information accessible au plus grand nombre mais il s'agit de donner les clés de manière plus opérationnelle et concrète à chaque cadre et cadre intermédiaire pour comprendre son environnement et sa place dans celui-ci.</p> <p>Les supports des formations déjà en place pourront être transmis pour compléter les connaissances qui ne seraient pas ou peu abordées dans ce nouveau format.</p> <p>L'organisation de ce kit pourrait être la suivante :</p> <p>Journée 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Structure et fonctionnement (3H) - Organisation de la Recherche (1h30) - Grands principes de la scolarité (1h30) <p>Journée 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grands principes financiers (1h30) - La fonction achats (1h30) - La fonction juridique (1h30) - La fonction RH (1h30)
Pilote de l'action et autres acteurs impliqués	Direction des Ressources Humaines et formateurs internes
Effets attendus (directs; indirects)	Intégration des nouveaux cadres et cadres intermédiaires Appropriation concrète de l'environnement professionnel et du rôle de chacun dans la structure.
Phasage des opérations de mise en œuvre et calendrier correspondant	3eme trimestre 2018
Moyens à mobiliser (€ et ETP)	Proposer un kit de connaissance adapté à des groupes homogènes de nouveaux encadrants (en terme de profils et d'attentes) nécessitera de solliciter davantage les formateurs internes de l'établissement. Sous réserve de leur disponibilité, l'impact financier est mineur pour l'établissement.
Modalités de suivi prévues (réalisation)	Suivi de l'exécution du plan de formation de l'établissement
Modalités d'évaluation prévues (indicateurs, mesure atteinte des objectifs,...)	Evaluation à chaud et évaluation à froid
Responsable du suivi	Direction des Ressources Humaines
État d'avancement date : / /	(cette partie de la fiche sera actualisée annuellement) Non fait / Prévu / En cours / Réalisé /Évalué

FICHE ACTION INTEGRER LES RPS AU DUERP

Titre de l'action : Intégrer les RPS au DUERP

Type de prévention: *primaire*

Liens éventuels avec d'autres actions :

Objectif	Intégrer l'identification des situations de travail pouvant générer des RPS, les évaluer et mettre en place les actions de prévention.
Description de l'action	<p>Dans EvRP les facteurs de risques psychosociaux sont regroupés dans l'item "conditions de vie au travail".</p> <p>Pour faciliter l'évaluation de ces risques il convient de fournir un guide permettant de préciser les modalités d'exposition (ex agressivité des usagers à l'accueil = les moyens de prévention (exemple bouton d'alerte, bureaux ouverts permettant d'alerter facilement les collègues), les carences et les dysfonctionnements (absence d'une ou plusieurs personnes de l'équipe au période sensible). Une aide à la rédaction ou à la relecture pourra être proposée, à la demande.</p> <p>Désigner des AP pour les directions centrales, services communs et UFR afin d'accompagner leurs directeurs dans la démarche d'évaluation des risques, y compris les facteurs de RPS et les intégrer dans le DUERP.</p>
Pilote de l'action et autres acteurs impliqués	DHSE en lien avec la psychologue du travail
Effets attendus (directs; indirects)	Donner un cadre partagé aux personnes qui seront amenées à renseigner l'évaluation des facteurs de risques psychosociaux au sein des unités
Phasage des opérations de mise en œuvre et calendrier correspondant	<p>Réalisation du guide d'aide à l'identification des facteurs de risques RPS et les indicateurs à associer pour procéder à leur évaluation</p> <p>Recensement des personnes à former AP pour les directions des services centraux et communs, et UFR</p> <p>Formation des AP à l'évaluation des facteurs de risques RPS. Cette partie est prise en compte depuis 2 ans dans les formations des nouveaux AP mais une session de formation est à prévoir pour les AP formés antérieurement.</p>
Moyens à mobiliser (€ et ETP)	Action réalisée à moyen constant La DRH mettra à disposition des AP des indicateurs RPS pour leur structure afin de remplir la partie RPS du DUERP. Ces indicateurs seront consultables via l'espace de stockage PACBO. Ils seront la reprise des indicateurs utilisés au niveau de l'établissement par l'observatoire social. Seuls les indicateurs ne nécessitant pas de traitement manuel seront mis à disposition.
Modalités de suivi prévues (réalisation)	suivi des DUERP dans EvRP
Modalités d'évaluation prévues (indicateurs, mesure atteinte des objectifs,...)	Réalisation des DUERP
Responsable du suivi	DHSE
État d'avancement date : / /	(cette partie de la fiche sera actualisée annuellement) Non fait / Prévu / En cours / Réalisé / Évalué

