



Conseil d'administration

Séance du 18 juin 2025

2025-14 Plan de prévention des risques psycho-sociaux et d'amélioration de la qualité de vie au travail 2025-2030

Le conseil d'administration du Crous de Strasbourg,

Vu :

- le code de l'éducation, notamment son article R. 822-16,
- le code général de la fonction publique, notamment son article L. 811-1 ;
- le code du travail,
- le décret n° 82-453 du 28 mai 1982 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique ;
- l'avis du comité social d'administration en date du 4 juin 2025 ;

Après avoir entendu le rapport de Mme Sophie ROUSSEL, directrice générale du Crous de Strasbourg ;

Considérant ce qui suit :

Le Crous de Strasbourg a lancé, en octobre 2023, un vaste audit permettant d'évaluer le niveau d'exposition de ses agents aux risques psycho-sociaux (RPS). Cet audit, conduit par une psychologue du travail spécialement missionnée sur le sujet, a permis d'identifier les principaux facteurs de risque à l'échelle globale de l'établissement mais également par métier, par site, par niveau d'encadrement.

Après que les conclusions de cet audit ont été partagées avec l'ensemble des agents à l'été 2024, chaque collectif de travail s'est réuni autour d'ateliers de prévention, afin de co-construire des actions de prévention répondant au diagnostic posé dans l'audit.

Ces propositions ont été consolidées dans un plan de prévention global 2025-2030, nourri par ailleurs du vadémécum sur la prévention des risques psycho-sociaux élaboré par le Crous en 2024. Ce plan de prévention 2025-2030 traduit l'engagement pris par le réseau des Crous dans sa feuille de route, adoptée en novembre 2024, d'améliorer la qualité de vie et les conditions de travail des agents, dans le but de ressourcer la communauté professionnelle et prend la suite d'un premier plan de prévention, initié dès 2014 au Crous de Strasbourg,

La démarche d'audit et de construction du plan de prévention a été supervisée par un comité de pilotage, associant des représentants du personnel siégeant au sein de la formation spécialisée relative à la santé, la sécurité et les conditions de travail.

Un comité de suivi, dans lequel siègeront ces mêmes représentants ainsi que des agents issus des différents métiers et sites de l'établissement, supervisera et évaluera la mise en œuvre du plan de prévention.

APPROUVE le plan de prévention des risques psycho-sociaux et d'amélioration de la qualité de vie au travail 2025-2030 joint à la présente délibération.



Résultat du vote :

Nombre de participants au vote :

Pour : 23

Contre : 0

Abstention : 0

Fait à Strasbourg, le 18 juin 2025,

Le président du conseil d'administration,
Monsieur Claudio GALDERISI

Recteur délégué pour l'Enseignement
supérieur, la Recherche et l'Innovation
Région académique Grand Est

CROUS DE STRASBOURG

PLAN DE PREVENTION DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX 2025-2030

VERS L'AMELIORATION DE LA QUALITE DE VIE
ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Sommaire

Le mot de la directrice générale.....	3
Quelques définitions	6
Les Risques Psychosociaux (RPS).....	7
Situations de violence au travail nécessitant un signalement	9
L'audit : méthode de recueil des données	11
Les entretiens collectifs	11
Les entretiens individuels.....	11
Les observations	11
Les conclusions de l'audit	13
Méthode d'élaboration du plan de prévention	15
Le plan de prévention 2025-2030	16
Suivi et mise en œuvre	19
Intégration des RPS dans le DUERP	19
Comité de suivi	19
Indicateurs	19
Communication	19
Annexes	21

LE MOT DE LA DIRECTRICE GENERALE

Les risques psycho-sociaux (RPS) sont définis comme les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental.

Ils peuvent se manifester sous diverses formes : stress au travail, sentiment de mal-être ou de souffrance au travail, incivilités, agressions physiques ou verbales, violences.

Comprendre les risques psycho-sociaux, les prévenir, accompagner au mieux les agents et les collectifs de travail en difficulté, tels sont les objectifs de la démarche ambitieuse engagée par le Crous de Strasbourg depuis octobre 2023.

Cette démarche de longue haleine entre en résonance avec l'engagement pris par le réseau des Crous dans sa feuille de route adoptée en novembre 2024 d'améliorer la qualité de vie et des conditions de travail des agents, dans le but de ressourcer la communauté professionnelle. Elle prend la suite d'un premier plan de prévention, initié dès 2014 au Crous de Strasbourg, dont le caractère précurseur avait été salué par la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) d'Alsace-Moselle à travers la remise en 2016 du « Grand prix de la prévention des risques psycho-sociaux ».

