



ACCORD RELATIF À LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ET AUX CONDITIONS DE TRAVAIL

Entre Pôle emploi, représenté par son directeur général, Christian Charpy

Les organisations syndicales représentatives, [représentées par leurs fédérations](#)

Il est convenu ce qui suit :

Préambule

La prise en compte progressive par les pouvoirs publics et les partenaires sociaux, ces dernières années, de l'importance de la santé mentale au travail s'est entre autres traduite par la signature de l'Accord National Interprofessionnel sur le stress au travail, le 2 juillet 2008 [et la signature de l'Accord National Interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail, le 26 mars 2010.](#)

A ce titre, la question de [l'amélioration des conditions de travail et](#) de la prévention des risques psychosociaux constitue un axe majeur de la politique sociale de Pôle emploi au regard de l'aggravation du chômage depuis 2008 et des transformations liées à la création du nouvel établissement.

Ce constat partagé conduit la direction et les représentants du personnel de Pôle emploi à s'engager dans la prévention des risques psychosociaux et dans l'amélioration des conditions de travail notamment en stabilisant l'organisation du réseau et de la délivrance de l'offre de service et en planifiant dans le temps les projets nouveaux.

Article 1 - Objet

Afin de construire de façon concertée les réponses en termes de prévention et de mesures curatives et sur la base des outils indispensables pour une meilleure compréhension des risques psychosociaux par la hiérarchie, le personnel et ses représentants, l'objet de l'accord est de:

- construire une organisation du travail visant à éradiquer les facteurs de risques psychosociaux alliée à une politique de management humaine et socialement responsable.

- assurer de bonnes conditions de travail et des moyens, tant humains que matériels, adaptés aux besoins de l'activité exercée et à la charge de travail assumée.
- veiller à prendre en compte également dans un ensemble cohérent les évolutions technologiques, les modes d'organisation du travail, le dialogue social du terrain et l'influence des facteurs ambiants,
- doter les directions des établissements, les managers, les représentants du personnel et tous les acteurs associés, d'un cadre et de moyens d'information et de formation qui préviennent les risques psychosociaux et qui permettent d'y faire face en promouvant de bonnes pratiques, notamment de dialogue dans les lieux de travail et de relations de travail soucieuses du respect de chacun.

Cet accord décline les mesures à court, moyen et long terme hiérarchisées au regard du diagnostic évoqué à son article 3. Ces mesures permettront d'améliorer de façon globale la santé au travail à Pôle emploi, soucieux de sa responsabilité sociale en la matière.

Article 2 - Définition des risques psychosociaux

Les risques psychosociaux s'entendent comme des risques d'atteinte à la santé physique, mentale et sociale d'un individu qui dépendent des contraintes auxquelles une personne est exposée au travail, des ressources qu'elle a pour y faire face et du soutien social dont elle dispose.

Ces risques peuvent avoir, selon les cas, des conséquences diverses : mal-être, souffrance au travail, stress chronique, tensions psychiques, anxiété, dépression, épuisement professionnel, addictions, surmenage, troubles cardiovasculaires, migraines ou tensions musculaires.

Il est généralement admis que les risques psychosociaux peuvent être provoqués par différents facteurs tels que les contraintes organisationnelles comme l'intensification du travail ou le travail haché, un défaut d'ergonomie dans les moyens de travail, des relations interpersonnelles dégradées pouvant conduire à des conflits endogènes et/ou exogènes, l'environnement de travail inadapté, une mauvaise communication, les répercussions du travail sur la vie privée, les pressions au travail, le manque de reconnaissance professionnelle, le manque de perspectives professionnelles, le manque de repères en cas de changement, la perte de sens du travail, le décalage entre travail et convictions personnelles, le harcèlement moral, les incivilités et les agressions physiques ou verbales, etc.

Article 3 - Identification et évaluation des situations de risques psychosociaux

Un diagnostic quantitatif et qualitatif permettant d'identifier les troubles psychosociaux et les situations à risque ainsi que les facteurs de risques en cause à Pôle emploi, a été réalisé avec l'appui d'un cabinet indépendant habilité, via un questionnaire adressé à l'ensemble des agents début novembre 2009, antérieurement au transfert des personnels de l'AFPA

. Ce premier diagnostic, qui a permis d'identifier les facteurs de risques et la perception des agents a vocation à guider la démarche de prévention de façon concertée.

L'exploitation de ce questionnaire auquel 52% des agents de Pôle emploi ont répondu a permis de dresser une cartographie des risques psychosociaux et d'identifier, nationalement et régionalement, les facteurs de risques en cause et les leviers d'action. Ce diagnostic a été présenté aux organisations syndicales au niveau national et aux membres du CNHSCT.

Il ressort de ce diagnostic que le sentiment de 71,2% des répondants au questionnaire est de subir « une situation de travail tendue » résultant d'une charge de travail importante, des changements de métier, des conditions de travail et des pratiques managériales.

Il en ressort également des risques prépondérants liés aux demandes psychologiques sources de tension nerveuse, à la quantité du travail, à la préparation au changement, ainsi que d'autres risques figurant dans la synthèse de l'analyse réalisée par le cabinet ISAST jointe en annexe.

En outre, l'impact psychologique des agressions et des violences psychiques subies lors de certains contacts avec le public conduit à porter une attention particulière sur ces facteurs, bien que le diagnostic réalisé ne les positionne pas comme facteurs de risques prépondérants.

A la suite de cette première étape, la direction générale s'engage dans la mise en œuvre d'une politique qui pourra nécessiter de nouvelles expertises afin d'affiner l'analyse des organisations du travail, des modes de management et de leurs conséquences, à Pôle emploi.

