# ANNEXE 4

## Fiche d’aide à l’élaboration du plan d’action

Le tableau de bord proposé ici peut être utilisé comme support pour l’élaboration du programme d’actions de prévention des risques psychosociaux. L’analyse de la colonne « Moyens de prévention existants » peut vous fournir des indications utiles sur la pertinence et l’efficacité des actions déjà mises en place.

La seconde page de cette annexe présente des exemples d’actions possibles, classés par grands facteurs de risque afin d’en faciliter la lecture. Il vous appartient de vous réapproprier ces exemples et d’en proposer d’autres, issus des réflexions collectives du groupe de travail.

(*A partir des moyens de prévention existants identifiés, vous pouvez collectivement réfléchir à la construction/mise à jour de votre plan d’actions. On peut poser les questions suivantes :*

* *A partir des situations de travail identifiées et des axes prioritaires associés, est-il possible de déterminer des leviers d’actions ?*
* *Si oui, quels sont-ils, comment les organiser ? Comment les mettre en œuvre, sous quelles modalités ?*
* *Si non, pourquoi ? Est-il possible de mobiliser un acteur externe à l’unité/service (Délégation régionale, national, prestataires…) pour accompagner la recherche de régulation ? Si cela n’est pas possible, comment le collectif peut réguler la problématique rencontrée ?*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Axes prioritaires de travail** | **Moyens de prévention existants** | **Moyens de prévention à mettre en place** | **Délai de réalisation** | **Responsable(s)** | **Ressources à mobiliser** |
| *Reprendre les informations du tableau de l’annexe 3* | *Reprendre les informations du tableau de l’annexe 3* |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Exemples de moyens de prévention à mettre en place**

