

**Appréhender son rôle de
représentant de proximité**

Objectifs du stage

Les objectifs pédagogiques

- Connaître la culture des relations sociales à Pôle Emploi et comprendre sa place comme représentant de proximité
- Comprendre le rôle et les modalités de fonctionnement des représentants de proximité
- Connaître l'écosystème des représentants de proximité
- Connaître et s'approprier les attributions confiées aux représentants de proximité
- Développer son positionnement de représentant de proximité

Les objectifs opérationnels

- S'approprier les moyens d'action mis à disposition par l'accord du 5 avril 2019
- Savoir alerter, proposer et veiller à communiquer
- Permettre d'appréhender les missions et les relations sociales à Pôle emploi dans le cadre du nouveau dialogue de proximité

Programme de la journée

➤ **Matinée**

- Tour de table et attentes de la journée
- Les évolutions législatives en matière de dialogue social
- A quoi sert le dialogue social ? L'enjeu de la régulation et le rôle des représentants du personnel
- Présentation de l'écosystème du représentant de proximité
- Présentation des attributions et des moyens des représentants de proximité

➤ **Ateliers de l'après-midi**

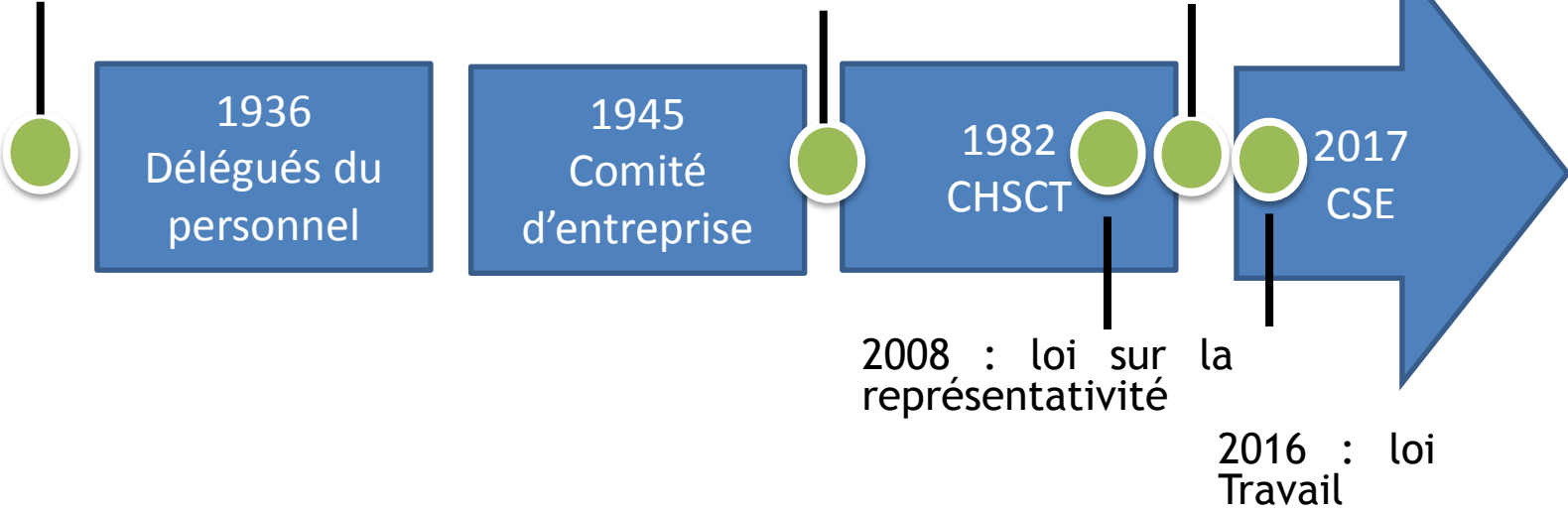
- Les réclamations individuelles et collectives
- Les inspections focus sur les RPS

