



ACCORD RELATIF A LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ET AUX CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Et

Les organisations syndicales représentatives au niveau national

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.

La question 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.

Article 1 - Objet

L'objet de l'accord est :

- de déterminer et de définir les outils indispensables permettant une meilleure compréhension des risques psychosociaux par la hiérarchie, le personnel et ses représentants, afin de construire de façon concertée les réponses en termes de prévention et de mesures curatives,
- de doter la direction et les managers d'un cadre qui permette de prévenir, de détecter les risques psychosociaux et d'y faire face en promouvant de bonnes pratiques, notamment de dialogue dans les sites et par les modes organisationnels et managériaux,
- de garantir des conditions de travail adaptées à la nature de l'activité exercée, à la charge de travail assumée, et au mode de management pratiqué.

Article 2 - Identification 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, a été réalisé avec l'appui d'un cabinet indépendant habilité, via un questionnaire adressé à l'ensemble des agents début novembre 2009. Ce premier diagnostic 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 partagé avec les organisations syndicales au niveau national et avec les membres du CNHSCT.

Il ressort de ce diagnostic que le sentiment de 71,5% 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 apparaît en outre, pour 83% d'entre eux, qu'ils ont le sentiment d'avoir « un travail très bousculé » et, pour plus de 60%, de recevoir « des ordres contradictoires ».

A la suite de cette première étape, les parties signataires s'engagent 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, dans le cadre des dispositions de l'Observatoire National des Métiers, d'une veille permanente sur l'évolution des conditions de travail et la prévention des risques psychosociaux (bilan régulier des actions engagées auprès des CHSCT et de la commission spécialisée HSCT du CCE, attention permanente portée aux signaux d'alerte et préconisations).

Article 3 - Les mesures

Compte tenu de ce diagnostic, les parties signataires s'engagent 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. A cette fin, les mesures suivantes seront incluses dans un plan d'action national décliné en plans d'action régionaux et articulées en 6 axes complémentaires :

1° Le rôle des managers

- 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 soutenir ses collaborateurs en cas d'incidents ou difficultés sur le lieu de travail. 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.

- 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 représentatives au niveau national et/ou signataires du présent accord. Il permettra d'élaborer et de faire partager une politique managériale renouvelée, plus soucieuse des aspects relationnels et humains du management et de la responsabilité sociale de Pôle emploi.
- 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.
- La Direction de Pôle Emploi s'engage par le présent accord à généraliser avant la fin 2010 la mise en place de groupes d'analyse de pratiques, pour les encadrants, à raison d'une fois par trimestre. Ces groupes d'analyse de pratiques 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.

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

2° - Les métiers

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 et de l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

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. Cette négociation s'effectue sur les bases suivantes :

- un socle commun de compétences sur l'ensemble des métiers de Pôle emploi qui doit être acquis par l'ensemble des agents en contact avec le public ;
- la reconnaissance des compétences métiers spécifiques pour la liquidation des dossiers d'indemnisation, l'accompagnement vers l'emploi des demandeurs d'emploi et leur orientation professionnelle ;
- 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 d'évoluer tout au long de leur vie professionnelle.

2.2 – Les formations nécessaires sont mises en œuvre pour garantir que les agents aient les compétences suffisantes pour assurer les missions qui sont les leurs afin de les sécuriser dans l'exercice de leurs activités. 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 seront 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 sera 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.

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.

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.

3° Les conditions du travail

- Il est garanti à chaque agent un poste de travail assorti d'un espace personnel de rangement et de travail conforme aux normes d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité
- 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.