Par ailleurs, les parties sont convenues de la mise en œuvre, d'une veille régulière permanente sur l'évolution des conditions de travail et la prévention des risques psychosociaux dans les conditions prévues à l'article 9 du présent accord (bilan annuel des actions engagées auprès des CHSCT, des comités d'établissement et de la commission spécialisée HSCT du CCE, attention permanente portée aux signaux d'alerte et préconisations).

Article 4 - Les mesures

Compte tenu de ce diagnostic, la direction générale s'engage dans la mise en œuvre d'une politique intégrée qui implique des actions de prévention et des actions

correctives, individuelles ou collectives en s'adjoignant si nécessaire les compétences d'un cabinet spécialisé.

Par ailleurs, afin que chaque article du présent accord fasse l'objet d'une déclinaison opérationnelle du niveau considéré, les mesures suivantes à court, moyen et long terme seront incluses dans un plan d'action national décliné en plans d'action régionaux et articulées selon les axes suivants :

4-1 – Accompagnement des managers

Le manager contribue au bien-être et à l'efficacité au travail de ces agents. Son rôle d'écoute est fondamental.

Afin de permettre au manager d'assumer pleinement, dans ce cadre, son rôle d'organisation au quotidien du collectif de travail et de prise de décision au plus près des agents, les dispositions suivantes sont prises.

- 4.1.1 Au titre du principe de subsidiarité les managers de proximité disposent des marges d'adaptation locale et de décision pour optimiser l'efficacité et la cohésion de leurs équipes. D'ici à la fin de l'année 2010, la définition des rôles et responsabilités des différents niveaux hiérarchiques fera l'objet d'une note précisant les moyens et les marges d'action dont ils disposent chacun à leur niveau.
- 4.1.2 Afin de lui donner les moyens de réaliser ou d'exercer sa responsabilité sociale et de jouer son rôle d'alerte, l'ensemble de la ligne managériale opérationnelle et fonctionnelle sera formé d'ici à la fin de 2010 à la compréhension, à la détection, à la prévention et à la prise en charge des risques psychosociaux, pour être en capacité de prévenir ces risques et de soutenir ses collaborateurs en situation de souffrance, en cas d'incidents ou difficultés sur le lieu de travail, le cas échéant par une mobilisation de ressources externes agréées dans le cadre des dispositifs de soutien psychologique spécialisé. Cette formation vise également à permettre aux managers de soutenir la motivation et l'implication de leurs équipes dans la réalisation de leur mission de manière à ce qu'ils se reconnaissent dans leur travail et se sentent valorisés par leurs activités professionnelles.
- 4.1.3 La direction de Pôle emploi veille particulièrement à maintenir dans la nomination des membres de l'encadrement un équilibre fondé sur l'adéquation des compétences aux profils de managers.

- 4.1.4** L'ensemble de la ligne managériale est informé de la possibilité qui lui est offerte de recourir au dispositif de coaching pour étoffer sa posture et sa pratique professionnelle et de bénéficier d'une formation adaptée aux responsabilités sociales et humaines du manager. A cet effet, un programme de formation sera mis en œuvre dans le courant du second semestre de l'année 2010 après avis de la CPNF.
- 4.1.5** La direction de Pôle Emploi s'engage par le présent accord à mettre en place des dispositifs d'accompagnement aux pratiques managériales de l'ensemble de la ligne hiérarchique. Plus particulièrement, elle généralisera avant la fin 2010 la mise en place de groupes d'analyse de pratiques, pour la ligne managériale en charge d'animation et de coordination des équipes, à raison d'une fois par trimestre. Ces groupes d'analyse de pratiques, animés par des professionnels en la matière, visent à permettre le partage d'expériences dans l'objectif de favoriser un mode de management facilitant, de nature à améliorer les relations professionnelles en termes d'organisation, de processus et de conditions de travail dans les équipes.
- 4.1.6** Un diagnostic du système de management de ressources humaines est confié à un cabinet d'expertise indépendant pour identifier les points forts et les points de progrès, et pour définir les priorités d'actions à mener. Les éléments de restitution seront partagés avec les organisations syndicales participant à la négociation du présent accord. Il permet d'élaborer et de faire partager une politique managériale rénovée, plus soucieuse des aspects relationnels et humains du management et de la responsabilité sociale de Pôle emploi.
- A ce titre, la direction générale réaffirmera, notamment, dans la communication envers ses managers, sa conception de la relation hiérarchique efficace et humaine dans le cadre d'un système de management clair et partagé. Elle soulignera particulièrement à cette occasion que ce type de relation ne peut pas se limiter au contrôle des activités et à la production d'indicateurs chiffrés.
- Il est précisé par ailleurs que les agents non cadres contribuent à l'atteinte des résultats collectifs de leur agence ou site mais ne se voient pas fixer d'objectifs individuel, **ni ne se les voient opposer lors des entretiens de suivi ou d'évaluation** ».

Ces dispositifs font l'objet d'une présentation, pour avis, au CCE suite à leur examen par la commission spécialisée HSCT du CCE.

4-2 - Les métiers

- 4.2.1** Soucieuses de prendre en compte les préoccupations des agents, les parties signataires conviennent que la réflexion sur l'évolution des métiers doit conduire à construire au sein de Pôle emploi des métiers qui

respectent les identités professionnelles tout en les faisant évoluer et doit aboutir à une complémentarité des expertises.

L'évolution de l'organisation par la mise en place des sites mixtes ne signifie pas la mise en place d'un métier unique. Demeurent des expertises spécifiques aux métiers de l'indemnisation, de l'accompagnement, de l'orientation des demandeurs d'emploi, de la relation entreprise.