La nouvelle démarche de prévention des risques psycho-sociaux lancée fin 2023 au Crous de Strasbourg a été construite autour de trois principes.

1. **L'expertise.** Le Crous de Strasbourg s'est adjoint les services d'une psychologue du travail, Mme Ophélie RIEDEN, spécialement missionnée pour réaliser un diagnostic approfondi et construire, en lien avec le conseiller de prévention, la direction des ressources humaines, le comité de pilotage dédié et l'ensemble des agents, le plan de prévention associé.

Ophélie RIEDEN a ainsi procédé à un audit détaillé de l'ensemble des services et unités de gestion du Crous, croisant les sites, les métiers, les niveaux d'encadrement avec les facteurs de risques psycho-sociaux détaillés dans la grille d'analyse établie par l'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS).

Le plan de prévention a pu ainsi être travaillé de façon particulièrement complète, au plus près de la réalité de chaque unité de travail, le diagnostic du Crous étant par ailleurs complété par les conclusions de l'audit flash sur la qualité de vie et des conditions de travail conduit par le Crous à l'été 2024.

2. **La co-construction.** Le Crous de Strasbourg a fait le choix d'associer le plus largement possible chaque agent et chaque équipe à la démarche, tant lors de la phase d'audit que lors de la phase d'élaboration du plan de prévention.

Environ 1/3 des agents en fonction au Crous ont ainsi été auditionnés durant la phase de diagnostic, dans le cadre d'entretiens collectifs complétés en tant que de besoins par des entretiens individuels et l'observation des situations de travail. La restitution des conclusions de l'audit a ensuite été organisée à plusieurs échelles : à l'échelle globale de l'établissement en réunissant ensemble du personnel mais aussi à l'échelle du collectif du quotidien, autour de l'encadrement de proximité et toujours avec l'appui expert de Mme RIEDEN.

Sur cette base, chaque équipe a pu travailler de façon éclairée à des actions de prévention en adéquation avec le diagnostic, dans le cadre d'ateliers de prévention participatifs organisés par l'encadrant de chaque équipe avec le soutien en tant que de besoin de Mme RIEDEN. Près de 430 propositions d'actions ont ainsi été remontées dans ce cadre, garantissant un plan de prévention adapté à la réalité du fonctionnement des collectifs de travail et partagé avec les agents.

Le comité de pilotage de la démarche, composé de la direction générale, de la direction des ressources humaines, du conseiller de prévention, de la psychologue du travail, de la référente égalité professionnelle, du directeur du Crous, du directeur de la vie étudiante et d'un élu de chacun des syndicats représentés au sein de la formation spécialisée en matière de santé, sécurité et conditions de travail (F3SCT) a posé les jalons successifs de la démarche, en validant les différentes étapes et les documents de cadrage, notamment les modalités de l'audit, le contenu de la « mallette » servant de support aux ateliers de prévention, les axes et le contenu du plan de prévention, les modalités de mise en œuvre et de suivi.

3. **Le temps long.** Le Crous de Strasbourg a inscrit sa démarche de prévention des risques psycho-sociaux dans le temps long.

Ce délai était nécessaire pour permettre un niveau d'analyse poussé et une véritable co-construction avec les agents, sans désorganiser pour autant l'activité quotidienne des services et unités de gestion.

Ce temps long est aussi celui de la mise en œuvre. Prévenir les risques psycho-sociaux, c'est agir sur l'organisation du travail et les relations socio-professionnelles. Une partie des actions de prévention, notamment celles déjà balisées par le vade-mecum du réseau des Crous, doivent et peuvent être déployées sans attendre. D'autres touchent à des facteurs structurels et embrassent l'ensemble de la gouvernance de l'établissement. Leur mise en œuvre appelle de nouvelles phases de concertation avec les agents et leurs représentants élus. Le plan de prévention fixe, pour ces catégories d'actions, des objectifs enserés dans des échéances et des indicateurs, qui permettront de faire vivre le plan de prévention au cours des cinq prochaines années.

