

PLAN GLOBAL DE PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Validé par le Conseil de Direction le 9/09/19

Présenté en CPPT qui a donné un avis favorable le 25/09/19 (à leur demande, deux actions du plan ont été élargies)

Le présent plan regroupe les principales actions jugées nécessaires pour réduire significativement les risques psychosociaux et améliorer le bien-être au travail à l'EPFC. Il s'inscrit dans les prescrits du code du bien-être au travail¹.

Le plan résulte d'un long processus d'analyse de risques :

- (i) Réalisation d'une première enquête « bien-être », fin 2016, par la Prof. Hellemans (ULB) sous forme d'un questionnaire en ligne à l'intention de l'ensemble du personnel. Les résultats de l'enquête sont repris dans un rapport² et des échanges avec la professeure ont été menés en CD et CPPT. Les principaux facteurs de risques ont été pointés. Afin de faire ressortir des points d'action concrets, il a été convenu qu'un travail d'analyse complémentaire, avec des membres du personnel, était nécessaire. Pour mener les débats dans la sérénité nécessaire, ce travail ne pouvait être mené qu'après le déménagement dans le « bâtiment unique » et un temps suffisant d'installation.
- (ii) Mise en place de groupes de travail par catégorie de personnel, fin 2018, par la DRH et le CP avec l'assistance d'une CP spécialisée en risques psychosociaux de Mensura. Trois groupes se sont ainsi réunis : « Direction » (directeurs et sous-directeurs, 29/11/18), « Admin » (8/01/19), « Profs » (7/02/19). La synthèse des résultats des échanges sont repris dans un rapport³. Après vérification par le CP, ces résultats recourent les conclusions de l'enquête « bien-être » et ciblent des problèmes concrets, repris dans le présent plan.

Le contenu du plan s'intègre dans le cadre d'une gestion dynamique des risques telle que définie par la loi sur le bien-être au travail. En conséquence, il est évolutif et sera régulièrement mis à jour. Il s'affinera et s'enrichira avec des données complémentaires apportées par les analyses successives.

NB : Le plan est organisé suivant les différentes composantes du travail reprises dans la loi complémentaire sur les risques psychosociaux (2014) avec leur définition tirée du rapport d'enquête du Prof. Hellemans.

¹ Code livre 1^{er}, titre 3, chapitre 1^{er}

² Disponible sur l'extranet de l'EPFC : <https://extranet.epfc.eu/prevention-au-travail/570-resultats-de-l-enquete-bien-etre.html>

³ Le rapport de Mensura sur les résultats des groupes de travail est joint en annexe

Con-cernés	Problèmes identifiés (facteurs de risques) <i>Objectifs à rechercher</i>	Actions	Directeur référent <i>Pers. ressources</i>	Calendrier	Etat d'avancement
Tous	<p>1.1</p> <p>Absence de vision sur les autres services, savoir qui fait quoi</p> <p><i>Chaque travailleur (admin et profs) doit pouvoir savoir à qui s'adresser pour tel ou tel service et savoir ce qui relève précisément de son département</i></p>	<p>1.1.1</p> <p>Etablir un organigramme « dynamique » intégrant un descriptif de chaque service et de chaque fonction (version électronique avec liens)</p> <p><i>Action devenue récurrente : Mise à jour de l'organigramme</i></p>	<p>V. Padoan</p> <p><i>Prépa des données nécessaires par les directeurs pour leurs services</i></p>	<p>1ere étape - schéma : 09/19</p> <p>2e étape – éléments apportés par chaque directeur pour le document complet : 10/19</p> <p>3e étape – version interactive : VP fait une proposition de planning en 12/19</p>	<p>Fait</p> <p>3e étape non jugée nécessaire</p>
Admin	<p>1.2</p> <p>Circulation de l'information entre services déficiente, trop de sources différentes, le travailleur ne sait pas toujours où et quand regarder</p> <p><i>Centraliser et structurer de façon pratique les sources d'information</i></p>	<p>1.2.1</p> <p>Mettre en évidence le Wiki réalisé</p> <p><i>Action devenue récurrente : Développement du Wiki</i></p> <p>1.2.2</p> <p>Mettre en place une newsletter électronique pour Admin (intégrant l'annonce de tout nouvel article sur l'extranet)</p> <p><i>Action devenue récurrente : Publication régulière newsletter électronique pour Admin</i></p>	V. Padoan	A partir de 9/19	<p>Fait</p> <p>Fait</p>
Admin	<p>1.3</p> <p>Gestion des absences : absence ou faiblesse de back-up</p> <p><i>Systématiser des procédures garantissant une gestion adéquate de toute absence</i></p>	<p>1.3.1</p> <p>En lien avec 1.1.1, définir les tâches critiques (qui ne reposent que sur un seul agent et qui ne peuvent être reportées) et les moyens nécessaires pour parer aux absences</p>	<p>Coordination générale : B. Burton</p> <p><i>Chaque directeur produit un document pour ses services et</i></p>	<p>1ere étape – identification fonctions et tâches critiques (quel que soit le niveau) : 12/19</p>	<p>Finances : en cours</p> <p>Péda : sans objet</p> <p>Com : en cours</p> <p>FSE : à faire</p> <p>Bât : sans objet</p> <p>Dotation : à faire</p> <p>DRH : sans objet</p> <p>IT : en cours</p>

