

DRH
Laurent SEYER

Nancy, le 19/08/2022

Adjointes du DRH
Guylaine FEIPEL
Estelle TRABAC
Laure ARNOULD

Le recteur de la région académique Grand Est
Recteur de l'académie de Nancy-Metz
Chancelier des universités

Tél : 03 83 86 20 79
Mél : ce.drh@ac-nancy-metz.fr

9 rue des Brice
C.O. n°30013
54035 Nancy Cedex

à

Messieurs les IA-DASEN
Mesdames et Messieurs les chefs d'établissement
Mesdames et Messieurs les IA-IPR, IEN-ET et
IEN-EG
Mesdames et Messieurs les IEN du 1^{er} degré
Mesdames et Messieurs les directeurs de CIO
Mesdames et Messieurs les chefs de division et
de service

Objet : Dispositifs d'accompagnement des situations particulières

PJ : - 3 annexes de protocole d'accompagnement des situations particulières
- infographie sur l'accompagnement des personnels dans l'académie de Nancy-Metz

Dans la continuité du Grenelle de l'éducation, le développement d'une véritable culture de l'accompagnement des personnels, constituant un des trois axes du projet académique 2021-2025, est mis en œuvre au sein de l'académie de Nancy-Metz au travers notamment de la feuille de route RH.

Afin d'atteindre cet objectif, la gestion des ressources humaines de notre académie évolue pour mieux tenir compte des attentes des personnels et leur assurer un accompagnement plus personnalisé.

1. Le dispositif académique de suivi des situations particulières

On entend par situations particulières l'expression ou le constat d'un besoin ou d'une difficulté sur des problématiques de compétence professionnelle, comportementales ou de santé. Ces situations nécessitent une vigilance particulière de la part du premier acteur de proximité que vous êtes en votre qualité de chef d'établissement ou de service.

Cet accompagnement se décline, selon la situation, en trois temps :
- un traitement en interne avec appui, le cas échéant, du corps d'inspection
- une saisine de l'IA-DASEN, interlocuteur de proximité, pour conseil et analyse
- une saisine du service RH par l'IA-DASEN pour un suivi coordonné.

A cet effet, deux cellules académiques de suivi des situations particulières constituées de représentants de la DRH et des bureaux de gestion de personnels (DPE pour le second degré, DPAE pour les personnels de direction, d'encadrement et ATSS) ont été créées.

Ces cellules assurent un suivi régulier de toutes les situations RH, elles établissent le lien entre les différents acteurs précités et s'assurent de la mise en place du dispositif le plus approprié aux regards des besoins exprimés.

Les documents joints en annexe ont pour objet :

- de préciser les modalités d'accompagnement d'un personnel en difficulté
- d'identifier les acteurs et de définir leur rôle dans le dispositif, notamment les personnes pouvant venir en appui au chef d'établissement ou de service
- d'indiquer la procédure à suivre et le suivi qui sera apporté.

2 - Les intervenants et dispositifs complémentaires existants

En complément de la gestion statutaire qui comporte une part grandissante de gestion qualitative (exemple : augmentation du nombre de postes à profil permettant aux chefs d'établissement d'être acteurs, avec les corps d'inspection, de l'affectation des professeurs), la politique de gestion des ressources humaines s'organise autour des intervenants et dispositifs suivants.

a – Les conseillers RH de proximité

Depuis la rentrée 2018, l'académie de Nancy-Metz s'est munie de conseillers RH de proximité dont les missions sont les suivantes :

Vis-à-vis de l'ensemble des personnels

- Accueillir et accompagner individuellement les personnels qui le souhaitent en termes d'évolution professionnelle et de valorisation de leurs compétences pour la mise en œuvre d'un projet de mobilité et de carrière, en lien, le cas échéant, avec les conseillers mobilité carrière
- Proposer, en complément de l'action de leurs responsables hiérarchiques, un soutien aux personnels en difficulté ou victimes d'atteintes à leur image ou à leur intégrité
- Répondre aux besoins d'écoute des personnels et les orienter, au besoin, vers les personnels et services spécialisés relevant du pôle RH du rectorat ou de la DSDEN : médecin de prévention, assistant de service social en faveur des personnels, services de gestion, conseillers mobilité carrière, correspondant handicap, dispositifs spécifiques d'accompagnement
- Identifier des besoins de formation, voire participer à des actions de formation ou d'information au niveau du réseau

Vis-à-vis des personnels d'encadrement

- Apporter un appui aux encadrants (chefs d'établissement, inspecteurs de l'éducation nationale chargés de circonscription du premier degré, chefs de service,...), sous forme d'aide et de conseil dans le domaine de la gestion managériale, l'accompagnement des collectifs de travail, la prévention et la résolution des conflits

Dans le cadre d'un réseau de partenaires identifiés au sein du bassin d'emploi (établissements scolaires, autres administrations, Pôle emploi, employeurs du secteur privé ...)