FICHE ACTION OBSERVATOIRE SOCIAL

Titre de l'action : Observatoire social

Type de prévention: *Primaire/secondaire*

Liens éventuels avec d'autres actions :

Objectifs	L'activité de l'observatoire social d'Aix-Marseille Université aura pour objectif d'aider au dépistage des situations à risque et au repérage des situations déjà dégradées nécessitant une intervention.
Description de l'action	<p>L'observatoire social d'Aix-Marseille Université n'est pas une structure organisationnelle. Il s'agit d'une cellule immatérielle qui sera le réceptacle de données en lien avec les RPS. Les principaux producteurs (en termes d'activités et de données) seront la DHSE, le SUMPP et la DRH.</p> <p>L'activité de l'observatoire social d'AMU présente 2 volets :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un volet individuel via une enquête en ligne à destination de l'ensemble des personnels de l'établissement - un volet collectif via le suivi d'indicateurs <p>L'analyse des résultats de l'observatoire devra faire l'objet d'une étude pluridisciplinaire (DHSE/SUMPP/DRH) à destination de la gouvernance et du GT RPS afin que des actions générales (au niveau de l'établissement) ou spécifiques (au niveau d'un service) puissent être mises en oeuvre par l'administration et le CHSCT.</p>
Pilote de l'action et autres acteurs impliqués	Direction des Ressources Humaines
Effets attendus (directs; indirects)	Renforcement du dispositif de prévention primaire et secondaire des RPS par l'établissement
Phasage des opérations de mise en œuvre et calendrier correspondant	Fin 1er trimestre 2018 pour le lancement du volet individuel (enquête), fin 2e trimestre 2018 pour le volet collectif (indicateurs)
Moyens à mobiliser (€ et ETP)	Action réalisée à moyen constant
Modalités de suivi prévues (réalisation)	Présentation des résultats devant le CHSCT et CT
Modalités d'évaluation prévues (indicateurs, mesure atteinte des objectifs,...)	<p>Les volets individuels et collectifs feront l'objet d'une étude pluridisciplinaire (DHSE/SUMPP/DRH) à destination de la gouvernance et du GT RPS.</p> <p>Questionnaire volet individuel : reprise du questionnaire réalisé par le collège d'expertise réunion par l'INSEE et animé par Michel GOLLAC (quelques questions seront modifiées pour les rendre plus compréhensibles ou permettre de prendre les situations formation et recherche des enseignants-chercheurs).</p> <p>Indicateurs volet collectif : absentéisme pour raison de santé, turn over, solde départs/embauches par an, nombre de postes non pourvus et durée de la vacance de poste (sous réserve de possibilité via le SI RH), nombre de demandes de mutation, nombre d'acte de violence verbale ou physique au travail émanant de personnes extérieures au service (usagers notamment), nombre de procédures judiciaires en cours, nombre de cas de harcèlement moral ou sexuel reconnus par la justice, volume global d'heures de délégation utilisées ou nombre de décharges d'activité de service utilisées, moyens et actions du CHSCT (nombre de réunions, nombre de groupes de travail, nombre d'enquêtes menées, nombre de recours à un expert, nombre de représentants formés), taux de participation aux élections et nombre de votants/nombre d'inscrits, nombre d'accidents de travail, nombre de maladies professionnelles ayant été reconnues, nombre de demandes d'imputabilité au service de maladies professionnelles, nombre de troubles cardio-vasculaires, TMS, anxiété, dépression, comportements à risques, nombre de visite médicales sur demande de l'agent, demandes d'aménagement de poste.</p>
Responsable du suivi	Direction des Ressources Humaines
État d'avancement date : / /	<i>(cette partie de la fiche sera actualisée annuellement)</i> Non fait / Prévu / En cours / Réalisé / Évalué

