

projet

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

Etude des risques psychosociaux pour le personnel de l'Agence de l'Eau Rhône-Méditerranée et Corse

Marché passé selon la procédure adaptée



Version du 23.07.2007 - Projet soumis au CoPil « Risques Psychosociaux » du 05.06.2007

SOMMAIRE

ARTICLE 1. PRÉSENTATION DE L'AGENCE DE L'EAU RM&C	3
1.1 - MISSIONS	3
1.2 - ORGANISATION ET MODE DE MANAGEMENT	5
1.3 - UNE RÉGLEMENTATION STATUTAIRE EN ÉVOLUTION	6
ARTICLE 2. OBJET DU MARCHÉ	7
ARTICLE 3. CONTEXTE DE L'ÉTUDE	8
3.1 – ÉLÉMENTS ISSUS DE LA PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'AGENCE	8
3.2 – AUTRES ÉLÉMENTS D'ORDRE PLUS GÉNÉRAL	9
3.3 – ÉTUDE RELATIVE À L'ÉVALUATION DES RISQUES LIÉS À LA SANTÉ ET À LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL	9
3.4 – DES ÉLÉMENTS OBJECTIFS PEU NOMBREUX.....	10
3.5 – LE COPIL « RISQUES PSYCHOSOCIAUX ».....	10
ARTICLE 4. NATURE DES PRESTATIONS ATTENDUES.....	11
4.1 - PRESTATIONS ET CALENDRIER SOUHAITÉES	11
4.2 - ORGANISATION DE L'ÉTUDE	11
4.3 – SYNTHÈSE DES LIVRABLES PAR LE PRESTATAIRE.....	12

Annexe 1 : Organigramme actuel (avec les effectifs/entités)

Annexe 2 : rapports des médecins du travail de l'Agence

Annexe 3 : éléments statistiques relatifs à l'accidentologie et à la maladie

ARTICLE 1. PRÉSENTATION DE L'AGENCE DE L'EAU RM&C

1.1 - Missions

Établissements publics de l'État, les Agences de l'Eau ont pour mission d'initier, à l'échelle de leur bassin versant, une utilisation rationnelle des ressources en eau, la lutte contre leur pollution et la protection des milieux aquatiques. Il existe 6 Agences de l'Eau en France qui interviennent sur les 6 grands bassins hydrographiques français.

Pour l'Agence RM&C :

- effectif budgétaire 2006 : 372 postes ;
- effectif réel : environ 400 personnes (une quarantaine pour les délégations de Montpellier, Marseille et Besançon, une cinquantaine pour la délégation Rhône-Alpes à Lyon, une trentaine pour la délégation SIAM à Lyon, et le solde au siège de l'Agence, toujours à Lyon) ;
- budget 2006 : 470 millions d'euros (budget de fonctionnement de l'ordre de 6 %).

Dans le cadre du 9^{ème} programme (période 2007 – 2012), le budget annuel de l'Agence se situe en moyenne à 525 M€.

Ensemble du bassin



L'Agence de l'Eau Rhône Méditerranée & Corse a pour mission de contribuer à améliorer la gestion de l'eau et à lutter contre sa pollution, à l'échelle du bassin versant français de la Méditerranée. C'est un établissement public de l'État, sous la double tutelle du ministère en charge de l'environnement et du Ministère des Finances.

L'Agence de l'Eau perçoit des redevances auprès des utilisateurs de l'eau pour les prélèvements qu'ils effectuent ou la pollution qu'ils génèrent, selon le principe "pollueur - payeur" (ou "préleveur - payeur"). Ces redevances ont pour principal objectif d'inciter chacun à mieux gérer l'eau et donc diminuer la pression sur les milieux aquatiques.

A noter que l'Agence est certifiée ISO 9001 : 2000 pour l'ensemble de ses activités redevances et données.

