

Octobre 2010



Ressources

Prévention des risques psychosociaux : le plan d'actions national

Prévention des risques psychosociaux : Le plan d'actions national

Le diagnostic concernant les risques psychosociaux, réalisé fin 2009, et dont les résultats (lien avec l'enquête ISAST) ont été publiés en début d'année 2010, a permis de proposer, dans le cadre du dialogue social, un projet d'accord sur le sujet. Ces négociations ont donné lieu à de longues discussions, qui n'ont toutefois pas pu aboutir à la signature d'un accord collectif valide. Pôle emploi, conscient de ses responsabilités dans ce domaine, entend continuer à renforcer ses actions dans la matière. Outre les dispositifs déjà existants tels que « ma ligne d'écoute », un service d'écoute gratuit, qui permet de parler à des psychologues, ainsi que la campagne de sensibilisation de l'encadrement sur les risques psychosociaux, de nouvelles actions vont être lancées prochainement, dans le cadre d'un plan d'actions national pérenne. [En savoir plus.](#)

Comment ce plan a-t-il été conçu ?

Le plan d'actions national s'appuie sur le diagnostic, posé par le cabinet ISAST, qui a repéré différents facteurs de risques à Pôle emploi. Ce plan d'actions repose également sur les synthèses des retours du plan de sensibilisation des managers.

Quelles en sont les conditions de réussite ?

Le plan d'actions national repose sur des actions transversales et préventives. Il se présente ainsi :

1. Les actions transversales et le calendrier
2. Axe de prévention n° 1 – **La gestion de la charge de travail**
3. Axe de prévention n° 2 – **La préparation au changement**
4. Axe de prévention n° 3 – **Les ressources organisationnelles/les marges de manœuvre**
5. Axe de prévention n° 4 – **Le sens et la valeur du travail**
6. Axe de prévention n° 5 – **L'insécurité socio-économique**
7. Axe de prévention n° 6 – **Les agressions et violences psychologiques**
8. Axe de prévention n° 7 – **Le soutien de la hiérarchie/isolement managérial**
9. Axe de prévention n° 8 – **La prise en compte des temps de documentation dans la charge de travail**
10. Axe de prévention n° 9 – **La prise en compte de la santé et de la sécurité au travail**

À retenir

Ce plan d'actions national s'inscrit dans une démarche durable. D'autres actions pourront venir l'enrichir ou le modifier.

Les actions transversales et le calendrier

- **Octobre 2010** : envoi par le DG d'une lettre de cadrage politique aux DGA, DR, directeurs d'Etablissements et aux directeurs du Siège.
- **Dès octobre 2010** : mise en œuvre du groupe projet pluridisciplinaire régional, déclinaison du plan d'actions national, avec en complément des actions régionales, le déploiement, et le suivi du plan d'actions national.
- **Janvier 2011** : mise en œuvre dans chaque Etablissement d'une démarche consacrée à la « santé au travail, un élément de performance ».

Sensibiliser les cadres dirigeants aux risques psychosociaux

- Pour cela, **avant la fin de l'année**, un point sera fixé à l'ordre du jour d'une réunion mensuelle des directeurs.
- **Premier trimestre 2011** : trois vagues d'une journée de formation seront consacrées à la prévention des risques psychosociaux pour l'ensemble des cadres dirigeants.

Les actions dans les régions et les Etablissements

- **Novembre 2010** : un référent chargé des Conditions de travail et de la santé au travail (CTST) sera désigné dans chaque Etablissement. Sa fiche de poste comprendra notamment un volet sur la mise en œuvre et le pilotage de la politique régionale en matière de santé au travail. A noter que des moyens spécifiques seront alloués dans ce cadre.

- **Novembre 2010** : une veille sera assurée en région et dans les Etablissements sur la disponibilité des ressources existantes en matière de santé au travail : les assistantes de service social du travail, les médecins du travail, « Ma ligne d'écoute », etc. Bon à savoir également, les cartographies de ces réseaux seront publiées sur l'Intranet national et les espaces régionaux. Les coordonnées des médecins du travail seront également affichées dans les sites.

- **Premier semestre 2011** : Les membres des Comités d'hygiène de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) seront formés à la prévention des risques psychosociaux (ingénierie nationale : mise en œuvre et prise en charge régionale).

- **Dès octobre 2010** : mutualisation entre Etablissements des bonnes pratiques dans la mise en œuvre des plans de prévention.

- **Avril 2012** : conduite d'une réévaluation des risques psychosociaux à Pôle emploi.

