

Ville à Ville

Question liée à l'amélioration du bien-être des agents

Question initiale :

« La Commune de Vandoeuvre souhaite favoriser et promouvoir le collectif et la convivialité au sein de sa collectivité en créant des temps d'échanges, des espaces et moments conviviaux entre agents, des ateliers (jeux de société, relaxation...) durant le temps extra-professionnel afin de fédérer davantage le personnel municipal.

Est-ce que des villes se sont ainsi intéressées à l'amélioration du bien-être des agents ? Quelles ont été les pistes et actions qui ont été menées ?

Les réponses adresser à sont à Noémie DOLMAIRE, Responsable des services Santé/Bien-être et Petite Enfance, à l'adresse Noemie.Dolmaire@mairie-vandoeuvre.fr

Réponses des Villes-Santé

Bouguenais

« I. Elaborer une politique positive, un projet de service positif pour la santé/bien-être des agents

Mots clefs : projet de service - équilibre vie privée et vie professionnelle – innovation - santé sécurité conditions de travail – approches coopératives – communication institutionnelle – management - organisation du service - valorisation des métiers et des agents - diagnostic

Projet de service

- Ex. 1 : Un objectif spécifique du projet de service vise à valoriser le travail de chaque agent
- Ex. 2 : Les projets de service/secteur/pédagogiques sont élaborés en associant les équipes
- Ex. 3 : La santé et le bien-être des professionnels est une priorité portée par le responsable de service, ce qui soutient l'investissement professionnel

Equilibre vie privée et vie professionnelle

- Ex. 4 : Les souhaits de formation et de temps partiel sont pris en compte

Innovation

- Ex. 5 : De nouvelles activités sont mises en place, ce qui contribue à la motivation

Santé sécurité conditions de travail

- Ex. 6 : Une pharmacie de service existe, et elle intègre les besoins spécifiques d'un agent
- Ex. 7 : Le DUERP est renseigné lors d'une rencontre avec l'assistant de prévention
- Ex. 8 : Il existe une infirmerie dans le bâtiment
- Ex. 9 : Un travail régulier est réalisé en lien avec le service RH/santé, sécurité et conditions de travail
- Ex. 10 : Une vigilance est assurée vis-à-vis des situations difficiles avec usagers potentiellement agressifs

Approches coopératives

Ex. 11 : Des actions sont mises en place pour soutenir le travail d'équipe, les approches coopératives (notamment journées à l'extérieur,...)

Communication institutionnelle

Ex. 12 : Une note de service a été diffusée sur la gestion des situations d'urgence au sein du service

Management, organisation du service

Ex. 13 : Les compétences, les métiers, les agents sont reconnus et valorisés

Ex. 14 : La réunion de service prévoit un temps libre pour évoquer les activités

Ex. 15 : Le responsable adopte au quotidien une posture d'écoute et de bienveillance, et structurante

Ex. 16 : Les agents ont des marges de manœuvre, bénéficient de la confiance de leur responsable et disposent d'une réelle marge d'autonomie

Ex. 17 : Une liberté est laissée aux échanges informels dans le service

Ex. 18 : Les modalités de gouvernance au sein de la collectivité laissent une large part à l'écoute

Ex. 19 : Les entretiens annuels sont un moyen d'échange et de participation

Ex. 20 : Des réunions sur les attentes par rapport aux aménagements des bureaux sont organisées (par rapport aux peinture et au sol)

Ex. 21 : Des livrets pour les entretiens professionnels ont été élaborés (donner plus de place à l'échange et à la participation des agents)

Ex. 22 : Association d'agents à la mise à jour des fiches de postes + réorganisation des missions

Ex. 23 : Nécessité d'associer les gens pour que ça marche

Diagnostic

Ex. 24 : Une enquête sur les conditions de travail a été mise en place en 2015

II. Créer des environnements favorables à la santé et au bien-être des agents

Mots clefs : ergonomie - environnement sonore – convivialité - environnement physique – matériel - aménagement espace – accueil – solidarité – ergonomie – matériel

Accueil

Ex. 25 : La mise en place d'un accueil et d'un accompagnement des nouveaux collègues, dès leur arrivée

Convivialité

Ex. 26 : Le COS est un levier contribuant à la santé et au bien-être, notamment en mettant en place des actions de convivialité et de lutte contre l'isolement, ainsi qu'au moyen de certaines prestations : optique, dentaire, prêts à la consommation, ...

