

**COMITE HYGIENE, SECURITE ET
CONDITIONS DE TRAVAIL CENTRAL
RÉUNION DU 22 NOVEMBRE 2021
RAPPORT POUR INFORMATION**

Baromètre santé-social : résultat et plan d'actions

Suite à une première enquête « Baromètre santé social » réalisée en avril 2020, une seconde enquête a été proposée aux agents du 11 mars au 9 avril 2021.

Ce baromètre « santé-social » a 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 vivons.

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.

Il s'adressait à l'ensemble des agents permanents et non permanents, des services, des lycées, des ports et du CREPS.

Il était anonyme et a été adressé par mail, doublé d'une information par sms, pour permettre un traitement rapide des réponses. Il a fait l'objet de 2 relances auprès des agents pour favoriser les retours.

Il était spécifique au contexte actuel et permettra de compléter les actions mises en place depuis plusieurs mois, visant à favoriser la qualité de vie au travail des agents dans ce contexte de crise sanitaire : plateforme RH, suivi individuel des agents COVID19, plateforme d'écoute, entretiens avec les psychologues du travail, newsletter et espace intranet Qualité de Vie au Travail à la maison...

Le taux de retour global cette année était de 49,4% (42,5% en 2020) : 774 encadrants (82%) et 3340 non encadrants (40%) ont répondu à l'enquête.

Ce rapport a vocation à présenter les points essentiels à retenir de ce baromètre et le plan d'accompagnement spécifique pour répondre aux besoins des agents régionaux.

Baromètre santé-social : les résultats

Vous trouverez en annexe les résultats complets et son analyse.

Quelques éléments marquants :

Des notes de confiance plus optimistes quant à la situation sanitaire actuelle qu'en 2020 même si le moral reste majoritairement incertain et que la part des agents se déclarant avec un moral bas a proportionnellement augmenté (passant de 18% à 29%). La situation actuelle est source de stress et d'anxiété, ce qui entraîne un niveau de moral incertain auprès des agents. Le caractère inédit de la situation et le manque de visibilité sur l'avenir peut participer à cette instabilité. Néanmoins de nombreux agents ont éprouvé des difficultés à se positionner avec des réponses majoritaires de 5/10.

Une bonne communication avec le supérieur, sauf pour les agents des Lycées et CREPS où 61% des répondants de cette population n'ont pas de contact au moins une fois par semaine avec leur supérieur hiérarchique. Ce chiffre diminue tout de même de 23 points par rapport à l'an dernier pour les Lycées et CREPS (83%).

Les conditions de travail sont évaluées comme très satisfaisantes, notamment concernant les espaces de travail, le matériel et la connectivité. L'évaluation de ces conditions de travail reste similaire aux résultats obtenus en 2020. Tous les agents en télétravail ont au moins des accès partiels aux logiciels métiers, 92% d'entre eux ont un accès total à ces logiciels.

Globalement, les agents travaillent très efficacement, seul 5% estiment ne pas travailler efficacement. C'est un peu moins qu'en 2020.

Les agents se sentent sur-sollicités et estiment travailler plus, pour environ 40% d'entre eux. Comparativement à 2020, les encadrants et les agents des services et des ports ont le sentiment d'être plus sollicités et d'avoir plus de travail que la moyenne des agents de la collectivité.

Les encadrants ne rencontrent pas de difficultés particulières pour faire redescendre la communication institutionnelle, cependant, 20% d'entre eux disent **rencontrer des difficultés pour assurer l'animation de leur équipe**, ce chiffre monte à 25% **pour la gestion des situations individuelles complexes** et pour la **régulation de la charge d'activité des membres de leur équipe**. Tous ces chiffres sont en baisse par rapport aux résultats de 2020.

En grande majorité (90%) les agents souhaitent continuer de télétravailler au moins 1 jour par semaine. Une majorité des agents estiment que 2 à 3 jours de télétravail par semaine seraient optimal après la crise sanitaire.

La plupart des dispositifs d'accompagnement mis en place par la Région sont connus et appréciés par les agents : 84% des agents connaissent l'existence des articles dans l'Intranet et trouvent cela utile, le chiffre est de 74% pour les bulletins d'information COVID 19 et les réunions du Président à destination des agents. 45% des agents connaissent l'accompagnement psychologique, une psychologue a été recrutée en mars 2020 afin de répondre aux sollicitations. Ce dispositif a été valorisé sur l'Intranet le 08 février 2021 dans l'objectif d'atteindre davantage d'agents.

Baromètre santé-social : le plan d'action QVT

Pour répondre aux besoins résultants de ce baromètre, le plan d'action s'inscrit naturellement dans les travaux engagés dans le cadre du PACT, du PAR, du plan d'actions Qualité de Vie au travail pour les agents des Lycées et du CREPS, et de l'offre de service de la Direction des Ressources Humaines :

1/ Les actions en cours

A titre d'exemple, le défi 2 du PACT consiste à « **Appuyer l'encadrement dans son rôle de soutien et d'accompagnement des équipes** ». L'équipe PACT s'est engagée plus globalement sur **un parcours d'accompagnement des nouveaux managers** mobilisant des ressources existantes, mais proposant également des moyens d'accompagnement émergents. L'objectif est de mettre en musique ces actions, et de proposer aux nouveaux managers des jalons tout au long de leur prise de poste qui lui permettront de :

- Monter en compétences tant sur les aspects techniques (outils) que sur les aspects managériaux ;
- Développer sa posture ;
- Favoriser son acculturation.

2/ Les actions à venir

Dans le cadre du plan d'actions QVT Lycées :

- **Accompagner le manager dans la mise en place des réunions d'équipe et l'animation de ces temps d'échanges et de diffusion d'informations.** Cette action permettra une meilleure communication entre les managers et les agents non-encadrants des lycées et CREPS.
- **Veiller à la répartition équilibrée des charges de travail.** Cette action contribuera à mieux évaluer les besoins et donc à attribuer les ressources nécessaires à des services en tension.
- **Définir les signaux faibles, accompagner les managers à les détecter au sein de leurs équipes.** Cette action favorisera la détection des signes avant-coureurs afin d'anticiper des situations individuelles problématiques.

Mise en place d'actions spécifiques :

- **Communication dans la newsletter et sur l'intranet** au sujet de dispositifs déjà existants : la plateforme d'écoute, rôle des assistants sociaux et des psychologues pour orienter les agents avec un moral bas. Mais aussi les dispositifs d'accompagnement (consultants en organisation et qualité de vie au travail, coachs, référents, médiateurs) pour accompagner les managers qui ont des difficultés à s'organiser, organiser le travail de leur équipe, gérer les situations individuelles complexes.
- **Valoriser ces mêmes dispositifs auprès des managers en CODIR** par l'intermédiaire des consultants RH.
- **Proposer des formations pour répondre aux problématiques identifiées** à l'issue du baromètre santé-sociale 2021 :
 - **Gestion de situations individuelles complexes** pour les managers qui ont des difficultés à les gérer. Des formations sont prévues fin 2021 en lien avec le CNFPT.
 - **Gestion de sa charge de travail et celle de son équipe** pour les managers.
 - **Importance de communiquer** avec ses équipes, de les animer, ... notamment dans les lycées.