

Dispositif de prévention santé et de gestion de problèmes psychosociaux de la Ville de Luxembourg

Christiane Schaul
Directrice des ressources humaines





- La Ville, c'est...
- Questions d'organisation
- Quelques chiffres
- Des constats au plan
- Mise en place d'un plan prévention santé
- Programme dépendance
- Gestion de conflits – relations interpersonnelles
- Gestion santé
- Inaptitudes et handicap
- Information / sensibilisation

Prévention Santé et problèmes psychosociaux



La Ville, c'est

3.954 agents

... répartis sur plus de 50 services

... pour servir une population de 113.444 résidents + entreprises et population active

- importance d'une bonne gestion des "ressources humaines" avec une attention particulière aux domaines
 - ✓ Recrutement, formation
 - ✓ Prise en charge des questions de santé, de la sécurité
 - ✓ Relations de travail, communication
 - ✓ Mobilité interne, diversité, égalité des chances...

Prévention Santé et problèmes psychosociaux

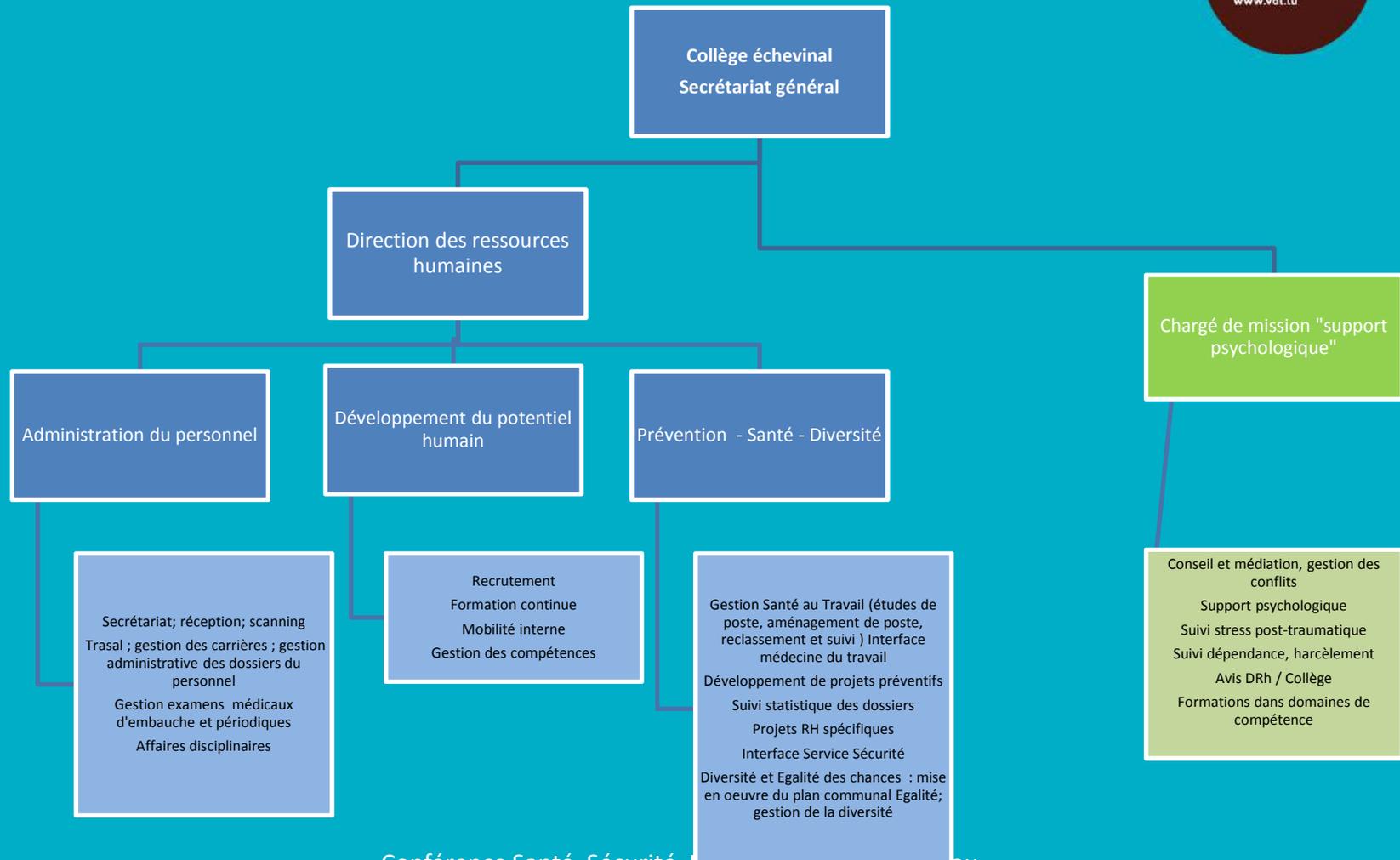


... questions d'organisation

Direction des ressources humaines réorganisée en 2008 avec 3 départements

- Administration du personnel
- DPH (développement du potentiel humain)
- PBE (prévention et bien-être) resp. aujourd'hui PSD (prévention Santé Diversité)

... questions d'organisation



Conférence Santé, Sécurité, Prévention et Bien-être au travail

Prévention Santé et problèmes psychosociaux



... quelques chiffres

Effectifs :

Effectifs de la Ville de Luxembourg			
Sexe	F	M	
Statut			Total
Employé communal	30	25	55
Employé communal "repris"	37	8	45
Employé privé	374	204	578
Fonctionnaire	432	1541	1973
Ouvrier	418	885	1303
Total	1291	2663	3954

Âge moyen : 41,4 ans Hommes = 41,86 Femmes = 40,45

Âge moyen de retraite : 57 ans

Nombre de personnes actives de 60 à 65 ans : 50 (26 H +24 F)

Prévention Santé et problèmes psychosociaux



Des constats ...

- Etat des lieux, défis et problèmes constatés
- Politique RH
- Responsabilité sociale de l'employeur

