

FORMATION SPECIALISEE DU COMITE

Réunion du 11 décembre 2023

RAPPORT POUR INFORMATION

Baromètre santé-social : résultats et plan d'actions

Contexte

Depuis la crise sanitaire liée au COVID-19, de nouveaux modes de fonctionnement ont été mis en place pour permettre la continuité de service, notamment via le recours au travail à distance.

Soucieux des conditions de travail des agents et de leur bien-être, le Président Xavier Bertrand avait souhaité mettre en place un baromètre santé-social pour évaluer le ressenti de l'ensemble des agents régionaux sur cette période :

- Une première enquête avait été envoyée à l'ensemble des agents de la collectivité en avril 2020. Il s'agissait d'un questionnaire court qui permettait d'avoir une vision sur plusieurs dimensions conseillées par l'INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité) : le risque d'isolement, le risque lié à l'hyper-connexion au travail, la gestion de l'autonomie, l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, le suivi de l'activité, le rôle des managers de proximité, le maintien du collectif.
- Une seconde avait été proposée aux agents en avril 2021. Ce second baromètre santé-social avait été conçu comme une photographie à un moment donné, pour mesurer la qualité de vie au travail des agents dans ce contexte de crise sanitaire que nous vivions.

Ces deux enquêtes avaient permis de proposer un plan d'accompagnement spécifique afin de répondre aux besoins émergents ou à venir chez les agents régionaux : accompagnement psychologique, managérial, organisation du travail, groupes de paroles, ateliers de co-développement et coaching, etc...

Baromètre santé-social : les résultats

Afin de mesurer la qualité de vie au travail des agents régionaux après deux ans de crise sanitaire, **un 3e baromètre a été envoyé par mail, du 4 au 19 mai, à 9583 agents**, avec un retour de **33,6% (3219 participants) soit une baisse de 15.8% par rapport à 2021**.

On constate également une mobilisation plus importante des agents des services et des ports (53% de répondants) par rapport aux agents des lycées et du CREPS (21%), ainsi qu'une mobilisation plus importante des encadrants (54%) par rapport aux non encadrants (29%).

Un taux de participation plus faible que les deux enquêtes précédentes, avec des agents qui se sont moins mobilisés. Si la période de l'enquête peut expliquer en partie ce résultat, la concomitance de l'enquête avec d'autres projets internes peut également être un facteur d'explication.

Les perturbations liées à la crise sanitaire semblent surmontées, les consignes et mesures de protection sont entrées dans les pratiques et sont satisfaisantes (87%). Les inquiétudes des agents ne portent plus sur leur santé (61% de confiance) mais plutôt sur leur situation économique (38%) et leur avenir (31%). Ces nouvelles sources d'inquiétude sont à rapprocher de l'actualité avec les nouvelles crises économiques, énergétiques, géopolitiques, etc.

Ce **contexte anxigène** influe d'une part sur le moral individuel (20% de ressenti positif), mais également sur l'entraide et le soutien entre collègues au sein des équipes (33%). Il semble que l'écosystème actuel et ses multiples sources de tensions induit un certain repli sur soi, avec le risque à terme d'affecter l'intérêt au travail et la motivation. La moitié des répondants exprime d'ailleurs une certaine fatigue en lien avec le travail (50%), qui n'est pas corrélée à la charge de travail, mais plutôt à l'ambiance relationnelle.

Le télétravail se généralise pour les agents des services et des ports qui plébiscitent fortement cette organisation : 778 agent ont déclaré avoir demandé le télétravail depuis le 1^{er} avril 2023 et 152 agents avoir augmenté leur nombre de jour de télétravail depuis cette date. L'amélioration des conditions de travail (84%) est extrêmement satisfaisante mais ce sont surtout les bénéfices personnels qui sont mis en avant : la diminution des temps de transport (75%) et des coûts ainsi que la souplesse offerte dans la conciliation des temps professionnels et personnels (33%).

De fortes améliorations dans la gestion de la charge de travail démontrent que ces enjeux sont très bien appréhendés par les encadrants et leurs équipes, et démontrent aussi que les nouveaux modes de travail (fonctionnement hybride, digitalisation des outils, etc.) sont bien intégrés (60% estiment que la charge de travail est satisfaisante).

Si les encadrants se sentent majoritairement bien soutenus et outillés pour conduire leurs tâches managériales, ils expriment encore néanmoins des difficultés dans la gestion des situations individuelles complexes (40%) (personne en souffrance, isolée, etc.).

Les principaux axes de progrès concernent la perception qu'ont les agents de **la communication de la Région** (seulement 45% des agents estiment que la Région est suffisamment présente). Les canaux de communication sont connus et utilisés néanmoins une majorité d'agents mentionnent un sentiment d'éloignement et de perte de lien. De plus les dispositifs d'accompagnement sont encore méconnus d'une majeure partie d'entre eux.

