



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Note d'orientations ministérielles
santé, sécurité et conditions de travail**

2022

Avant-propos

L'année 2021 a été de nouveau marquée par la crise sanitaire qui a fortement marqué notre manière de travailler ensemble. L'arrivée de la 5ème vague en ce début d'année 2022 montre que la vigilance doit demeurer. L'agilité dont nos organisations ont su faire preuve a eu de fortes répercussions pour tous, directions, agents et encadrants; elle continue d'être mobilisée. Une fois de plus, le réseau ministériel des acteurs de prévention a fait la preuve de son utilité, et je tiens à remercier chacun de ses membres.

L'ensemble des réseaux de préventeurs (médecins du travail, assistants de service social, inspecteurs santé et sécurité au travail, pôle ergonomie) a porté sur le terrain les mesures de prévention nécessaires à la préservation de la santé physique et mentale, ainsi qu'à la sécurité des agents, avec des regards et des approches complémentaires, dans les phases successives de la crise sanitaire. L'enjeu de continuité d'activité a fait entrer les questions d'organisation du travail et du dialogue social au cœur de l'élaboration des mesures de prévention, ce qui a permis une grande réactivité et beaucoup d'anticipation.

Au-delà de la crise, le travail dans son ensemble s'est transformé; le **télétravail** a fait son entrée de manière massive et pérenne dans notre quotidien. Nous devons accompagner cette « révolution » durable avec autant de vigilance que la prévention en temps de crise. Les enjeux sur la santé et la sécurité des agents sont importants, à la fois individuellement et collectivement. Les négociations sociales ministérielles sur le télétravail seront l'occasion de les intégrer.

Les travaux menés dans le cadre de la **convention ministérielle** avec l'**Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT)**, qui s'appuient sur la mise en œuvre d'expérimentations plaçant agents, cadres et directions en position d'acteurs de l'organisation du travail et de ses évolutions, vont nous permettre de disposer d'outils et de méthodes pour concevoir ensemble le télétravail pérenne. Ces outils pourront également être mobilisables pour réfléchir collectivement à l'accompagnement des projets de réorganisation de service, ou à l'occasion de l'introduction de nouvelles applications numériques.

Pour ce faire, aux côtés des acteurs directionnels, les acteurs de prévention ministériels seront formés à l'utilisation de ces outils afin de proposer une offre d'animation des échanges qui les amènera à dépasser leurs missions traditionnelles de contrôle et de conseil. Le dialogue professionnel autour de l'organisation du travail est en effet au cœur de la prévention primaire et il est essentiel qu'il trouve toute sa place.

Dans le cadre de leur doctrine d'utilisation, les **crédits alloués à la politique ministérielle** de prévention peuvent être mobilisés pour financer des mesures de prévention au profit des télétravailleurs.

Certaines directions du ministère sont engagées dans des processus de transformation. Au-delà des mesures d'accompagnement individuelles, la prévention des risques, en particulier psycho-sociaux, doit être au cœur de chaque projet de réorganisation. Elle nécessite une analyse et une prise en compte des conditions de travail des agents le plus en amont possible du projet, mais aussi tout au long de sa mise en œuvre, en mobilisant l'ensemble des acteurs de prévention dans le cadre d'un **dispositif de veille et de soutien (DVS)**.

Par ailleurs, à côté de ce dispositif, la nouvelle méthodologie d'évaluation et de prévention des risques professionnels, qui comportera davantage de souplesse, associée au nouvel outil informatique « **Prév'action** » support de la réalisation des DUERP et des PAP, devraient permettre de fluidifier la prise en compte et le traitement des risques professionnels.

Les enseignements de la crise nous confortent dans la nécessité de renforcer le dialogue comme les liens entre acteurs et avec les directions, pour permettre de concilier prévention de la santé, évolution des organisations de travail, attentes des agents, qualité de service et efficacité collective.

Ces orientations annuelles constituent des leviers d'action dont les directions doivent s'emparer, en s'appuyant sur les réseaux ministériels d'acteurs de prévention, au titre de leur rôle de conseil et d'accompagnement, pour la mise en œuvre de ces mesures.

La création à venir des comités sociaux d'administration et des formations spécialisées nous conduira à poursuivre l'adaptation de notre positionnement et de nos interventions selon ces principes, au service d'une politique de prévention ministérielle renforcée.

La Secrétaire Générale,



Marie-Anne BARBAT-LAYANI

Les orientations 2022

Prévenir les risques liés aux nouveaux modes de travail, en particulier le télétravail

La crise sanitaire a vu le télétravail se déployer massivement au sein du MEFR. Le 1er octobre 2021, l'ensemble des directions est entrée dans une phase de télétravail pérenne, interrompue par l'arrivée de la 5ème vague, laquelle a conduit au retour du télétravail exceptionnel. Ces périodes posent un certain nombre de questions, et celles liées au télétravail massif pérenne ne font que commencer à être identifiées.

