

Protocole d'accompagnement RH des personnels dans le cadre du dé-confinement des services académiques Rectorat et DSDEN

Date du document : 7 mai 2020

La santé mentale, en particulier les troubles anxieux, sont identifiés dans les publications internationales comme un risque majeur lié à la situation épidémique (peur de la maladie pour soi et son entourage) et aux conditions de vie en période de confinement (télétravail non préparé, promiscuité, isolement social, frustration...). La période de crise sanitaire de lutte contre le covid-19 et les modifications nécessaires des conditions et des modalités de travail qui l'accompagnent peuvent fragiliser certains personnels. C'est pourquoi, il convient de mettre en place un dispositif d'accompagnement RH des personnels pour la phase de dé-confinement.

Dans ce contexte inédit, ce dispositif vise à renforcer l'accompagnement des personnels de l'académie, à prévenir ou limiter le développement de troubles (symptômes d'anxiété, stress aigus...), de tensions dans les équipes et à renforcer la cohésion d'équipe.

Il propose aux encadrants des actions précises à mettre en œuvre et un appui pour accompagner au mieux les personnels dans la phase de sortie du confinement.

Les préconisations générales :

- ✓ Une information claire et précise auprès des personnels en amont du dé-confinement des consignes sanitaires et moyens mis à disposition et des éventuelles modifications de leurs conditions de travail permettra de rassurer et d'éviter des inquiétudes liées notamment au partage des lieux de travail. Il est important que les encadrants communiquent à nouveau ces informations au moment de la reprise.
- ✓ Un retour progressif au travail sur site et du temps donné pour s'approprier collectivement et individuellement les nouvelles modalités du travail et consignes sanitaires avant de demander un « retour à la normale ».
- ✓ Une attention particulière des encadrants est nécessaire concernant le respect des consignes sanitaires par tous afin de rassurer les agents et de limiter l'apparition de tensions entre les personnels.
- ✓ L'association des agents dans la réflexion et la mise en place de la nouvelle organisation du travail pour la phase de dé-confinement au sein des services est nécessaire pour prévenir les risques psychosociaux.

1 Etablir un premier état des lieux des problématiques rencontrées dans les services en amont du dé-confinement :

- Un questionnaire sera adressé à l'ensemble des chefs de service et de divisions du rectorat et des DSDEN afin de repérer les difficultés et d'identifier les besoins en termes d'accompagnement des personnels. L'analyse de ces questionnaires permettra d'affiner le protocole d'accompagnement RH des personnels.

2 Mettre en place des réunions de débriefing avec les équipes au démarrage de la phase de dé-confinement

- Mise en place d'un débriefing collectif pour les chefs de division et de service sur la base du volontariat.
- Mise en place d'une réunion de débriefing systématique avec les personnels durant la première semaine de dé-confinement. Elle est animée par l'encadrant de proximité et est proposée à l'ensemble des personnels en petit groupe d'un même collectif de travail. Les personnels en télétravail assisteront à la réunion à distance.

Si un personnel manifeste son refus de participer au débriefing collectif, l'encadrant essaiera d'en connaître les raisons et pourra proposer un débriefing individuel. L'ensemble des agents doit pouvoir débriefer avec son encadrant.

Le débriefing en collectif est à privilégier. En cas de tensions au sein d'un collectif de travail, le chef de division pourra venir en appui du chef de bureau pour le débriefing. Dans le cas de tensions importantes, les encadrants peuvent prendre contact avec la cellule de veille pour être conseillés sur la mise en place du débriefing.

- Finalités du débriefing :
 - Inciter les personnels à verbaliser et à partager leur expérience avec le groupe afin de prévenir ou diminuer l'apparition de troubles, de tensions dans les équipes ou de ressentiment.
 - Favoriser la cohésion d'équipe
 - Repérer précocement les personnels qui nécessitent des mesures particulières d'accompagnement.

3 Mise en place d'un dispositif académique d'accompagnement RH des personnels

- Le service d'écoute et de conseil par les professionnels du service social académique en faveur des personnels se poursuit dans cette période de dé-confinement progressif pour l'ensemble des personnels. Suivant les situations, l'assistant social pourra réorienter les personnels vers d'autres membres de l'équipe de prévention académique (médecins des personnels, psychologue du travail, conseillers de prévention...).
- Une cellule de veille académique est mise en place pour venir en appui des encadrants exerçant au rectorat ou en DSDEN (Fiche n°4).
- Une mise à disposition des assistants sociaux des personnels, psychologues du travail et médecins en faveur des personnels pour prendre en charge plus spécifiquement les agents repérés en grande difficulté ou en fragilité par les chefs de division et de service.

4 Mise à disposition de ressources pour les encadrants et les personnels

Différentes ressources seront réalisées par la cellule de veille académique et adressées :

Aux encadrants en amont du dé-confinement :

- Un protocole de débriefing avec les équipes reprenant les différentes étapes à suivre (Fiche 1)
- Une fiche sur les risques psychologiques de la crise sanitaire et du confinement et les signaux d'alerte (Fiches 2)
- Une foire aux situations auxquels les encadrants pourront être confrontés (Fiche 3)
- Une fiche sur les dispositifs académiques d'accompagnement à destination des personnels (Fiche 4)

A l'ensemble des personnels :

- Une fiche sur les risques psychologiques de la crise sanitaire et du confinement et les signaux d'alerte (Fiches 2)
- Une fiche sur les dispositifs académiques d'accompagnement à destination des personnels (Fiche 4)