Le plan de prévention doit trouver une traduction concrète à toutes les échelles de pilotage du Crous. Au-delà des objectifs et des actions transversales détaillées dans le plan de l'établissement, chaque unité de travail devra intégrer l'analyse

des risques psycho-sociaux et les actions de prévention envisagées dans son document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), mis à jour annuellement.

A travers la prévention des risques psycho-sociaux, c'est le fonctionnement général de l'établissement qui est saisi. En dehors de ce plan de prévention, plusieurs démarches transversales lancées ces dernières années visent également à agir sur l'organisation du travail et les relations professionnelles. La démarche du projet d'établissement « Ambition 2030 » comme le renforcement de la maîtrise des risques et du contrôle interne ou encore le plan d'action égalité professionnelle nous conduisent en effet à travailler sur le qui fait quoi, la formalisation des objectifs, les procédures pour les atteindre et les indicateurs pour les suivre, le développement des carrières et la gestion des compétences, le sens de nos missions, facteurs qui permettent de prévenir les risques psycho-sociaux.

Ces différents projets se renforcent mutuellement pour offrir à nos agents un cadre de travail protecteur. Préserver la santé des agents est une obligation légale et réglementaire de l'employeur. C'est aussi la condition d'un contrat social épanouissant entre le Crous et ses agents, pour rendre le meilleur service possible aux étudiants.

Sophie ROUSSEL

Avis favorable à l'unanimité du CSA 4 juin 2025.
Mise en forme à venir.

QUELQUES DEFINITIONS

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

Les risques psychosociaux sont définis comme étant : « les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental »¹.

Autrement dit, des conditions d'emplois et/ou des relations au travail dégradées et/ou une organisation du travail inadéquate exposent les travailleurs à des risques pouvant entraîner des conséquences sur leur santé physique, mentale et/ou sociale. Ce sont les risques psychosociaux.

Il existe 7 facteurs de risques psychosociaux :

- **Intensité et complexité du travail**

C'est le facteur concernant les rythmes de travail, la précision des objectifs, leur adéquation avec les moyens et les responsabilités, la compatibilité des instructions de travail, la gestion de la polyvalence, les interruptions pendant le travail et l'attention et la vigilance induite par le travail.

- **Horaires de travail difficiles**

C'est le facteur concernant la durée hebdomadaire du travail, le travail en horaires atypiques, l'extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail, La prévisibilité des horaires de travail et l'anticipation des changements d'horaires et la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle.

- **Exigences émotionnelles**

C'est le facteur des tensions avec le public, de la confrontation à la souffrance d'autrui et de la maîtrise des émotions.

- **Faible autonomie de travail**

C'est le facteur qui regroupe l'autonomie dans la tâche et temporelle et l'utilisation et le développement des compétences.

- **Rapports sociaux au travail dégradés**

C'est le facteur concernant le soutien des collègues et des supérieurs, les désaccords professionnels et la reconnaissance au travail.

- **Les conflits de valeurs**

C'est le facteur de la qualité empêchée et du travail inutile.

- **L'insécurité de l'emploi et du travail**

C'est le facteur qui concerne les insécurités socio-économiques et la conduite du changement.

¹ M. Gollac & M. Bodier, (2011). Rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé (2011). [Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser | Travail-emploi.gouv.fr | Ministère du Travail, de la Santé, des Solidarités et des Familles](#)

SITUATIONS DE VIOLENCE AU TRAVAIL NECESSITANT UN SIGNALEMENT²

INSULTE

Parole dégradante, ou témoignant d'un manque de respect pour la dignité et la valeur d'une personne.

INTIMIDATIONS

Comportement répété, insultant, se manifestant par des tentatives vindicatives, cruelles, malveillantes, visant à humilier ou déstabiliser un agent ou des agents du Crous.

HARCELEMENT MORAL

Agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail, susceptible de porter atteinte aux droits du salarié au travail, à sa dignité, et d'altérer sa santé physique ou mentale, ou de compromettre son avenir professionnel.

HARCELEMENT SEXUEL

Fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle portant atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant. Ces situations créent à l'encontre de l'agent une violence intimidante, hostile ou offensante.

Est assimilé au harcèlement sexuel le fait, même non répété, d'user de toute forme de pression grave, dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, pour soi-même ou pour un tiers.

MENACE

Menace de recourir à la force physique ou au pouvoir (à la contrainte psychologique)

DISCRIMINATION

Traitement inégal ou défavorable appliqué à certaines personnes en raison notamment, de leur origine, de leur nom, de leur genre, de leur apparence physique ou de leur appartenance à une religion, à un mouvement syndical ou politique.

