

# Centre Hospitalier de Perpignan

## Démarche de prévention des Risques Psycho-Sociaux et pérennisation des actions

### Retour d'expérience

« *Soigner l'hôpital...du diagnostic à l'action* »

Aix en Provence, le 10 mars 2015



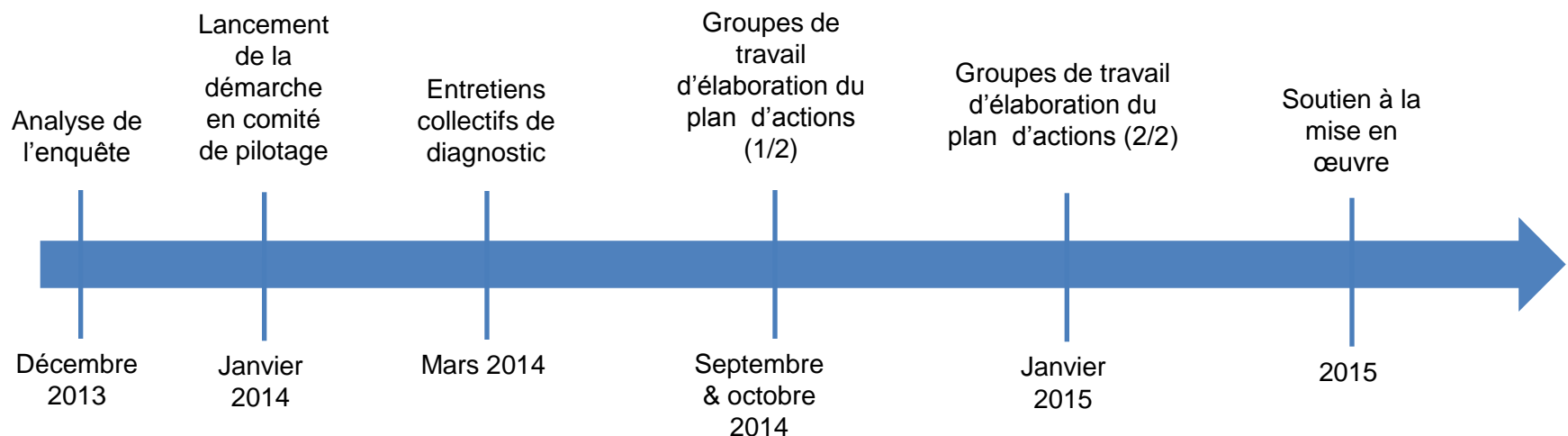
# Le contexte de l'établissement

---

- Troisième établissement public de santé de la région Languedoc-Roussillon, après les CHU de Montpellier et de Nîmes -> Premier établissement public de santé du département des Pyrénées Orientales,
- Effectif de 3 203 équivalents temps plein soit 3 401 agents et médecin
- Budget de fonctionnement : **250 millions d'euros**
- Les sites :
  - > CHP = 1109 places
  - > CCMPPA = 218 places USLD (150 places) EHPAD / hébergement (68)
- Périodes de modernisation – Nombreuses réorganisations (ouverture NH étalée sur la durée en plusieurs tranches) -> nécessité prévention RPS)
  - Ouverture du nouvel hôpital en octobre 2009
  - Ouverture du bâtiment Pôle Femme-Enfant en janvier 2013
- 10 Pôles d'activités médicales et médico-techniques

# Le projet ANFH au sein du Centre Hospitalier de Perpignan

- Décision, en 2013 de rejoindre le projet d'accompagnement à la prévention des risques psychosociaux, porté par les ANFH Languedoc Roussillon et Provence Alpes Côte d'Azur.
- Réalisation de l'enquête PRAGMA en 2013 (566 répondants, 17.2 % de participation).
- Sur la base des résultats, le choix de conduire un diagnostic RPS global, pour parvenir à un plan d'actions opérationnel à l'automne 2014, accompagné dans sa mise en œuvre sur 2015.
- Mise en œuvre de l'accompagnement du Centre Hospitalier par DS Services, cabinet de conseil désigné par l'ANFH dans le cadre du projet.
- Composition d'un comité de pilotage : DRH, médecine du travail, assistante sociale du personnel, psychologue du travail, encadrement, partenaires sociaux.