Le produit des redevances permet à l'Agence d'apporter des aides financières aux actions d'intérêt commun au bassin menées, dans le domaine de l'eau, par les collectivités locales, les industriels, les associations et les agriculteurs : études, travaux, et toutes actions pour la lutte contre la pollution des eaux, la gestion de la ressource en eau, la restauration des milieux aquatiques et l'alimentation en eau potable, selon le principe "celui qui protège les milieux (préserve, économise la ressource, lutte contre la pollution) est aidé".

L'Agence de l'Eau apporte également un appui (technique, procédures, analyse économique et financière) aux acteurs de la gestion de l'eau : méthodes, conseils, mise en œuvre, etc. Elle intervient dans neuf domaines :

1. Lutte contre la pollution domestique ;
2. Lutte contre la pollution industrielle et les substances dangereuses ;
3. Lutte contre la pollution agricole ;
4. Préservation de l'eau destinée à la consommation humaine ;
5. Gestion des ressources en eaux superficielles et souterraines ;
6. Préservation et restauration des milieux aquatiques ;
7. Gestion locale et concertée, solidarités entre les acteurs, assistance et appui aux collectivités ;
8. Réseaux de suivi et connaissance des milieux ;
9. Communication, sensibilisation et éducation à la préservation des milieux aquatiques.

L'Agence de l'Eau n'assure pas directement la construction ou la gestion d'équipements.

Pour orienter sa politique en matière d'aides et de redevances et en juger les effets, elle s'implique activement dans la connaissance et la diffusion de l'information sur l'état des milieux (études et suivi de réseaux de mesures).

Pour conduire ses missions, l'Agence agit dans le cadre d'un programme d'intervention pluriannuel, approuvé par son Conseil d'administration à la suite des orientations données par le Comité de Bassin. Le 9^{ème} programme d'intervention, pour la période 2007-2012, a été voté par ces instances de Bassin en décembre 2006. Ce programme constitue un cadre privilégié pour la mise en œuvre des orientations du SDAGE, Schéma Directeur d'Aménagement et de Gestion des Eaux, élaboré par le Comité de bassin et approuvé par l'État en 1996. Il fait actuellement l'objet d'une révision (plus d'informations sur le site www.eaurmc.fr).

L'Agence est compétente sur l'ensemble du bassin versant français de la Méditerranée, soit le bassin hydrographique Saône-Rhône auquel il faut rajouter les fleuves côtiers du Languedoc-Roussillon, de Provence-Alpes-Côte d'Azur et de la Corse, et le littoral méditerranéen, d'où son nom de Rhône Méditerranée & Corse. Son siège est situé à Lyon. Elle dispose de quatre déléga-

tions régionales ayant compétence géographique à Besançon, Lyon, Marseille et Montpellier, et d'une délégation « Sites Industriels et Agglomérations Majeurs », également à Lyon, en charge des « grands comptes ».

D'un point de vue réglementaire, la gestion de l'eau en France est ponctuée de quatre dates importantes.

C'est d'abord 1964, et une première grande loi qui instaure une gestion par bassin hydrographique : tous les aspects liés à l'eau (quantité, qualité, coûts, police de l'eau, aménagements...) doivent être traités globalement, de l'amont à l'aval, dans le cadre de programmes cohérents, et en concertation avec tous les acteurs concernés. L'eau doit payer l'eau et les pollueurs la pollution. La Loi met en place six Agences de l'Eau et six Comités de Bassin. Les six bassins correspondent aux grands fleuves français (bassin Adour-Garonne, bassin Loire-Bretagne, bassin Rhône Méditerranée & Corse, bassin Seine-Normandie), aux rivières du Nord (bassin Artois-Picardie) et au bassin français du Rhin (bassin Rhin-Meuse).

10 bassins hydrographiques



Avec la Loi du 3 janvier 1992, l'eau s'affirme comme patrimoine commun de la Nation. Sa protection et sa mise en valeur sont des missions d'intérêt général, avec la recherche d'un équilibre entre usages économiques et respect des milieux naturels. La concertation est renforcée, un nouveau système de planification et de gestion est mis en place (SDAGE et SAGE).