Dans ce cadre, la négociation sur l'évolution de la classification des emplois de Pôle emploi prévue à l'article 11 de la convention collective nationale, s'appuie sur un état des lieux des évolutions de l'offre de service, des organisations **et des métiers**. ~~La réflexion engagée par la direction générale sur les évolutions des métiers repose sur les bases suivantes :~~

~~Dans ce cadre, la négociation sur l'évolution de la classification des emplois de Pôle emploi prévue à l'article 11 de la convention collective nationale, s'appuie sur un état des lieux des évolutions de l'offre de service et des organisations. La réflexion engagée par la direction générale sur les évolutions des métiers repose sur les bases suivantes :~~

- ~~— un socle commun de compétences sur l'ensemble des métiers de Pôle emploi en relation avec le public qui doit être acquis par l'ensemble des agents en contact avec le public ;~~
- ~~— la reconnaissance des compétences métiers spécifiques pour le traitement des dossiers d'indemnisation, l'accompagnement vers l'emploi et l'orientation professionnelle des demandeurs d'emploi, la relation entreprise ;~~
- ~~— une place spécifique aux métiers du management et des fonctions support ;~~
- ~~— l'existence de passerelles inter-métiers associées à un accompagnement et une formation appropriés, permettant aux agents, sur la base du volontariat, d'évoluer tout au long de leur vie professionnelle en valorisant les transferts de compétences mises en œuvre.~~

- 4.2.2** Les formations nécessaires sont mises en œuvre pour garantir que les agents aient, avant leur prise de poste ou à l'occasion du déploiement d'outils informatiques ou NTIC, les compétences suffisantes pour assurer les missions qui sont les leurs afin de les sécuriser dans l'exercice de leurs activités et dans l'utilisation des applications informatiques et des outils NTIC associés.

La mise en œuvre pratique des acquis de la formation théorique sera accompagnée par un tuteur formé à cette activité, sur un temps spécifique planifié. Les dispositions encadrant le tutorat et ses modalités de mise en œuvre seront définies ultérieurement dans le cadre de l'accord sur la formation professionnelle.

S'agissant des déploiements des nouveaux projets métiers, les éléments nécessaires avant mise en œuvre, notamment le contenu des modules de formation et leur durée sont sécurisés et les moyens nécessaires seront évalués précisément. En outre, pour permettre aux managers de mieux accompagner leurs équipes vers les évolutions et le développement de Pôle emploi, une formation ciblée leur est proposée en vue de renforcer leurs compétences sur les enjeux de management dans le contexte de Pôle emploi et les pratiques de pilotage dans le respect des valeurs de l'établissement. Cette formation intègre la prévention des risques psycho-sociaux.

Les orientations et les objectifs de ces formations qui constituent une priorité forte pour Pôle emploi seront présentés à la CPNF pour avis avant mise en œuvre. Les actes structurants qui doivent alimenter les plans de formation régionaux seront présentés en CCE.

- 4.2.3** Afin d'éviter le stress généré par une insuffisante appropriation des évolutions des métiers, l'accueil dans les sites comporte deux files différenciées tenues par deux agents, l'un maîtrisant les réponses sur le champ de l'indemnisation et l'autre sur le champ du placement, jusqu'à ce que les agents acquièrent la maîtrise du socle commun de compétences requis. Cette organisation veillera à observer un équilibre charges/moyens sur chacun de ces deux champs. L'évolution de cette organisation vers un accueil unique qui constitue la cible est de la responsabilité du directeur d'agence, en concertation avec le directeur territorial ou le directeur territorial délégué, dès lors que les compétences nécessaires sont réunies par les formations correspondantes.
- 4.2.4** Afin d'éviter certaines situations conflictuelles avec les usagers à l'accueil, les demandeurs d'emploi qui se présentent spontanément dans les agences Pôle emploi bénéficient d'un service immédiat auprès de l'agent compétent pour traiter la demande dans l'espace accueil relation client et le cas échéant d'une proposition de rendez-vous sans être contraints de recourir à la plate-forme téléphonique. En cas de situation conflictuelle, l'agent doit pouvoir faire appel à un membre de l'équipe locale de direction.
- 4.2.5** Au-delà des dispositifs de formation mis en œuvre au travers des plans de formation, et en vue de l'adaptation professionnelle et de l'accompagnement des personnels concernés par une forte évolution de leurs activités, la direction de Pôle emploi propose à ces agents des mesures d'accompagnement ciblées : bilan professionnel, entretien d'orientation professionnelle, entretien de positionnement individuel, définition de cursus de validation interne des acquis professionnels, validation des acquis de l'expérience (VAE) et mise en œuvre de parcours de formation spécifiques. Ces mesures, dont le financement est assuré par Pôle-emploi, peuvent être réalisées en interne ou en externe.

Ces actions pourront se dérouler sur la durée de la convention tripartite. Les directions régionales examineront les demandes individuelles au sein des cellules de repositionnement déjà mises en place dans le cadre de l'accord du 18 décembre 2008. Ces cellules, animées par la structure RH sont notamment chargées de recenser, d'analyser, d'accompagner et de suivre les situations individuelles des agents concernés. Elles seront encadrées par les moyens d'étude et de prospective mis en place par la DGA-RH.

- 4.2.6** Une étude comparative des rémunérations des agents de droit privé occupant des fonctions identiques tenant compte notamment du niveau des responsabilités exercées et de l'ancienneté dans l'emploi occupé est présentée à une commission ad'hoc, instituée à cet effet par le présent accord, afin d'examiner les possibilités d'harmonisation de ces situations.

De même, la direction de Pôle emploi augmentera les possibilités de promotion de manière très significative en organisant avant la fin de l'année 2010 des sélections internes pour permettre aux agents de droit public de s'y inscrire dans la perspective d'une promotion.

Au-delà de la possibilité qui existe de saisir la commission art 39, les agents qui s'estiment lésés dans leur déroulement de carrière peuvent solliciter l'intermédiation des conseillers carrière interrégionaux pour les cadres et des services RH pour les non cadres.