			le place sur dossier commun extranet	2 ^e étape – procédures en cas d'absence : 02/20	
Profs	1.4 Lourdeur et beaucoup d'intervenants dans certaines procédures <i>Réfléchir sur une rationalisation des procédures et sur une intégration des outils existants</i>	1.4.1 Mettre en place une procédure simplifiée pour toute demande de changement de locaux (profs consultent directement Adesoft et demande le changement dans un local identifié dans un cadre bien précis défini par les directeurs péda) et garantir l'information immédiate du prof au sujet du changement de local que ce soit demandé par lui ou non 1.4.2 Investiguer en CPPT sur les autres procédures jugées comme lourdes et difficiles	Directeurs péda <i>Réflexions avec les gestionnaires Adesoft et V. Berckmans</i> L. Scohier (CP)	09/19 12/19	Fait pour prof demandeur A vérifier si prof pas demandeur Fait Elargissement de l'action 1.4.1 (info immédiate du prof) demandée lors de la réunion du 25/9
Profs	1.5 Incompréhension de certains sur l'évolution de la culture d'entreprise notamment l'évaluation qualité, la promotion de méthodes innovantes, les nouvelles techniques pédagogiques, ... <i>Améliorer la communication sur ces aspects</i>	1.5.1 Clarifier la vision pédagogique de l'EPFC et ses exigences : organisation d'un atelier de réflexion « Langues » ; autres initiatives à définir 1.5.2 Elaboration d'une charte qualité 1.5.3 Augmenter la visibilité des Conseillères pédagogiques : comment à définir	N. Catinus et C. Ceuppens (Coordo péda) <i>Avec les directeurs péda et B. Charlier</i>	2019 /20 2020/21	1.5.1 Fait atelier "Langues" Vision péda à intégrer dans chantier "Valeurs" 1.5.2 sera fonction du chantier "Valeurs" (cohérence) 1.5.3 Fait Campagne d'info, Flyer, info moodle

2. Le contenu du travail – concerne les caractéristiques de la tâche du travailleur, comme sa complexité, ses exigences de concentration, l'autonomie dont dispose le travailleur, mais aussi ses exigences émotionnelles, notamment lorsque le travailleur est en contact avec le public

Con-cernés	Problèmes identifiés (facteurs de risques) <i>Objectifs à rechercher</i>	Actions	Directeur référent <i>Pers. ressources</i>	Calendrier	Etat d'avancement
Admin	<p>2.1</p> <p>Grande charge de travail liée essentiellement aux 4 rentrées annuelles, au volume important de formations et d'étudiants (inscription, engagement, ...)</p> <p>Services « accueil » et « inscription » particulièrement exposés (mais pas les seuls)</p> <p><i>Rationaliser et simplifier au mieux les tâches nécessaires (gestion optimale du temps essentiel !)</i></p>	<p>2.1.1</p> <p>Poursuivre les travaux du cercle de qualité « Bilan de rentrée » réunissant tous les services admin et suivre / évaluer les mesures prises</p> <p><i>Action devenue récurrente :</i> Espace de réflexion organisée 2x / an</p> <p>2.1.2</p> <p>Poursuivre les travaux du groupe de travail « Harmonisation et simplification administrative » réunissant tous les services des directions péda</p>	<p>S. Matis</p> <p>V. Padoan</p>	<p>Evaluation de la poursuite après réunion en 10/19</p> <p>06/20</p>	<p>Bilan < 02/19 (présenté en CD et en CPPT)</p> <p>Fait : décision de poursuivre les ateliers sous une forme plus informelle</p> <p>1^{er} bilan en réunion de CD du 17/06/19 (F. Verbanck)</p> <p>2° mission en cours (VP)</p>
Admin	<p>2.2</p> <p>Manque de clarté dans les procédures de fonctionnement (divergence de compréhension, d'application)</p> <p><i>Mettre en place un vade-mecum applicable par tous</i></p>	<p>Mener les mêmes actions que supra</p>			<p>En cours (VP)</p>
Admin	<p>2.3</p> <p>Procédure d'accueil des nouveaux travailleurs trop superficielle</p> <p><i>Systématiser une procédure adéquate</i></p>	<p>2.3.1</p> <p>Etablir un mémo (checklist) à 2 niveaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ce qui est attendu de la DRH - ce qui est attendu du service engageant le nouveau travailleur avec un système de parrainage 	<p>S. Matis</p> <p>L. Scohier (CP)</p>	<p>A définir (SM communiquer les échéances en 09)</p>	<p>Check-list réalisée</p>