En septembre 2000, la directive "instituant un cadre pour l'action communautaire dans le domaine de l'eau", dite directive-cadre sur l'eau (DCE), a été adoptée par le Parlement et le Conseil européens. Harmonisant les directives existantes, le nouveau texte définit un cadre général pour la protection et l'amélioration de tous les milieux aquatiques continentaux. La directive reprend le principe français d'une gestion par bassin. L'Agence est un acteur-clé dans la mise en œuvre de cette DCE qui fixe un objectif d'atteinte du bon état écologique en 2015.

En décembre 2006, une nouvelle Loi sur l'Eau et les Milieux Aquatiques (Loi du 30 décembre 2006 parue au JO du 31.12.2006) a été votée par le Parlement.

En conclusion, dans ce contexte général, l'Agence de l'Eau RM&C voit ses activités et ses missions augmenter, à un rythme de plus en plus soutenu.

1.2 - Organisation et mode de management

A partir de 2002, l'Agence a réfléchi à modifier son organisation et ses modes de fonctionnement pour mieux répondre à ses missions. L'organigramme actuel, qui résulte de cette organisation mise en place début 2004, est présenté en annexe 1. Elle est composée de 12 entités (direction, délégations, ...).

Trois directions et le Secrétariat Général sont chargés :

- de fonctions de *pilotage* : définition, suivi et évaluation des politiques à l'échelle du bassin, relations avec la Tutelle et les services déconcentrés de l'Etat, prestations de service en termes d'élaboration et de mise à disposition d'outils, de méthodes, de données, de formations, mais aussi pilotage technique et financier du programme d'intervention, ...

- de fonctions *d'appui technique* aux délégations régionales : formation, diffusion de réglementations, connaissances et expériences,
- de fonctions de *gestion* : gestion budgétaire et financière, des ressources humaines, juridique et de la logistique.

Les délégations régionales – Montpellier, Marseille, Besançon, Lyon – et la Délégation Sites Industriels et Agglomérations Majeurs (SIAM) sont responsables de la mise en œuvre opérationnelle du programme d'intervention de l'Agence et de la définition et animation de leur action territoriale (planification et approche territoriales, politique contractuelle, etc.).

A cette fin, elles sont responsables de la réalisation des objectifs du programme d'intervention et de la gestion administrative et financière correspondante, de la gestion des autorisations de programme pluriannuelles et des crédits de paiement annuels.

La Mission Organisation Gestion Qualité assure le secrétariat des organismes de Bassins (Conseil d'Administration, Comité de Bassin, ..), pilote la démarche Qualité de l'Agence et gère les systèmes d'information de l'Agence.

La Délégation à la Communication définit et met en œuvre la communication interne, externe (auprès des clients / usagers) et institutionnelle de l'Agence. Elle assure les relations presse.

L'Agence Comptable effectue les paiements des dépenses et les encaissements des recettes.

D'autres modifications de l'organisation (mais de moindre ampleur) ont déjà eu lieu depuis 2004 : sectorielles (domaine des redevances), géographiques (délégation de Marseille), ou simple redéploiement d'effectifs entre unités.

Depuis 2004 également, l'Agence a fait clairement le choix d'un mode de management par objectif : le Directeur établit chaque année une note d'orientation à partir de laquelle chaque entité élabore un plan d'action annuel ; ce plan d'actions est ensuite décliné, en début d'année, au cours d'entretiens professionnels individuels permettant à chaque agent de connaître ses objectifs pour l'année à venir.

Par ailleurs, des indicateurs d'activité plus nombreux ont été mis en place entre entités comparables (délégations).

Enfin, l'Agence a élaboré une politique et mène depuis des études d'évaluation de son action.