Les évolutions législatives en matière de dialogue social

1884
reconnaissance des
syndicats

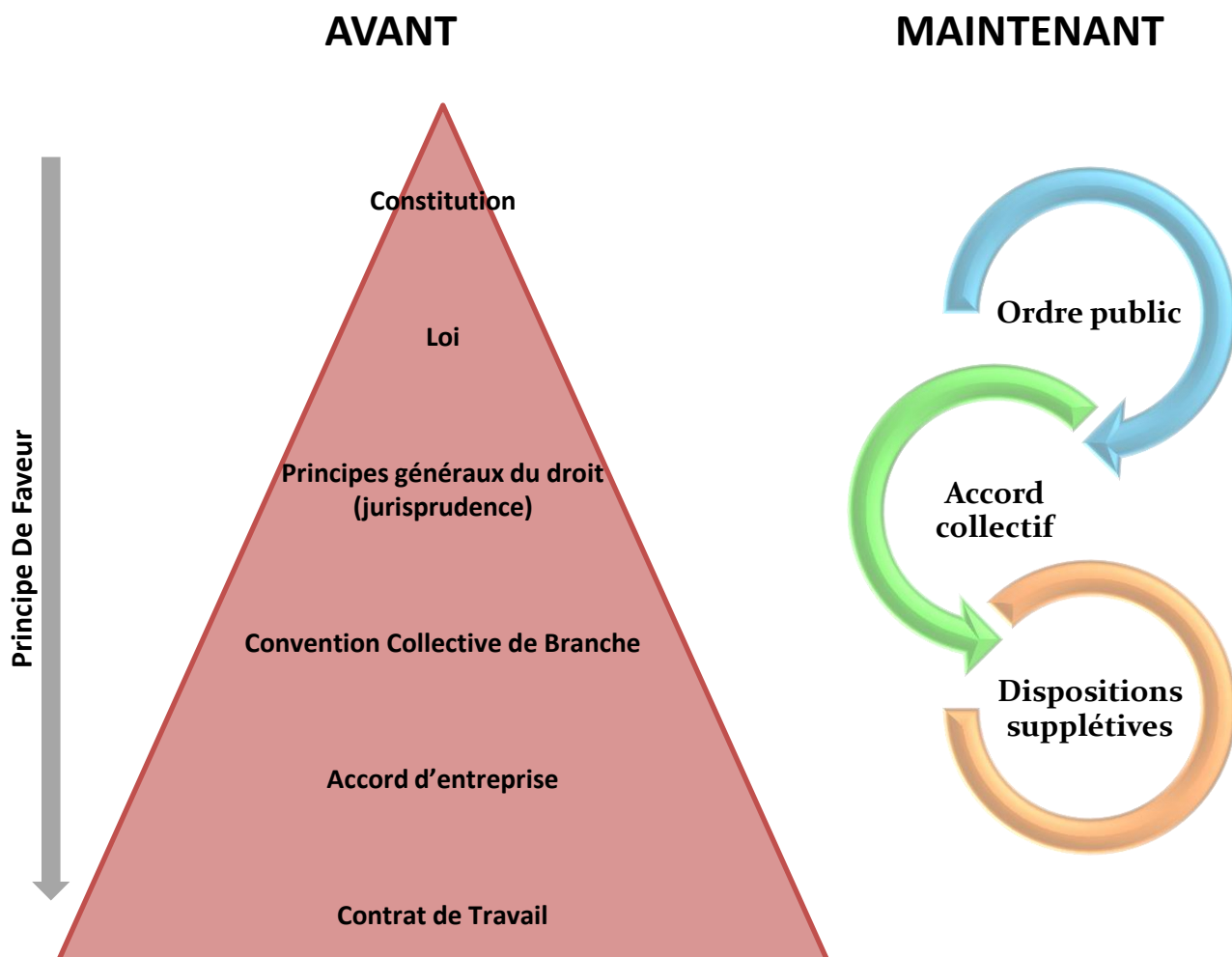
1968 Création de la
section syndicale

2015 : loi
Rebsamen



Les évolutions législatives en matière de dialogue social

Une nouvelle structure du code du travail



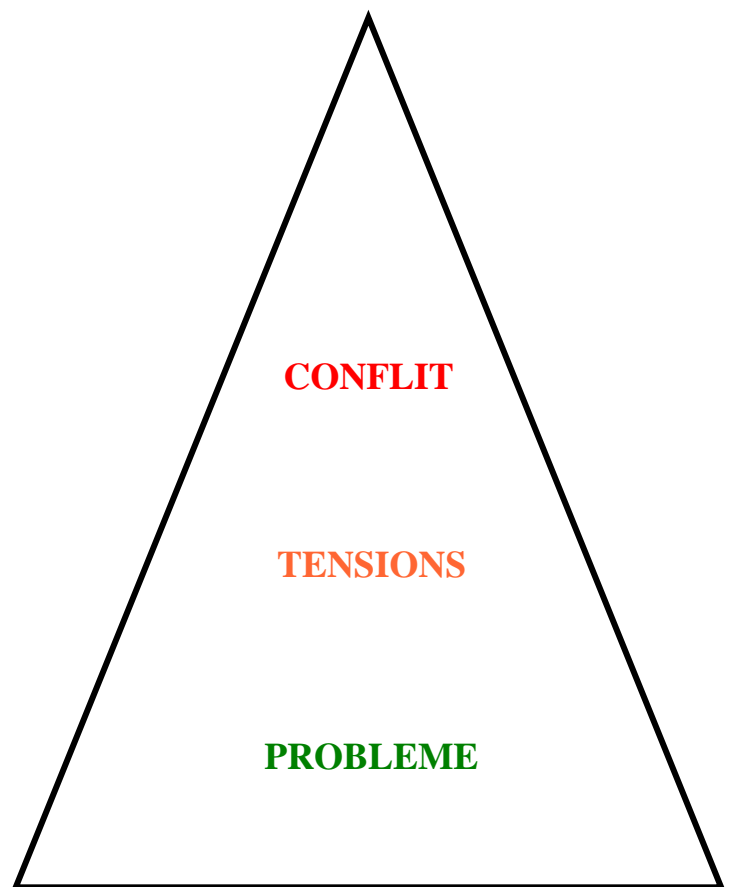
A quoi sert le dialogue social ? L'enjeu de la régulation sociale et le rôle des représentants du personnel

La pyramide des tensions

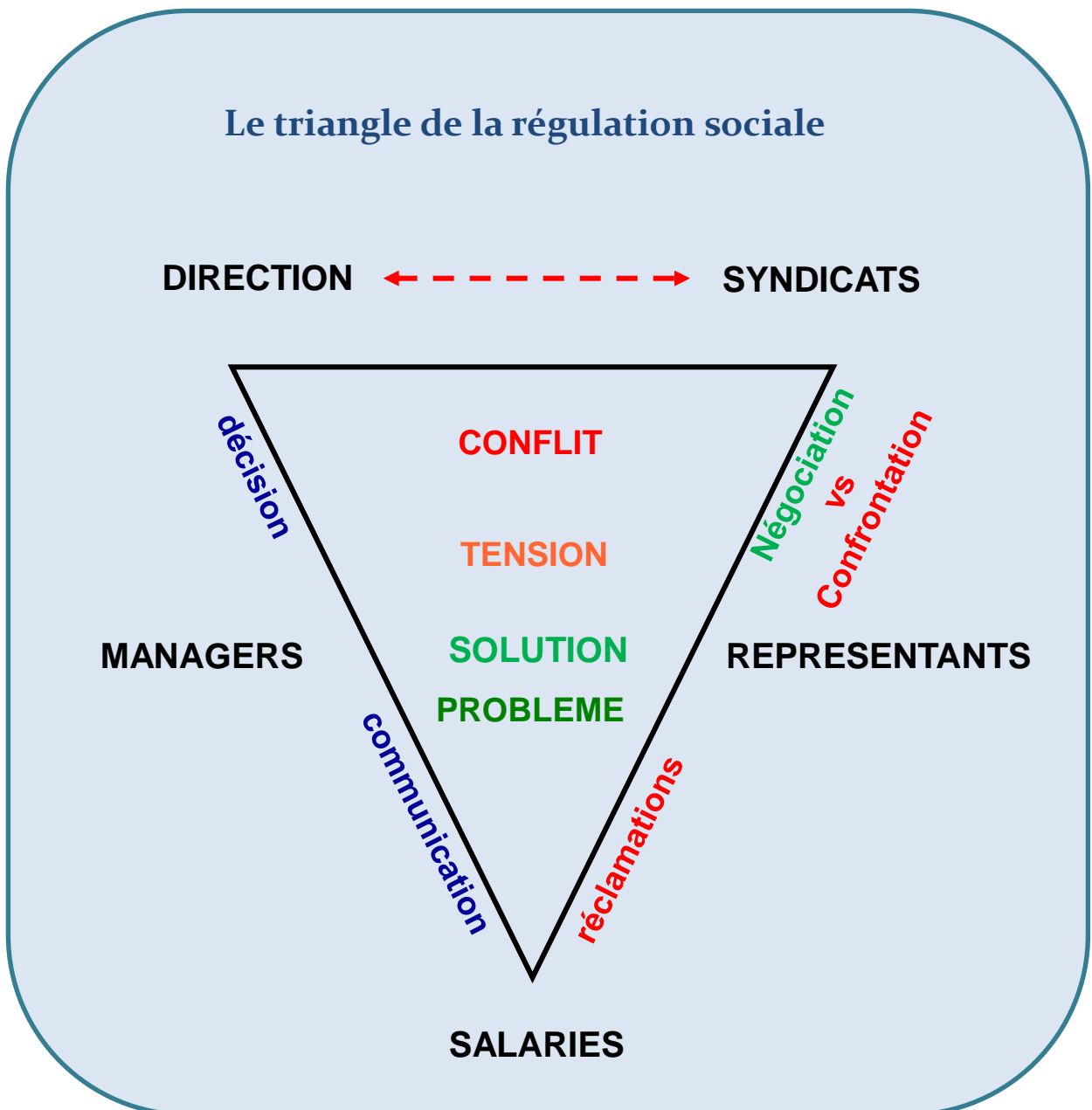
Quotidiennement, le climat social est affecté par des **problèmes** qui se posent aux salariés

Quand ces problèmes ne sont pas pris en compte, ils peuvent générer des **tensions** interpersonnelles, qui deviennent rapidement des tensions collectives

Si ces tensions ne sont pas traitées, ou si les solutions adoptées pour résoudre les problèmes provoquent des insatisfactions, les tensions collectives peuvent dégénérer en **conflits** collectifs



A quoi sert le dialogue social ? L'enjeu de la régulation sociale et le rôle des représentants du personnel



A quoi sert le dialogue social ? L'enjeu de la régulation sociale et le rôle des représentants du personnel

Le triangle de la régulation sociale

La régulation sociale consiste à renverser la pyramide de la tension. Les salariés sont à sa base : quand les problèmes apparaissent, le premier niveau pour les traiter est celui des **managers**.