- Repérer des ressources contractuelles pour satisfaire des besoins de recrutement, notamment de personnels enseignants, apporter des solutions concrètes concernant l'installation de ces personnels,
- Repérer des lieux d'accueil potentiels pour des personnels de l'éducation nationale en transition professionnelle

Déployés au plus près des agents, les 11 conseillers RH de proximité sont sous l'autorité hiérarchique du DRH et sous l'autorité fonctionnelle de l'IA-DASEN.

- Meurthe et Moselle : Evelyne THOMAS et Fanny MOUGEOLLE / ce.crh54@ac-nancy-metz.fr
- Meuse : Guy NAVEL, 1 CRHP en cours de recrutement / ce.crh55@ac-nancy-metz.fr
- Moselle : Giesina AVOLA, Sandrine BOUCHAFRA, Florence GRAUFOGEL, Christine KUCHLY et 1 CRHP en cours de recrutement / ce.crh57@ac-nancy-metz.fr
- Vosges : Franck LELIEVRE et Marc RIVET / ce.crh88@ac-nancy-metz.fr

Sur sollicitation des agents, des chefs d'établissement et des inspecteurs dans le cadre et le respect du protocole actuel, le conseiller pourra, par délégation du DRH, mettre en place un accompagnement rapide de proximité, en lien avec l'IA-DASEN et/ou le service RH. Il pourra conduire des entretiens individuels et sera force de proposition pour les cadres (inspecteurs et personnels de direction).

Ce conseiller sera également amené à intervenir lors des réunions de bassin pour évoquer avec les cadres la mise en œuvre des politiques de gestion RH : développement des postes à profil, recrutement de contractuels, détection des personnels à potentiel, accompagnement des projets individuels (rupture conventionnelle ...), amélioration du remplacement, besoins et ressources de formation, ...

b - Les conseillers mobilité carrière

En lien avec les conseillers RH de proximité, les conseillers mobilité carrière (CMC) assurent le suivi de toutes les problématiques de mobilité des agents. Leurs missions sont les suivantes :

- l'élaboration et l'accompagnement des projets de mobilité et de formation (détachement, reconversion, congé de formation, compte personnel de formation)
- la réalisation de bilans de carrière
- le suivi des personnels affectés sur des dispositifs spécifiques (PACD, allègement de service)
- le suivi des parcours individualisés d'accompagnement professionnel (PIAP) en lien avec les corps d'inspection et les chefs d'établissement et de service
- le contact étroit avec les services de l'Etat et les collectivités locales sur les perspectives de mobilité.

Dans l'académie, il y a actuellement 3 CMC :

- Pour les personnels de la Meurthe-et-Moselle : Emmanuelle SAVOLLE
- Pour les personnels de la Moselle : Corinne TIQUET
- Pour les personnels de la Meuse et des Vosges : Yannick EICHE

Vous trouverez ci-dessous l'adresse mail pour joindre les CMC :

ce.cmc@ac-nancy-metz.fr

c – Le service de médecine de prévention (médecine du travail)

Le service de médecine de prévention est un acteur majeur de la santé et de la qualité de vie au travail des personnels. Il a donc un rôle essentiel dans le suivi des situations RH. Les médecins du travail exercent les missions suivantes :

- le rôle de conseil auprès de l'administration, des agents et de leurs représentants
- le suivi des personnels en difficulté dans l'exercice de leurs fonctions pour des raisons de santé
- la préconisation des adaptations du poste de travail, des techniques et des rythmes de travail permettant la maintien de l'agent dans l'emploi
- le suivi médical particulier des personnels bénéficiaires de l'obligation d'emploi et des agents exposés à des risques professionnels

Vous trouverez ci-dessous l'adresse mail du service de médecine de prévention :

ce.medecine-prevention@ac-nancy-metz.fr

d – Les assistant(e)s de service social en faveur des personnels

Les assistants de service social en faveur des personnels sont affectés dans chaque DSDEN. Ils exercent les missions suivantes :