1.3 - Une réglementation statutaire en évolution

Les agents des Agences de l'Eau sont des agents d'établissements publics administratifs de l'État, non titulaires, recrutés par contrat à durée indéterminée de droit public sur le fondement du décret n°86-83 du 17 janvier 1986 ⁽¹⁾.

Les modalités de recrutement, classement, avancement et rémunération des agents étaient réglementées pour l'ensemble des 6 Agences de l'Eau par une décision du Ministre de l'Environnement du 7 février 1979 approuvée par le Ministre des Finances - Direction du Budget et par le secrétaire d'État chargé de la Fonction Publique - Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique.

⁽¹⁾ Décret en Conseil d'Etat 86-83 du 17/01/1986 relatif aux dispositions générales applicables aux agents non titulaires de l'Etat pris pour l'application de l'art. 7 de la Loi 8416 du 11-01-1984 portant dispositions statutaires relatives à la Fonction Publique de l'Etat.

Dans un contexte, d'une part, de forte évolution des effectifs des Agences – moins de 1000 agents au début des années 90, environ 1800 actuellement –, d'autre part, de diversité de leurs missions et donc des compétences requises, les Agences ont dû faire face à un afflux important de jeunes diplômés ayant des aspirations en termes de mobilité et de déroulement de carrières. Par ailleurs, le niveau général des diplômes de la population active a considérablement augmenté au cours des vingt cinq dernières années.

La visibilité sur les perspectives de déroulement de carrières et les possibilités de mobilité des agents sont réduites. Il n'existe pas de classification commune interagences des emplois. Le régime indemnitaire effectivement en vigueur est complexe et différent dans ses modalités d'une Agence à l'autre.

Aussi, début 2002, une réflexion a été lancée par le ministère de tutelle des Agences, en collaboration avec elles, visant à élaborer un décret en Conseil d'Etat qui donnerait une base réglementaire solide aux dispositions de gestion du personnel, résoudrait les difficultés actuelles de gestion, revaloriserait les carrières et les rémunérations dans un cadre inter-agences commun, et favoriserait la mobilité des agents.

Après plusieurs années de travail et de négociation paritaire interne d'une part, avec la Fonction Publique et le Ministère de l'Economie et des Finances d'autre part, un décret en Conseil d'Etat a été publié au Journal Officiel du 12 mai 2007 (décret 2007 – 832) qui constitue le nouveau statut des personnels des Agences. Il est adossé à une nomenclature des emplois interagences qui définit des filières professionnelles, et des emplois-types pour chacun desquels une définition et des niveaux de responsabilité sont associés.

ARTICLE 2. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la conduite d'une étude d'objectivation de la situation psychosociale actuelle des personnels de l'Agence, de repérage des facteurs de risques et de la manière dont ils sont appréhendés par l'établissement et le personnel concerné.

Il s'agit également, de façon adaptée aux spécificités mises en valeur par l'étude, d'apporter une aide à l'Agence dans l'élaboration d'un programme de prévention et d'accompagnement du personnel, pour l'amélioration de cette situation et dans la mise en place d'outils d'évaluation à priori.

Par « situation psychosociale », il est visé :

- la qualité des relations sociales et de travail (reconnaissance du travail, respect, écoute, information, dialogue social, participation aux décisions, relation avec la hiérarchie, ..) ;
- la qualité du contenu du travail (autonomie, variété des tâches, degré de responsabilité, créativité, charge mentale, travail isolé, nature des relations avec les interlocuteurs internes ou externes,..) ;
- la qualité de l'environnement physique (sécurité, ambiances physiques, ..) ;
- la qualité de l'organisation du travail (qualité de la prescription, capacité d'appui de l'organisation dans la résolution des dysfonctionnements, démarches de progrès, réduction de la pénibilité, anticipation de la charge de travail, concurrence interne, ..) ;
- les possibilités de réalisation et de développement professionnels (formation, acquis de l'expérience, développement des compétences, possibilités d'évolution professionnelle, ..) ;
- les possibilités de conciliation entre vie privée et vie professionnelle (rythmes et horaires de travail, accès aux services, transports, ..).