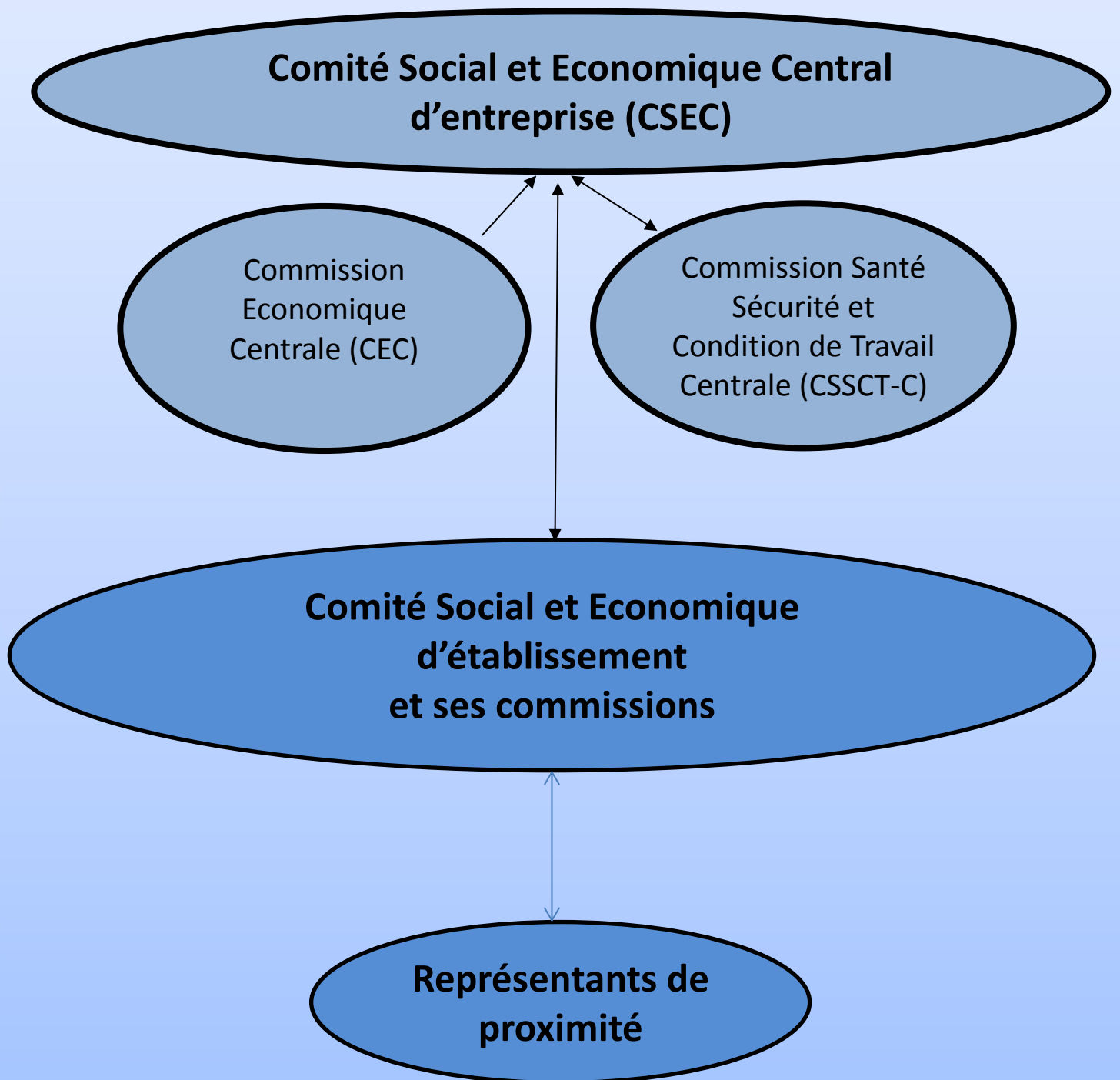
Quand les problèmes nécessitent un arbitrage, le deuxième niveau pour les traiter est celui de la **direction**. La direction produit des **décisions**, les managers leur donnent du sens par la **communication**.

Mais la régulation ne peut pas s'opérer d'un seul côté de la pyramide, sinon elle vacille sur sa base. Pour qu'elle soit en équilibre, elle a besoin d'un contre-poids : les **représentants** expriment, sous différentes formes (CSE : avis, réclamations/ Syndicats : revendications) les solutions souhaitées aux problèmes posés.

Les **syndicats** sont les interlocuteurs de la direction dans la **négociation**. En cas d'échec à trouver une solution aux problèmes, le risque est de voir revenir le conflit.

Présentation de l'écosystème du représentant de proximité

Les représentants du personnel chez Pôle emploi
– Vue d'ensemble –



Présentation de l'écosystème du représentant de proximité

Focus sur le CSE-Central



A partir du flyer :

« Le dialogue social à Pôle emploi »



Présentation de l'écosystème du représentant de proximité

Focus sur le CSE d'établissement



Présentation de l'écosystème du représentant de proximité

Représentants de proximité

Quel est leur rôle ?

Les représentants de proximité sont **un relai** entre les agents, le CSE et la Commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT). Ils sont **force de proposition** en cas de réclamations individuelles et collectives, ainsi que sur les questions liées à la santé et à la sécurité au travail, les conditions et l'organisation du travail, la qualité de vie au travail...

Placés au plus près des préoccupations des agents, les représentants de proximité prennent en compte les problématiques locales et les portent auprès de l'Établissement.

Présentation des attributions et des moyens des représentants de proximité

Les missions des représentants de proximité

1. Solidarité de proximité = actions de terrain, prise en compte des problèmes des salariés
2. Peut demander l'avis des salariés = exprimer les attentes des salariés, faire connaître leur point de vue; sur le déploiement opérationnel des projets par exemple.
3. Co-invention de solutions = la connaissance du terrain permet de travailler à être force de proposition, le mandat de représentant permet de présenter ces propositions à la direction

Présentation des attributions et des moyens des représentants de proximité

Leurs attributions

- Présenter des réclamations individuelles ou collectives
- Formuler à son initiative et examiner à la demande de l'employeur toute proposition de nature à améliorer les conditions de travail, d'emploi, formation professionnelle et conditions de vie
- Contribuer à promouvoir la santé, sécurité et amélioration des conditions de travail
- Susciter toute initiative qu'il estime utile et proposer des actions de prévention d'harcèlement, agissement sexistes et toute forme de discrimination
- Contribuer à anticiper, traiter et mesurer les impacts sur la santé et les conditions de travail du déploiement des projets
- Sur délégation, réaliser des inspections et un rapport

Application opérationnelle et interactions

- Au quotidien sur votre périmètre
- En réunion avec le représentant habilité de la direction notamment le DT (regroupement des RP sur leur périmètre, DTD par exemple)
- Remontée auprès de la CSSCT lors des rapports d'inspection
- Travail en lien avec le référent HS du CSE et de la direction
- Compte rendus écrits de leurs travaux en SSCT transmis à la CSSCT
- Compte rendus écrits au CSE de leurs travaux hors SSCT

Présentation des attributions et des moyens des représentants de proximité

Les réunions :

- Echanges avec les représentants habilités de la direction notamment les DT : autant que nécessaire
- Réunion à l'initiative des représentants habilités de la direction notamment les DT à minima une fois par trimestre. A cette occasion les RP peuvent inscrire à l'ordre du jour des sujets relevant de leurs attributions. Ces rencontres font l'objet d'un compte-rendu.

Moyens matériels :

Un outil numérique dédié pour formaliser par écrits les travaux réalisés concernant leur attributions, accessible par le CSE, CSSCT et autres RP du même établissement

Les responsables de site veillent à donner au RP les moyens leur permettant la confidentialité des échanges sous réserve des nécessités de service.

Moyen en termes de temps :

- 216 heures par an et par RP.
- Ce forfait est mutualisable entre RP d'un même établissement si cela est défini en début d'année.
- Prévenir 3 jours avant l'utilisation des heures, sauf circonstances exceptionnelles, la direction de l'établissement et le responsable de site.

Présentation des attributions et des moyens des représentants de proximité

Autres moyens :

Une liberté de circulation dans leur périmètre

Des formations

- 5 jours SSCT (sauf si déjà bénéficiaire en tant que suppléant au CSE)
- 1 jour spécifique au rôle de RP

Un statut de salarié protégé :

Une protection spéciale en cas de licenciement

Mais aussi :

Une obligation de discrétion et de confidentialité

Les réclamations individuelles et collectives : ce qu'elles sont et ce qu'elles ne sont pas

La présentation de réclamations

Ce que dit la loi :

« Le CSE peut présenter à l'employeur les réclamations individuelles ou collectives relatives aux salaires, à l'application du code du travail et des autres dispositions légales concernant notamment la protection sociale, ainsi que des conventions et accords applicables dans l'entreprise. Il peut saisir l'inspecteur du travail concernant des plaintes ou observations relatives à l'application des dispositions légales.