FICHE ACTION ESPACES D'ECHANGES SUR LE TRAVAIL (EET)	
Titre de l'action : Mettre en place des "espaces d'échanges sur le travail" (EET)	
Type de prévention : Primaire	
Liens éventuels avec d'autres actions :	
Objectifs	Ouvrir un temps de dialogue entre les agents d'un service qui seront volontaires, portant sur leurs conditions de travail (organisation, conditions d'exercice et de réalisation de l'activité,..) et des propositions d'amélioration. C'est un lieu d'échanges informels, qui a vocation à s'inscrire dans un processus global d'amélioration des conditions de travail.
Description de l'action	<p>Sous ce terme d'espace d'échanges sur le travail (EET), on entend la mise en œuvre d'un temps dédié à l'expression d'un collectif sur ses conditions de travail. C'est une réflexion sur le travail (organisation et conditions d'exercice) : en ce sens l'EET ne se substitue pas à la réunion de service.</p> <p>Ces réunions, d'une durée de 2 heures ont lieu au maximum une fois par an et par structure. Il est souhaitable, pour faciliter l'expression, que le responsable du service ne participe pas à l'EET. Il est néanmoins garant des bonnes conditions de son organisation</p> <p>Dans un premier temps, ce dispositif fera l'objet d'une expérimentation, sur la base de structures volontaires et diversifiées (service administratif, service technique, unité de recherche, département de formation/ central, composante). Dans un second temps et après évaluation, il pourra être généralisé.</p> <p>Cadre de l'EET : il n'est jamais activé en situation de crise (vérification conjointe de la DRH et de la psychologue du travail). Il est organisé sur demande individuelle des agents ou sur la demande d'un collectif issu d'un service, transmis à la DRH par le chef de service. Un compte rendu est établi par l'animateur à l'issue de la réunion et transmis aux participants, ainsi qu'au chef de service et à la DRH.</p> <p>L'expression est impérativement centrée sur l'expression personnelle professionnelle des agents (pas de mise en cause individuelle ou interpersonnelle). Le minimum de participants est de 6 pour organiser l'EET et le maximum de 15 ; dans le cas où le nombre d'agents volontaires est supérieur, 2 EET peuvent être organisés.</p> <p>Les acteurs de la réunion : les animateurs seront des cadres volontaires et formés ; les autres participants seront les agents du service et ils y assisteront sur la base du volontariat.</p> <p>L'animateur : "neutre" par rapport à la structure. Son rôle de maître du temps et des séquences ; accompagne l'expression de chacun, dans un climat de bienveillance (reformulation). Il synthétise la/les proposition/s d'action en relation avec les participants.</p> <p>Les participants : les personnels du service, uniquement sur la base du volontariat, notamment durant la phase d'expérimentation du dispositif</p> <p>A l'issue de la séance : mise en expérimentation des évolutions proposées. La proposition reformulée est transmise au chef de service concerné qui définit, avec l'ensemble des agents de la structure, les modalités de mise en œuvre (calendrier, moyens nécessaires) et la réalise, avec accompagnement de l'établissement</p> <p>Phase d'évaluation : après mise en œuvre des propositions, analyse du résultat par l'ensemble du service.</p>
Pilote de l'action et autres acteurs impliqués	DRH
Effets attendus (directs; indirects)	Favoriser le dialogue ; permettre l'expression de tous ; améliorer les conditions de travail
Phasage des opérations de mise en œuvre et calendrier correspondant	<p>1/Formation-action aux techniques d'animation de réunions (programme de formation à établir par la DRH) ;</p> <p>2/Phase de tests : sur 1 année (identification des animateurs - identification des services volontaires - formations - formalisation du cadre de l'EET)</p> <p>3/Phase d'évaluation : analyse des comptes rendus ; analyse des suites données aux réunions ; analyse des effets induits. A partir de ces éléments, réflexion sur le cadre d'organisation mis en place. Eventuellement, modification de ce cadre, avec nouvelle phase d'expérimentation (réduite à 6 mois) ou généralisation si le dispositif paraît satisfaisant et utile.</p> <p>Suivi régulier, présenté en GT RPS et bilan annuel en CHSCT</p>
Moyens à mobiliser (€ et ETP)	Etablissement du plan de formation des animateurs par la DRH ; temps des animateurs internes
Modalités de suivi prévues (réalisation)	Période de test sous contrôle
Modalités d'évaluation prévues (indicateurs, mesure atteinte des objectifs,...)	Nombre d'EET - Nombre de participants - Typologie des structures - Statut des participants - Nombre de propositions mises en œuvre - Impacts des actions menées
Responsable du suivi	
État d'avancement date : / /	(cette partie de la fiche sera actualisée annuellement) Non fait / Prévu / En cours / Réalisé / Évalué

FICHE ACTION ATELIERS ECHANGES PRATIQUES MANAGERIALES

Titre de l'action : Ateliers d'échanges de pratiques managériales

Type de prévention : Primaire

Liens éventuels avec d'autres actions :