Ex. 27 : Le soutien à la mise en place de temps de convivialité (repas de service,...)

Ex. 28 : L'existence d'espace de convivialité (sur le temps de midi notamment) permettant la cohésion au sein des équipes et de créer de synergie entre les personnes

Ex. 29 : La convivialité et l'entraide au sein des services, et entre services

Ex. 30 : L'organisation de sorties annuelles pour les agents, des visites de structure ou autres lieux

Ex. 31 : L'interconnaissance et la vision globale des services et des agents

Ex. 32 : Les actions de convivialité (journées des rapports d'activité, repas de service, journée mobilité)

Environnement physique et aménagement de l'espace

Ex. 33 : La réorganisation des bureaux, les changements des revêtements muraux, de sols (couleurs, matériaux) et les menuiseries

Ex. 34 : Les travaux d'amélioration de la sécurité des locaux et des bâtiments

Ex. 35 : Le regroupement des agents d'un service dans de même locaux, ce qui peut permettre de renforcer la cohésion d'équipe, redonner du sens et redynamiser les personnes.

Ergonomie et matériel

- Ex. 36 : L'utilisation de matériel ergonomique et adapté aux missions : plus léger, moins bruyant,...
- Ex. 37 : L'adaptation des postes de travail : ergonomie souris/tapis de souris/fauteuil ergonomique) pour les assistantes
- Ex. 38 : La mise à disposition de moyens de protection (EPI) contre la gêne sonore (bouchons moulé, bouchons d'oreilles « normaux », ...)
- Ex. 39 : La mise à disposition de thermos plus grand, de bouteilles d'eau ou de fontaines à eaux pendant la période estivale (et si besoin de crème solaire)
- Ex. 40 : La mise à disposition de téléphone portable pour certains professionnels qui se déplacent beaucoup
- Ex. 41 : L'acquisition de chauffage d'appoint pendant la période hivernale
- Ex. 42 : L'installation de chariots pour les tables et les chaises trop lourdes

Solidarité

- Ex. 43 : Les agents du service savent qu'un des collègues est allergique à certaines piqûres d'insectes

III. Renforcer la participation des agents

Mots clefs : participation des agents – organisation syndicale - valorisation des métiers et des agents - approches coopératives

- Ex. 44 : L'association d'agents à des projets avec les habitants
- Ex. 45 : L'association d'agents à diverses instances de pilotage, d'échanges, de travail, ...
- Ex. 46 : L'implication des agents à l'élaboration du projet de service, à sa relecture
- Ex. 47 : Valorisation du travail des agents à travers les vidéos (tutoriels)
- Ex. 48 : La participation à des groupes de travail sur des projets transversaux
- Ex. 49 : La participation des agents par le biais de la voie syndicale

IV. Développer les aptitudes individuelles des agents

Mots clefs : formation - gestes et postures - SST PSC1 - gestion de situations complexes - développement personnel - formations métiers - information

Formation développement personnel :

- Ex. 50 : Les formations à la communication non-violente
- Ex. 51 : Les formations ciblant le renforcement des compétences psychosociales qui, plus que des outils, permettent de développer des aptitudes en termes de posture/communication (communication positive, bilan de compétences, "coaching", médiation, ...)
- Ex. 52 : Les formations proposées aux agents en besoin à l'issue des entretiens professionnels dans un but de développement personnel.
- Ex. 53 : La formation à la Pratique Attentionnelle Active

Formation gestion de situations complexes

- Ex. 54 : Les formations aux situations conflictuelles rencontrées avec enfants et parents, à l'accueil des publics difficiles
- Ex. 55 : La formation aux risques liés à l'amiante

Formation gestes et postures

- Ex. 56 : Les formations gestes et postures des agents
- Ex. 57 : La mise en place de formation prévention TMS
- Ex. 58 : Les formations PRAP 2S – Prévention des risques liés à l'activité physique dans le secteur sanitaire et social

Autres formations proposées aux agents

Ex. 59 : La formation PSC1 et SST des agents

V. Optimiser l'accès aux droits, ainsi qu'aux services de soins et de prévention pour les agents

Mots clefs : Soutien psychologique - Médecine du travail - Mutuelles et prévoyance