AGRESSION, ATTAQUE

Comportement délibéré et violent qui porte préjudice physiquement à une autre personne, y compris les agressions sexuelles.

² Définitions issues du vademécum Risques psycho-sociaux du Crous (2024)

CAS DE VIOLENCE PSYCHOLOGIQUE

Menace de recourir à la force contre une autre personne ou un groupe, pouvant entraver le développement physique, mental, moral ou social.

Sont considérés comme actes de violence : les insultes, l'intimidation, le harcèlement et les menaces.

CAS DE VIOLENCE PHYSIQUE

Usage de la force physique contre une personne ou un groupe entraînant des dommages physiques, sexuels, ou psychologiques.

Sont considérés comme actes de violence : les coups, les gifles, les morsures...

VIOLENCE EXTERNE

Concerne toutes les menaces, agressions physiques ou psychologiques exercées contre un agent sur son lieu de travail, par des usagers ou des personnes extérieures à l'établissement

VIOLENCE INTERNE OU VIOLENCE AU TRAVAIL

Elle est psychologique, et parfois physique. Elle se caractérise par des pressions, des attaques, des défis, toute action inappropriée par laquelle une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée, dans le cadre de son travail

L'AUDIT : METHODE DE RECUEIL DES DONNEES

Le choix méthodologique s'est porté sur une approche combinant 3 méthodes :

- Des entretiens collectifs permettant de conserver la dimension collective de l'exposition au risque
- Des entretiens individuels permettant de parler plus aisément sans le poids du groupe et de revenir sur des sujets abordés en groupe
- De observations de terrains pour compléter les manques et répondre aux interrogations restantes entraînées par les deux autres méthodes.

LES ENTRETIENS COLLECTIFS

Pour les entretiens collectifs, l'outil ED 6403 de L'INRS³ a été utilisé pour aborder les 7 facteurs de risques psychosociaux. Cet outil permet aux agents de répondre à 26 questions/items sous deux formes :

- La première est un positionnement sur une échelle en 4 points (Toujours/oui à Jamais/Non) ;
- La seconde consiste à donner des exemples illustrant le positionnement sur l'échelle.

Les groupes ont été constitués en tenant compte des sites et des fonctions exercées. L'objectif de la constitution des groupes était d'être le plus représentatif possible de la diversité des fonctions exercées au Crous. Les personnes participantes aux entretiens ont été tirées au sort et avaient la possibilité de refuser la proposition. Ainsi 155 agents ont été questionnés durant 21 entretiens collectifs, dont 8 étudiants du centre de contact, soit près d'un tiers des agents du Crous.

LES ENTRETIENS INDIVIDUELS

24 entretiens individuels ont été menés sur demande des agents.

Parmi les agents ayant fait cette demande, certains avaient déjà participé à des entretiens et voulaient continuer à participer à la démarche en apportant des précisions. D'autres y ont vu une occasion de s'engager dans la démarche alors qu'ils n'avaient pas été tirés au sort pour les entretiens collectifs.

LES OBSERVATIONS

Trois observations ont été organisée : dans un service des services centraux et deux en résidences.

Ces observations ont permis de voir des métiers peu représentés au cours des différents entretiens.

³ L'institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Avis favorable à l'unanimité du CSA 4 juin 2025.
Mise en forme à venir.

LES CONCLUSIONS DE L'AUDIT

Les réponses des participants à l'échelle de l'outil ED 6403 ont été convertis en score de 1 à 4 : plus un score est proche de 1 et plus l'item associé est protecteur, plus le score est proche de 4 plus l'item associé est à risque.

Tout facteur confondu et à l'échelle globale de l'établissement, le Crous de Strasbourg a obtenu un résultat de 2 ce qui correspond à un niveau de risque faible.

Les points protecteurs du Crous compensent fortement les points plus à risque.

Items protecteurs	Items à risques
Prévisibilité des horaires et de leur changement (1,25)	Attention et vigilance (3,21)
Travail inutile (1,30)	Maîtrise des émotions (3,10)
Conciliation vie professionnelle et vie personnelle (1,33)	Contrainte de rythmes de travail (2,85)
Durée hebdomadaire (1,38)	Conduite du changement (2,78)
Travail en horaires atypiques (1,41)	Interruption dans le travail (2,70)
Insécurité socio-économique (1,53)	Reconnaissance dans le travail (2,51)

Plusieurs éléments expliquent ces résultats, détaillés dans le rapport d'audit.