Axe de prévention n° 1

La GESTION de la charge de travail

2011	Les axes de prévention
Janvier 2011	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="571 707 1310 880">■ Réalisation périodique d'un ajustement charges / moyens fondé sur un rééquilibrage des ressources pour allouer les renforts nécessaires aux sites de travail ou réseaux les plus en surcharge.<li data-bbox="571 898 1310 1106">■ Mise en place d'un suivi des alertes de surcharge ponctuelle (augmentation exceptionnelle de charge du fait du taux d'absence, ou d'événements économiques locaux) par l'ensemble de la ligne managériale et rééquilibrage local et temporaire de ressources.<li data-bbox="571 1124 1310 1359">■ Pour les structures, une analyse périodique sera faite en CODIR pour veiller à l'équilibre entre les besoins en ressources, au regard des charges de travail, et mieux équilibrer la charge/moyens par l'attribution de ressources complémentaires ou par des mesures de réduction de charges.
Février 2011	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="571 1384 1310 1585">■ Modification de l'outil IOP pour intégrer dans les indicateurs de charge 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.
Mars 2011	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="571 1612 1310 1785">■ Afin d'optimiser la gestion de l'information et de diminuer les temps requis pour son traitement, élaboration, diffusion et application d'une charte des courriels.<li data-bbox="571 1803 1310 1960">■ Afin de faciliter le respect de la conciliation temps de travail – temps personnel, et d'optimiser la part de réunion dans le temps de travail, élaboration, diffusion et application d'une charte des réunions.

Axe de prévention n° 2

La PRÉPARATION au changement

2010	Les axes de prévention
Novembre 2010	<ul style="list-style-type: none">■ Afin d'intégrer les conditions de travail et la prévention des risques psychosociaux, en amont des projets, par la prise en compte des impacts humains de ces projets, inclusion d'un volet « conditions de travail / impacts humains » dans les fiches projet nationales et régionales.■ Intégration de l'ergonomie à la conception des locaux et des espaces de travail, dans le respect du référentiel d'aménagement des agences Pôle emploi, via la prise en compte préalable de l'ergonomie et des conditions de travail, au moyen d'un guide élaboré par le Département de la diversité et des conditions de vie au travail (DDCVT).■ En amont des nouveaux projets, information des agents, par la ligne managériale, sur leur calendrier, les modalités d'appropriation et de formation associées.■ Sécurisation des aspects de formation en amont du déploiement des nouveaux projets métiers.

Axe de prévention n° 3

Les ressources organisationnelles/les marges de manœuvre

2010-2011	Les axes de prévention
Octobre 2010	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jusqu'à unification des sites, planification de l'activité par implantation à la journée au minimum (exceptionnellement à la demi-journée). ■ Prise en compte du respect des identités professionnelles et de la complémentarité dans la réflexion sur l'organisation des métiers (ONM) et dans la négociation sur l'évolution de la classification.
Novembre 2010	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rédaction et mise en place d'une procédure visant à réduire les délais de traitement des demandes d'habilitations ou de dépannages informatiques. ■ Simplification des procédures de commandes de matériel et fournitures de bureau et inclusion de modalités d'intervention d'urgence. ■ Accompagnement de la mise en œuvre pratique des acquis de la formation théorique sur les nouveaux projets métiers par un tuteur sur un temps spécifique planifié (après désignation et formation des tuteurs et déploiement et suivi du dispositif de tutorat). ■ Sensibilisation du réseau immobilier pour une bonne intégration de l'ergonomie centrée utilisateur, en lien avec un guide élaboré par le Département de la diversité et des conditions de vie au travail (DDCVT).
Décembre 2010	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sensibilisation des acteurs de la DGA SI pour une bonne intégration de l'ergonomie centrée utilisateur, dès l'expression des besoins.
Mars 2011	<ul style="list-style-type: none"> ■ Création d'un réseau de Conseillers en développement des organisations et conditions de travail (CDOCT) et information de la possibilité pour la ligne managériale de les mobiliser, en plus des équipes de transformation.
Au fur et à mesure de la mise en œuvre du schéma cible immobilier	<ul style="list-style-type: none"> ■ Garantie pour chaque agent d'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 : <ul style="list-style-type: none"> • Bilan site par site du nombre de postes de travail équipés manquants. • Implantation de nouveaux postes de travail dans le respect des normes d'ergonomie (dont surface par agent). • Mise en place d'un système de veille et d'alerte.
Juin à décembre 2011	<ul style="list-style-type: none"> ■ Unification des outils informatiques, en proposant un outil stable et tenant compte de l'ergonomie utilisateur, avec un déploiement préalable des formations adaptées.