C. Trav., Article L.2312-5

Ce que sont les réclamations	Ce que ne sont pas les réclamations
<ul style="list-style-type: none">• Un moyen d'assurer le bon respect de la réglementation en matière de droit des agents, notamment en matière de SSCT• Un dispositif de veille des signaux faibles en matière de santé, sécurité et conditions de travail• Une opportunité de mise en lumière de problématiques spécifiques	<ul style="list-style-type: none">• Des revendications syndicales pour l'obtention d'un nouveau droit• Des sujets de négociation

Les réclamations individuelles et collectives : ce qu'elles sont et ce qu'elles ne sont pas

Les sources d'information des RP

La base de données unique (BDU) a été mise en place par pôle emploi et comprend :

la Base de Données Economique et Sociale

ainsi que des répertoires spécifiques dédiés

Sur le périmètre de l'établissement, la BDES est accessible aux représentants de proximité (accès limité aux informations qui concernent le mandat et le périmètre) via un outil : BMS

Cette base est accessible aux :

- membres du CSE
- délégués syndicaux
- représentants de la section syndicale

La BDES contient des données classées selon les rubriques suivantes :

1. Investissements
2. Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes au sein de l'entreprise
3. Fonds propres, endettement et impôts
4. Rémunération des salariés et dirigeants, dans l'ensemble de leurs éléments
5. Représentation du personnel et Activités sociales et culturelles
6. Flux financiers à destination de l'entreprise
7. Partenariats

Les informations intégrées dans la BDES portent sur l'année en cours et les deux années précédentes, et autant que possible sur l'année à venir.

Les réclamations individuelles et collectives : ce qu'elles sont et ce qu'elles ne sont pas

L'architecture juridique du Code du travail

Les textes peuvent avoir des origines différentes :

- Les articles commençant par **L** ont pour origine une loi.
- Les articles commençant par **R** ont pour origine un règlement pris après avis du Conseil d'Etat.
- Les articles commençant par **D** ont pour origine un décret simple.

Les réclamations individuelles et collectives : ce qu'elles sont et ce qu'elles ne sont pas

L'architecture juridique du Code du travail

Le code du travail comporte 8 parties

P1 : Les relations individuelles de travail

P2 : Les relations collectives de travail

P3 : Durée du travail – Salaire – Intéressement, participation et épargne salariale

P4 : Santé et sécurité au travail

P5 : L'emploi

P6 : La formation professionnelle tout au long de la vie

P7 : Dispositions particulières à certaines professions et activités

P8 : Contrôle de l'application de la législation du travail

La partie II comporte 5 Livres

La partie II comprend cinq livres consacrés aux rapports collectifs de travail dans l'entreprise. Elle couvre

les dispositions régissant « le dialogue social ».

Livre I : Syndicats professionnels

Livre II : Négociation collective

Livre III : Institutions représentative du personnel

Livre IV : Salariés protégés

Livre V : Conflits collectifs

Chaque livre se subdivise en Titres

Ex : Livre III : Institutions représentatives du personnel

Titre I : Le comité social et économique

Titre II : Le conseil d'entreprise

Titre III : Les comités de groupe

Titre IV : Les comités d'entreprise européens

Titre V : Implication des salariés dans la société européenne et comité de la société européenne

Chaque titre se subdivise en Chapitres

Ex : Livre III, Titre 1

Chapitre 1 : Champ d'application

Chapitre 2 : Attributions

Chapitre 3 : Mise en place et suppression

Chapitre 4 : Composition, élections et mandat

Chapitre 5 : Fonctionnement

Chapitre 6 : CSE C et CSE E

Chapitre 7 : dispositions pénales

Chaque chapitre est divisé en Sections et Articles

L'article L. 2312-5 est le 5ème article du chapitre 2 consacré aux « attributions » du titre I consacré au CSE. Il se situe dans le livre III de la 2^{ème} partie

Les réclamations individuelles et collectives : ce qu'elles sont et ce qu'elles ne sont pas

L'élaboration des réclamations

De manière générale, pour une meilleure compréhension des réclamations. La question à se poser pour les élaborer est :

« qu'est-ce que l'on cherche ? »

Il est possible de répondre à cette question selon les techniques suivantes.

- Une réponse claire et précise ? **Posez une question fermée.**
- Un engagement de la direction ? **Posez une question ouverte, laissant à la direction la possibilité de s'exprimer.**
- Une prise de conscience de direction ? **Posez une question qui commence par un rappel de principe (droit, valeurs d'entreprise...).**

Pour une meilleure compréhension, il est préférable qu'une réclamation soit formulée avec la distinction des 3 éléments suivants :

- La référence au droit**
- La situation constatée**
- Les attentes vis-à-vis de la direction**

Les réclamations individuelles et collectives : ce qu'elles sont et ce qu'elles ne sont pas

L'élaboration des réclamations

Méthode A/O/M

A. ANALYSER la situation

1. Les faits
2. Les personnes
3. Le droit

O. Se donner des OBJECTIFS concernant

1. Les faits
2. Les personnes
3. L'application du droit

M. Trouver les MOYENS

1. Qu'est-ce qu'on doit dire ?
2. Comment le dire ?

Les réclamations individuelles et collectives : ce qu'elles sont et ce qu'elles ne sont pas

Toute communication repose sur 3 composantes

le message

« quelle est la chose la plus importante qui devra être retenue ? »

Choisir son message, c'est choisir à la place du destinataire !

la cible

« qu'est ce qui les motive ? »

Connaître son public, s'adapter par avance à son besoin d'information, de compréhension, et chercher à le satisfaire.

l'image

« comment leur faire comprendre ? »

Ce qui sera retenu, c'est l'histoire racontée, pas le raisonnement ».

Les réclamations individuelles et collectives : ce qu'elles sont et ce qu'elles ne sont pas

Pour une meilleure efficacité : il est préférable qu'une intervention soit :

- centrée sur **un sujet à la fois**
- **illustrée** par des exemples, des chiffres, des images
- **structurée** : annonce le plus important en premier, soigner l'articulation d'un argument à l'autre
- **Concrète, avec une identification claire des problématiques** : résumer + ouvrir sur l'action / le résultat attendu
- **signée** : identité de l'émetteur

Les réclamations individuelles et collectives : ce qu'elles sont et ce qu'elles ne sont pas

Exemple de réclamation écrite

« Selon les articles R4213.2 et R4213.3 un local n'ayant ni lumière naturelle, ni fenêtre ne peut accueillir de salariés.

M.Z est installé en salle 206, qui ne présente ni lumière naturelle, ni fenêtre. Que compte faire la direction ? »

Selon l'article L4121-1 L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

- 1° Des actions de prévention des risques professionnels ;
- 2° Des actions d'information et de formation ;
- 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

Compte tenu de ces éléments, dans quel local conforme à la réglementation allez-vous le déménager ?

Sous quel délai :

- dès réception de la présente réclamation ?
- d'ici la fin du mois ?
- d'ici la prochaine visite demandée par le CSE ?

D'autres formulations sont possibles :

M.Z est installé en salle 206, qui ne présente ni lumière naturelle, ni fenêtre, ce qui est interdit par le Code du Travail. Que comptez vous faire pour remédier à cette situation ?

Les inspections

**Présentation du cadre légal des inspections, :
quels en sont les objectifs ?**


Ce que dit la loi :

« Le comité social et économique procède, à intervalles réguliers, à des inspections en matière de santé, de sécurité et des conditions de travail. Il réalise des enquêtes en matière d'accidents du travail ou de maladies professionnelles ou à caractère professionnel. Le comité peut demander à entendre le chef d'une entreprise voisine dont l'activité expose les travailleurs de son ressort à des nuisances particulières. Il est informé des suites réservées à ses observations.