Objectifs	Donner la possibilité aux cadres et cadres intermédiaires de se rencontrer pour échanger sur leurs pratiques professionnelles entre pairs.
Description de l'action	<p>Il s'agit de proposer via le plan de formation de l'établissement, un programme annuel d'une dizaine de demi-journées ouvertes à l'ensemble des cadres et cadres intermédiaires.</p> <p>Chaque demi-journée comporterait une introduction avec des apports théoriques liés à la thématique et un temps d'échange et de dialogue entre les participants.</p> <p>Les thématiques retenues seront en cohérence avec la boîte à outil du cadre et cadre intermédiaire. A titre d'exemple, il peut être envisager : "fixer un objectif", "gérer l'agressivité dans la gestion du temps", "manager les différentes générations", "manager par les valeurs".</p> <p>Ces moments d'échanges seront animés par une personne extérieure à AMU, qui aura pour rôle principal de réguler le groupe.</p> <p>Les inscriptions se feront via l'outil SYGEFOR et ouvertes à l'ensemble des cadres et cadres intermédiaires qui le souhaiteront.</p>
Pilote de l'action et autres acteurs impliqués	Direction des Ressources Humaines
Effets attendus (directs; indirects)	<p>Vaincre les situations d'isolement des cadres et cadres intermédiaires.</p> <p>S'inspirer du collectif pour mettre en place de nouvelles actions ou adapter son mode d'intervention</p> <p>Amélioration de la qualité de vie au travail pour les équipes et les cadres et cadres intermédiaires</p> <p>Mise en place pour le cadre et cadre intermédiaire d'un réseau informel de pairs</p>
Phasage des opérations de mise en œuvre et calendrier correspondant	3eme trimestre 2018, apres la mise en place du nouveau parcours de management 6 jours.
Moyens à mobiliser (€ et ETP)	Environ 800 € par demie-journée.
Modalités de suivi prévues (réalisation)	Suivi du plan de formation de l'établissement
Modalités d'évaluation prévues (indicateurs, mesure atteinte des objectifs,...)	Evaluation à chaud et évaluation à froid
Responsable du suivi	Direction des Ressources Humaines
État d'avancement date : / /	<i>(cette partie de la fiche sera actualisée annuellement)</i> Non fait / Prévu / En cours / Réalisé / Évalué

FICHE ACTION GROUPES D'ANALYSE DE PRATIQUES PROFESSIONNELLES (GAPP)	
Titre de l'action : Groupes d'analyse de pratiques professionnelles (GAPP) ou Ateliers de pratiques managériales	
<i>Si le plan de prévention est structuré en axes, rajouter la référence à l'axe concerné : thématiques 1.1 et 2</i>	
Type de prévention : primaire/secondaire/tertiaire	
Liens éventuels avec d'autres actions :	<p>1/ Le parcours de formation management, dans le prolongement duquel s'inscrivent les GAPP ou ateliers "pratiques managériales"</p> <p>2/Acteurs RH, acteurs de prévention et/ou CVSP : ils peuvent orienter des encadrants vers ces ateliers de pratiques managériales ou proposer la création d'un GAPP pour des professionnels confrontés à certains difficultés et dont la réflexion commune autour de ces situations problématiques peut permettre de trouver des solutions.</p> <p>3/Guide des bonnes pratiques managériales car constituera un référentiel pour ces GAPP</p>
Objectif	Evaluer et faire évoluer ses pratiques, par des échanges entre pairs