# Les enseignements de l'enquête

---

- Des points forts de satisfaction :

**Le sens du travail**

**L'esprit d'équipe**

**Le développement professionnel**

- Des axes d'amélioration :

**Le management « pilote », le management « promouvant »**

**L'intensité et la charge de travail**

**Le soutien psychologique**

**Les processus de gestion**

**Les conditions matérielles**

# Le plan d'actions de prévention des RPS

Thématique	Pistes d'actions
Absences pour raison de santé	Améliorer la coordination entre l'ensemble des acteurs de la prévention des risques psychosociaux, réussir l'intégration d'une mission de « Préventeur RPS » au sein de l'institution -> poste créé
	Organiser le soutien aux agents en difficulté au sein de l'établissement
	Bâtir et diffuser des « bonnes pratiques » de gestion des absences pour raison de santé, promouvoir des « bonnes pratiques » de la reconnaissance au quotidien.
	Promouvoir une culture positive de responsabilité partagée sur la gestion des absences.
	Organiser les processus d'accompagnement au retour à l'emploi, mobiliser une cartographie des « postes aménagés ».
Communication	Améliorer la communication institutionnelle de l'établissement et des services.
	Déployer des « bonnes pratiques » de communication en phase de changement, diffuser un usage raisonné des réunions de services.
	Améliorer la coordination entre les services

***Un plan d'actions RPS cohérent avec le projet social de l'établissement***

# La pérennisation de la démarche RPS au CHP :

## Les enjeux d'une nouvelle fonction : préventeur RPS

---

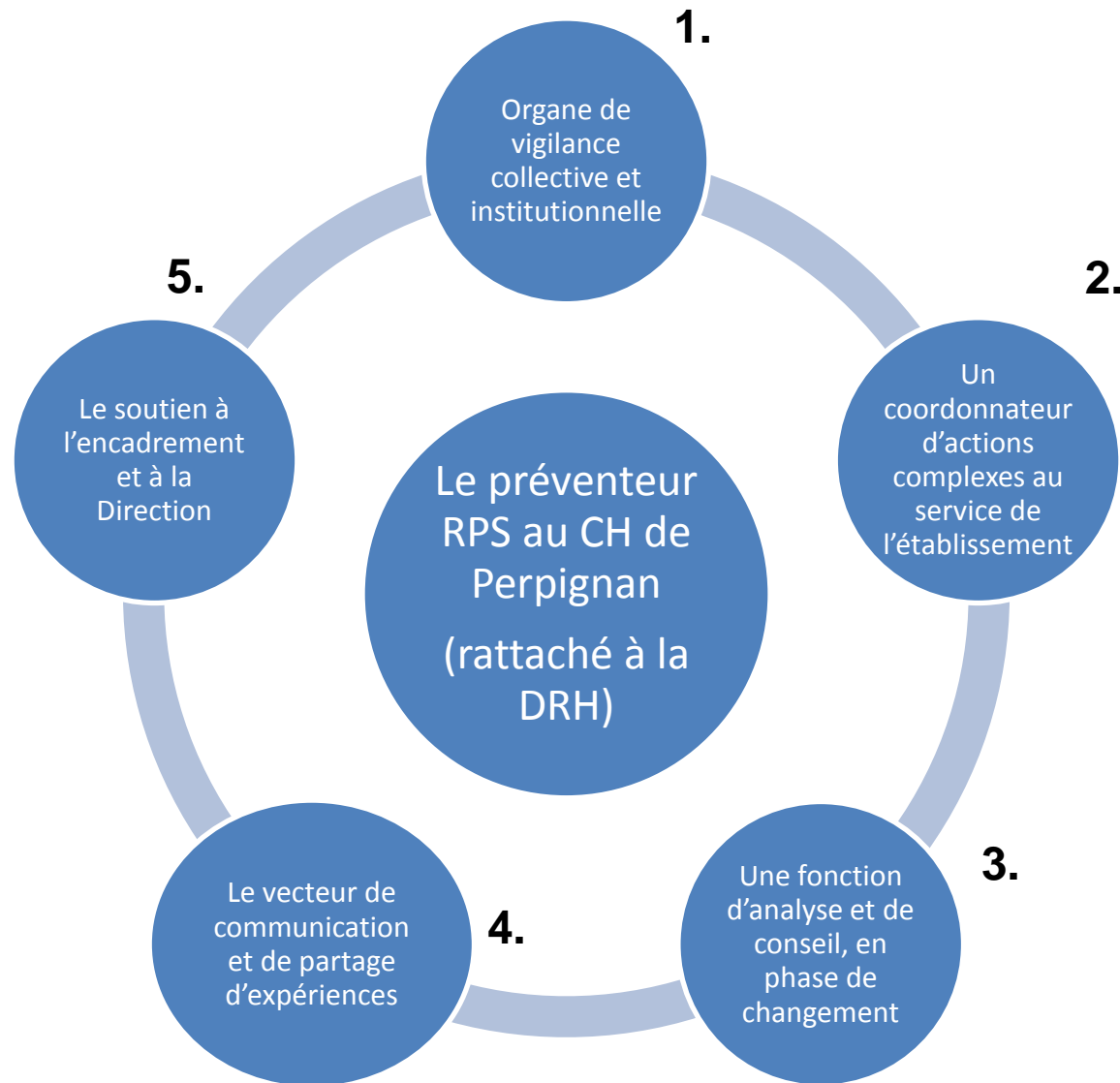
### Un enjeu général :

- Poursuivre, **développer la dynamique née du projet**, après le départ du cabinet de conseil,
- **Asseoir la prévention des risques psychosociaux** dans les initiatives de prévention de l'établissement.
- Une nouvelle fonction, **au sein d'un système établi d'acteurs** en prévention & santé au travail : médecin du travail, assistante sociale du personnel, psychologue du travail, DRH, partenaires sociaux...