**Le comité peut faire appel à titre consultatif et occasionnel au concours de toute personne de l'entreprise qui lui paraîtrait qualifiée. »
(Article L2312-13 du Code du Travail)**

Les objectifs :

- **Prévenir les risques professionnels**
- **Apporter des propositions pour améliorer les conditions de travail**



La réalisation des inspections incombe en principe au CSE. L'accord IRP délègue cette attribution du CSE aux RP à l'exclusion de tout autre acteur tel que la CSSCT. Cette délégation n'étant possible que lorsqu'il existe un RP sur le périmètre, en cas de carence de RP, c'est au CSE d'en assurer la réalisation.

Le RP n'est pas un expert technique, en hygiène et sécurité par exemple. Il ne peut pas se substituer à un responsable sécurité ou à un expert dans son métier. Le rapport d'inspection est remis à la CSSCT.

Les inspections

Les enjeux en matière de santé, sécurité et conditions de travail

- **Des enjeux humains :**
 - A.T. + M. P. + A. de trajet : environ 1400 morts chaque année.
- **Des enjeux économiques :**
 - Coût croissant des AT/MP.
- **Des enjeux juridiques :**
 - Responsabilité civile et pénale de l'entreprise et de son personnel.
- **Des enjeux médiatiques :**
 - Impact sur l'image de l'entreprise et sur l'entreprise elle-même.
- **Des enjeux managériaux :**
 - 90 % des accidents ont pour origine les comportements des salariés.

Les inspections

Définitions des notions clés en matière de prévention des risques professionnels

- Qu'est-ce que la **santé** ?
« La santé est un état de complet bien-être *physique, mental* et *social*, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité » (OMS)
- Qu'est-ce que la **prévention** ?
Toutes les mesures qui servent à supprimer ou réduire les risques professionnels et à préserver la santé physique et mentale des personnes

Les inspections

Définitions des notions clés en matière de prévention des risques professionnels

- Qu'est-ce que l'**hygiène** ?

Toutes les mesures de prévention permettant d'éviter les maladies

- Qu'est-ce que la **sécurité**?

C'est l'ensemble des mesures permettant d'éliminer un danger ou de diminuer les effets de l'accident s'il survient.

C'est un objectif vers lequel il faut tendre, sans jamais pouvoir l'atteindre à 100 %.

Les inspections

Définitions des notions clés en matière de prévention des risques professionnels

La prévention des risques professionnels concerne l'ensemble des actions à mettre en place pour préserver la santé et la sécurité des salariés (physique, mentale et social), améliorer les conditions de travail et tendre au bien-être au travail.

Que recouvrent les **conditions de travail** ?

- ✓ L'organisation, les moyens et le cadre du travail
- ✓ Les exigences des salariés
- ✓ L'environnement de l'entreprise et du travail
- ✓ Les relations professionnelles

La combinaison de ces éléments détermine les conditions de travail.

Les inspections

Définitions des notions clés en matière de prévention des risques professionnels

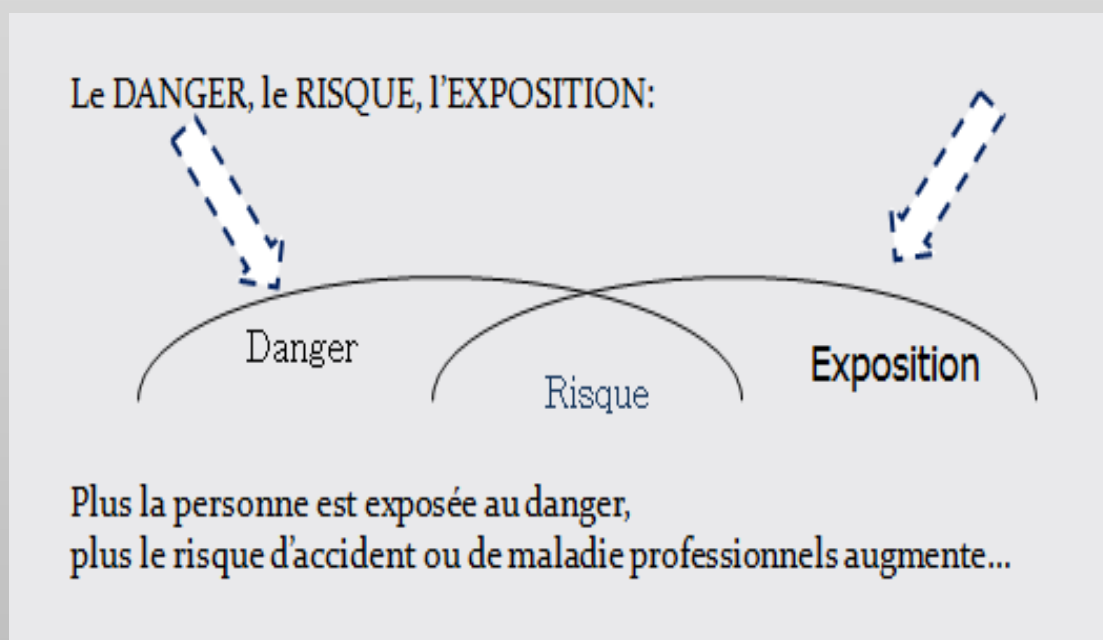
- Qu'est-ce que la **protection** ?

Ce sont les moyens de lutter contre les effets de l'exposition à un danger.

Elle participe à la sécurité.

Ex : les filets de protection, les lignes de vie, les systèmes d'aération, les EPI

- Qu'est-ce que le **danger et le risque** ?



Les inspections

Focus sur les Risques Psychosociaux

Entourez la bonne réponse

Il y a du bon et du mauvais stress :

Vrai

Faux

Ça se discute

☞ Ça se discute : scientifiquement, le stress est une réaction normale de l'organisme ; cependant le stress peut avoir des conséquences bénéfiques ou néfastes pour la personne.

Le stress, les risques psychosociaux, ce sont des phénomènes de mode :

Vrai

Faux

Ça se discute

☞ Faux, le travail comporte en lui-même une source de contrainte. C'est l'expression de ces tensions ainsi que le vocabulaires associé qui évoluent.

Les risques psychosociaux ? Une affaire sérieuse à confier aux psychologues :

Vrai

Faux

Ça se discute

☞ Faux, les risques psychosociaux sont d'abord des risques professionnels qui interrogent l'organisation et la nature du travail.

Les inspections

Focus sur les Risques Psychosociaux

Entourez la bonne réponse

« Il est stressé à cause de ses problèmes familiaux » :

Vrai

Faux

Ça se discute

☞ Ça se discute... Les origines du stress sont multiples mais il existe bien un stress lié au travail.

Les risques psychosociaux, avant on n'en parlait pas et on s'en portait très bien !

Vrai

Faux

Ça se discute

☞ Faux. La France a, certes, mis longtemps à prendre au sérieux le problème des risques psychosociaux qui, pourtant, revêtait déjà des enjeux importants.

Le monde du travail n'a jamais été autant anxiogène :

Vrai

Faux

Ça se discute

☞ Ça se discute. Les sources de stress ont évolué avec l'intensification du travail et les nouvelles technologies.

Les inspections

Focus sur les Risques Psychosociaux

Entourez la bonne réponse

Le stress, ça fait parti du métier, ni l'entreprise ni le CSE ne peuvent y faire grand-chose :

Vrai

Faux

Ça se discute

☞ Ça se discute. Si certains facteurs de risque sont inhérents à certains secteurs/métiers, d'autres peuvent évoluer. De plus, la prévention des RPS s'appuie largement sur le déploiement des ressources des salariés.

« C'est son caractère, il ne supporte pas la pression » :

Vrai

Faux

Ça se discute

☞ Ça se discute. Des personnes peuvent réagir différemment au stress et une même personne peut, à différents moments de sa vie, réagir différemment à une même situation mais il est cependant possible d'objectiver des causes de stress dans la situation de travail.