Description de l'action	<p>Organiser des groupes d'analyse de pratiques professionnelles (GAPP), réunissant des agents remplissant des fonctions similaires, animés par un animateur formé à l'APP et respectant la méthodologie de cet outil.</p> <p>Pour info, l'APP est une pratique d'évaluation qui s'intéresse au "comment faire en situation". Le groupe travaille sur des situations réelles, vécues et présentées par les membres du groupe eux-mêmes. L'écoute est au coeur de l'APP; il s'agit d'une double écoute : écouter l'autre et s'écouter pour se questionner en situation sur ses propres manières d'agir.</p> <p>La composition du GAPP (5 à 12 personnes) est fixée une fois pour toutes; il se réunit de façon périodique (par exemple 2 fois par an pour les GAPP s'inscrivant dans le prolongement du parcours de formation management).</p>
Pilote de l'action et autres acteurs impliqués	<p>RH (GPEEC) pour les GAPP organisés dans le prolongement du parcours formation management</p> <p>RH et chef(s) de service concernés pour les GAPP constitués à la demande face à des problématiques spécifiques</p> <p>Animateurs des GAPP chargés de l'organisation et du suivi des GAPP</p>
Effets attendus (directs; indirects)	<p>Donner aux encadrants (ou autres professionnels) la possibilité d'exprimer leurs difficultés, dans un cadre adapté (confidentialité, absence de jugement de valeur).</p> <p>Engager une démarche réflexive sur ses pratiques managériales : analyser, expliciter et formaliser ses propres pratiques de management ; confronter ses pratiques à celles d'autres encadrants pour mieux les enrichir.</p> <p>Renforcer la confiance en soi.</p> <p>Renforcer ses compétences et améliorer ses pratiques professionnelles.</p>
Phasage des opérations de mise en œuvre et calendrier correspondant	<p>2ème semestre 2018? après la mise en place du parcours "formation management" et la rédaction du guide de bonnes pratiques managériales : formation des animateurs GAPP (formation à l'APP et à l'animation des GAPP) qui auront été désignés sur la base du volontariat, si l'option animateurs internes à AMU est retenue</p> <p>1er semestre 2019 : constitution des 1ers GAPP</p> <p>2020 : évaluation au bout d'un an de fonctionnement et poursuite si évaluation favorable si l'option animateurs internes est retenue, prévoir de façon annuelle à partir de 2020, une réunion des animateurs (GAPP animateurs) pour échanger sur leurs pratiques, animée par le formateur à l'APP.</p>
Moyens à mobiliser (€ et ETP)	<p>Formation d'animateurs internes à AMU (3500 euros environ pour 12 animateurs) ou solliciter animateurs qualifiés externes.</p> <p>ETP (animateurs internes et participants aux GAPP)</p>
Modalités de suivi prévues (réalisation)	<p>Chaque animateur suit le(les) GAPP dont il a la charge.</p> <p>Une Echelle Visuelle Analogique (EVA) sur le "bien-être dans ses fonctions de manager" est utilisée par les animateurs des GAPP "pratiques managériales" (suivi à chaque réunion du GAPP).</p>
Modalités d'évaluation prévues (indicateurs, mesure atteinte des objectifs,...)	<p>Indicateurs : nombre de GAPP constitués et nombre de réunions ; nombre de participants et taux de présence (engagement de tous les membres du GAPP à participer à toutes les réunions) ; éventuels outils (révision de procédures existantes ou rédaction de nouvelles procédures, tableaux de bords, grilles d'évaluation....) proposés par les GAPP pour améliorer les pratiques ; questionnaires de satisfaction ; suivi de l'EVA "bien être dans ses fonctions de manager"; amélioration des indicateurs RPS.</p>
Responsable du suivi	DRH
État d'avancement date : / /	(cette partie de la fiche sera actualisée annuellement) Non fait / Prévu / En cours / Réalisé / Évalué