4-3 Les conditions du travail

- 4.3.1** Il est garanti à chaque agent un poste de travail équipé assorti d'un espace personnel de rangement et de travail conforme aux normes d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité, sans attendre l'unification des sites. Par ailleurs, l'accueil est équipé de deux postes.
- 4.3.2** Dans l'attente du regroupement des implantations d'un même site mixte sur un lieu unique, la planification de l'activité d'un agent entre les implantations d'un même site doit, dans toute la mesure du possible, s'effectuer à la journée au minimum. En tout état de cause, elle ne peut être inférieure à la demi-journée. En cas de déplacement entre deux sites entre deux demi-journées, il convient de rappeler que le temps de déplacement entre les deux sites est comptabilisé comme du temps de travail et ne doit pas impacter le temps de repas. Les frais de déplacement sont pris en charge par l'Etablissement.
- ~~**4.3.3** Les horaires de travail des agents et l'ouverture des sites au public sont harmonisés tout en veillant doivent être organisés de façon à faciliter la conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle dans le cadre de la négociation de l'accord cadre sur l'organisation et l'aménagement du temps de travail.~~

- 4.3.4** Afin de faciliter la conciliation entre temps de travail et temps de vie personnelle, une charte des réunions est adoptée et appliquée, comportant notamment des dispositions prévoyant que les réunions professionnelles sont organisées dans les limites des plages fixes afin de permettre à l'ensemble des agents de pouvoir y participer.
- 4.3.5** Des mesures sont prises visant à améliorer l'organisation du travail et les conditions de travail en accélérant, en 2010 et 2011, l'unification des implantations de sites multi-localisés afin d'éviter un nomadisme fréquent d'une implantation à l'autre. Dès 2010 une priorité forte est donnée au relogement des sites multi-localisés dans le programme immobilier. Chaque établissement présente régulièrement à son CE et au CHSCT le plan prévisionnel d'unification des sites et assure une information sur l'avancement de ce dossier. Il transmet à chaque site concerné le plan prévisionnel de relogement. **Les directeurs de site informent leurs équipes des plans de relogement qui les concernent avant mise en œuvre des opérations correspondantes.**
- 4.3.6** Un référentiel d'aménagement des agences Pôle emploi, d'application stricte, est progressivement déployé après consultation des instances représentatives du personnel. Un chapitre y définit les exigences de Pôle emploi en matière d'ergonomie, de confort visuel, de confort thermique et hygrothermique, de confort acoustique, de confort olfactif, de qualité de l'air intérieur et de développement durable (consommation d'eau, production de chaleur). Il est également prévu la mise en place d'un espace « détente et convivialité » également dédié aux soins infirmiers. Les conditions d'accessibilité et de sécurité sont rendues conformes à la réglementation en vigueur en la matière. Un pilotage de la mise en œuvre de ce référentiel est mis en place par la direction générale.
- 4.3.7** Pour prendre en compte la notion de confidentialité, les activités d'accueil relation clients sont réalisées dans des bureaux dédiés, mais non attribués de façon nominative. Des espaces de travail collectif sont mis en place dans chaque agence Pôle emploi.
- 4.3.8** Les outils informatiques (applications, messageries postes de travail, réseaux) font l'objet d'une unification tout au long de l'année 2010 afin de faciliter le travail des agents de Pôle emploi, quelle que soit leur appartenance d'origine et leur lieu de travail. Une procédure est mise en place visant à réduire les délais de traitement des demandes d'habilitations ou de dépannages informatiques et bureautiques dans un délai de trois mois suivant la signature du présent accord.
- 4.3.9** Un dispositif est mis en place visant à intégrer systématiquement les conditions de travail et la prévention des risques psychosociaux à la conception des projets par la prise en compte des impacts humains de ces projets. Selon les cas, il s'agit de la diffusion d'un guide ou de

l'association, selon que le projet soit national ou régional, d'un membre du département « Diversité et conditions de vie au travail » ou du référent régional CTST et d'un ou des médecins du travail pour s'assurer que le projet intègre les préoccupations liées aux impacts humains, à l'amélioration des conditions de travail et à la prévention des risques psycho-sociaux. **En outre, le référent régional conditions de travail et santé au travail, est chargé de la mise en œuvre et du pilotage de la politique régionale en matière de santé au travail.**

Dans le respect des procédures d'information/consultation des Instances représentatives du personnel, des projets peuvent, préalablement à leur déploiement, faire l'objet d'une expérimentation, selon un protocole prédéfini suivi d'un bilan et d'un réajustement le cas échéant avant généralisation.

- 4.3.10** Afin d'aider la ligne managériale à mieux intégrer les conditions de travail comme composantes de l'organisation, un réseau des conseillers en développement des organisations et des conditions de travail est créé au sein de Pôle-emploi. Les équipes de transformation peuvent également être mobilisées sur ce thème. Par ailleurs, ces acteurs organisent en lien avec la ligne managériale une réunion à la mise en place du présent accord, avec le collectif de travail de chaque agence ou site pour recenser les difficultés matérielles, logistiques et fonctionnelles exposées par les agents et les souhaits d'amélioration exprimés. Ils en établissent une synthèse qui est présentée à une réunion du CHSCT de l'établissement avec des préconisations de solutions site par site. Les agents qui le souhaitent peuvent au cours de cette réunion exprimer leur demande de façon anonyme en déposant une liste de leurs observations et souhaits dans une boîte mise à leur disposition à cet effet. Une synthèse nationale des informations recueillies est présentée à la commission HSCT du CCE, et au CCE, accompagnée des fiches de recensement.
- 4.3.11** Un dispositif de régulation est élaboré le cas échéant, pour dénouer des situations de difficultés complexes signalées par les directions des établissements et/ou par des représentants du personnel, par une intervention des équipes de la direction générale en lien avec la direction et les instances représentatives du personnel de l'établissement concerné, ainsi que si besoin la médecine du travail. Un bilan semestriel de ces situations est présenté, aux membres du CCE et de la commission HSCT du CCE ainsi qu'aux membres du CHSCT concerné, et donne lieu à des plans d'actions s'inscrivant dans le plan de prévention existant.
- 4.3.12** Le document unique d'évaluation des risques est mis en place sans attendre. Cette mise en place est vérifiée et un bilan est présenté au CHSCT. Sa mise en œuvre est facilitée par la mise à disposition dans chaque site et service d'un mode d'emploi, et si nécessaire d'une formation adaptée.