Le stress n'est pas une maladie, c'est une réaction normale d'un organisme vivant :

Vrai

Faux

Ça se discute

☞ Vrai. En revanche, le stress chronique peut provoquer des problèmes de santé.

Les inspections

Focus sur les Risques Psychosociaux

«Ce qui fait qu'un risque pour la santé au travail est psychosocial, ce n'est pas sa manifestation, mais son origine : les risques psychosociaux seront 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. »

Michel GOLLAC, *rapport 2011 sur le suivi des RPS au travail*

Les inspections

Focus sur les Risques Psychosociaux

« Un état de stress survient lorsqu'il y a **déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face**. L'individu est capable de gérer la pression à court terme mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses...

En outre, différents individus peuvent réagir de manière différente à des situations similaires et un même individu peut, à différents moments de sa vie, réagir différemment à des situations similaires. Le stress n'est pas une maladie mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé.

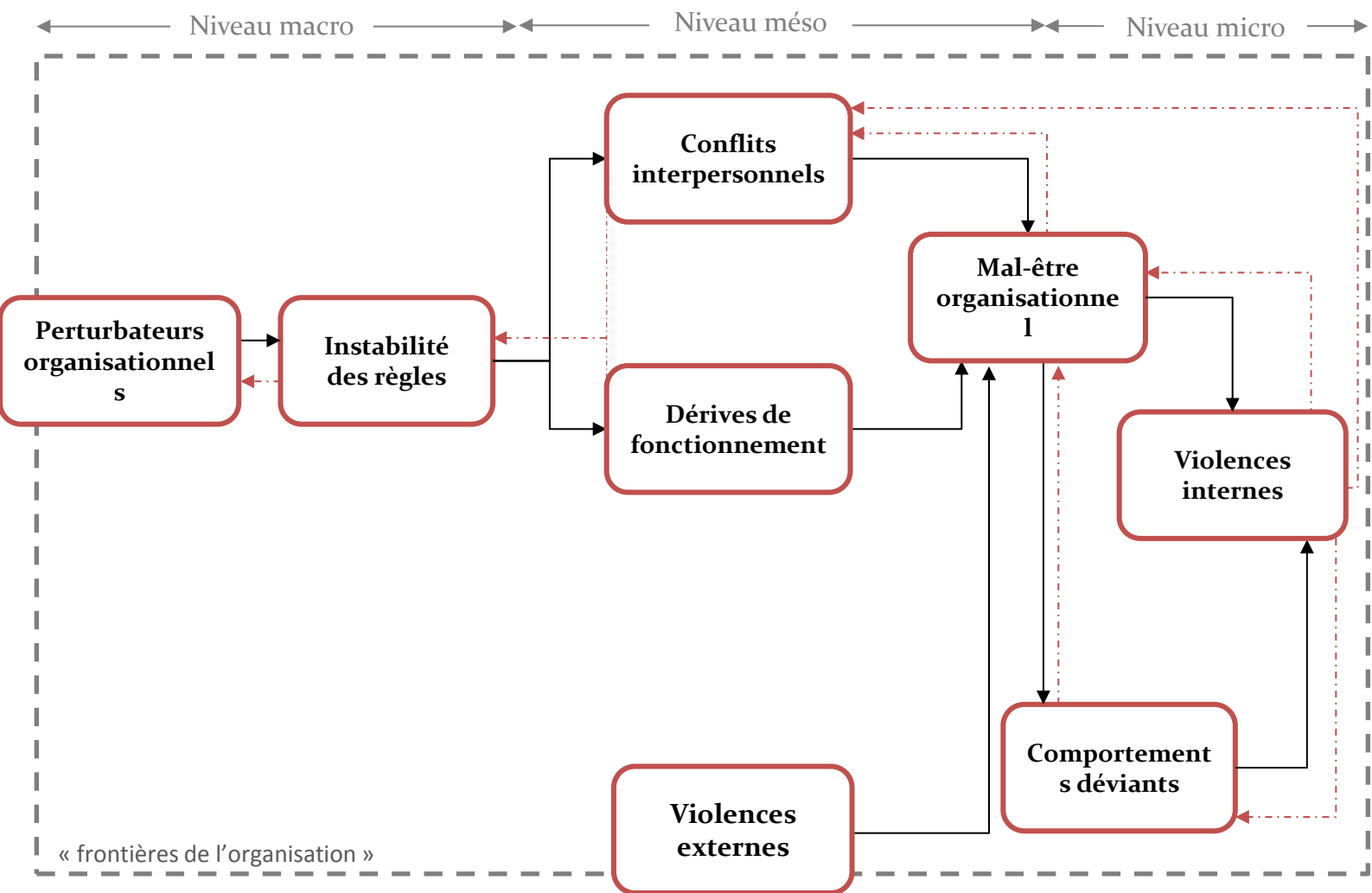
Le stress d'origine extérieure au milieu du travail peut entraîner des changements de comportement et une réduction de l'efficacité au travail. Toute manifestation de stress au travail ne doit pas être considérée comme stress lié au travail. **Le stress lié au travail peut être provoqué par différents facteurs tels que le contenu et l'organisation du travail, l'environnement de travail, une mauvaise communication, etc.** »