... Au plan :

Prévention Santé et problèmes psychosociaux



Mise en place d'un plan de prévention – bien-être / santé

Premières actions :

- ✓ Conférence “Alkohol – kommt mir schwätzen driwwer”
= lancement du programme dépendance
- ✓ Définition d'un Plan PBE avec 4 axes :
 - Alcool et autres dépendances
 - Communication interpersonnelle et gestion de conflits
 - Stress, burnout et stress post-traumatique
 - Médecine du travail, médecin de confiance et programmes de prévention santé

Prévention Santé et problèmes psychosociaux



Programme dépendance

- Information et sensibilisation des agents
 - Sur le dépistage d'un problème, le bien-fondé de confronter la personne, le piège de la co-dépendance ...
- Procédure de constat d'un problème ponctuel / chronique
- Écoute et conseils des concernés et/ou des collègues et supérieurs
- Suivi en cas de problème avéré :
 - ✓ tests d'alcoolémie/drogues en cas de constat ou soupçon d'abus de substances
 - ✓ Suivi avant et après cure (entretiens et tests inopinés convenus), entretien de réintégration
 - ✓ Suivi disciplinaire le cas échéant

Prévention Santé et problèmes psychosociaux



Gestion de conflits - Harcèlement

“Accord concernant la prévention et la prise en charge du harcèlement”

- ✓ signé entre collège, délégations et syndicats en 2010
- ✓ Mise en place procédure et commission harcèlement

➤ Procédure gestion de conflits

- ✓ Ecoute, conseil, suivi (chargé support psychologique)
- ✓ Possibilité de médiation interne
- ✓ Plainte harcèlement moral avec saisine commission harcèlement interne

➤ Commission harcèlement

- ✓ Compétente pour harcèlement moral et sexuel
- ✓ Composition paritaire :
2 représentants Administration + 2 repr. Délégation(s)
- ✓ Saisine sur plainte ou avis expert
- ✓ Rapport annuel de la commission harcèlement sur harcèlement moral et sexuel

Prévention Santé et problèmes psychosociaux



Gestion de conflits - Harcèlement

Bilan et réflexions personnelles :