Les agents du Crous sont protégés par l'organisation du temps de travail, l'autonomie dont ils disposent pour réaliser leurs missions et les valeurs et le sens associées aux missions du Crous.

S'agissant des items les plus à risques et en synthèse (voir le tableau récapitulatif ci-dessous), les agents ont fait état à tout niveau hiérarchique de la difficulté d'accéder à des informations sur les interlocuteurs adéquats, les possibilités de formation et d'évolution, les changements⁽¹²⁾ à venir⁽¹⁾. Ce manque d'information mène parfois à des tensions avec des usagers internes et externes⁽⁶⁾ et peut dériver en conflits face auxquels les agents et encadrants ne se sentent pas suffisamment armés⁽²⁾. Ces tensions et conflits provoquent des émotions désagréables que les agents n'ont pas la possibilité de gérer en raison de leur fonctions (fonctions impliquant de faire face à du public et à des partenaires) ou par peur de faire peser leurs émotions sur le collectif de travail, et ce à tout niveau hiérarchique⁽⁸⁾.

L'accueil des agents et l'accompagnement à la prise de poste n'est pas suffisamment développé laissant des agents en difficulté pendant plusieurs semaines voire plusieurs mois, empêchant leur montée en autonomie⁽¹⁰⁾.

Les outils et les logiciels utilisés au Crous sont, pour beaucoup, des logiciels nationaux dont l'ergonomie est jugée peu satisfaisante et qui sont difficiles à prendre en main. Ils ne correspondent pas toujours à l'intégralité des missions et nécessitent la production et l'utilisation d'outils de suivi complémentaires (souvent des tableurs Excel). Le matériel en hébergement ou en restauration est victime de l'usure pouvant tomber en panne ou demander plus d'effort aux agents pour son entretien⁽³⁾. Les agents doivent donc

systématiquement faire preuve de beaucoup de vigilance parce qu'ils sont responsables de la sécurité personnelle et collective (pour les agents techniques), mais aussi des enjeux importants pour les usagers ou l'établissement comme des aides sociales, la paie, des enjeux juridiques... (pour les agents administratifs)⁽⁴⁾.

A tout cela s'ajoute les nombreuses urgences auxquels les agents les plus experts et les encadrants doivent répondre rapidement⁽⁵⁾. Ces urgences s'ajoutent aux tâches quotidiennes et alourdissent la charge de travail et la charge mentale des agents qui y sont confrontés. Les absences imprévues comme les absences pour raison de santé fragilisent les équipes qui doivent absorber la même quantité de travail avec un effectif réduit⁽⁷⁾. Les agents qui répondent à ces tensions en s'entraînant ne se sentent pas reconnus à la hauteur de leurs efforts principalement sur le plan financier et parfois sur le plan symbolique⁽⁹⁾. Ces difficultés impliquent un sentiment d'impuissance de la part de l'encadrement qui éprouve des difficultés à répondre à ces contraintes⁽¹¹⁾.

Tableau des problématiques du Crous			
Communication ⁽¹⁾	Gestion du conflit ⁽²⁾	Outils et logiciels ⁽³⁾	Attention dans le travail ⁽⁴⁾
Intégration de l'urgence dans le quotidien ⁽⁵⁾	Tension avec les usagers internes ou externes ⁽⁶⁾	Moyens humains ⁽⁷⁾	Gestion des émotions ⁽⁸⁾
Reconnaissance du travail des agents ⁽⁹⁾	Autonomie et « on-boarding » ⁽¹⁰⁾	Difficultés managériales ⁽¹¹⁾	Conduite du changement ⁽¹²⁾

METHODE D'ELABORATION DU PLAN DE PREVENTION

À la suite de la démarche d'audit, les résultats ont fait l'objet de plusieurs restitutions :

- une restitution générale détaillée sur les résultats globaux du Crous de Strasbourg devant l'ensemble des agents du Crous de Strasbourg réunis pour l'occasion le 5 juillet 2024
- des restitutions spécifiques dans chaque unité de gestion et service avec un focus sur les points à risque, échelonnées sur l'été et l'automne 2024.