L'attachement à l'employeur reste très ancré (90%), ce qui démontre les fortes attentes des agents pour percevoir que ce qu'ils ont pu exprimer comme difficultés est bien pris en compte et que la Région va mettre en place des actions d'amélioration.

Actions de communication déjà enclenchées

Depuis 2021, la Direction des Ressources Humaines a élaboré un plan de communication à destination des agents structuré autour de 3 axes :

- Les grands projets transversaux (Egalité professionnelle femmes/hommes, PACT Services et PACT Lycées, ...)
- L'offre de services RH : le Qui fait Quoi ?, Salons RH, ...
- Les thématiques RH : Action sociale, Santé au travail, Accompagnement, Organisation du travail, recrutement, ...

Ci-dessous des illustrations d'actions de communication et de dispositifs d'accompagnement

- **Dispositif d'accompagnement psychologique des agents**

La plaquette d'information sur ce dispositif est mise à jour régulièrement sur Léo. Une nouvelle information a été faite également dans le cadre de la semaine européenne de la santé et sécurité au travail.

Une rubrique dédiée a été créée dans Léo dans l'onglet « mon assistance ». La plaquette est régulièrement distribuée dans les salons RH.

- **Offre de service RH : le qui fait quoi ?**

Depuis 2021, un qui fait quoi présentant l'offre de service est en ligne sur leo. Il est décliné par bassin d'éducation pour les EPLE et par pôle pour les services et ports et présente les correspondants RH référents par thématique et par bassin ou par pôle. Cela concourt à une meilleure identification des interlocuteurs RH. Ce document est régulièrement mis à jour. Il est en ligne sur leo dans la rubrique « ma vie d'agent » et est distribué sur les salons RH.

- **L'accompagnement individuel**

Sur l'accompagnement individuel, il existe une rubrique dédiée : https://leo.hautsdefrance.fr/jcms/cda_6257/mon-accompagnement-professionnel

Des actus sont régulièrement mises en ligne pour informer les agents. La dernière date du mois de janvier : https://leo.hautsdefrance.fr/jcms/p_2113106/mobilite-professionnelle-la-direction-des-ressources-humaines-vous-accompagne

En mai, des ateliers pour inviter les agents à construire leur projet professionnel ont également été proposés : https://leo.hautsdefrance.fr/jcms/p_2430609/printemps-de-la-mobilite-venez-construire-votre-projet-professionnel

- ***Cafés managers***

Les « café managers » sont organisés régulièrement et animés par l'équipe des consultants organisation et qualité de vie au travail avec l'appui d'experts de la DRH en fonction de la thématique abordée. Ils réunissent toutes les personnes ayant pris un premier poste de management.

L'échange croisé, avec les consultants organisation et qualité de vie au travail ou les référents RH Lycées et entre les participants, est l'occasion de répondre aux questions mais aussi aux managers de partager leurs visions et pratiques.

- ***Les Salons RH près de chez vous***

Les salons RH ont été initiés en novembre 21 pour les services au siège de Région à Lille et sur le site de Saint Leu pour Amiens. Une information avait été faite sur l'ancien intranet à cette époque. Une centaine d'agents s'étaient rendus sur le salon.

Les salons RH sont organisés depuis le mois d'avril 22 dans les lycées. Ils ont lieu simultanément sur le versant Nord et le versant Sud.

En 2022, 6 salons ont eu lieu (avril / juillet / octobre) et en 2023, 2 ont eu lieu en février et 2 le 11 juillet.

Le dispositif de communication est le suivant :

- Envoi des cartons d'invitation au domicile des agents (établissements accueillant les salons + les EPLE autour de l'établissement d'accueil) : 2800 invitations envoyées (y compris pour le salon de juillet à venir)
- Envoi d'un mail de remerciement aux établissements accueillant les salons + aux établissements invités sur les salons
- Envoi par courrier d'affiches aux EPLE à apposer dans leurs locaux

- Envoi d'un mail par les référents RH aux managers Région concernés par la tenue des salons : l'objectif est de leur demander d'inciter les agents à se rendre sur les salons.
- 1 actu sur Léo à chaque manifestation
- Environ 500 agents se sont déplacés (entre avril 22 et février 23).

- ***La DRH vous rencontre à votre étage***

En complément des Salons RH, la DRH propose d'aller à la rencontre des agents des services au plus d'eux et de leurs espaces de travail.

Des collègues de la DRH investissent un étage, un site, un lieu au sein des services et viennent à la rencontre des agents localisés dans ces endroits. Les rencontres ont lieu simultanément à Lille et à Amiens.

Ces rencontres auront lieu entre chaque période de vacances et un lieu différent à chaque rencontre.