ARTICLE 3. CONTEXTE DE L'ETUDE

3.1 – Eléments issus de la présentation générale de l'Agence

- le statut (cf. point 1.3) a été discuté et négocié très longuement tant au niveau national que local : cela a instauré une période d'attente longue, un peu conflictuelle, propice aux rumeurs, peu sereine. Il s'est traduit aussi par des promotions nombreuses et pas toujours comprises, ce qui a pu susciter de la défiance vis-à-vis de la direction et des attitudes de retrait ou de colère. En contrepartie d'une amélioration du régime indemnitaire, les Agences ont également du prendre des engagements en terme de réductions d'effectif sur la durée du Programme (soit jusqu'en 2012), ce qui peut être source d'anxiété et d'incertitude. Enfin, ce statut a rompu avec la logique ancienne de carrière, et donc de nouveaux modes de gestion et de nouvelles trajectoires professionnelles (passant parfois par de la mobilité externe) sont à inventer.
- les réorganisations internes (cf. point 1.2) sont perçues par des agents comme trop fréquentes. Elles ne rendraient pas l'organisation plus « lisible » que précédemment. Certains agents expriment de ce fait un besoin de stabilité. Or, l'Agence est justement dans un « entre-deux » propice à toutes les incertitudes, puisqu'elle a annoncé qu'elle allait désormais mener régulièrement un exercice de recherche d'adéquation entre ses missions et ses moyens (conduisant à des redéploiements d'effectifs, etc.) et que le 1^{er} exercice – qui justement pourrait donner de la visibilité sur les évolutions et les priorités de l'Agence - n'est pas encore achevé (terme estimé de l'étude : début 2008).
- la LEMA (cf. point 1.1) introduit de nouveaux redevables et de nouvelles redevances, et nécessite une refonte du système de redevances et des applications informatiques correspondantes. Elle permet la territorialisation des redevances. Elle est perçue comme un facteur d'incertitude et de complexification du travail de l'Agence.
- Le 9^{ème} Programme d'intervention de l'Agence (cf. point 1.1) est rédigé en termes d'objectifs à atteindre et non plus de moyens ou d'actions à mettre en œuvre. Certains d'entre eux, appelés « objectifs-phares », présentent des difficultés et/ou enjeux tels qu'ils vont nécessiter un engagement tenace de certains acteurs de l'Agence ... lesquels doivent pour aboutir passer d'un métier plutôt technique et réactif à un nouveau métier, plus proactif, de monteur et de gestionnaire de projet. Les aides financières de l'Agence prévues dans ce programme sont par ailleurs mieux ciblées, ce qui conduit à refuser ou à diminuer les aides apportées antérieurement à certains maîtres d'ouvrage : ceci est source d'inquiétude. Enfin, ce programme introduit des notions nouvelles, encore mal maîtrisées, telle la notion de « gain environnemental ».
- les démarches qualité (cf. point 1.1) et les politiques d'évaluation engagées (cf. point 1.2) ont conduit ces dernières années l'Agence à être plus soucieuse de l'avis de ses interlocuteurs. L'information et la communication, plus nombreuses, rendent l'Agence de plus en plus « transparente » sur son action et ses résultats, ce qui peut être un facteur de pression supplémentaire.
- cette pression peut également être ressentie au travers d'un management plus tourné vers les objectifs et les résultats (cf. point 1.2), et la recherche plus ouvertement exprimée de « productivité ».
- cette recherche d'efficacité (faire plus avec moins de moyens) peut aussi conduire à une fragilisation de certains éléments de l'identité professionnelle : ainsi, l'introduction de l'instruction différenciée (pour les aides comme pour les redevances) a fait passer la gestion des dossiers d'une logique d'égalité à une logique d'équité, ce qui n'est pas accepté facilement par tout le monde.
- la réorganisation de 2004 a enfin été l'occasion d'un brassage important du management intermédiaire de l'Agence : plus d'une dizaine d'agents a été, au total, soit recruté à l'extérieur de l'Agence, soit promu en interne. Les pratiques managériales au sein de l'Agence étaient déjà peu homogènes, cela l'a renforcé (en 2006 a toutefois été décidée et

mise en place une opération d'élaboration d'une Culture Commune de Management). Cela a aussi amené la survenance de quelques « points de fixation » entre des agents et certains hiérarchiques moins expérimentés.

