Accompagnement des agents de la DDCSPP de l'Ariège à la gestion de crise

Service déconcentré - DDCSPP de l'Ariège - 2018

Qu'elle trouve son origine dans un dysfonctionnement interne ou un évènement externe inattendu, une crise peut survenir à tout moment. Découvrez le projet mené en Ariège pour mobiliser les agents face aux évolutions organisationnelles de leur service et anticiper une éventuelle situation de crise.

Management
Occitanie
Ministère des Solidarités et de la Santé

Description du projet

Suite à une crise managériale en 2016, la DDCSPP de l'Ariège a décidé de se mobiliser collectivement pour accompagner les agents et l'évolution de la structure.
Sur la base des différents audits menés en 2016 et 2017 portant sur la qualité, les risques psycho-sociaux, la sécurité et la santé au travail, une démarche de management par la qualité a été initiée. Cette démarche innovante a permis un conventionnement en 2018 avec la PFRH du SGAR Occitanie afin de finaliser un projet de service couvrant la période 2019-2021.
Sur cette base, 3 principales sources de risques ont été identifiées, qui sont liées à :

1. Un dysfonctionnement du management ;
2. L'inadéquation entre les missions et les moyens ;
3. Un manque d'anticipation dans la gestion de crise.

Ce dernier point a été notamment retenu dans les objectifs 2018 de la DDCSPP afin d'améliorer les conditions de préparation des équipes à la gestion de crise et à leur intervention en situation exceptionnelle.
En lien avec les démarches relatives à la qualité et à la sécurité et santé au travail actuellement engagées au sein de la structure, cet objectif a été traduit par la formalisation d'un plan d'action en 5 axes, mis en œuvre sur 2018 et 2019 :

- axe 1 : Développer une culture commune gestion de crise au sein de la DDCSPP ;
- axe 2 : Capitaliser sur les expériences menées et favoriser l'échange ;
- axe 3 : Former et préparer les agents sur des aspects techniques de la gestion de crise ;
- axe 4 : Préparer les agents, individuellement et collectivement, à la crise sur les aspects humains et psychologiques ;
- axe 5 : Préparer en interne l'intervention de la DDCSPP (PISU, …).

Outre le travail à mener sur les plans technique et organisationnel, l'objectif vise également l'accompagnement humain, notamment par la prévention des risques psycho-sociaux.Cette démarche se situe au carrefour des aspects relatifs à la préparation aux plans d'intervention d'urgence, à la SST et aux RPS ainsi qu'aux retours d'expériences d'interventions menées. A ce titre, elle a ainsi été remontée par les agents eux-mêmes, le CHSCT, les auditeurs et la Direction.

Objectifs et finalités

Les attendus sont une meilleure préparation individuelle et collective des agents, sur les aspects humains se traduisant concrètement en termes de conditions de travail, par une meilleure gestion du stress, un renforcement de la cohésion du collectif, une affirmation individuelle, le tout en lien avec la prévention des risques psycho-sociaux.

1. L'organisation et les conditions de travail

- Appuyer les évolutions organisationnelles en accompagnant l'ensemble des agents de la DDCSPP d'horizons professionnels extrêmement variés à une culture commune de gestion de crise.
- Favoriser la qualité de vie au travail en renforçant la cohésion d'un collectif de travail (préparation collective à l'intervention en situation exceptionnelle, partage des difficultés et organisation pour les anticiper/surmonter, développement de l'esprit d'entraide via un appui entre agents et entre services sur des missions transversales -administratives, logistiques…) et en permettant une affirmation individuelle des agents dans un collectif (valorisation des missions accomplies, prise de décisions et organisation…).

2. La prévention des risques professionnels

- Prévenir le stress au travail en accompagnant les agents à une meilleure connaissance des milieux et conditions d'intervention en cas de crise, à une meilleure anticipation organisationnelle et, si nécessaire, à une gestion individuelle/collective des situations de stress.
- Prévenir les risques psycho-sociaux remontés au travers d'audits et de retours d'expériences pratiques locales et nationales.
- Engager des actions relatives à la promotion de la santé.
- Organiser un environnement de travail favorable à la santé mentale des agents en situation de crise, partagé à l'ensemble des collaborateurs, pour prévenir le stress et l'anxiété.

Les livrables portent sur :

- un accompagnement collectif des agents pour les préparer à la gestion de crise (20 agents de la partie protection des populations et direction),
- un coaching individuel pour certains d'entre eux (effectif et/ou modalités d'un accompagnement adapté) et

Ces démarches visent à accompagner des agents en situation immédiate d'intervention de masse (par exemple, l'influenza aviaire et autre épizooties)

- une sensibilisation à la gestion de crise pour tous les autres agents (partie cohésion sociale, services du SS) afin d'initier le développement d'une culture de gestion de crise à des agents, pour le moment, plus éloignés de cette notion.

L’ensemble des éléments sera intégré à un plan d’action de gestion de crise plus large, étendu à toute la DDCSPP, qui constitue un des objectifs de travail prioritaires de la structure pour 2018 et 2019.