- la mise en œuvre des actions visant à aider les agents connaissant des difficultés sociales ou socioprofessionnelles, en recherchant les causes qui compromettent leur équilibre psychologique, économique ou social et en menant toutes actions susceptibles de prévenir et de remédier à ces difficultés.
- le rôle de conseil auprès des personnes qui les sollicitent

Vous trouverez ci-dessous les coordonnées des assistant(e)s de service social en faveur des personnels pour chaque département :

- Meurthe et Moselle : Caren BOBKO, caren.bobko@ac-nancy-metz.fr et Nathalie HUGON, nathalie.hugon@ac-nancy-metz.fr ou secrétariat 83 83 93 56 79
- Meuse : Anne LAUVERGEON, anne.lauvergeon@ac-nancy-metz.fr ou secrétariat 03 29 76 63 83
- Moselle : Christelle BARTHEL et Sylvie SOLANA, ce.dsden57-social@ac-nancy-metz.fr ou secrétariat 03 87 38 64 25
- Vosges : Laurence Compte, laurence.compte@ac-nancy-metz.fr ou secrétariat 03 29 64 80 04

e – Le réseau P.A.S.

Le réseau P.A.S. (Prévention, Aide et Suivi) en partenariat avec la MGEN permet :

- d'accompagner des personnels en difficulté en proposant aux personnes qui le souhaitent des entretiens individuels, dans un lieu neutre avec des psychologues

- d'échanger avec un/une psychologue en face à face ou par téléphone
- un service anonyme, confidentiel et gratuit

Le numéro d'appel est le suivant : 0 805 500 005

f – Le dispositif d'appui aux cadres

L'académie de Nancy-Metz a mis en place, depuis septembre 2017, une cellule d'appui aux cadres. Les problématiques de management étant au cœur de la gestion RH, les cadres doivent pouvoir bénéficier d'un conseil, mais aussi d'une écoute en cas de difficulté de gestion des situations complexes. Le dispositif permet :

- une écoute, dans un premier temps, par un interlocuteur neutre, le cas échéant en respectant l'anonymat de l'appelant
- un accompagnement, avec l'accord de l'intéressé, par la cellule, garantissant la confidentialité et le respect de la discrétion professionnelle pour identifier des possibilités offertes au traitement d'une situation et non pour enclencher immédiatement un protocole de traitement

Vous trouverez ci-dessous l'adresse mail de la cellule d'appui aux cadres :
ce.appui-cadres@ac-nancy-metz.fr

g – La cellule risques psychosociaux (RPS)

Les 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.

Une cellule a été créée au sein de l'académie de Nancy-Metz afin de répondre aux questions ou signalements concernant les RPS.

Vous trouverez ci-dessous l'adresse mail de la cellule RPS :
contactrps@ac-nancy-metz.fr

h – La santé et la Sécurité au travail

Les ressources humaines s'attachent à l'amélioration de votre qualité de vie au travail:

Une personne dédiée à la Qualité de Vie et Conditions de Travail: laure.arnould@ac-nancy-metz.fr

Le pôle santé et sécurité au travail: ce.inspection-hygiene-securite@ac-nancy-metz.fr

Une gestion des ressources humaines efficiente est une gestion RH qui sait rester à l'écoute des personnels, proche de leurs besoins, pour un meilleur service aux usagers du service public d'éducation.

Je sais pouvoir compter sur votre complète implication dans cette démarche active d'écoute et d'accompagnement des personnels.



Richard LAGANIER

ANNEXE 1

PROTOCOLE D'ACCOMPAGNEMENT DES SITUATIONS PARTICULIÈRES

Ce protocole n'est pas applicable aux situations d'urgence ou d'extrême gravité pour lesquelles le signalement ne peut attendre.

Le temps de l'écoute, de l'analyse, de la médiation

Lorsqu'un besoin ou une difficulté est porté à votre connaissance, que ce soit à l'initiative de l'agent lui-même, ou non, **il vous appartient de l'entendre et d'engager le dialogue. Cette étape est fondamentale et incontournable.**

Pour cela, il est important que l'agent soit reçu lors d'un entretien dédié. Si celui-ci émet le souhait d'être accompagné, vous veillerez à accéder à sa demande. En effet, la présence d'un tiers, notamment d'un représentant des personnels, est un élément qui favorise le dialogue. Vous assurerez, quant à vous, cet entretien avec votre adjoint ou un cadre de l'administration.