3.2 – Autres éléments d'ordre plus général

- la mise en place de l'ARTT début 2002, sans compensation d'effectifs, a accru la charge de travail de chacun. Elle a aussi introduit plus de souplesse dans l'organisation personnelle du temps de travail (environ 50 régimes horaires différents au sein de l'Agence) ... et donc rendu l'organisation collective du travail plus complexe, et les collectifs de travail peut être moins « soudés ».
- l'intérêt du public pour les questions d'environnement en général et de pollution de l'eau en particulier renforce la légitimité et le rôle des Agences de l'Eau ... à condition que celles-ci prouvent leur efficacité. Cela peut également conduire à accroître la pression financière sur les redevables les plus « difficiles » (profession agricole).
- les NTIC (messagerie, ..), disent les représentants du personnel, ont instauré peu à peu une culture de l'immédiateté (répondre vite, décider vite, ..), une accélération du travail, qui engendre aussi une plus grande responsabilité et une plus grande solitude au moment (tout de suite) de répondre à ses interlocuteurs.
- le turn over est très faible, l'Agence est peu quittée. Un pourcentage important des agents est très ancien. L'habitude du changement, de la nouveauté, est donc peut être moins présente qu'ailleurs.
- dans le même temps, l'Agence connaît depuis 2004-2005 des départs à la retraite nombreux, pour la plupart des agents « historiques » présents dans les premières années de l'Agence en 1966 – 1970. C'est une partie de la mémoire de l'Agence qui s'en va, et c'est un phénomène nouveau pour elle, qui est une structure encore assez jeune (40 ans).
- les conditions matérielles de travail au sein de l'Agence sont plutôt réputées bonnes (environnement de travail, matériels mis à disposition, suivi médical, etc.), l'Agence ayant peut être moins de contraintes que les services de l'état en terme de budget de fonctionnement, de remplacement d'agents en maladie ou en maternité, etc.
- l'attachement à l'Agence, au domaine d'activité (l'eau), et à la notion de service public sont très présents au sein des personnels de l'Agence.

3.3 – Etude relative à l'évaluation des risques liés à la santé et à la sécurité au travail

L'Agence, suivant en cela le calendrier de son ministère de tutelle, et utilisant les outils mis à disposition par lui, a engagé en 2006 une démarche d'évaluation des risques relatifs à la santé et à la sécurité des travailleurs. Une dizaine de réunions s'est tenue sur ce sujet (Comité de pilotage, réunion des « unités de travail ») et une certaine d'agents a participé.

Le Document Unique qui en est issu a été soumis au CHS de l'Agence.

Le plan d'action qui en découle pour 2006 – 2007 prévoit des actions préventives ou correctives locales, et un plan d'action transversal à toute l'Agence construit à partir des principaux risques qui avaient été mis en évidence :

- *« formaliser et mettre en œuvre une organisation qui permette de déclencher les formations et informations sécurité lors de l'arrivée de tout nouvel embauché ou lorsqu'un agent change de poste ;*
- *mettre en cohérence les suivis médicaux entre siège et délégations éloignées ;*
- *améliorer l'organisation existante permettant de déclencher et suivre les visites médicales des agents ;*
- *mettre en place une organisation pour réduire le risque de travailleur isolé sur le terrain ;*
- *définir le rôle et les tâches des agents accompagnant l'équipe Mesures ;*

- effectuer une analyse approfondie des risques psychosociaux » (vocabulaire emprunté à l'outil d'analyse des risques fourni par notre ministère de tutelle).