- Les horaires de travail des agents et l'ouverture des sites au public sont harmonisés tout en veillant 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.
- 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 organisées dans les sites du réseau ne peuvent se prolonger au-delà de 18 heures.
- Des mesures seront 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.
- Un référentiel d'aménagement des agences pôle emploi est progressivement déployé. 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 et de qualité de l'air intérieur, de développement durable (consommation d'eau, production de chaleur). Une attention toute particulière est accordée aux conditions d'accessibilité et de sécurité. Un pilotage de sa mise en œuvre est mis en place par la direction générale.
- Les activités d'accueil relation clients sont réalisées dans des bureaux polyvalents pour prendre en compte notamment la question de confidentialité. Des espaces de travail collectif sont mis en place dans chaque agence pôle emploi afin de favoriser l'échange au sein des équipes de production.
- Les outils informatiques (applications, messageries postes de travail, réseaux) feront l'objet d'une unification tout au long de l'année 2010 afin de faciliter le travail des agents de Pôle emploi, quel que soit leur appartenance d'origine et leur lieu de travail.
- Un dispositif sera mis en place visant à intégrer systématiquement les conditions de travail et la prévention des risques psychosociaux à la conception des projets par le biais, selon les cas, de la diffusion d'un guide ou de l'association, selon que le projet soit national ou régional, d'un membre du département des conditions de travail et de la santé au travail ou du référent régional CTST et d'un ou des médecins du travail. Dans le respect des procédures d'information/consultation des Instances représentatives du personnel, des projets pourront, 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.
- Afin d'aider la ligne managériale à mieux intégrer les conditions de travail comme composante de l'organisation, le réseau des conseillers en

développement des organisations et des conditions de travail sera réactivé. Les équipes de transformation pourront également être mobilisées sur ce thème.

- Un dispositif de régulation sera élaboré le cas échéant, pour dénouer des situations de détresse 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 sera présenté, aux membres du CCE et de la commission HSCT du CCE ainsi qu'aux membres du CHSCT concerné, par la médecine du travail et donnera lieu à des plans d'actions s'inscrivant dans le plan de prévention existant.
- L'obligation de mise en place du document unique est rappelée dès le 1^{er} trimestre 2010 et vérifiée. Sa mise en œuvre est facilitée par la mise à disposition dans chaque site et service d'un guide d'utilisation, et si nécessaire d'une formation adaptée.
- 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 fera 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 fera intervenir régionalement, autant que de besoin, des organismes de soutien psychologique.
- Pour garantir des conditions de travail idoines pour le maintien de la santé physique et mentale des agents, Pôle emploi veillera au strict respect des préconisations médicales, notamment concernant les aménagements de postes et restrictions éventuelles.
- Afin de prévenir l'apparition de dégradations des conditions matérielles de travail, les contrats de multi technique sont révisés dans une perspective de maintenance préventive.

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, un ajustement périodique charge/moyens basé sur un rééquilibrage des ressources sera réalisé pour allouer les renforts nécessaires au réseau les plus en surcharge, soit par affectation des moyens nouveaux, soit par redéploiement, soit par une externalisation de certaines charges. Un état du rapport charge/moyens par établissement et des mesures mises en œuvre sera présenté une fois par semestre pour information du CCE.

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 veillera 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, sera 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 aux signataires du présent accord et/ou représentants des organisations syndicales représentatives au niveau national.

Au-delà des 3 000 embauches réalisées en 2009, Pôle emploi bénéficie en 2010 de 1 000 ETP de renfort temporaire. Leur répartition concernera en priorité les régions connaissant une charge de travail élevée.

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 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..
- 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.
- Un temps consacré au partage et à l'appropriation des informations institutionnelles sera régulièrement organisé et intégré dans le planning collectif.

6° Les actions personnalisées

Des mesures individualisées seront 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 du 1% logement,
- prendre en charge le mal-être pouvant résulter du stress au travail, telles que 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.
- veiller à la bonne 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 pour intervention et débriefing suite à agression ou à tout événement potentiellement traumatisant.

7° Plan de prévention des risques professionnels national et déclinaisons locales, incluant les risques psychosociaux.

- Un plan de prévention national des risques professionnels sera élaboré au niveau national, et décliné au niveau de chaque établissement en proposant des indicateurs de suivi. L'élaboration de ces plans devra systématiquement associer le réseau d'assistantes sociales et la médecine du travail.

Il devra 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 des dispositifs d'accueil des usagers de Pôle Emploi.

Article 4 - Mise en œuvre et suivi

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 bénéficieront 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 pourront, 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 fera 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.

Les mesures de lutte contre les troubles psychosociaux et d'amélioration des conditions de travail sont régulièrement réexaminées 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.

Pôle emploi réalisera dans un délai de 18 mois, 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 5 - Durée de l'accord et clause de dénonciation

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

Tous les ~~trois~~ 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 6 – 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

Projet accord RPS et CT V2

Pour la CGT-Force Ouvrière

Pour l'UNSA

Pour SUD

Pour le SNAP