Axe de prévention n° 4

Le Sens et la valeur du travail

2011	Les axes de prévention
1 ^{er} semestre 2011	<ul style="list-style-type: none">■ Expérimentation dans un Etablissement d'un module « Motivation personnelle et évolution institutionnelle » pour permettre aux agents de retrouver leurs repères dans une organisation nouvelle du service public de l'emploi.

Axe de prévention n° 5

L'insécurité socio-économique

2011	Les axes de prévention
Janvier 2011	<ul style="list-style-type: none">■ Diffusion d'un référentiel des métiers de Pôle emploi, filières relation clients, support et management.

Axe de prévention n° 6

Les agressions et violences psychologiques

2010-2011	Les axes de prévention
Réalisé en septembre 2010	■ Rédaction et diffusion d'une instruction sur la prévention et la gestion des agressions, incluant différents volets : prévention, protection, débriefing... A venir : Réflexion en amont sur les facteurs causaux.
Décembre 2010	■ Rédaction et mise en œuvre d'une instruction sur la prévention et la gestion des situations de harcèlement.
Progressivement sur l'année 2011	■ Prévention de l'apparition de stress post-traumatique par le conventionnement régional avec des organismes de soutien psychologique, habilités pour intervention et débriefing, suite à une agression ou à tout événement potentiellement traumatisant.
1 ^{er} semestre 2011	■ Mise en place de formations sur la responsabilité et les outils de l'ensemble de la ligne managériale pour la santé et la sécurité au travail (comportant un temps sur la compréhension et la prévention des risques psychosociaux).

Axe de prévention n° 7

Le soutien de la hiérarchie/prévenir l'isolement managérial

2010-2011	Les axes de prévention
Novembre 2010	■ Information par différents canaux (séminaires, Info-manager,...) de l'ensemble de la ligne managériale de la possibilité de recourir au coaching.
fin 2010	■ Rédaction et diffusion d'une note appliquant le principe de subsidiarité à la ligne managériale. Cette note précisera les moyens et marges d'action dont les managers disposent chacun à leur niveau.
1 ^{er} trimestre 2011	■ Réalisation en régions à destination des managers de proximité d'informations claires sur l'offre de service des structures (forum « Qui fait quoi ? », trombinoscope etc.).
1 ^{er} semestre 2011	■ Mise en place d'un cursus commun de formations pour la ligne managériale fonctionnelle.
Dès janvier 2011	■ Proposition à tout agent de structure (dont DGA SI et Pôle emploi Services) n'ayant pas œuvré dans le réseau Pôle emploi, depuis plus de 3 ans, d'une immersion en agence de 2 à 3 jours.
Mars 2011	■ Généralisation, via un marché national, de la mise en place de groupes d'analyse de pratiques, pour la ligne managériale en charge d'animation et de coordination des équipes.
Avril 2011	■ Suite à la création des modules et conventionnement avec des intervenants, information de l'ensemble de la ligne managériale de la possibilité de suivre une formation adaptée à la responsabilité sociale et humaine du manager.
Septembre 2011	■ Mise en place pour l'ensemble de la ligne managériale opérationnelle et fonctionnelle de formations sur des aspects relationnels du management.

Axe de prévention n° 8

La prise en compte des temps de documentation dans la charge de travail

2011	Les axes de prévention
Janvier 2011	<ul style="list-style-type: none">■ Construction des objectifs en prenant en compte le temps mensuel de documentation et d'information.

Axe de prévention n° 9

La prise en compte de la santé et de la sécurité au travail

2010	Les axes de prévention
En continu, dès octobre	<ul style="list-style-type: none">■ Evaluation des risques par les managers locaux ; rédaction du document unique d'évaluation des risques ; vérification de la mise en place et bilan en CHSCT. Le cas échéant, mise en place de formations adaptées.
Dès octobre	<ul style="list-style-type: none">■ Veille sur le strict respect des préconisations médicales :<ul style="list-style-type: none">- informer les managers sur la nécessité de prendre en compte les préconisations médicales ;- apporter un appui dans la mise en œuvre de ces préconisations.- Abonder les lignes budgétaires nécessaires.
Dès novembre	<ul style="list-style-type: none">■ Pour la réintégration au travail, suite à une absence de plus de deux mois, un accueil local est mis en œuvre, des formations seront éventuellement proposées si nécessaire pour exercer le poste.
À partir de décembre 2010	<ul style="list-style-type: none">■ Elaboration d'une trame améliorée pour l'évaluation des risques psychosociaux.