- 4.3.13** Pôle emploi s'engage à mettre en place une politique de protection des agents et des usagers en cas d'agressions verbales ou physiques. Le dispositif s'inscrivant dans le cadre des dispositions relatives à la protection fonctionnelle assurée à chaque agent fait l'objet d'une information individuelle et d'une formation des managers. Pour éviter l'apparition de stress post-traumatique, suite à une agression ou à tout événement potentiellement traumatisant, Pôle emploi fait intervenir régionalement, en tant que de besoin, des organismes de soutien psychologique habilités. Le dispositif prévoit également la prise en charge des frais et moyens de défense de l'agent auprès des juridictions.
- 4.3.14** Pour garantir des conditions de travail de nature à maintenir ou améliorer la santé physique et mentale des agents, Pôle emploi veille au strict respect des préconisations médicales, notamment les aménagements de postes concernant les agents en situation de handicap et les restrictions éventuelles sur l'exercice de certaines activités pour les agents en réintégration après un arrêt prolongé pour raison de santé. Ces derniers doivent bénéficier des formations nécessaires à l'exercice de leurs fonctions antérieures dans le délai d'un mois suivant leur réintégration.
- 4.3.15** Afin de prévenir l'apparition de dégradations des conditions matérielles de travail, les contrats de multi technique sont révisés au cours de l'année 2010 dans une perspective de maintenance préventive dans un délai de trois mois suivant la signature de l'accord. En outre, une simplification des procédures de commandes de matériel et fournitures de bureau est mise en place pour assurer une plus grande réactivité dans le traitement des commandes, le cas échéant par une modification des procédures actuelles, prévoyant des modalités d'intervention d'urgence.

4-4 - Les charges de travail

Pour prendre en compte la diversité des charges de travail, ~~et notamment des tailles de portefeuille en moyenne et par région,~~ (tailles des portefeuilles en moyenne et par région, nombre de dossiers d'indemnisation, nombre de sollicitations en appui technique émanant du réseau, nombre, ampleur et délais des projets à piloter et déployer,...) un ajustement charges/moyens basé sur un rééquilibrage des ressources est périodiquement réalisé pour allouer les renforts nécessaires aux ~~réseaux sites de travail ou réseaux~~ les plus en surcharge, soit par affectation des moyens nouveaux, soit par redéploiement, soit par une externalisation de certaines charges, dans le cadre de la stratégie de Pôle emploi et dans la limite des plafonds d'emplois fixés. Un état du rapport charge/moyens par établissement et des mesures mises en œuvre est présenté une fois par semestre pour information du CCE ~~et une fois par trimestre aux CE~~. Lorsqu'une agence Pôle emploi fait face à une augmentation exceptionnelle de charge du fait du taux d'absence, ou d'événements

économiques locaux, des mesures **rapides** visant à rééquilibrer les moyens sont mises en œuvre pour les agences concernées.

Notamment, pour tenir compte des difficultés actuelles générées par le contexte de crise économique, l'adaptation du suivi mensuel personnalisé est poursuivie **sur l'année 2010** afin de gagner des marges de manœuvre opérationnelles. Le rythme et les modalités de contacts sont différenciés en fonction des particularités du public et des situations locales en articulant les modalités de réception physique et les temps individuels collectifs ou téléphoniques selon le moment de la rencontre et le besoin du demandeur. Ces aménagements devront être mis sous contrôle afin de garantir leur efficacité. Ce dispositif d'adaptation fera l'objet, ~~d'ici à l'été courant 2010~~, d'une note en précisant les modalités détaillées.

Les temps d'appropriation de l'information, de réunion, de formation et d'échanges de pratiques ainsi que, le cas échéant, de déplacement entre plusieurs sites d'une agence, sont à prendre en compte dans le calcul de la charge de travail.

Pôle emploi veille à atteindre progressivement les objectifs de charges et de moyens prévus dans la convention tripartite, notamment en ce qui concerne le volume des portefeuilles des demandeurs d'emploi affectés à chaque agent, en vue d'améliorer l'accompagnement et le suivi des demandeurs d'emploi et la relation avec les entreprises.

Un programme de contacts avec les régions, et tout particulièrement les agences de Pôle emploi, est établi dans l'objectif d'apprécier la charge qui est la leur et leur capacité à absorber les projets, de manière à dimensionner au mieux les calendriers et les modalités de déploiement de ces projets. Ce programme portera sur un panel de 100 sites, évoluant chaque semestre et les résultats seront restitués périodiquement ~~au comité central d'entreprise. signataires du présent accord et/ou représentants des organisations syndicales représentatives au niveau national.~~

Concernant les structures, le comité de direction régional analyse périodiquement l'équilibre entre les besoins en ressources au regard des charges de travail et procède à un équilibrage charge/moyens soit par l'attribution de ressources complémentaires, soit par des mesures de réduction de charges.

Article 5- La communication

~~Tout changement étant potentiellement générateur de peur et d'anxiété,~~ La mise en place d'une communication claire et transparente permet à chacun d'identifier les étapes de la stabilisation de la nouvelle institution, et d'être informé sur les points importants et les évolutions. Ainsi, le déploiement des nouveaux projets fait l'objet, **dans le respect des prérogatives des instances représentatives du personnel**, suffisamment en amont d'une information aux agents sur son calendrier, les modalités d'appropriation et de formation associées, ~~. A cette fin, l'Intranet Pôle emploi est le vecteur privilégié d'information à destination des agents. L'information ainsi diffusée peut être relayée lors des réunions de service.~~ Pour une bonne appropriation de l'information, celle-ci sera diffusée par différents canaux de communication : réunions de service, intranet, notes, etc.