FICHE ACTION FAB'LABS

Titre de l'action : Mettre en place des "fab'labs" dédiés à la créativité et à l'innovation publique à l'université

Type de prévention: *Primaire*

Liens éventuels avec d'autres actions :

Objectifs	Innover, moderniser le service public dans le cadre d'une démarche participative, collégiale. Mobiliser agents et usagers/utilisateurs des services pour identifier les modalités d'amélioration du service rendu (simplification, renforcement de l'accueil, meilleure diffusion de l'information, délais plus courts,...)
Description de l'action	<p>Il s'agit d'organiser des séances de créativité au sein de l'établissement, ayant pour thème le service public en général et les missions de l'université en particulier, sur la base d'un modèle se référant au management participatif de l'innovation, à la gestion des connaissances, de la créativité et des talents d'une organisation et de ses membres (Crowdsourcing). Ces réunions sont organisées au plus près des lieux de travail et de délivrance des services (campus). Elles sont adressées à tous les personnels, Biatss et enseignants chercheurs, sur la base du volontariat. Elles doivent également comprendre, en fonction des sujets abordés, des usagers.</p> <p>Pour assurer à la fois l'implication et l'expression de tous et de chacun ainsi qu'une efficacité dans la production d'idées, de réflexions, de propositions ou de solutions, en fonction des sujets abordés, il est nécessaire de structurer le temps d'échanges et de réflexion, et d'en assurer une conduite et une animation par un intervenant, externe ou interne formé à cet effet.</p> <p>Les sujets à traiter pourront venir soit d'un service lui-même (exemple : comment améliorer l'accueil) ou d'un utilisateur du service (exemple : comment accélérer le traitement de mon dossier)?</p> <p>Les acteurs de la réunion : les animateurs seront des cadres volontaires et formés ; les autres participants participeront sur la base du volontariat. Des appels à manifestation d'intérêt (sujets à traiter/participation) pourront être envisagés.</p> <p>L'animateur : "neutre" par rapport au sujet et aux autres participants (pas directement impliqué). Son rôle : maître du temps et des séquences; accompagne l'expression de chacun, dans un climat de bienveillance (reformulation). Il synthétise la proposition d'action en relation avec les participants.</p> <p>Des experts du domaine : Rôle durant la séance : participer à la réflexion; apporter une analyse sur la faisabilité des idées, solutions proposées;</p> <p>Des praticiens du terrain : rôles : participer à la réflexion; apporter le regard pragmatique sur le sujet (paramètres; contraintes etc.); contribuer à l'expression, l'analyse et la prise en compte du besoin - proposer des solutions, des projets.</p> <p>Des usagers : rôles : participer à la réflexion; exprimer le besoins, le clarifier; exprimer les constats et ressentis sur les solutions mises en œuvre avant la réunion, "avec bienveillance"</p> <p>A l'issue de la séance : mise en expérimentation des idées, solutions. La proposition reformulée est transmise au service concerné qui définit les modalités de mise en œuvre (calendrier, moyens nécessaires) et la réalise, avec accompagnement de l'établissement</p> <p>Phase d'évaluation : à l'issue de l'expérimentation : contrôle de l'atteinte des objectifs fixés ; vérification avec chacun des acteurs, experts, praticiens et usagers. Si l'évaluation est positive, étude en vue de la généralisation de l'action.</p>
Pilote de l'action et autres acteurs impliqués	DGS, en lien avec la DRH (plan de formation), la DACI (volet évaluation), les composantes etc.
Effets attendus (directs; indirects)	Faire évoluer le fonctionnement de l'université en favorisant le dialogue, l'écoute, les échanges ; en favorisant la créativité, l'inventivité individuelle et collective ; en faisant émerger les talents ; en donnant du sens; faire évoluer les pratiques, la manière de servir ; favoriser le sentiment d'appartenance à l'établissement ; recueillir et capitaliser les expériences, propositions, idées ; favoriser la culture de l'expérimentation, du droit à l'erreur à l'aide d'un cadre déterminé.
Phasage des opérations de mise en œuvre et calendrier correspondant	<p>Calendrier à définir en fonction des items suivants :</p> <p>1/Formation-action aux techniques d'animation de réunions (programme de formation à établir par la DRH) ;</p> <p>2/Phase de tests : sur 6 mois avec au moins 1 réunion par campus ;</p> <p>3/Phase d'évaluation : mesure d'atteinte des objectifs (quantitative et qualitative) ; expression des éventuelles mesures correctives notamment ;</p> <p>4/ En fonction des résultats : test d'une version corrigée ou extension progressive dans l'établissement => détermination d'un plan de formation élargi pour les animateurs internes.</p> <p>Suivi régulier, via la DGS, présenté en GT RPS et bilan annuel en CHSCT</p>
Moyens à mobiliser (€ et ETP)	Etablissement du plan de formation des animateurs par la DRH ; communication sur la tenue des réunions, la recherche de volontaires via la Dircom et les différentes structures de l'établissement ...
Modalités de suivi prévues (réalisation)	Période de test sous contrôle
Modalités d'évaluation prévues (indicateurs, mesure atteinte des objectifs,...)	Production des relevés de note des réunions ; traitement des sujets mentionnés ; mise en oeuvre de la phase d'expérimentation (délais) ; généralisation des expérimentations réussies ; prévoir une réunion annuelle de restitution / bilan
Responsable du suivi	DGS, DRH
État d'avancement date : / /	(cette partie de la fiche sera actualisée annuellement) Non fait / Prévu / En cours / Réalisé / Évalué

FICHE ACTION COACHING INDIVIDUEL OU COLLECTIF

Titre de l'action : Proposer une offre coaching individuel ou collectif aux cadres et cadres intermédiaires et aux équipes qui le souhaitent.

Type de prévention : Primaire et secondaire

Liens éventuels avec d'autres actions :