Cet entretien doit vous permettre, selon la situation :

- d'échanger avec l'intéressé sur les difficultés confiées ou constatées
- d'informer l'agent, le cas échéant, des griefs portés à son encontre et ainsi de lui permettre de s'en expliquer
- d'entendre ses besoins éventuels et de **lui faire part de votre analyse et de vos attentes**
- de convenir avec lui des solutions à mettre en œuvre
- de l'inviter, si besoin, à modifier son attitude.

Dans le cas d'un différend au sein de votre établissement ou de votre service, **une médiation peut s'avérer nécessaire**. C'est une étape indispensable qui doit être mise en œuvre à votre échelon, avant d'envisager tout règlement de la situation à un échelon supérieur.

Ce temps d'échange, placé sous votre arbitrage doit permettre à chacun :

- d'exprimer les difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses missions mais aussi de confier son ressenti. Vous veillerez à ce que cet échange puisse avoir lieu dans un climat de respect et d'écoute mutuels
- de souscrire à une analyse, si possible partagée, de la situation ou du conflit. Votre position, à la fois distanciée et empreinte de neutralité, favorisera cette analyse
- de s'inscrire dans une démarche constructive en étant force de proposition dans la recherche de solutions concrètes et d'adhérer à un engagement commun.

Les conseillers RH de proximité

Sur sollicitation de l'agent, des chefs d'établissement et des inspecteurs, le CRH pourra, par délégation du Directeur des ressources humaines, mettre en place un accompagnement rapide de proximité, en lien avec l'IA-DASEN. Cet accompagnement concerne notamment la formation, l'évolution professionnelle. Il pourra également conduire des entretiens individuels et pourra apporter aux responsables locaux (chefs de service, chefs d'établissement et IEN de circonscription) un appui RH de premier niveau dans la gestion managériale.

ANNEXE 2

PROTOCOLE D'ACCOMPAGNEMENT DES SITUATIONS PARTICULIÈRES

Si la nature des difficultés ou des griefs le nécessite ou, dans le cas où ces difficultés persistent en dépit de votre accompagnement, il vous appartient alors de les consigner par écrit, sans délai, sous la forme d'un rapport circonstancié que vous transmettez à l'IA-DASEN.

La transmission d'un écrit sous couvert de l'IA-DASEN

Le rapport doit prendre la forme d'un constat objectif, factuel. Il doit relater l'événement, la situation spécifique, en les replaçant dans leur contexte et dans une chronologie fidèle. Le vocabulaire employé devra s'attacher à décrire précisément la manière de servir, à qualifier les difficultés et les actes ou à exprimer l'inquiétude suscitée par le comportement de l'agent.

Vos propos devront obligatoirement être étayés par des faits précis.

Ce rapport devra préciser, selon les cas :

- les mesures d'aide et de conseil préconisées pour soutenir un agent en difficulté ponctuelle, ces mesures devant s'inscrire sur une période clairement identifiée et nécessairement courte
- les actions de médiation déjà engagées, si possible présentées chronologiquement, accompagnées de commentaires succincts, utiles à leur compréhension
- le résultat de ces actions, avec éventuellement les précisions susceptibles d'éclairer la situation.

Seront joints :

- l'ensemble des documents existants relatifs à la situation
- le compte rendu de l'entretien de médiation mené en interne
- tout élément utile à une meilleure compréhension de l'affaire.

Le service des ressources humaines du rectorat se tient à votre disposition pour tout conseil dans la rédaction de ce rapport.

Ce rapport écrit doit être porté à la connaissance de l'intéressé et un exemplaire doit lui être remis. Cette communication doit se réaliser dans le cadre d'un entretien entre l'agent et son supérieur hiérarchique. La présence d'un témoin à vos côtés est indispensable. Ce temps fort de dialogue s'inscrit dans le prolongement des échanges antérieurs.

L'intéressé peut demander la modification d'un ou de plusieurs termes du rapport qui lui paraîtraient erronés ou inappropriés. Si vous estimez que ces modifications ne sont pas légitimes, vous les opérerez sous forme d'ajouts, sans que les inscriptions initiales soient définitivement supprimées.