➤ **Harcèlement moral :**

- Résolution de signalements de “harcèlement moral présumé” ou de conflits signalés en majeure partie par conseil voire médiation
- Souvent problème de communication / entente / conflit
- Cas de harcèlement moral réel et confirmé très rares
- Éléments caractéristiques : agissements échelle de Leymann, caractère répétitif

➤ **Harcèlement sexuel :**

- Souvent signalement de comportement / remarques inappropriées
- Un seul cas constaté avec suites disciplinaires

Remarques générales :

- ✓ Importance de définitions claires, d'information et d'explication claire de ce qui est licite / toléré
- ✓ Rappel fréquent des notions et de la politique générale en la matière

Prévention Santé et problèmes psychosociaux



Suivi psychosocial, stress post-traumatique, burn-out, risque de suicide ...

Consultations sur demande agent / service auprès de la chargée de mission support psychologique

- Suivi / conseil / avis de prise en charge / intervention auprès du service selon le cas
- ✓ NB: confidentialité >< information

- En cas de stress post-traumatique suite à agressions ou accidents
 - ✓ évaluation du PTS
 - ✓ Le cas échéant prise en charge de consultations chez psychologue externe

- Procédure risque de suicide mise en place

Prévention Santé et problèmes psychosociaux



Gestion Santé

- **Inventaire postes à risque**
 - ✓ Réalisé pour salariés (STM), suivi et mises à jour régulières par STM
 - ✓ Commencé pour ASM

- **Collaboration et interaction avec différents services médicaux et institutions sociales**
 - ✓ Médecin de contrôle, Médecins de travail, Médecin de confiance
 - ✓ CNS / commission des pensions / commission mixte

- **Programme de vaccination**
 - Campagne annuelle de vaccination grippe
 - Prise en charge systématique de vaccination spécifiques pour personnel à risque

Prévention Santé et problèmes psychosociaux



Gestion Santé (suite)

- **Campagnes et actions préventives**
 - Formations (école du dos, manutention, 1ers secours, désescalation, ...)
 - Matériel adéquat et équipement de protection
 - Etudes de poste et visites d'entreprise

- **Prévention et gestion des inaptitudes de travail**
 - = Un de nos défis majeurs
 - ✓ RSE -> recherche de reclassement interne autant que possible
 - recherche de “niches de postes “ projets divers type “atelier protégé”
 - Difficultés : changements législatifs, réglementations parfois contreproductives, services/agents “difficiles”, certificats médicaux de complaisance..

Prévention Santé et problèmes psychosociaux



Inaptitudes et handicap

Statut	Handicapé	Inaptitude	Inaptitude définitive	Inaptitude temporaire (secteur public)	Reclassement interne	Total
Employé communal	1	1	2	0	1	5
Employé communal "repris"	1	1	0	0	0	2
Employé privé	4	5	0	0	3	9
Fonctionnaire	7	8	68	15	0	90
Ouvrier	33	54	17	1	39	105
Total	46	69	87	16	43	211

- Obligation légale : 5% de travailleurs handicapés ou reclassés parmi les effectifs
- ✓ VdL: 5,3% tous statuts et tous types confondus
- Projet :
 - + prévention des inaptitudes
 - Meilleur suivi
 - Affectation sur postes en surnombre >< affectation sur postes réels

Prévention Santé et problèmes psychosociaux



Absentéisme

Suivi absentéisme

- suivi statistique
- information du collègue et des services sur taux d'absentéisme
- entretiens individuelles en cas d'absentéisme élevé

...pour

- ✓ Comprendre
- ✓ Sensibiliser
- ✓ Expliquer conséquences
- ✓ Veiller aux intérêts légitimes de tous les acteurs concernés

Prévention Santé et problèmes psychosociaux



Information et sensibilisation

- Conférences spécifiques
 - Alcool et dépendances
 - Le bien-être psychique au travail
- Documents
 - Charte interne
 - Accords avec délégations
 - Rapports et circulaires
 - Intranet et Brochures



Prévention Santé et problèmes psychosociaux



Information et sensibilisation

- Organisation des journées santé-sécurité depuis 2011



Merci pour votre attention