Objectifs	Le coaching professionnel permet l'accompagnement de personnes ou d'équipes pour le développement de leurs potentiels et de leurs savoir-faire dans le cadre d'objectifs professionnels. Il suppose une démarche volontaire de la personne ou de l'équipe accompagnée qui s'engage dans un processus de changement.
Description de l'action	<p>L'efficacité du cadre et cadre intermédiaire dépend en grande partie de sa capacité à s'adapter. Les cadres et cadres intermédiaires doivent gérer leurs propres comportements mais aussi faire évoluer ceux de leurs collaborateurs. Les changements organisationnels, temporels et culturels qui s'opèrent aujourd'hui dans les organisations peuvent nécessiter un accompagnement personnalisé.</p> <p>Le coaching individuel est une technique de développement professionnel contractualisée entre un coach*, un agent coaché et un prescripteur représentant l'organisation (par exemple, le N+1). C'est un partenariat ponctuel centré sur la réalisation d'objectifs professionnels définis conjointement en tripartite ou bipartite lors de l'entretien de démarrage de cet accompagnement. Il est destiné à aider le bénéficiaire à trouver ses propres solutions et lui permet d'obtenir des résultats professionnels concrets et mesurables.</p> <p>Le coaching individuel peut être centré sur la personne, la relation, l'organisation ou plus globalement sur le management. Dans le cadre de la prévention primaire, il peut, notamment, être activé lors de prises de responsabilités importantes.</p> <p>Le coaching collectif permet d'accompagner et de soutenir, dans le cadre d'une action, un groupe de personnes ou une équipe en vue de développer son potentiel et d'améliorer la performance collective. Il offre la possibilité au cadre et cadre intermédiaire et son équipe de prendre du recul pour réfléchir collectivement au sens de leur action, à leur stratégie et à leurs modalités de fonctionnement.</p> <p>En axant le travail collectif sur un projet commun, et en amenant le cadre et cadre intermédiaire et son équipe à se projeter ensemble vers un futur désirable, le coaching permet à chaque membre d'être acteur, et de passer de l'énergie individuelle à la synergie collective.</p> <p>La mobilisation du dispositif de coaching n'intervient pas en cas de crise ou de conflit à l'intérieur d'une structure. Une typologie des différents dispositifs de soutien managérial aux équipes sera réalisée pour préciser à quelles situations chacun correspond.</p> <p>La méthode utilisée comporte trois grandes phases :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une phase préalable d'analyse de la demande avec la définition des modalités d'accompagnement (objectifs, implications, calendrier, moyens) - l'accompagnement en lui-même : entretiens avec des objectifs à réaliser entre chaque séance - bilan de l'action et des résultats <p>Le déclenchement d'une action de coaching, qu'il soit individuel ou collectif, pourrait être réalisé suivant plusieurs modalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à la demande d'un encadrant (par exemple pour l'aider à porter une réorganisation de service, nous pourrions viser un public de directeur de laboratoire, de Doyens, de directeurs en central, etc). - à la demande de la hiérarchie (par exemple si individuel pour l'accession à un poste avec une coloration managériale importante) - à la demande de la gouvernance (par exemple après remontée via la CVSP, observatoire sociale ou compte rendu espace d'échange sur le travail).
Pilote de l'action et autres acteurs impliqués	Direction des Ressources Humaines
Effets attendus (directs; indirects)	<ul style="list-style-type: none"> * Renforcement du système de prévention (promouvoir une culture du dialogue, permettre un équilibre des temps de vie) * Accompagnement des évolutions (accompagner les changements au plus près des acteurs de terrain) * Accompagnement managérial (faire évoluer les pratiques managériales, réaffirmer la nécessité d'échanges autour de l'organisation du travail) * Régulation du travail (définir les règles de vie et modalités de fonctionnement, réaffirmer la nécessité d'échanges autour de l'organisation du travail)
Phasage des opérations de mise en œuvre et calendrier correspondant	Lancer un appel d'offre pour recruter un cabinet externe ou développer la fonction de coach interne. Lancement possible 1er trimestre 2018
Moyens à mobiliser (€ et ETP)	Il s'agit d'une prestation avec un coût important. Les montants seront fonction du nombre d'agents coachés et de la durée de coaching (du cahier des charges retenu par l'établissement). A titre informatif, le prix d'une séance de coaching individuel se situe entre 150 et 500 € de l'heure et d'une séance de coaching collectif 300 et 500 € de l'heure (pour une dizaine de personnes).
Modalités de suivi prévues (réalisation)	Bilan annuel (présent dans le plan d'amélioration de la QVT)
Modalités d'évaluation prévues (indicateurs, mesure atteinte des objectifs,...)	Sur la base des bilans réalisés : - Définition de plans d'actions à mettre en place - Mise en place d'indicateurs pour s'assurer à intervalles réguliers de l'atteinte des objectifs
Responsable du suivi	DRH
État d'avancement date : / /	(cette partie de la fiche sera actualisée annuellement) Non fait / Prévu / En cours / Réalisé / Évalué

*Coach : Conseiller professionnel qui cherche à développer les performances d'un salarié, d'un acteur, d'un chef d'entreprise, ...

PRESENTATION DU SUMPP

<https://sumpp.univ-amu.fr>

Le service universitaire de médecine de prévention des personnels (SUMPP) s'adresse à tous les personnels d'AMU (agents titulaires et non titulaires). Il a pour mission de prévenir toute altération de la santé des agents du fait de leur travail.

L'équipe de santé au travail se compose de médecins de prévention, psychologue du travail, infirmier en santé au travail et secrétaires médicales. Toute l'équipe est soumise au secret professionnel et médical.