Accord interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008

Les inspections

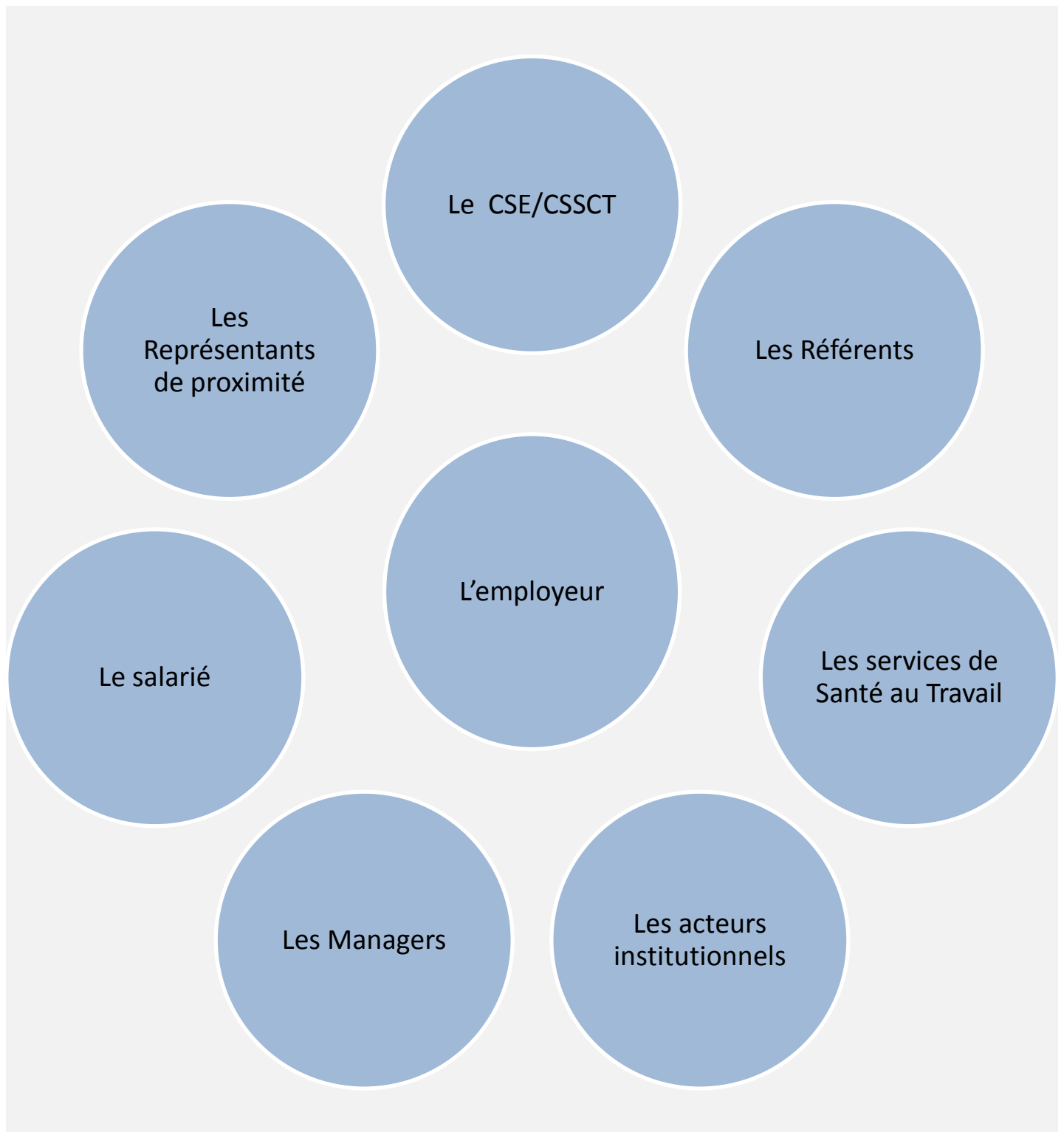
Focus sur les Risques Psychosociaux

Le modèle de Situations de Violences au Travail (MSVT) de l'INRS



Les inspections

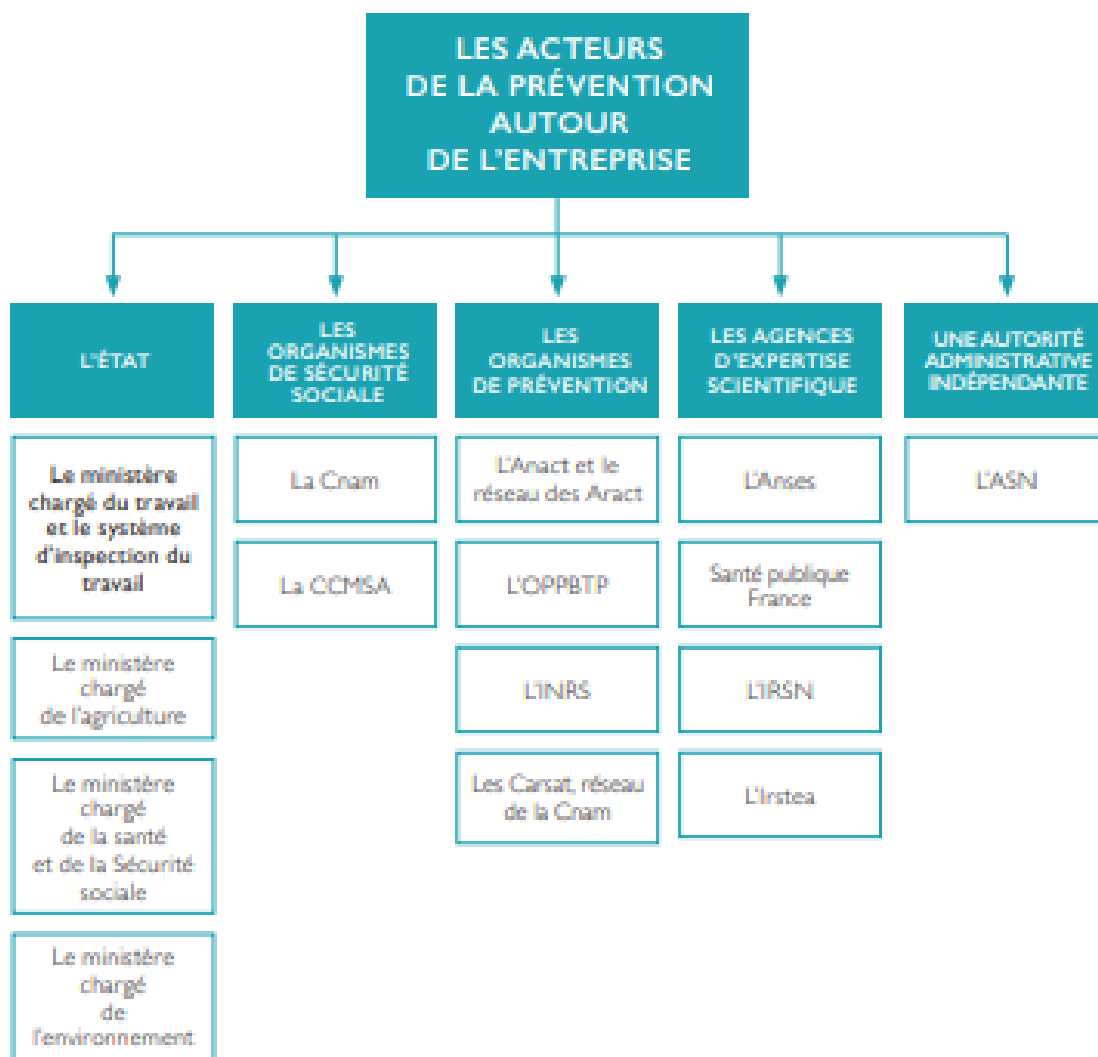
Les acteurs de la prévention



Les inspections

Les acteurs de la prévention

La prévention des risques professionnels est placée sous la responsabilité des pouvoirs publics et de la Sécurité sociale



https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/conditions_de_travail_-_bilan_2017.pdf

Les inspections

Les étapes clés d'une inspection

AVANT

- Objectifs
- Modalités : participants, moment opportun
- Documentation nécessaire : doc réglementaire + DUERP
- Répartition des rôles
- Renseignements à prendre (service sécurité, INRS, CARSAT, ARACT/ANACT...)

PENDANT

- l'attitude à adopter
- l'observation
- l'écoute active

APRES

- le débriefing
- les propositions d'actions
- le compte-rendu
 - ✓ sa structure
 - ✓ la réunion du CSE suivant l'inspection
- la validation des actions et le suivi des actions
- le retour au service/entité ayant fait l'objet de l'inspection

Les inspections

Les étapes clés d'une inspection

L'observation des postes et des situations de travail

Des risques visibles

La visite permet de les objectiver :

- Sont-ils déjà identifiés ?
- Si oui (ex : DUER) quelles mesures de prévention existent ?
- Sont-elles effectives ?
- Sont-elles efficaces ?
- Leur évaluation est-elle à jour
- Sinon, ils feront l'objet d'une évaluation

Les inspections

Les étapes clés d'une inspection

L'observation des postes et des situations de travail

Des risques cachés

Par définition on ne les voit pas !

- Ils apparaissent occasionnellement ou de façon aléatoire
- Potentiellement les plus dangereux

Les origines de ces risques :

- Surcharge d'activité
- Activité inhabituelle, rare
- Dysfonctionnement dans une procédure, dans l'environnement de travail

Leur identification au cours de l'inspection ou dans la durée :

- Échanges avec le personnel : habitudes, situations exceptionnelles, incidents ?

☞ Importance de consigner les incidents

Les inspections

Les étapes clés d'une inspection

L'observation des postes et des situations de travail

Des risques latents

Risques potentiels ignorés de tous...

- L'observation des postes de travail, des méthodes de travail etc. peuvent parfois en faire émerger.