L'agent est invité à signer le rapport (date, vu et pris connaissance). Cette signature n'implique pas qu'il valide le contenu du rapport ; elle atteste simplement qu'il en a pris connaissance. Si l'agent refuse de signer ce rapport, vous le consignerez sur le document et vous demanderez à votre témoin de le signer.

En cas d'impossibilité de réaliser cette formalité, notamment dans le cas où l'agent bénéficie d'un arrêt de travail, un exemplaire de ce rapport doit être adressé à l'intéressé en recommandé avec accusé de réception.

A la suite de cette prise de connaissance, l'intéressé pourra, s'il le souhaite, formuler par écrit toutes les observations qu'il estime nécessaires.

Enfin, je vous rappelle que le dossier administratif de l'agent est celui détenu par le recteur. Les éléments non transmis à l'échelon académique mais conservés dans le dossier de l'établissement n'ont aucune réalité administrative. Par ailleurs, il doit bien y avoir adéquation entre la temporalité des faits relatés et leur transmission au niveau académique.

L'IA-DASEN, destinataire de votre rapport et de toutes les pièces originales qui l'accompagnent, pourra ainsi, le cas échéant, en lien avec le service RH, accompagner la situation et vous faire part de son analyse.

ANNEXE 3

PROTOCOLE D'ACCOMPAGNEMENT DES SITUATIONS PARTICULIÈRES

Pour votre bonne information, il est précisé que l'IA-DASEN transmettra, dans le meilleur délai, ses éléments d'analyse et l'ensemble des pièces originales au service des ressources humaines du rectorat qui représente le point unique d'entrée des situations particulières concernant les personnels dont la gestion relève du recteur.

L'accompagnement par le Service des ressources humaines

Après avoir analysé la situation, le service des ressources humaines instruit le dossier en collaboration avec les interlocuteurs concernés :

- l'IA-DASEN
- le chef d'établissement ou le chef de service
- le conseiller RH de proximité
- l'inspecteur de la discipline
- les médecins de prévention
- les conseillères techniques du recteur
- les assistants de service social
- les services académiques

Le service RH assure la mise en place et le suivi du dispositif le plus adapté pour répondre à la situation ou aux besoins exprimés par les personnels :

- dispositifs d'accompagnements professionnels (appui pédagogique, accompagnement professionnel en lien avec les corps d'inspection, les chefs d'établissement, les agents comptables, les chefs de service)
- accompagnement par le conseiller RH de proximité
- accompagnement par les médecins et les assistantes sociales des personnels
- mise en œuvre de dispositions réglementaires prévues par les statuts en lien avec les bureaux de gestion.

Vous serez informé régulièrement des suites qui seront apportées à la gestion de cette situation.

L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNELS DANS L'ACADÉMIE DE NANCY-METZ



Santé au travail

J'ai des questions
en lien avec la santé au travail

Service de Médecine du travail
3 médecins

ce.medecine-prevention@ac-nancy-metz.fr

Correspondant handicap

correspondant-handicap@ac-nancy-metz.fr

**Cellule d'appui des risques
psychosociaux**

Tél : 06 69 93 61 25
contactrps@ac-nancy-metz.fr

**Réseau P.A.S. (Prévention,
Aide et Suivi) MGEN**
Espace d'écoute et d'accueil

Tél : 0 800 500 005

Accompagnement social individualisé

Je souhaite parler de
ma situation professionnelle,
personnelle, économique avec
un assistant de service social

**Service social en faveur des personnels
au sein de chaque DSDEN**

DSDEN 54 : 03 83 93 56 79
DSDEN 55 : 03 29 76 63 85
DSDEN 57 : 03 87 38 64 25
DSDEN 88 : 03 29 64 80 04

Accompagnement de carrière

J'ai besoin de conseils sur
le déroulement de ma carrière

11 Conseillers RH de proximité

ce.crh54@ac-nancy-metz.fr
ce.crh55@ac-nancy-metz.fr
ce.crh57@ac-nancy-metz.fr
ce.crh88@ac-nancy-metz.fr

Cellule d'appui aux cadres

ce.appui-cadres@ac-nancy-metz.fr

**Rectorat - Direction des
ressources humaines**
Suivi des situations particulières

ce.drh@ac-nancy-metz.fr

Conseiller Mobilité Carrière

Mobilités

Parcours individuel d'accompagnement
professionnel (PIAP) - postes adaptés -
allègements de service

ce.cmc@ac-nancy-metz.fr