| **Classe de danger** | **Moyens de prévention** |
| --- | --- |
| **Intensité et complexité du travail** | * Compartimenter ses activités pour ne pas faire plusieurs choses différentes en même temps. * Se fixer des plages horaires dans la journée, consacrées à une seule tâche, comme le traitement des mails par exemple. * Former les agents aux différentes tâches qu’ils sont susceptibles de réaliser. * Proposer des formations en adéquation avec les besoins du service, de la polyvalence demandée, du profil ainsi que des attentes de l’agent. * S’assurer que l’entretien professionnel annuel (GAIA/EVA...) soit fait. * Former au management tous les encadrants. * Prendre en compte le temps d’apprentissage (nouvel embauché, changement de poste ou d’outil…). * Prendre en compte dans l'organisation du travail le temps mobilisé pour former le nouvel arrivant * Demander conseil au médecin de travail concernant le lien entre les horaires de travail et les rythmes biologiques des agents. * Travailler collectivement et régulièrement sur la répartition des tâches/la charge de travail. * Partager les informations utiles pour réduire la charge mentale. * Privilégier le travail en équipe plutôt que le travail individuel. * Prévoir des temps de rencontre réguliers entre l’agent et sa hiérarchie pour discuter des moyens, des échéances et au besoin, les redéfinir en fonction des difficultés rencontrées |
| **Exigence émotionnelle** | * Former les agents à la gestion des situations de violence externe. * Expliquer les tenants et les aboutissants d’une tâche qui confronte à la souffrance, pour (re)donner du sens à cette tâche. * Définir une procédure concernant les moyens d'alerte et de protections. * Donner la possibilité de faire appel à un collègue ou un supérieur hiérarchique pour prendre le relais en cas de tension. * Permettre les échanges et débriefing avec le supérieur hiérarchique ou un collègue après une interaction difficile (retour d'expérience, partage de pratique, réseau). * Mettre en place un travail en binôme ou en équipe pour partager la charge mentale et émotionnelle de certaines situations. * Envisager une réorientation vers des postes moins « exposés ». * Mettre en place un système de tutorat. * Identifier et analyser l'origine des tensions et proposer un plan d'actions * Mettre en place des moyens d’alerte et de protections adaptés aux situations de travail et aux locaux (hygiaphones, bouton d’urgence, numéro d’urgence...). * Aménager des espaces d’accueil du public. * Avoir une salle de détente/de pause. |
| **Autonomie et marge de manœuvre** | * Suivre une formation management pour tout encadrant. * Proposer des formations en adéquation avec les besoins de l’unité/service, des compétences et des attentes de l’agent. * Associer les agents autant que possible à l’organisation du travail. * Donner des marges de manœuvre aux agents dans la manière d'organiser leur travail en fixant un cadre * Soutenir la prise d’initiative et l’innovation. * Encourager les remontées d’informations sur les difficultés rencontrées par les agents et les échanges de pratiques. * Donner des responsabilités et déléguer aux agents des tâches qui peuvent l’être. * S’interroger sur la répartition des tâches au sein du collectif. * Expliquer les tenants et les aboutissants d’une tâche pour en comprendre le sens. * Planifier dans la mesure du possible la rotation des tâches, activités, postes. * Favoriser la transmission de l’expérience et des savoirs techniques au niveau du collectif de travail. |
| **Rapports sociaux au travail** | * Suivre une formation management pour tous les encadrants. * Organiser l’accueil des nouveaux arrivants (présentation à l’ensemble de l’effectif, tutorat, intégration...). * Prévoir des moments permettant aux agents de se rencontrer (pauses collectives...). * Améliorer la communication des informations au sein l’unité/service. * Définir clairement les rôles et les responsabilités de chacun (ex : fiches de poste, organigramme fonctionnel...). * Prévoir des temps de rencontre réguliers entre l’agent et sa hiérarchie pour discuter des moyens, des échéances et au besoin, les redéfinir en fonction des difficultés rencontrées. * Donner la possibilité de faire appel à un collègue ou un supérieur hiérarchique pour prendre le relais en cas de tension. * Permettre les échanges et débriefing avec le supérieur hiérarchique ou un collègue après une interaction difficile (retour d'expérience, partage de pratique, réseau). * Valoriser le collectif, l’entraide et le partage en fixant des objectifs communs. * Favoriser l'accès aux formations, congrès, colloques * Valoriser la qualité du travail, les métiers (forum « découverte des métiers », « vis ma vie ».). * Favoriser la transmission de l’expérience et des savoirs techniques au niveau du collectif de travail. |
| **Comportements hostiles au travail** | * Alerter en cas de situations de comportements hostiles vécues ou témoin * Sensibiliser et prévenir les comportements hostiles par une communication adaptée (plaquettes, affiches, conférences...). * Suivre une formation management pour tous les encadrants. * Analyser les situations de violence au travail et leur lien avec les modes d’organisation du travail. * Communiquer sur les procédures et dispositifs d'alerte |
| **Conflits de valeur** | * Expliquer les tenants et les aboutissants d’une tâche pour en comprendre le sens. * Proposer des formations en adéquation avec les besoins du service, de la polyvalence demandée, du profil ainsi que des attentes de l’agent. * Planifier dans la mesure du possible la rotation des tâches, activités, postes. * Travailler collectivement et régulièrement sur la répartition des tâches/la charge de travail. * Associer les agents autant que possible à l’organisation du travail. * Favoriser la transmission de l’expérience et des savoirs techniques au niveau du collectif de travail. * Créer des espaces d’échange pour que les agents puissent s’exprimer sur leur charge de travail, avec les collègues et avec la hiérarchie, et solutionner les problèmes rencontrés. |
| **Insécurité de la situation de travail** | * Former et accompagner les agents aux nouveaux procédés, à l’évolution de leur métier et des techniques. * Sensibiliser/communiquer sur les acteurs et les dispositifs internes. * Instaurer une communication interne régulière et transparente sur les projets, les résultats, les évolutions de contexte, les changements d’organisation… * Respecter un délai de prévenance pour les fins de missions et de CDD. * Réaliser un état des lieux (organisation et pratiques de travail) et une étude d'impact avant tout changement, en y associant les agents. * Donner la possibilité aux agents de participer aux actions de changements qui affecteront leur travail. * Solliciter les acteurs ressources pour accompagner les changements * Faciliter les échanges et le dialogue entre tous les acteurs. * Expliquer les raisons du changement. * Proposer un accompagnement aux agents dans le cadre de leur parcours professionnel. |
| **Télétravail** | * Se former aux outils numériques (Teams, Resana, Zoom...) * Rappeler les règles concernant la durée hebdomadaires de travail et le respect des pauses. * Sensibiliser à l'organisation du temps de travail et à la différenciation entre temps professionnel et personnel * Définir les modalités d'application du droit à la déconnexion * Respecter le droit à la déconnexion * Définir des règles et l'organisation du travail (tâches télétravaillables, organisation de l'activité...) * Former les managers au management en mode hybride * Prévoir au moins une journée commune en présentiel dans la semaine pour l'équipe de travail. * Instaurer des rituels de communication * Faire des points réguliers autour de l'organisation et de la régulation de la charge de travail * Penser ou repenser le bon usage des canaux de communication * Intégrer dans les entretiens annuels un point sur le télétravail pour identifier de potentielles situations à risque |