### Une réunion de travail pluridisciplinaire => définir les missions du préventeur RPS :

- *Quel profil professionnel souhaitable ?*
- *Quel partage d'informations, avec qui (secrets professionnels mutuels) ?*
- *Quel rattachement hiérarchique ?*
- *Quel lien aux démarches connexes de prévention (Document Unique, notamment) ?*
- *Quelles marges de manœuvre, quelles latitudes d'actions ? Quelles modalités de saisine ?*
- *Quel lien aux agents ?*

# Les principales missions du préventeur RPS



# 1ère mission :

## Vigilance collective et institutionnelle

---

- Le préventeur assure un rôle de veille et de vigilance collective sur les situations difficiles émergentes au sein de l'établissement
  
- En lien avec la DRH, le préventeur RPS :
  - Recueille les données existantes
  - Assure un suivi des indicateurs (Instruction N°DGOS/RH3/DGCS/4B/2014/321 du 20 novembre 2014)
  - Joue un rôle d'alerte
  - Veille à la bonne dynamique des plans d'actions déployés, en coordonne le suivi
  - S'assure de la pérennité des dispositifs
  - Évalue l'efficacité
  - Veille à la cohérence des actions menées en lien avec le projet social de l'établissement



# 2ème mission :

## Coordination d'actions complexes au service de l'établissement

---

Le préventeur ne peut être saisi directement par les agents.

- Il **recueille les alertes** communiquées par les différents acteurs de prévention
- Il sollicite la DRH
- Une **cellule pluridisciplinaire** d'acteurs de prévention se réunit à l'initiative de la DRH :  
=> instance de partage des expertises.
- Le **préventeur n'empiète pas sur les territoires individuels** d'expertises
- Son rôle est de **porter le discours commun de l'établissement** contre toute interprétation individuelle.
- Son champ d'intervention est **limité aux risques psycho-sociaux** mais il peut toutefois alerter s'il constate d'autres risques professionnels.
- Il collabore avec l'ingénieur de la gestion des risques en charge de l'actualisation du **Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels**.

# 3ème mission :

## Analyse et conseil en phase de changement

---

- Le préventeur est un **lien de confiance** entre encadrement et agents, au service de tous, pour les aider à réfléchir et comprendre les situations, dans le respect de la **confidentialité des échanges**. Il anime la construction participative de solutions.
- Il possède des **compétences de diagnostic et de conseil** en organisation.
- Il **évalue et analyse les situations** qui lui sont soumises en coordination avec la Direction de l'établissement
- Sur la base de ses diagnostics, le préventeur RPS **propose des arbitrages**, donne une capacité d'action et de décision à l'employeur.
- Dans un contexte de changements permanents, il **soutient le pilotage des « phases transitoires »** du point de vue des conditions de travail en conseillant les porteurs de projets dans la mise en œuvre harmonieuse des changements.

## 4ème mission : Communication et partage d'expériences

---

- Le préventeur RPS prend soin de **valoriser la lisibilité des initiatives engagées**, pour « lutter contre le sentiment que rien n'est fait » : il a pour souci de rendre visible le travail effectué.
- Il assure la **promotion des outils développés, des «bonnes pratiques»** déployées localement dans les services pour soutenir l'autonomie dans l'amélioration quotidienne des conditions de travail.

## 5ème mission : Le soutien à l'encadrement et à la Direction

---

- Le préventeur : **un soutien aux équipes, au service du management.** Dans la compréhension et l'accompagnement à la gestion des situations difficiles, **il ne se substitue pas à l'encadrement**, et veille à ne pas en amoindrir l'autorité, mais au contraire à **en renforcer le rôle.**
- Le préventeur RPS ne dispose **pas de la capacité de s'auto-saisir** sur l'analyse de situations spécifiques. Il **intervient sur demande du cadre, de la DRH ou du chef d'établissement.**

# Conclusion : Actions en cours & Mise en œuvre

---

- **Validation du diplôme d'Université du Préventeur RPS / Mai 2015**



## **Mise en place effective du poste de préventeur au CHP**

1er semestre 2015 / poste à temps plein.

- **Déploiement du plan d'Action sur l'année 2015**

➤ Actions liées à l'absentéisme

➤ Organisation d'un Séminaire management destiné à tous les cadres

- **Copil Risques Psycho-Sociaux : étape finale juin 2015**



➤ Copil auquel se substituera un comité de suivi

=> rôle clef du préventeur dans le suivi des actions de prévention

**=> pérenniser la démarche de prévention des Risques Psycho-Sociaux  
en cohérence avec le projet social de l'établissement**

---

*Merci de votre attention*