- Ex. 60 : Les propositions de soutien psychologique en cas de besoin, notamment suite à une situation professionnelle complexe
- Ex. 61 : L'orientation des agents vers la médecine du travail
- Ex. 62 : Le suivi des recommandations médicales, préconisations du médecin du travail (orientation vers les services adaptés, temps de travail adapté, ...)
- Ex. 63 : Les demandes d'expertise médicale,
- Ex. 64 : La collaboration en direct avec le médecin de prévention
- Ex. 65 : L'information des agents sur les mutuelles labellisée, la prévoyance professionnelle, et la mise en lien avec un agent ressource si besoin »

Contact : Claire Trichet, Responsable secteur santé Service Action Sanitaire et Sociale, Ville de Bouguenais, ClaireTrichet@ville-bouguenais.fr

Châteauroux

« Afin d'améliorer la qualité de vie au travail des agents de la collectivité, la ville de Châteauroux s'est engagée dans une réflexion sur le bien-être au travail, l'accompagnement au changement et la prévention des risques psycho-sociaux.

À ces fins, des temps d'échanges, des espaces et des moments de convivialité ont été institués depuis 2018 :

- Le barbecue du Centre technique municipal (CTM) : une fois par an avant les congés d'été, les agents du CTM se rassemblent autour d'un barbecue géant. Quelques élus sont également invités pour favoriser les interactions.
- Un atelier « marche nordique » a été proposé aux agents et a très bien fonctionné. L'objectif est de créer de la convivialité entre les agents qui ne se connaissent pas forcément, autour d'une activité sportive. La découverte de la ville est également un objectif.
- Les « ballades vertes » organisées par la direction des espaces verts sont l'occasion pour les agents de se côtoyer sur des moments agréables autour de leur cœur de métier.
- L'organisation d'une journée des agents avec jeux, défis et ateliers de réflexion à mener en équipe.
- les rencontres agents/Codir organisées au Café Équinoxe, débutant par un café croissant puis poursuivies par un temps de réflexion collective sur un thème proposé par les agents et choisi par le Codir.
- l'organisation de visites, par les agents, de sites ou installations de la ville, connues ou méconnues : nouveau centre nautique, station d'épuration, pépinières d'entreprises...
- la présentation et la visite des divers sites de la collectivité avec rencontres des agents en poste, aux agents nouvellement recrutés.

Ces mesures ont toutes pour objectifs de permettre aux agents de se rencontrer et d'apprendre à se connaître dans un cadre différent.

Enfin une mesure d'ouverture de journées de télétravail à destination de 12 agents a débuté en 2017 et s'est élargie à 20 agents depuis 2019

En perspective

- Organisation de visites interservices pour mieux connaître les collègues, leur lieu de travail et leurs activités.
- Réalisation d'un état des lieux des espaces de convivialité et formulation de propositions d'amélioration
- Diversification des activités sportives à destination des agents »

Contact : Anne DAVID, Infirmière/ Responsable du service Santé Publique, ville de Châteauroux,
anne.david@chateauroux-metropole.fr

Lille

« Je me permets d'apporter une contribution à vos questions avec ce qui est mis en place sur la Ville :

