

# Intervention de prévention des RPS dans une collectivité territoriale

**Contexte :** appel d'offre ouvert sur la prévention des RPS au niveau du service de restauration collective

**Demande :** face à des remontés des représentants du personnel et des indicateurs de santé dégradés notamment sur le service restauration, la collectivité à lancer la réalisation d'un diagnostic RPS débouchant sur un plan d'action avec l'aide de Cécile Dhumes et Olivier Gonon (ergonova à l'époque) et Didier Bonnin (MB2 Conseil à l'époque).

Au regard du **diagnostic**, les préconisations / pistes de solutions visent les axes suivants :

- déclinaison du projet politique en projet de service ;
- interactions et processus de réunions (illustrations ci-dessous) ;
- rôle et positionnement du management (illustration ci-dessous) ;
- organisation du travail ;
- conditions (matérielles) de travail (illustration ci-dessous) ;
- conduite du projet «Bien-être au travail».

Exemples de présentation du plan d'action au comité de pilotage :

## Synthèse du plan d'action proposé

Axe d'action	Les besoins identifiés au travers du diagnostic	Actions
<b>Interaction et processus de réunions (1)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoin de formaliser et de mieux organiser les différentes réunions de travail existantes</li> <li>• Besoin de développer des temps de supports, de coordination, d'échanges</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Support DGS à la directrice du service restauration : travailler plus sur des sujets de fonds</li> <li>• Organiser la coopération entre le service éducation jeunesse et la restauration (qui, quand, quoi?)             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ À ce titre : Déployer l'organisation initiée à St E: 1 réunion 1 fois toutes les 6 semaines entre responsable ALAE et référent Restauration</li> </ul> </li> <li>• Instaurer une réunion de tous les référents 1 fois par mois organisée par le chef d'équipe sites (+ présence du chef d'équipe cuisine)</li> </ul>

Cécile Dhumes – Olivier Gonon – Didier Bonnin : intervention RPS

Page 18

## Synthèse du plan d'action proposé

Axe d'action	Besoins identifiés au travers du diagnostic	Actions
<b>Interaction et processus de réunions (3) : demandes d'intervention technique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoin d'une meilleure coordination avec les ateliers du service patrimoine, besoin d'avoir connaissance des délais d'intervention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clarifier le processus de demande d'intervention (qui demande, comment) et de réalisation d'intervention (validation du BCTI par le responsable avant l'intervention, ...)</li> <li>• Envisager la mise en place de l'équivalent du GLPI du service informatique au niveau du service patrimoine, en l'adaptant aux spécificités du patrimoine             <ul style="list-style-type: none"> <li>=&gt;Nécessite la mise en place d'un <u>projet du service patrimoine (participatif)</u> pour favoriser la maintenance préventive en particulier.</li> <li>=&gt;présentation du système GLPI par le service informatique au service patrimoine.</li> </ul> </li> </ul>

Cécile Dhumes – Olivier Gonon – Didier Bonnin : intervention RPS

Page 20

## Synthèse du plan d'action proposé

Axe d'action	Besoins identifiés au travers du diagnostic	Actions
<b>Rôle et positionnement du management</b> <b>Valorisation et reconnaissance des compétences des agents</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoin de formaliser les missions</li> <li>• Besoin de valorisation et reconnaissance des compétences des agents</li> <li>• Besoin de montée en puissance de la fonction de référent</li> <li>• Besoin de formaliser les remontées d'information du terrain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formalisation des fiches de poste de chacun: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Travail participatif avec les intéressés</li> <li>▪ En suivant le guide de procédure RH, basé sur la description des activités</li> </ul> </li> <li>• Avec les agents, lors des entretiens notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Communiquer davantage sur les opportunités de carrières possible à l'extérieur de la collectivité</li> <li>▪ Mettre en évidence les compétences acquises et valorisables à l'extérieur de la collectivité</li> </ul> </li> </ul>

Cécile Dhumes – Olivier Gonon – Didier Bonnin : intervention RPS Page 21

## Synthèse du plan d'action proposé

Axe d'action	Besoins identifiés au travers du diagnostic	Actions
<b>Conditions de travail</b>	• Améliorer en continu les situations de travail les plus difficiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faisabilité budgétaire du changement du camion de livraison (modèle à hayon), location ?</li> <li>• Cahier des charges spécifiques à élaborer</li> <li>• Réflexion globale à initier (avec le changement de camion) sur l'ensemble de la chaîne de manutention de la cuisine aux sites</li> <li>• Mettre à jour et hiérarchiser les différents points d'amélioration à faire en cuisine, et sur les sites, <u>en impliquant les agents</u></li> <li>• Faire un point sur les travaux à courts termes à réaliser (entrée service St Ex, carrelage cuisine, entrée cour et accès poubelles P...) : avec les chefs d'équipe lors de la réunion hebdomadaire. Argumentation auprès sur service patrimoine à travailler.</li> <li>• Intégrer la santé au travail dans les investissements à plus long terme (chambres froides, acoustiques et confort thermiques restaurant P...)</li> </ul>

Cécile Dhumes – Olivier Gonon – Didier Bonnin : intervention RPS Page 23

## Quelques réflexions complémentaires

- De façon plus générale, dans le cadre de budgets communaux stagnants ou en baisse, il apparait la nécessité de **mieux valoriser les ressources humaines, voire de les développer**
- Il devient donc impératif d'insuffler une nouvelle dynamique :
  - en améliorant l'efficacité des services, c.-à-d. offrir à minima la même qualité de service avec moins de ressources, sans intensification du travail mais en se centrant sur le développement notamment des ressources immatérielles (compétences, pertinence, confiance..., capacité de coopération, sens du service public...)
  - en diminuant les externalités négatives (notamment celles liées aux conditions de travail..., l'absentéisme, les coûts de remplacements... l'image du service...)
- donc en investissant budgétairement maintenant sur les ressources immatérielles pour anticiper... et... reconstruire la confiance dans le système