

PRIX DE L'INNOVATION RH : Dossier de candidature 2016

FICHE DETAILLEE

(3 pages maximum)

Etablissement :

Nom de l'établissement : Centre Hospitalier _____
 Service : Direction des Ressources Humaines _____
 Adresse : 900 route de Paris _____
 Code postal : 01012 _____
 Ville : BOURG EN BRESSE Cedex _____
 Personne référente : Madame PIVOT PERDRIX _____
 Fonction : Directrice des Ressources Humaines _____
 Tél. : 04.74.45.41.39 _____
 E-mail : mlpivot@ch-bourg01.fr _____

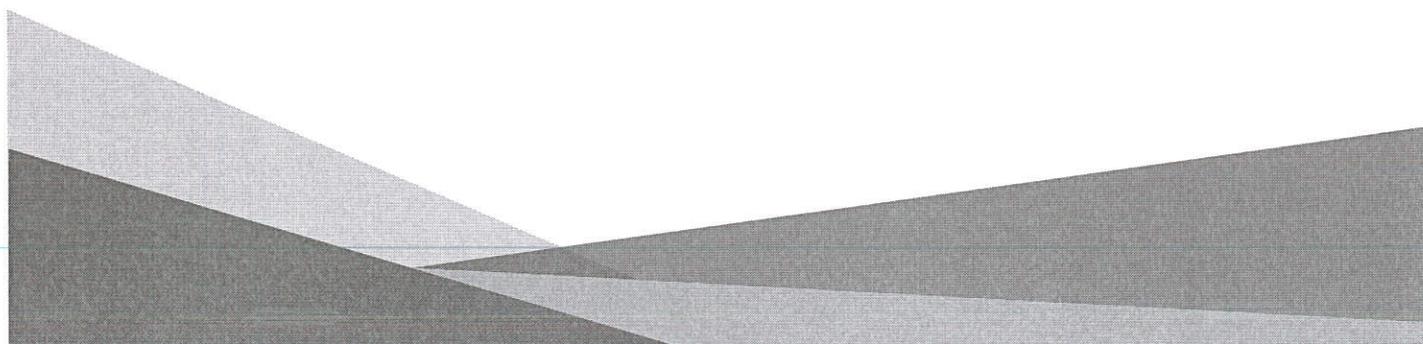
Domaine(s) (cochez 1 ou plusieurs domaines) :

- Attractivité
- Communication interne
- Conditions de travail et santé au travail
- Coopérations entre établissements
- Coopération entre professionnels
- Dialogue social
- Formation et développement des compétences
- Gestion RH / Contrôle de gestion
- GPEC
- Management
- Organisation du travail
- Politique sociale
- Autre (préciser)

Personnel concerné :

 PM

 PNM

 Ensemble du personnel


Titre

Mise en place d'une cellule d'analyse des situations problème

Contexte et objectifs

Dans le cadre du plan de prévention des Risques Psycho-Sociaux (RPS), tous les cadres de l'établissement (soignants, administratifs, techniques) ont suivi une formation « RPS » pour l'acquisition d'une culture commune. A la suite de cette formation, il a été décidé de formaliser l'organisation du traitement des situations de risques psycho-sociaux et de communiquer en interne sur cette organisation.

L'objectif est d'apporter plus de lisibilité dans la mission des différents acteurs, en créant notamment une cellule d'analyse qui permette de traiter les situations les plus complexes. L'objectif est de répondre au mieux aux situations de RPS et de suivre les actions réalisées, ainsi que les résultats des indicateurs RPS.

Description du projet, actions réalisées et calendrier

Deux axes ont été travaillés :

- 1) **L'identification de l'ensemble des acteurs** pouvant être sollicités dans des situations de stress, de difficultés relationnelles, de tension au sein d'une équipe, de conflit, de violence, d'épuisement professionnel, que ce soit lors de situations avérées ou en prévention de ce type de situation.
 - 2) **Une cellule d'analyse des situations problèmes a été créée**, composée du médecin du travail, de la psychologue du travail, du directeur des ressources humaines, du directeur des soins. En fonction des situations, elle peut être complétée de tout autre professionnel.
- ✓ Elle a une mission d'analyse et d'accompagnement lorsqu'elle est saisie d'une situation problème pour :
- analyser la situation-problème repérée, en s'appuyant sur la connaissance des conditions d'exercice des agents, l'observation de situations de travail, ainsi que sur des entretiens individuels ou collectifs des personnels, en identifiant les conséquences individuelles ou collectives. Les membres de la cellule peuvent autant que de besoin se rendre sur le terrain.
 - S'entourer de toute autre ressource utile à la compréhension factuelle et objective de la situation
 - Proposer collectivement des solutions, actions de prévention qui peuvent porter sur :
 - l'organisation du travail,
 - l'organisation de l'équipe
 - un accompagnement individualisé, ou un accompagnement d'équipe
 - des objectifs de management
 - une communication spécifique
 - Accompagner la mise en œuvre des actions ou désigner un responsable de l'action à mener
- ✓ Elle a une mission de veille et de suivi
- Assure le suivi et l'analyse d'indicateurs annuels (Taux d'absentéisme, taux de turn over, taux de visites à la demande auprès du médecin du travail, nombre de visites auprès de la psychologue du travail, nombre de situations problèmes traitées collectivement, nombre de FEI relatives aux agressions de personnel)
 - Assure le suivi d'indicateurs spécifiques mis en place suite à une situation problème
 - Assure le suivi des actions d'amélioration identifiées lors d'analyse des situations problème
 - Assure la traçabilité des situations problème déclarées et traitées, au sein d'un tableau de bord

- ✓ Elle assure un retour d'information
- Auprès de l'alerteur et des personnes ou équipe également concernées par la situation problème
- Auprès du CHSCT :
 - Lors d'un bilan annuel d'activité, incluant les résultats des indicateurs de suivi
 - Pour proposer d'inclure des actions dans le PAPRI Pact
 - Pour effectuer tout signalement utile au CHSCT

Un tableau de bord assure la traçabilité des situations traitées et des résultats d'indicateurs suivis.