Les inspections

Les étapes clés d'une inspection

L'observation des postes et des situations de travail

Tenir compte de la distinction entre travail prescrit et travail réel

Tâche prescrite



Tâche interprétée par l'opérateur
en fonction de ses capacités et de l'environnement

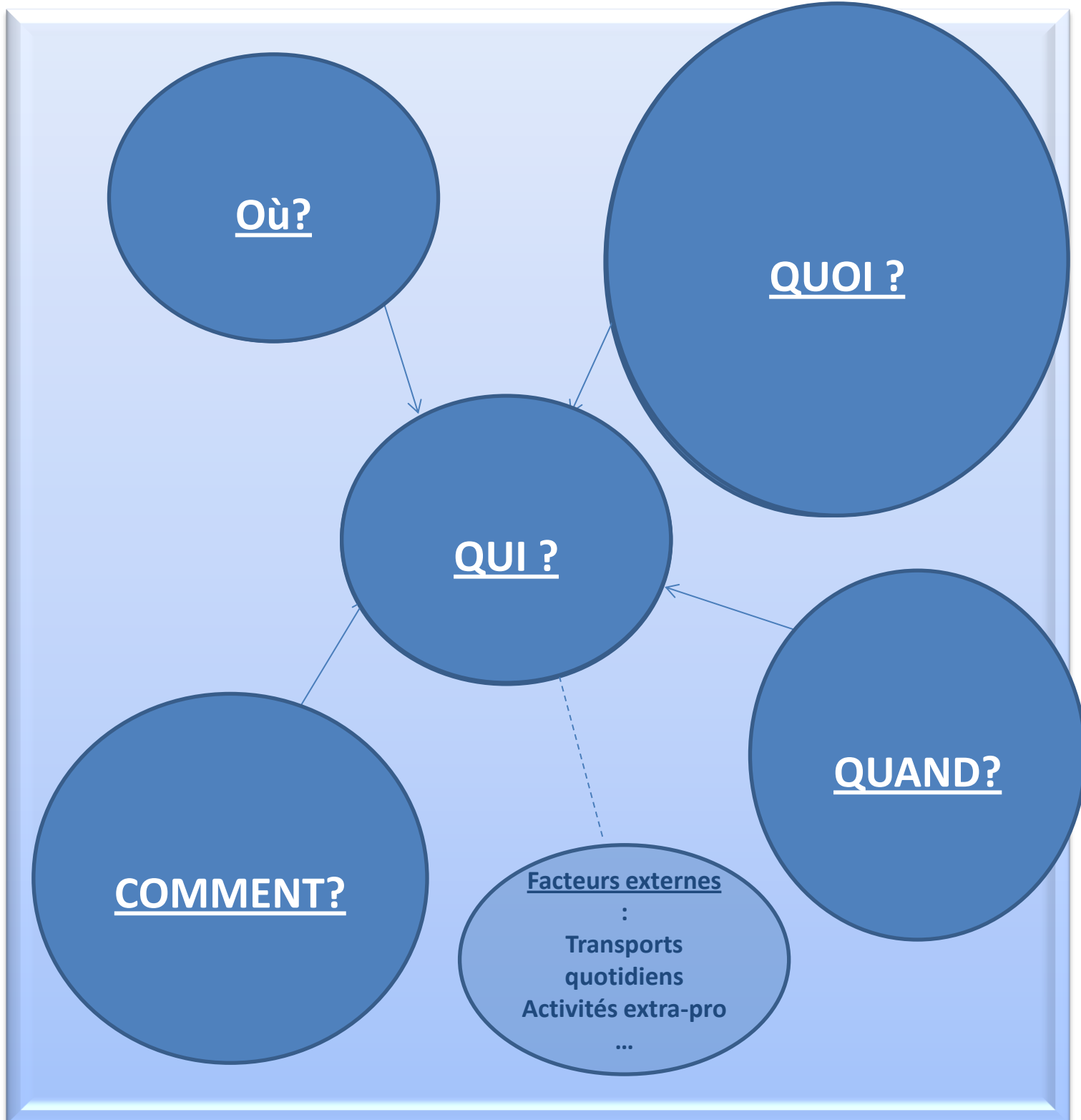


Tâche réellement effectuée.

Les inspections

Les étapes clés d'une inspection

Prendre en compte le facteur humain

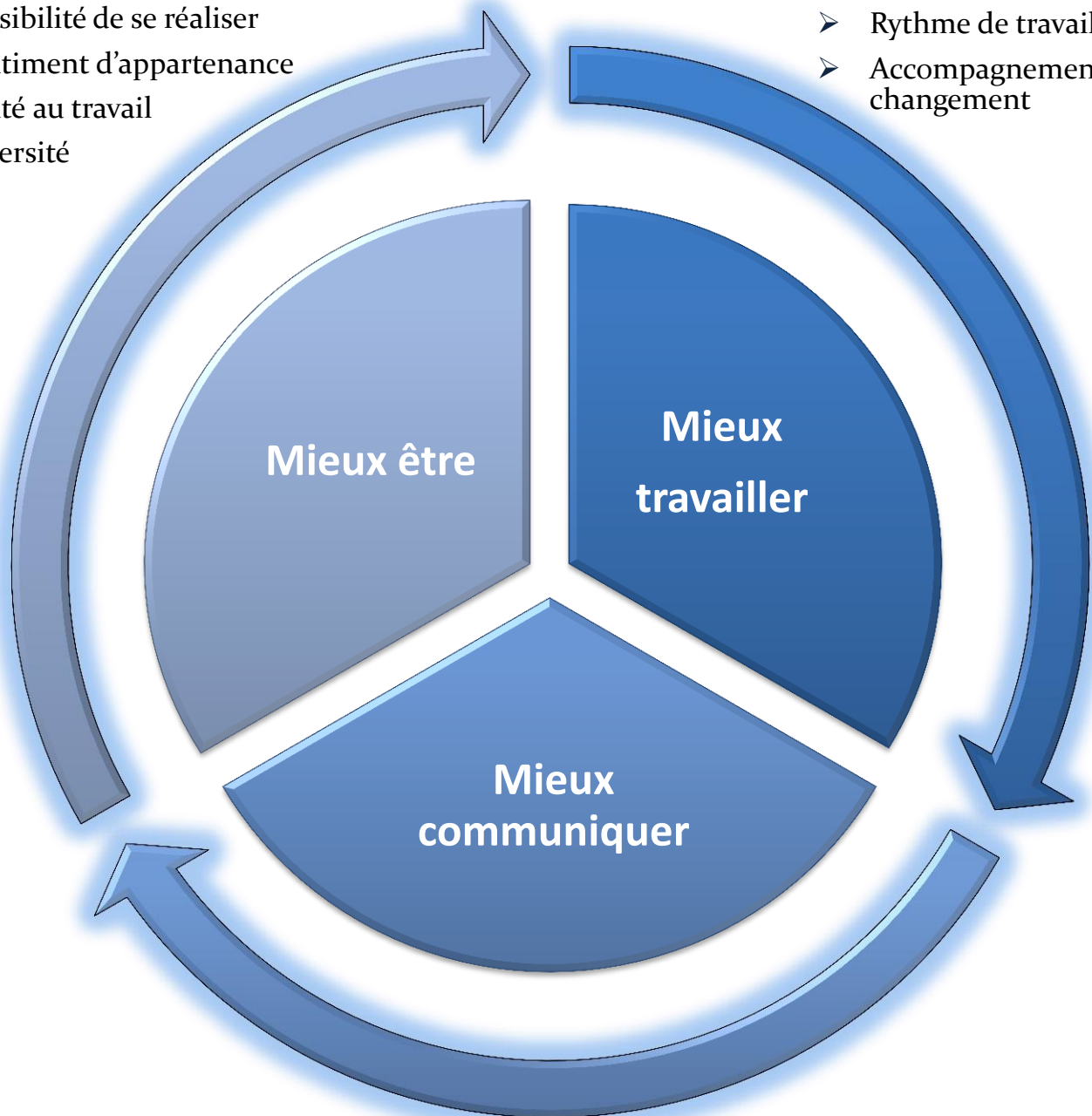


Conclusion, la Qualité de Vie au Travail chez Pôle emploi

Les domaines de la QVT

- Conciliation vie pro/vie perso
- Possibilité de se réaliser
- Sentiment d'appartenance
- Santé au travail
- Diversité

- Organisation du travail
- Charge de travail
- Rythme de travail
- Accompagnement au changement



- Relation de travail
- Collaboration et coopération
- Meilleur usage des outils numériques
- Expression des agents

Conclusion

Tour de table – Les mots clés que je retiens :

MERCI !