ANNEXE 1 : Statistiques différenciées « lycées – services »

	GLOBAL	LYCEES	SERVICES
<i>Taux de retour</i>	34%	21%	53%
<i>Ressenti par rapport à ma santé</i>	61% ont confiance	59%	65%
<i>Ressenti par rapport aux conséquences économiques</i>	38% ont confiance	36%	40%
<i>Ressenti par rapport à l'avenir en général</i>	31% ont confiance	31%	30%
<i>Ressenti par rapport à ma situation professionnelle</i>	46% ont confiance	46%	44%
<i>Ma charge de travail est importante</i>	60% acceptable	62%	57%
<i>Une plus grande pression</i>	67% acceptable	71%	61%
<i>Un plus grand suivi ou contrôle de mon travail</i>	80% acceptable	80%	81%
<i>Soutien de la part de mon équipe</i>	33% d'accord	30%	40%
<i>Soutien de la part de mes hiérarchiques</i>	32% d'accord	29%	36%
<i>Santé au travail</i>	50% plus fatigués	54%	44%
<i>Pour l'encadrant : soutien dans ses tâches managériales</i>	69% de soutien	73%	66%
<i>Présence de la Région suffisante</i>	35%	41%	24%
<i>Communication suffisante</i>	39%	42%	32%
<i>Canal Site intranet Léo utilisé</i>	81%	74%	92%
<i>Canal Mails utilisés</i>	74%	75%	72%
<i>Canal Site Web Région utilisé</i>	34%	37%	28%
<i>Canal SMS utilisé</i>	22%	24%	19%
<i>Accompagnement psychologique</i>	54% ne connaissent pas	56%	50%
<i>Offre d'accompagnement individuel de la DRH</i>	47% ne connaissent pas	50%	42%
<i>Articles dans Léo</i>	15% ne connaissent pas	20%	9%
<i>Salons RH</i>	64% ne connaissent pas	66%	61%
<i>Je suis fier de travailler pour la Région HDF</i>	90% d'accord	94%	83%
<i>La Région est fidèle à ses valeurs</i>	67% d'accord	74%	55%

ANNEXE 2 : Comparaison 2020 – 2021 - 2023

TAUX DE RETOUR							
	2020	2021	Evolution 2020 - 2021	2023	Evolution 2021 - 2023	Evolution 2020 - 2023	
Nb de répondants	3951	4679	18,43%	3219	-31,20%	-18,53%	
Taux de retour	42,50%	49,40%	16,24%	33,60%	-31,98%	-20,94%	
Lycées	47,10%	48,60%	3,18%	42,30%	-12,96%	-10,19%	
Services	52,90%	51,40%	-2,84%	57,70%	12,26%	9,07%	
RESSENTI PERSONNEL SUR LA SITUATION ET SUR LA CHARGE							
	2020	2021	Evolution 2020 - 2021	2023	Evolution 2021 - 2023	Evolution 2020 - 2023	
Par rapport à ma santé	40%	47%	17,50%	61%	29,79%	52,50%	Confiance
Ressenti par rapport aux conséquences économiques	39%	51%	30,77%	38%	-25,49%	-2,56%	Confiance
Ressenti par rapport à l'avenir en général	20%	28%	40,00%	31%	10,71%	55,00%	Confiance
Ressenti par rapport à ma situation professionnelle	52%	53%	1,92%	46%	-13,21%	-11,54%	Confiance
Ressenti par rapport à mon moral	31%	27%	-12,90%	42%	55,56%	35,48%	Confiance
Ma charge de travail est importante	79%	61%	-22,78%	60%	-1,64%	-24,05%	Acceptable
Une plus grande pression	79%	62%	-21,52%	67%	8,06%	-15,19%	Acceptable
Un plus grand suivi ou contrôle de mon travail	89%	78%	-12,36%	80%	2,56%	-10,11%	Acceptable
COMMUNICATION REGION							
	2020	2021	Evolution 2020 - 2021	2023	Evolution 2021 - 2023	Evolution 2020 - 2023	
Présence de la Région suffisante	71%	48%	-32,39%	35%	-27,08%	-50,70%	
Communication suffisante	74%	50%	-32,43%	39%	-22,00%	-47,30%	
Canal Site intranet Léo utilisé	83%	80%	-3,61%	81%	1,25%	-2,41%	
Canal Mails utilisés	70%	66%	-5,71%	74%	12,12%	5,71%	
Canal Site Web Région utilisé	34%	30%	-11,76%	34%	13,33%	0,00%	
Canal SMS utilisé	39%	28%	-28,21%	22%	-21,43%	-43,59%	
Accompagnement psychologique	-	44%		54%	22,73%		Ne connaissent pas
Offre d'accompagnement individuel de la DRH	-	56%		47%	-16,07%		Ne connaissent pas
Articles dans Léo	19%	16%	-15,79%	15%	-6,25%	-21,05%	Ne connaissent pas