- 5.1 L'envoi des informations par messagerie électronique ne constitue pas le gage d'une appropriation de l'information. En conséquence, une charte des courriels notamment destinée à rationaliser les flux d'information et les modes de communication au sein d'une équipe sera élaborée d'ici à la fin 2010. Cette charte comporte entre autres des dispositions relatives à aux règles d'usage, à l'adressage des courriels, à l'identification du bon interlocuteur et du degré de priorité adéquat. Elle porte également la formalisation des supports adaptés au type de communication.
- 5.2 Une fois par mois, en lieu et place de la réunion hebdomadaire de service, les agents disposent de façon alternée soit d'un temps collectif consacré au partage et aux échanges des informations institutionnelles, soit d'un temps individuel. ainsi qu'à destiné à l'appropriation des informations indispensables à l'exercice de leur métier en fonction des besoins identifiés dans chaque agence ou site, (documentation, appropriation réglementaire, ...). Durant la première année d'application de l'accord, il est procédé à la mise en place d'un indicateur spécifique permettant de connaître le volume de temps accordé à cet objectif.

Article 6- ~~Cas particuliers de harcèlement~~ Prévention des harcèlements

Aucun agent ne doit être victime d'agissements de harcèlement, quelle qu'en soit la nature, qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptibles de porter atteinte à ses droits, à sa dignité et à son identité sexuelle, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel

Sans préjudice des prérogatives dévolues aux représentants du personnel, Pôle emploi prend les mesures nécessaires pour réactiver mettre en place la procédure appropriée d'alerte et de médiation fondée sur les principes suivants :

- Assurance de la confidentialité et de la discrétion nécessaire pour protéger la dignité et la vie privée de chacun,
- Anonymat assuré au-delà de la nécessité d'informer les parties concernées,
- Suivi systématique et immédiat d'enquêtes diligentées par le missionnement de l'inspection générale pour toute plainte interne,
- Assurance d'une écoute impartiale et d'un traitement équitable de toutes les parties impliquées,
- Obligation d'étayer toute plainte d'informations détaillées,
- ~~— Aucune tolérance pour des fausses accusations délibérées, qui pourront être suivies de mesures disciplinaires~~
- Assistance extérieure envisageable, en fonction de situations, notamment des services de santé au travail

Dans le respect de ces principes, la procédure d'alerte et de médiation peut être mise en œuvre par toute personne s'estimant victime de harcèlement moral ou sexuel ou par la personne mise en cause. La procédure proposée est présentée pour concertation aux organisations syndicales représentatives de Pôle emploi soumise aux IRP dans le cadre de leurs prérogatives.

Aucun agent ne peut être sanctionné sous quelque forme que ce soit ~~pour avoir subi ou refusé de subir des agissements de harcèlement ou~~ pour avoir témoigné sur de tels agissements ou les avoir relatés.

A titre indicatif, il est rappelé que différents types d'agissements répétés peuvent être caractéristiques du harcèlement selon les risques : attitudes d'évitement et de déstabilisation (ne plus adresser la parole, mettre en doute les capacités de jugement,...), agissements visant à pousser à la faute (entraver volontairement l'avancement des dossiers, refuser les interventions de la personne lors des réunions de travail,...), agissements tendant à isoler ou humilier (placardisation, contrainte à effectuer des tâches inférieures, voire humiliantes ou dévalorisantes), agissements cherchant à atteindre psychologiquement (suggestion d'un traitement psychiatrique, harcèlement téléphonique,...), propositions à caractère sexuel ,...

Article 7- Les actions personnalisées

Des mesures individualisées sont mises en œuvre, visant à :

- réduire l'impact des préoccupations d'ordre personnel sur le contexte professionnel, telles que l'aide à la recherche de logement par le biais des organismes collecteurs de la contribution logement ~~et des correspondants logement régionaux~~,
- ~~œuvrer~~ faciliter la possibilité de recourir au directeur des ressources humaines régional en cas de relations interpersonnelles difficiles non résolues avec son supérieur hiérarchique, en lien avec son supérieur hiérarchique n+2. Dans ce cas, l'intéressé peut se faire accompagner, le cas échéant, d'un membre du personnel de son choix,
- prendre en charge le mal-être pouvant résulter du stress au travail ~~par des mesures~~, telles que, ~~selon le souhait de l'agent~~, l'accompagnement par les assistantes de service social du travail, par les conseillers interrégionaux à l'intégration, la sollicitation des médecins du travail et le numéro vert « Ma ligne d'écoute ». ~~Une cartographie du réseau des assistantes du service social est annexée à cet accord~~, Les cartographies actualisées de ces différents réseaux figurent sur l'intranet du département diversité et conditions de vie au travail.
- ~~veiller à la bonne~~ renforcer la couverture du réseau interne d'assistantes sociales et de médecine du travail,
- prévenir l'apparition du stress post-traumatique, notamment via le conventionnement régional avec des organismes de soutien psychologique ~~habilités~~ pour intervention et débriefing suite à agression ou à tout événement potentiellement traumatisant.

Article 8 - Plan de prévention des risques professionnels national et déclinaisons locales, incluant les risques psychosociaux.

- Un plan de prévention national des risques professionnels est élaboré au niveau national, et décliné au niveau de chaque établissement en proposant des indicateurs de suivi. L'élaboration de ces plans doit associer le réseau d'assistantes sociales, les conseillers en développement des organisations, les référents conditions de travail et santé au travail, et la médecine du travail en prenant appui, le cas échéant, sur une synthèse non nominative des constatations des services de santé au travail sur les facteurs et les risques relevés en matière de santé des agents.