- Salle de pause près du restaurant municipal avec baby foot, flipper, tables de ping pong et tables
- La DRH et le service santé travaillent ensemble sur le sujet ainsi 2 pistes concrètes ont été mises en place :
 - o Un forum d'une journée dédié à la santé dans une grande salle de sport avec possibilité pour les agent.es d'avoir 2H pour y aller
 - o Des ateliers « découvertes » pendant la pause déjeuner. Nous les avons mis en place pendant notre temps fort de l'année « les semaines santé » et sans budget pour le moment. Ainsi des assos ou des pros de santé se proposent bénévolement pour animer un ou des temps avec les agent.es (TiTiTi, portage de bébé, une pédopsy sur les questions de parents, arrêt du tabac, reflexologie plantaire, yoga du rire, ...). Et ce qui fonctionne très bien : l'animation par les agent.es eux-mêmes ayant des compétences spécifiques. Ainsi ces collègues mettent bénévolement à profit leur savoir pour les autres (relaxation, pleine conscience, reiki, brain gym,). Ces ateliers affichent toujours complet et les agent.es sont très en demande. Nous réfléchissons actuellement à la pérennisation de ces ateliers sur l'année.
- Le comité d'œuvre social organise également pendant la pause déjeuner des temps sportifs (Pilate, Yoga, badminton,) et met à disposition une salle de sport comprenant une 10zaine de machine pour 30€/an pour les agent.es de cat C, 40€ pour B, 50€pour A.
- Nous travaillons aussi avec les collègues de la culture, du patrimoine et des parcs et jardins afin de créer des visites à 2 voix (santé/culture ou patrimoine ou environnement). Ainsi il existe des parcours alimentation/activité physique au sein du Palais des Beaux Arts, et 1 parcours santé à l'Hospice Comtesse. Le jardin des plantes a également mis au point une visite botaniste+naturopathe. D'abord pensé pour le grand public, nous organisons aussi ces visites pendant la pause déjeuner pour les agent.es. les collègues du patrimoine avec la CPAM organisent des visites à 2 voies au sein de nombreux quartiers dont des quartiers prioritaires. »

Contact : Hélène PAUCHET, Responsable du service santé, Direction des Solidarités et de la Santé, Ville de Lille, hpauchet@mairie-lille.fr

Rennes

« A Rennes, la question de l'amélioration du bien-être des agents relève principalement de la politique RH des 3 collectivités Rennes Métropole, Ville de Rennes et CCAS de Rennes, dans le cadre d'une administration mutualisée.

Elle est fortement portée et impulsée par la Direction Générale des Services et la Direction des Ressources Humaines, et mise en œuvre par les cadres des 3 collectivités.

A titre d'illustration, cette préoccupation du bien être des agents se traduit notamment, sur le temps professionnel :

- par la promotion d'une animation managériale innovante, via un programme managérial annuel qui vient outiller les encadrants à travers différents ateliers, événements, conférences et formations.
- par la résorption de l'emploi précaire, la promotion de l'égalité professionnelle et la lutte contre les discriminations.
- sur le volet santé au travail, par une mobilisation autour de plusieurs axes (sensibiliser les services à l'emploi de personnes handicapées, prévenir les risques psycho-sociaux, prévenir les TMS, faciliter la reconversion pour raison de santé...).

Concrètement, pour atteindre ces objectifs, la collectivité a ainsi développé quelques actions RH et dispositifs spécifiques, parmi lesquelles le télétravail, le droit à la déconnexion, la médiation...

Sur le temps extra-professionnel, plusieurs lieux et temps de convivialité existent également, permettant de promouvoir le collectif, la convivialité et le sentiment d'appartenance :

- déploiement d'espaces bien-être sur certains sites, avec des activités (jeux de société, Qi Gong...) déployées sur le temps du midi.
- mise en place d'espaces de gratuité à différents moments de l'année, à destination des agents, pour promouvoir l'économie circulaire et le réemploi d'objets dont certains agents n'ont plus l'usage.
- édition annuelle du challenge "Tout Rennes Court", valorisant l'inscription des services lors des courses à pied organisées mi-octobre à Rennes, avec une réception officielle des participants et des lauréats à l'Hôtel de Ville (150 agents participants). »
- ...

Contact : Arnaud LAURANS, Responsable Direction Santé Publique Handicap, Ville de Rennes
a.laurans@ville-rennes.fr

Thionville

« La Ville de Thionville a mis en place sur le temps extra-professionnel un ensemble d'activités pour les agents (avant le travail, sur la pause déjeuner et après le travail).

Certains créneaux sont de 14h à 15h30, notamment pour les agents travaillant en poste.

Il s'agit d'ateliers animés par les agents eux-mêmes (passe-temps et compétences des agents) :

- Activité physique : créneaux à la piscine, sport pratiqué par des agents : marche, courses à pieds, boxe.
- Relaxation.
- Activités culturelles : art plastique, visite du patrimoine, etc.
- Des activités exceptionnelles : atelier jardinage à la pépinière municipale, etc.

L'inscription se fait via le réseau Intranet. »

Contact : Pauline PATOUT, chargée de mission santé, Portes de France Thionville,
pauline.patout@agglo-thionville.fr