Pour permettre aux agents de prendre une part active à la démarche de prévention et de co-construire ensemble des solutions sur mesure, chaque unité et service a mis en place un ou plusieurs ateliers participatifs, dit « ateliers de prévention RPS », durant l'automne 2024 et l'hiver 2025. Composés, selon la taille des équipes, de l'ensemble des agents ou de représentants des différents métiers, ces ateliers ont permis de formaliser des propositions d'actions répondant au diagnostic fin réalisé en 2024.

Une « mallette de prévention » a été mise à la disposition par Ophélie RIEDEN pour aider chaque équipe à organiser ces ateliers. Cette mallette comprenait les documents suivants :

- les conclusions générales de l'audit
- les conclusions propres à l'unité de gestion ou au service
- un résumé des points les plus à risques
- des idées générales d'action de prévention, issues notamment du vadémécum risques psycho-sociaux du Cnous
- des instructions et des conseils pour l'animation d'un atelier collaboratif
- une matrice de plan de prévention à renseigner.

Ce sont près de 430 propositions d'action qui ont ainsi aidé à construire le plan de prévention.

LE PLAN DE PREVENTION 2025-2030

Les contributions des services et unité de gestion ont été regroupées autour de de 4 axes structurants.

Organisation du travail

Relations professionnelles

Développement des carrières et les compétences

Accompagnement et soutien

Organisation du travail

- Mettre en place une charte des temps qui rénove le cadre applicable au temps de travail en intégrant les enjeux du télétravail, du droit à la déconnexion, des déplacements professionnels, du travail posté, de la fluctuation d'activité
- Systématiser la planification du travail individuel et collectif : calendrier de service, rétroplanning, chronogramme, plage de travail individuel réservées, anticipation des pics d'activité
- Mettre en place des outils numériques collaboratifs partagés et en formaliser la doctrine d'emploi
- Améliorer et systématiser les outils permettant de connaître le « qui fait quoi » et la formalisation des procédures : organigrammes détaillés avec liens hiérarchiques, fiches de procédures, lettre de mission, trombinoscope, etc.
- Développer la polyvalence et la mobilité au sein des équipes.

Relations professionnelles

- Définir une charte des relations professionnelles
- Aménager des espaces de pause conviviaux sur l'ensemble des sites et ritualiser certains temps forts conviviaux
- Systématiser les retours d'expérience collectifs par équipes / par métiers lorsque des difficultés ont été rencontrées, un évènement exceptionnel est survenu ou une réussite mérite d'être célébrée
- Associer les équipes aux évolutions de l'activité et à l'organisation du travail et des absences, selon un principe de management participatif
- Renforcer les liens entre services supports/unités de gestion autour du principe « aller vers »
- Consacrer le temps nécessaire aux entretiens professionnels et former à l'entretien
- Développer la reconnaissance du travail des équipes à travers la communication interne (promotion des initiatives et projets innovants avec valorisation des agents qui en sont à l'origine et qui participent à leur mise en œuvre) et des déplacements de la direction générale sur les différents sites

Développement des carrières et des compétences

- Poursuivre la professionnalisation de l'accueil de nouveaux collaborateurs (« on-boarding ») : procédure d'accueil, tutorat, points d'étapes...
- Professionnaliser la gestion RH de proximité en développant des outils pour mieux accompagner les managers de terrain
- Développer les formations autour de la gestion des conflits avec les usagers et entre collègues, la communication, le management, la prévention des RPS, l'inclusion
- Renforcer la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

Accompagnement et soutien

- Faire évoluer, après évaluation, les dispositifs « cellule de veille », « cellule d'écoute et de signalement VSS » dans le sens d'une plus grande simplicité et accessibilité pour les agents et assurer leur bonne connaissance par les agents
- Renforcer l'accompagnement par le service RH pour le retour à l'emploi après absences prolongées
- Développer le recours à la médiation dans les conflits professionnels
- Développer l'accompagnement par le service RH des collectifs de travail

Ces actions ont été priorisées, en fonction du niveau d'urgence et du délai nécessaire à leur mise en œuvre, par le comité de pilotage réuni le 13 mai 2025, selon la matrice ci-dessous.

Avis favorable à l'unanimité du CSA 4 juin 2025.

Mise en forme à venir.