L'étude objet du présent marché est donc directement issue de ce travail.

3.4 – Des éléments objectifs peu nombreux

Il n'existe pas d'enquête sociale ou de climat social au sein de l'Agence.

Les accidents du travail sont peu nombreux et peu graves. Ils sont principalement constitués de chutes de plein pied, ou d'accidents sur le trajet domicile travail. Une altercation entre un agent et son hiérarchique, fin 2004, entraînant un arrêt maladie de longue durée pour l'agent concerné, a été reconnu en tant qu'accident du travail.

Il n'y a pas de maladie professionnelle déclarée.

Des agents ont été, ces dernières années, déclarés invalides définitivement par la Sécurité Sociale (invalidité de type 2), puis licenciés de ce fait par l'Agence, sans que l'origine de ces invalidités soit reconnue ou puisse être imputée *a priori* à une cause professionnelle.

L'absentéisme pour maladie est peu suivi. En 2005 et 2006, les représentants du personnel ont fait état d'une recrudescence de ce type d'absentéisme suite à la réorganisation de l'Agence. Une étude interne réalisée à cette époque a montré : une légère augmentation de l'absentéisme entre 2004 et 2006 ; un taux d'absentéisme identique, en moyenne, entre siège et délégations ; des variations interservices assez marquées au sein des services du siège, ou au sein des délégations. Une seule délégation a connu en 2005 – 2006 un ensemble concomitant d'arrêts maladie d'une durée supérieure à un mois.

3.5 – Le CoPil « Risques Psychosociaux »

Un Comité de Pilotage, rattaché au CHS de l'Agence, a été créé. Celui-ci a pour rôle :

- d'engager l'étude et de proposer un cahier des charges au CHS ;
- d'analyser les offres et de contribuer au choix du prestataire ;
- d'apporter un appui technique et méthodologique au CHS et à la direction de l'Agence durant le déroulement de l'étude et dans la phase de mise en œuvre des préconisations ;
- de discuter et valider à son niveau les propositions du prestataire (méthode, préconisations), avant de les faire remonter au CHS et au Comité de Direction.

Il n'a pas de rôle particulier en matière de communication (interne) durant et après l'étude. De même, il n'a pas de rôle de validation aux différentes phases de l'étude (cf. point 4.3).

Ce Comité de Pilotage (CoPil) est composé :

- du Médecin du Travail du siège (Lyon) ;
- du Responsable Ressources Humaines de l'Agence ;
- de quatre représentants du personnel, membres du CHS ;
- de l'Inspecteur Hygiène et Sécurité de l'Agence ;
- d'un responsable d'unité de l'Agence ;
- de représentants de la CRAM Rhône Alpes.

Les Médecins du Travail en charge des délégations régionales éloignées seront tenus au courant des travaux du CoPil.

ARTICLE 4. NATURE DES PRESTATIONS ATTENDUES

4.1 - Prestations et calendrier souhaités

◆ Prestations attendues

Le prestataire devra :