Calendrier

- 2 réunions du groupe de travail ont eu lieu le 10 février et le 18 mars 2016.
- Avril 2016 : Elaboration d'un tableau de bord de suivi des situations traitées et des indicateurs
- Présentation du dispositif au CHSCT le 16 juin 2016
- Plan de communication en interne prévue à l'issue du CHSCT.

Méthode adoptée : association des différents acteurs, instances...

Validation de la démarche par le CHSCT.

Groupe de travail piloté par le DRH composé de :

- L'équipe de médecine et santé au travail : médecin du travail, psychologue du travail, infirmière du travail, ergonomiste,
- Des représentants du personnel, dont le secrétaire du CHSCT
- Le Directeur des soins
- Le directeur des affaires générales chargé de la communication
- le gestionnaire des risques
- Un cadre de santé,
- Une attachée d'administration

Validation du projet au CHSCT.

Résultats obtenus et modalités d'évaluation : organisationnel, financier, impact pour les agents et les patients

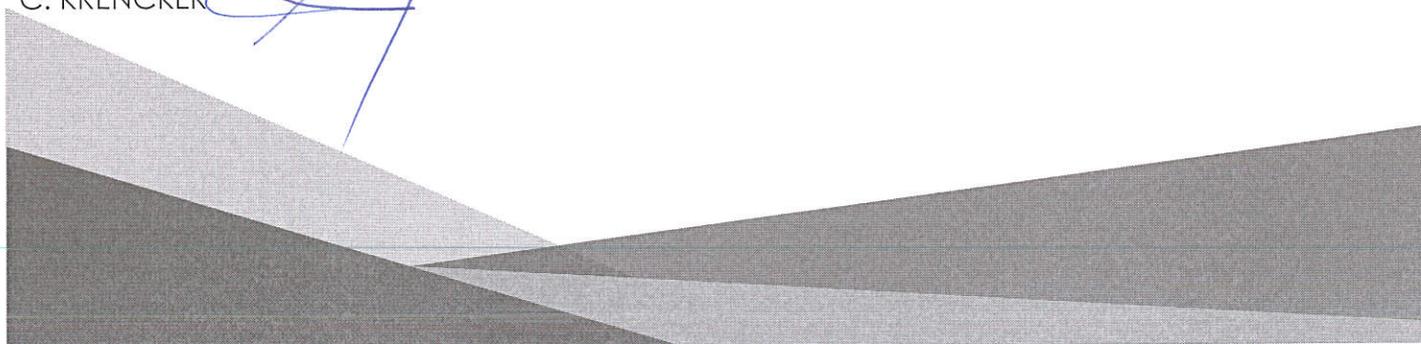
Modalités d'évaluation : Nombre de situations traitées par la cellule, résultats des indicateurs,

Date et signature du Chef d'établissement

13 mai 2016

Le Directeur,

C. KRENCKER



PRIX DE L'INNOVATION RH : Dossier de candidature 2016

FICHE SYNTHETIQUE

(publiée sur internet)

Etablissement :

Nom de l'établissement : Centre Hospitalier
 Service : Direction des Ressources Humaines
 Adresse : 900 route de Paris
 Code postal : 01012
 Ville : Bourg en Bresse Cedex

Domaine(s)

Conditions de travail et santé au travail

Titre

Mise en place d'une cellule d'analyse des situations problème

Résumé (maximum 10 lignes) :

Le projet consiste à formaliser une démarche d'accompagnement des agents ou des équipes lors d'une situation d'exposition à un RPS : situation de stress, difficulté relationnelle, tension au sein d'une équipe, conflit, violence, épuisement professionnel, que ce soit une situation avérée ou en prévention.

Une première démarche consiste à lister les acteurs de prévention ou pouvant alerter face à une des situations problèmes en définissant leur rôle.

Une deuxième démarche consiste à créer une cellule d'analyse des situations problème. Composée à minima du médecin du travail, de la psychologue du travail, du directeur des ressources humaines et du directeur des soins, elle peut, selon la situation à traiter, s'associer d'autres compétences. Elle a une mission d'analyse et d'accompagnement d'un agent ou d'une équipe en situation problème. Elle a une mission de veille et de suivi d'indicateurs, de suivi des actions d'amélioration qu'elle a identifiées, ainsi que du suivi et de la traçabilité des situations problème dont elle a été saisies. Elle a une troisième mission qui est d'assurer un retour d'information de ce qui a été fait, auprès des personnes concernées par les situations traitées, ainsi qu'auprès du CHSCT.

J'autorise la publication de cette fiche sur le site internet de la FHF et dans d'autres supports de communication.