Il doit être porté une attention particulière :

- aux décalages observables entre travail prescrit et travail réel,
- à l'existence d'une priorisation claire des actions,
- à la cohérence et à la pertinence des consignes de travail,

Un travail de réflexion visant à identifier les sources d'agression potentielles externes est mis en œuvre. Il peut conduire notamment à réexaminer la qualité et le contenu des communications adressées aux demandeurs d'emploi **et aux employeurs** et des dispositifs d'accueil **physique ou téléphonique** des usagers de Pôle Emploi. Cette réflexion doit également être conduite sur le réaménagement du format des ateliers destinés à la production par les DE d'outils écrits adaptés à leur besoin de recherche d'emploi.

Article 9 - Mise en œuvre et suivi

L'ensemble des mesures prévues dans le présent accord fait l'objet d'une directive et d'instructions aux établissements pour mise en œuvre.

Pour faciliter le suivi des mesures du présent accord, les membres des CHSCT bénéficient de formations adaptées sur le thème de la prévention des risques psychosociaux. A ce titre, ils bénéficient d'une formation à la prévention des risques psychosociaux, prise en charge par les établissements. Par ailleurs, les élus titulaires, délégués du personnel et CE peuvent, sur demande, bénéficier d'une sensibilisation à la prévention des risques psychosociaux organisées par Pôle emploi.

La mise en œuvre des dispositions du présent accord fait l'objet d'un suivi et d'un bilan annuels réalisés à partir des indicateurs présentés dans l'annexe jointe, au sein de la commission HSCT issue du CCE.

La mise en œuvre des dispositions du présent accord fait l'objet d'un suivi et d'un bilan annuels réalisés à partir des indicateurs présentés dans l'annexe jointe, au sein de la commission HSCT issue du CCE **et des CHSCT**.

Ainsi, les mesures de lutte contre les troubles psychosociaux et d'amélioration des conditions de travail sont réexaminées **annuellement par une commission de suivi nationale, et trimestriellement pour la première année de mise en œuvre de l'accord,**

afin d'évaluer leur efficacité ainsi que leur impact sur les facteurs de risques et les conditions de travail tel qu'il ressort du bilan.

La commission de suivi constituée de deux représentants par organisation signataire du présent accord ~~et/ou organisations syndicales nationales représentées par leur fédération~~ effectue un bilan global des actions engagées et propose ~~prévoir~~ les mesures d'ajustement nécessaires, ~~à la CPNN en vue de la conclusion éventuel~~ d'un avenant.

Pôle emploi réalisera, dans un délai de 18 mois suivant la signature du présent accord, un nouveau diagnostic des risques psycho-sociaux, selon des modalités qui feront l'objet d'une concertation avec la commission HSCT du CCE afin de mesurer l'impact des mesures du présent accord.

Article 10 - Durée de l'accord ~~et clause de dénonciation~~

Il est convenu entre les parties que cet accord, conclu pour ~~une durée indéterminée~~, entre en vigueur à la date de signature.

~~Tous les ans les parties conviennent de se rencontrer pour effectuer un bilan global des actions engagées et prévoir les mesures d'ajustement nécessaires, par voie d'avenant à l'accord.~~

Article 11 - Mesures de publicité

Le présent accord est déposé, conformément aux dispositions légales en vigueur, au secrétariat-greffe du Conseil de prud'hommes de Paris et en cinq exemplaires à la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle.

Pour la CFDT

Le directeur général de Pôle emploi

Pour la CFTC

Christian CHARPY

Pour la CFE-CGC

Pour la FSU

Pour la CGT

Pour la CGT-Force Ouvrière

Pour l'UNSA

Annexe

Indicateurs de suivi des risques psychosociaux

La liste d'indicateurs retenue est la suivante:

Nombre de demandes d'expertise par le CHSCT

Il s'agit des demandes d'expertise en application de l'article L 4614-12 du Code du Travail. Il s'agit d'un indicateur de fonctionnement du CHSCT comportant deux seuils d'interprétation. Un chiffre nul ou faible, ainsi qu'une augmentation significative du nombre de recours à expertise peuvent amener à s'interroger sur la qualité et la nature du dialogue social au sein de cette instance.

Fréquence de remontée : trimestrielle

Service collecteur : service RH régional (relations sociales)

Période de référence pour la collecte initiale : premier trimestre 2010

Nombre d'heures de formation continue, dont tutorat par agent

C'est essentiellement la diminution de cet indicateur qui pose question. L'absence d'augmentation de l'indicateur en parallèle avec un changement important des missions ou des modalités d'exercice de l'activité peut également interroger.

Fréquence de remontée : trimestrielle et annuelle

Service collecteur : service RH régional par RHI ou SIRH

Période de référence pour la collecte initiale : premier trimestre 2010 et année 2010

Procédure d'accueil des nouveaux arrivants

L'indicateur sera le pourcentage d'accueils formalisés réalisés (avec livret d'accueil et signature d'un feuillet) par rapport au nombre de nouveaux arrivants sur l'ensemble des agences et services (mutations, réintégrations après une longue absence et mouvements inclus). Cet indicateur posera question s'il est inférieur à 100% et s'il diminue.

Fréquence de remontée : trimestrielle

Service collecteur : QMR (responsable sécurité des personnes et des biens)

Période de référence pour la collecte initiale : premier trimestre 2010

Nombre de jours de grèves et taux moyen de grévistes

C'est un important indicateur du climat social. Ces deux indicateurs s'interprètent essentiellement par leur augmentation. Le taux moyen de grévistes est affiné par niveau d'emplois et niveau de coefficient.

Fréquence de remontée : annuelle

Service collecteur : SIRH HRA et RHI pour le national. Requête RHI en région

Période de référence pour la collecte initiale : année 2009.