- Accompagner l'Agence dans l'élaboration d'un **plan de communication** auprès des agents, des instances paritaires, et du Comité de Direction, lors du lancement, du déroulement de l'étude, de la communication des résultats et de l'éventuel plan d'action qui en découle ;
- Faire un **état des lieux** de la situation psychosociale actuelle de tout le personnel de l'Agence (points « forts » / points « faibles ») ;
- Dresser un **inventaire** des facteurs ayant conduit les agents à déclarer majoritairement les risques psychosociaux comme importants au sein de l'Agence lors de l'enquête relative à l'évaluation des Risques pour la Santé et la Sécurité des Travailleurs (cotation égale à 3 sur une échelle de 4) ;
- Fournir une **analyse** de la situation. Cette analyse, tout en respectant l'anonymat et la confidentialité des informations collectées, devra être suffisamment fine pour permettre la mise en place d'actions à l'échelle adaptée ;
- Apporter à l'Agence un **appui dans la conduite** de l'étude. Cet appui consistera à :
 - proposer une méthodologie de réalisation qui tienne compte de la difficulté du sujet, même si l'Agence n'est pas en situation de « crise ». Il est attendu en particulier des précisions sur le type d'enquête qui sera menée pour la réalisation de l'état des lieux, et sur la description des différents acteurs que le prestataire prévoit de rencontrer ;
 - suivre l'avancement de l'étude. Un calendrier de réalisation sera élaboré avec des étapes clairement définies. Une articulation entre les instances est à trouver et à proposer par le prestataire, sachant que des points réguliers seront effectués pour s'assurer du respect des délais et de l'avancement des travaux ;
 - préparer et co-animer les réunions du Comité de Pilotage de l'étude, et rédiger les comptes-rendus ;
 - préparer les documents à soumettre à l'avis du CHS et assurer ces présentations en tant que de besoin.
- Accompagner l'Agence dans l'**élaboration de son plan d'action** (comprenant des mesures de prévention et des mesures visant l'accompagnement des personnels concernés), et dans la mise en place **d'outils** de mesure, de suivi, ou d'alerte, sur la situation psychosociale. L'objectif est de coordonner des outils existant déjà et d'en créer d'autres pour aboutir à une démarche cohérente dotée de procédures pré établies d'écoute, de prévention et d'accompagnement.

◆ Calendrier souhaité

La durée maximum de l'étude est fixée à 12 mois à partir de la date de notification du marché. Le prestataire devra fournir un calendrier prévisionnel de réalisation incluant la durée des différentes étapes de réalisation de l'étude.

4.2 - Organisation de l'étude

L'étude sera pilotée par la **Direction** de l'Agence, qui est donc l'interlocuteur du prestataire.

Le **Comité de Pilotage** apporte un appui méthodologique et technique : il examine les propositions du prestataire et contribue par son expertise technique aux prises de décision du CHS et du Directeur de l'Agence.

Le **CHS** de l'Agence sera associé aux différentes phases de validation des travaux et aux modalités de communication au sujet de l'étude.

Le **Comité de Direction** (CoDir) sera informé de l'avancement de l'étude.

Le **Directeur** est « l'organe décisionnel » : il reçoit les propositions du CoPil et du CHS, il soumet ses projets de décision au CoDir puis au CHS pour avis, et il décide une fois l'avis rendu. Le Directeur est le responsable de la communication au sujet de l'étude.

A noter que, pour l'exécution des prestations, des entretiens seront conduits à Lyon, Montpellier, Marseille, Besançon, mais que les réunions des instances CoPil et CHS auront exclusivement lieu à Lyon.

4.3 – Synthèse des livrables par le prestataire

L'étude peut être détaillée en 3 phases, chacune des phases étant soumise au Comité de Pilotage, au CHS, puis validée par le Directeur.

Phase 1 :

Prise de connaissance des modes de fonctionnement et de l'histoire de l'Agence, de la politique Hygiène et Sécurité de l'établissement. Proposition définitive par le prestataire de la méthodologie, de la méthode d'enquête et du calendrier.

Formalisation de ces données dans un « rapport de phase 1 ». Validation de ce « rapport de phase 1 ».

Nota : la diffusion des rapports soumis au Comité de Pilotage est demandée en version informatisée (Word) et en version papier (2 exemplaires).

Phase 2 :

Etat des lieux. Analyse de la situation à l'échelle adaptée (globalement, et par les « items » qui semblent le plus pertinents : par métier, par « lieu », etc.). Préconisations. Formalisation de ces données dans un « rapport de phase 2 ». Validation de ce rapport.

Phase 3 :

Accompagnement de l'Agence pour la définition et la mise en place de son plan d'action (mesures de prévention et d'accompagnement) et des outils de mesure de suivi.

Formalisation des propositions dans un « rapport de phase 3 ». Validation de ce rapport.