	ACTIONS	ECHEANCE DE MISE EN OEUVRE	REALISE	INDICATEURS
1. Organisation du travail	1 Qui fait quoi ? Organigramme fonctionnel	2025		
	2 Charte des temps	2026		
	3 Systématiser la planification du travail individuel et collectif	2026		
	4 Polyvalence et mobilité	2028		
	5 Outils numériques collaboratifs	2030		
2. Relations professionnelles	1 Reconnaissance professionnelle	2025		
	2 Charte des relations professionnelles	2026		
	3 Entretiens professionnels	2027		
	4 Associer les équipes aux évolutions et absentéismes	2028		
	5 Espaces conviviaux	2028		
	6 Renforcer les liens entre service supports/unités	2029		
	7 Retour d'expérience	2030		
3. Développement des carrières et des compétences	1 On-boarding	2028		
	2 Renforcement de la RH de proximité	2028		
	3 Formation gestion des conflits - communication - management - RPS ...	2027		
	4 Renforcer la GPEEC	2030		
4. Accompagnement et soutien	1 Développement du dispositif "cellule de veille" - cellule d'écoute et de signalement VSS	2027		
	2 Renforcer l'accompagnement RH pour le retour à l'emploi	2028		
	3 Accompagnement collectif des services/UG	2026		
	4 Développer le recours à la médiation	2030		

NB. L'échéance de mise en œuvre correspond à la période nécessaire pour déployer de façon complète les actions prévues par le plan. Une échéance fixée à 2030 ne signifie pas qu'aucune action ne sera engagée avant 2030.

SUIVI ET MISE EN ŒUVRE

Le plan de prévention des risques psycho-sociaux du Crous de Strasbourg constitue le cadre général de prévention dans l'établissement. Il est le support des actions transversales portées à l'échelle du Crous dans son ensemble, telles que la charte de la communication, la charte des temps ou encore les dispositifs d'accompagnement et soutien.

INTEGRATION DES RPS DANS LE DUERP

Ce plan a par ailleurs vocation à nourrir les actions définies à l'échelle des unités de travail (unité de gestion, service), qui devront être transcrites dans le Document unique de prévention des risques professionnels (DUERP).

A court terme et d'ici la fin de l'année 2025, la psychologue du travail fera un retour aux services et unités de gestion sur les actions de prévention proposées, les aidant compléter au vu du plan de prévention général de l'établissement et à les intégrer dans leur DUERP.

Le conseiller de prévention et le réseau des assistants de prévention seront également des personnes ressources dans ce travail.

COMITE DE SUIVI

Le comité qui a piloté la démarche continuera d'être réuni au moins deux fois par an, selon un format qui sera élargi en associant davantage de représentants des métiers et des différents sites. Ce comité de suivi validera au fur à mesure les actions déployées, en mesurera les effets et ajustera le cas échéant, les actions et le calendrier de mise en œuvre.

Un bilan annuel sera présenté en formation spécialisée sur la santé, la sécurité et les conditions de travail.

INDICATEURS

Le comité de suivi définira les indicateurs à suivre pour mesurer tant le niveau de mise en œuvre du plan de prévention que son impact sur les conditions de travail des agents.

4 indicateurs constitueront la base de la matrice de suivi : taux de rotation, nombre de visites sur demande des agents au médecin de prévention, absentéisme pour raison de santé et nombre et gravité des actes de violence envers le personnel. Cette matrice sera complétée par le comité de suivi.

COMMUNICATION

L'appropriation du plan de prévention par tous les niveaux hiérarchiques de l'établissement constitue la condition de son efficacité. Chaque encadrant est en effet dépositaire d'une part de la responsabilité de l'organisation du travail, de la bienveillance des relations professionnelles et de l'accompagnement des membres de son équipe. Chaque agent est par

ailleurs, à son échelle, acteur de la qualité de vie au travail, tant sur le plan individuel que collectif vis-à-vis de ses collègues comme des usagers.

Dans cette perspective, et afin de diffuser au sein du Crous la culture de la prévention des risques psycho-sociaux, chaque agent doit pouvoir se référer facilement au plan de prévention.

La mise en œuvre du plan d'action et le suivi de ses effets doit être visibles pour les agents, à travers des formats de communications concrets et réguliers.

ANNEXES

Composition du comité de pilotage Prévention des risques psycho-sociaux

Rapport général d'audit sur l'état des risques psycho-sociaux au Crous de Strasbourg

Grille d'audit

Vadémécum risques psycho-sociaux du Crous