Nombre mensuel d'arrêts maladie de 1 à 2 jours

Cet indicateur peut a priori permettre de mesurer le besoin des travailleurs de prendre de la distance par rapport à leur travail, ou encore une fragilisation liée à une surcharge d'activité. C'est l'augmentation de ce chiffre qui posera question.

Fréquence de remontée : mensuelle

Service collecteur : service RH régional (SIRH)

Période de référence pour la collecte initiale : mars 2010

Absentéisme

Il s'agit d'étudier l'évolution du nombre moyen de jours d'absence. Mode de calcul : nombre total de journées d'absence / effectif mensuel moyen.

Fréquence de remontée : mensuelle

Service collecteur : service RH régional (SIRH)

Période de référence pour la collecte initiale : mars 2010

Pourcentage de prise en compte des aspects RPS dans les nouveaux projets

L'indicateur sera suivi nationalement pour les projets nationaux et régionalement pour les projets régionaux et les déclinaisons régionales de projets nationaux. Il s'agit donc de mesurer, sur le nombre de nouveaux projets pouvant avoir un impact sur les conditions de travail, le nombre de projets où les conditions de travail ont été intégrées comme faisant partie des points pris en compte lors de la construction du projet. Sont particulièrement concernés les projets ayant une incidence en termes d'immobilier ou d'informatique.

Fréquence de remontée : semestrielle

Service collecteur : référent CTST en région, département diversité et conditions de vie au travail au national

Période de référence pour la collecte initiale : premier semestre 2010

Disponibilité des ressources matérielles et organisationnelles

Il s'agit de recenser trimestriellement le nombre d'alertes sur le manque de postes de travail complets (plan de travail + informatique permettant d'accéder aux applicatifs et systèmes

d'information nécessaires pour le travail + messagerie électronique + ligne téléphonique) émises par écrit par les directeurs d'agence ou chefs de service ou constatées au cours des visites par le référent CTST et /ou le responsable régional sécurité et tracées par écrit.
Alertes émises par : directeurs d'agence, référent CTST, RRS au cours de leurs visites

Fréquence de remontée : trimestrielle

Service collecteur : référent CTST

Période de référence pour la collecte initiale : 2^e trimestre 2010

Mesure de la charge de travail

Le moyen le plus pertinent pour l'ensemble des agents de mesurer cet indicateur, extrêmement important pour les facteurs de risques psychosociaux, serait une enquête par questionnaire IsiQuest. Le questionnaire comporte cinq questions, afin de mesurer la surcharge de travail et la sous-charge de travail.

Il est proposé d'utiliser les sites témoins de QMR pour faire cette enquête.

Ce questionnaire, une fois synthétisé et consolidé nationalement, donne cinq points de mesure :

- Fréquence moyenne de dépassements d'horaires de travail
- Fréquence moyenne d'interruptions ou de reports de tâche
- Fréquence moyenne de travail exporté (travail ramené à la maison ou utilisation de la messagerie professionnelle en dehors du travail)
- Fréquence moyenne de sentiment d'ennui
- Fréquence moyenne de sentiment de répétitivité ou de lassitude

C'est l'augmentation de ces fréquences qui posera question.

Le questionnaire permet également une typologie par profil professionnel

Fréquence de remontée : trimestrielle

Service collecteur : direction générale adjointe qualité et maîtrise des risques

Période de référence pour la collecte initiale : 2^e trimestre 2010

Actes de violence physique ou verbale au travail d'origine externe

La violence d'origine externe est un fort facteur de risque psychosocial, aussi bien concernant le post traumatisme que concernant la peur d'aller au travail et le sentiment de mal-être au travail. Le nombre d'actes de violence physique ou verbale d'origine externe est remonté par le traitement des fiches d'alerte. C'est l'augmentation de ce nombre qui alerte.

Fréquence de remontée : trimestrielle

Service collecteur : QMR (responsable régional sécurité des personnes et des biens)

Période de référence pour la collecte initiale : 2^e trimestre 2010

Nombre de demandes d'éviction (temporaire ou définitive) de contact physique ou vocal avec le public

Une telle demande, faite par le médecin du travail, peut être reliée aux risques psychosociaux et à une mesure pour préserver la santé de la personne concernée. C'est l'augmentation significative de ce nombre qui alertera.

Fréquence de remontée : annuelle
Service collecteur : service RH régional
Période de référence pour la collecte initiale : année 2010

Nombre de suicides ou tentatives de suicide sur le lieu de travail

Il s'agira de répertorier l'existence de tels cas et, le cas échéant, leur nombre.

Fréquence de remontée : trimestrielle
Service collecteur : service RH régional – hors SIRH
Période de référence pour la collecte initiale : 2^e trimestre 2010

Nombre de plaintes pour harcèlement moral ou sexuel déposées en instance judiciaire

Le nombre de plaintes déposées et retournées constitue donc à ce titre un signal d'alarme.

Fréquence de remontée : trimestrielle
Service collecteur : service RH régional
Période de référence pour la collecte initiale : année 2010

Nombre d'appels à la plate-forme d'écoute psychologique

Il s'agit d'un fort indicateur émotionnel et psychologique, témoignant d'un besoin d'évacuer pressions et tensions, plus facilement repérable et quantifiable que d'autres manifestations, bien que de façon non exhaustive.

Fréquence de remontée : trimestrielle
Service collecteur : DDCVT, via le bilan de la plateforme
Période de référence pour la collecte initiale : 2^e trimestre 2010

Nombre de diagnostics de situations de souffrance au travail par les assistantes de service social du travail

L'indicateur alerte notamment par son augmentation, voire par le dépassement d'un seuil qui reste à déterminer.

Fréquence de remontée : trimestrielle
Service collecteur : DDCTT, via le réseau des assistantes de service social du travail
Période de référence pour la collecte initiale : 2^e trimestre 2010