		Un document contresigné par Directeur et nouveau travailleur sera remis au DRH pour classement dans le dossier personnel du concerné			Mise en oeuvre début février pour chaque département
Dir	2.4 Grande charge de travail et exigences très fortes de la DG (7 GT + GT péda) <i>Réfléchir à des possibilités d'allègement réalistes</i>	2.4.1 Priorisation à étudier lors de la prochaine réunion de programmation (revisite du plan stratégique) 2.4.2 Formation conseil sur les bonnes pratiques pour mener des réunions plus courtes et plus efficaces	CD <i>L. Scohier étudie les possibilités d'assistance de Mensura</i>	09/19	Fait Prévu <i>Intervention Mensura en réunion de CD les 27/01/20 et 3/02/20</i>

3. Les conditions de travail - *concernent ce qui touche aux modalités d'exécution de la relation de travail (d'un point de vue objectif, on peut penser aux types de contrat et d'horaires ; d'un point de vue plus subjectif, on pensera à la sécurité d'emploi, à la possibilité de participer aux décisions que l'on appelle le «contrat psychologique», passant notamment par la reconnaissance de la part du chef)*

Con-cernés	Problèmes identifiés (facteurs de risques) <i>Objectifs à rechercher</i>	Actions	Directeur référent <i>Pers. ressources</i>	Calendrier	Etat d'avancement
Dir	3.1 Frustrations liées au manque de visibilité et de reconnaissance du travail fourni (vis-à-vis du personnel, des collègues, de la DG) <i>Améliorer la communication des résultats produits et développer le feed-back positif</i>	3.1.1 Dispositions à établir avec l'aide d'un médiateur - formateur	B. Burton <i>L. Scohier étudie les possibilités d'assistance de Mensura</i>	A définir	Prévu <i>Workshop Mensura pour directeurs et directeurs adjoints le 2/03/20</i>

4. Les conditions de vie au travail – visent l'environnement physique dans lequel le travail est effectué : l'aménagement des lieux de travail, les équipements de travail, le bruit, l'éclairage, etc.

[illegible]

		<p>4.2.3 Terminer les plans d'actions ergonomiques établis suite à la visite de l'ergonome de Mensura et à la réunion du bac Compta (6/12/18)</p> <p>4.2.4 Créer et animer un GT « Décoration » pour produire des propositions concrètes</p>	<p>B. Burton <i>L. Scohier (CP)</i></p> <p>C. Rozet</p>	<p>12/19</p> <p>12/19 : 1eres propositions pour budget 2020</p>	<p>Actions ergo effectuées pour tout ce qui concerne travaux et équipements</p> <p>Appel à volontaire à effectuer</p>
Admin	<p>4.3 Ressentis difficilement vécus par certains dans l'open-space du 8^e <i>Identifier et tenter de résoudre les sources de problèmes</i></p>	<p>4.3.1 Mettre en place, après consultation des travailleurs, les règles de vie à adopter sur le plateau sur base d'un mémo transmis par S. Matis</p> <p>4.3.2 Etablir des dispositions spécifiques, au cas par cas, suivant les problèmes rencontrés dans chaque service</p>	<p>Directeurs concernés</p> <p>Directeurs concernés</p>	<p>10/19</p> <p>A partir de la rentrée 2019</p>	<p>Sylvie envoie le mémo à chaque directeur</p>

5. Les relations interpersonnelles au travail – regroupent aussi bien les relations internes (entre travailleurs, avec la ligne hiérarchique, ...) que les relations avec les tiers

Con-cernés	Problèmes identifiés (facteurs de risques) <i>Objectifs à rechercher</i>	Actions	Directeur référent <i>Pers. ressources</i>	Calendrier	Etat d'avancement
Tous	5.1 Moins de proximité, de contacts entre admin, profs, direction que dans les ex centres (engendre des malentendus, des incompréhensions, le sentiment d'un manque de soutien, de considération) <i>Développer les échanges et la convivialité entre tous les membres du personnel</i>	5.1.1 Organiser un événement festif 3x/an (AG, repas de fin d'année, autre à définir) 5.1.2 Faciliter les initiatives prises par certains membres du personnel : D-Team, Happy Time, autres 5.1.3 Poursuivre les midis de l'Astro 5.1.4 Relancer l'EPFC Info 5.1.5 Organiser un trombinoscope qui serait placé sur l'extranet (un support sur papier sera étudié dans un premier temps) <i>Toutes les actions devenues récurrentes</i>	V. Padoan B. Burton V. Berckmans	A partir de la rentrée 2019 Année scolaire 2020/21	5.1.1 : Fait Drink de nouvel an, Fête du personnel, Petit déjeuner de rentrée, St Nicolas 5.1.2 : Fait 5.1.3 : Fait 5.1.4 : Fait 5.1.5 : Fait Grand tableau dans la salle des profs où chacun peut fixer sa photo
5.1.4	5.2 Isolement des profs en sous-sol <i>Créer une dynamique de contact, de convivialité avec les collègues</i>	5.2.1 Assurer au mieux un turn over pour l'affectation des classes en sous-sol : cf. 4.2.1 5.2.2 Impact des actions de convivialité : cf. 5.1			cf. 4.2.1 cf. 5.1