Les médecins de prévention interviennent selon deux axes :

- La surveillance médicale des agents, adaptée aux risques professionnels, avec la possibilité de proposer des aménagements de poste justifiés par l'état de santé. Les visites médicales sont quinquennales ou plus fréquentes (annuelles ou tous les 2 ans), en fonction de certains risques ou pathologies. En dehors de ces visites périodiques obligatoires qui font l'objet de convocations, tout agent peut demander à rencontrer son médecin de prévention à tout moment. Ce peut être notamment le cas en raison de problématiques entrant dans le champ des RPS.
- L'action sur le milieu professionnel qui se traduit par des études de poste et des conditions de travail, des propositions de mesures de prévention, la participation au Comité d'Hygiène, de Sécurité, et des Conditions de Travail (CHSCT), à la CVSP, ou à divers groupes de travail (dont GT-RPS et GT harcèlement sexuel).

Des réunions périodiques ont lieu entre DRH et médecins de prévention, voire la psychologue du travail, pour traiter des situations difficiles, avec l'accord des agents concernés, afin d'agir pour le maintien dans l'emploi ou accompagner la reprise d'activité après de longs arrêts. Les médecins travaillent en collaboration avec le bureau Handicap de la DRH, pour la prescription d'aménagements techniques du poste de travail au bénéfice des personnels handicapés. Enfin, des échanges ont lieu également avec les assistantes de service social pour optimiser la prise en charge individuelle et l'aide apportée aux agents.

La psychologue du travail est amenée à recevoir les agents sur proposition (voire à la demande) des médecins de prévention, ou à l'initiative des personnels eux-mêmes. Ces entretiens individuels se déroulent dans un respect strict de la confidentialité et peuvent avoir pour objectif:

- d'écouter, conseiller, orienter les agents,
- d'analyser les situations de travail rapportées et le rapport psychologique au travail,
- d'élaborer des propositions de prévention, de prise en charge et de suivi.

La psychologue du travail conduit également, en collaboration avec le médecin de prévention du secteur concerné, des actions collectives d'évaluation et/ou de prévention des RPS. La mise en œuvre de ces actions est conditionnée par le respect de critères méthodologiques et éthiques (cf. <https://sumpp.univ-amu.fr/quentend-t-on-rps>).

En cas d'événement qui présenterait un caractère d'urgence, la psychologue du travail peut être saisie via le médecin de prévention du secteur concerné ou le médecin coordonnateur du SUMPP, pour intervenir selon les modalités d'approches individuelle ou collective adaptées à la situation.

Le Comité Hygiène Sécurité et Conditions de Travail : CHSCT

➤ Qu'est-ce que le CHSCT :

Le CHSCT est une instance consultative spécialisée dans l'examen des questions relatives à la santé, la sécurité et les conditions de travail des agents. Il apporte, en ces matières, son concours au comité technique de l'Université.

➤ Quelle est la composition du CHSCT ? :

Le CHSCT est composé du président ou de son représentant, de la DGS et/ou DGSA, du DRH, et des représentants des personnels désignés par les organisations syndicales sur la base des élections du comité technique de l'université.

Participent également en tant que membres de droit, les médecins de préventions, le conseiller de prévention. L'inspecteur santé-sécurité au travail est prévenu des réunions et peut y assister.

➤ Quel est le champ de compétence du CHSCT :

Avec l'accord du 20 novembre 2009 relatif à la santé et à la sécurité au travail dans la fonction publique et la parution du décret n°2011-774, le CHSCT a acquis une compétence sur les conditions de travail. Cette notion de conditions de travail porte sur les domaines suivants :

- l'organisation du travail (charge de travail, rythme, pénibilité des tâches)
- l'environnement physique du travail (température, éclairage, aération, bruit)
- l'aménagement des postes de travail et adaptation à l'homme
- la construction, aménagement et entretien des locaux
- durée, horaires, aménagement du travail de nuit, travail posté
- nouvelles technologies et leurs incidences sur les conditions de travail.

➤ De quelle manière le CHSCT intervient-il sur ces questions ?

Le CHSCT est consulté sur :

- les projets d'aménagement important modifiant les conditions de santé, de sécurité et les conditions de travail ;
- le rapport annuel écrit faisant le bilan de la santé, de la sécurité et des conditions de travail ;
- le programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail.

Le CHSCT exerce des missions concrètes :

- visites de locaux,
- enquêtes sur les accidents de services, de travail et les maladies professionnelles

Le CHSCT participe à l'amélioration de la prévention

- Il conduit une mission d'analyse et de prévention des risques professionnels. Il suscite toute initiative qu'il estime utile et peut proposer notamment des actions de prévention du harcèlement moral et du harcèlement sexuel ;
- Il coopère aux actions de prévention et de formation mises en place à destination des agents.