Les premières expérimentations menées par l'ANACT sur le terrain, dans le cadre de la convention ministérielle, ont permis de tirer un certain nombre de conclusions et notamment de faire le constat qu'au-delà du cadre normatif (circulaires, protocoles...), il est indispensable de penser le télétravail sous l'angle de l'organisation du travail en concertation avec les agents et les organisations syndicales. Il faut aussi admettre que nous aurons collectivement besoin de temps et d'écoute pour adapter nos modes de travail à un bouleversement majeur et pérenne.

L'annexe 1 détaille les quatre principes directeurs qui doivent sous-tendre une approche organisationnelle du télétravail. Pour vous aider à les mettre en application, deux outils seront mis prochainement à votre disposition :

- dès le début de l'année 2022, un **outil d'auto-diagnostic** destiné, au travers d'un questionnement simple et adapté pour chaque acteur (direction, manager, agent), à permettre à chacun de réaliser un bilan des actions menées sur le télétravail, à évaluer l'écart entre les pratiques et les principes poursuivis par l'approche organisationnelle du télétravail et à disposer de quelques pistes pour identifier les éléments d'une feuille de route ;
- à l'issue des chantiers menés par l'ANACT sur le télétravail, un **kit d'outils pour discuter du télétravail dans son service** qui sera constitué d'outils opérationnels pour :
 - ◆ mener un retour d'expérience sur le télétravail en analysant des situations concrètes ;
 - ◆ tirer les enseignements et élaborer des propositions ;
 - ◆ passer à l'action à différents niveaux ;
 - ◆ expérimenter : évaluer et ajuster les actions expérimentées au fil de l'eau ;
 - ◆ stabiliser : concerter et formaliser.

Ces outils permettront dans un premier temps de réaliser un bilan à six ou dix mois de la mise en place du télétravail puis, régulièrement, de faire un point sur son application. **Vous pourrez mobiliser les acteurs de prévention pour animer ou co-animer des réunions de bilan.** Ils seront en effet formés à leur utilisation tout comme les assistants et conseillers de prévention ainsi que les référents télétravail.

Les bilans ainsi réalisés seront présentés et discutés lors des réunions de CHSCT qui auront lieu à l'automne. Ils vien-

dront alimenter les programmes de prévention de l'année n+1.

Afin d'aider à la mise en œuvre de cette démarche, le guide « [télétravail et travail en présentiel](#) » de la DGAFP et un certain nombre de documents ([guides et rapports](#) des coordinations, [vidéos](#) élaborées par le pôle ergonomie notamment), sont à la disposition des chefs de services.

Anticiper et prévenir, les risques liés aux projets de réorganisation

Composante à part entière des projets, les conditions de travail ne peuvent pas être isolées et traitées indépendamment de l'ensemble des autres dimensions. Cette dimension « conditions de travail » est à intégrer le plus en amont possible dans tout projet de réorganisation, et cette démarche doit être rendue apparente dans le [dossier de présentation du projet](#).

Mis en place dans un premier temps dans le cadre du nouveau réseau de proximité (NRP) de la DGFiP, puis étendu au transfert des missions fiscales de la DGDDI, **le dispositif ministériel de veille et de soutien** déployé par le Secrétariat Général a vocation à être élargi à l'ensemble des réorganisations mises en œuvre dans les directions.

Ce dispositif regroupe, dans une communauté d'expertise, les acteurs de prévention ministériels (médecins du travail, inspecteurs santé et sécurité au travail et assistants de service social, ergonomes pour certains projets). Il structure les interventions des acteurs de prévention relevant du Secrétariat Général auprès des directions dans le cadre de leurs projets de transformations.

L'annexe 2 détaille le dispositif et présente ce que chacun des acteurs de prévention peut apporter dans ce cadre, en complémentarité des acteurs directionnels, notamment les assistants et conseillers de prévention.

Les opérations envisagées dans le cadre de chaque projet de réorganisation feront l'objet d'une présentation aux acteurs de prévention le plus en amont possible et a minima au stade de l'avant projet sommaire. Ils pourront ainsi, en lien avec vous, proposer une offre de service dans le cadre du dispositif de veille et de soutien.

Les acteurs de prévention seront systématiquement invités aux Comités techniques traitant de ces projets de réorganisation.

Rester vigilant dans le contexte sanitaire

L'arrivée de la 5ème vague COVID début 2022 a démontré la nécessité de rester vigilant et de prendre les mesures qui s'imposent face à un contexte sanitaire évolutif.

La campagne d'évaluation et de prévention des risques professionnels doit être l'occasion de faire un état des lieux des risques biologiques non encore ou partiellement traités afin de mettre en place les mesures de prévention adaptées.

Vous serez notamment vigilants aux questions relatives à la qualité de l'air intérieur et à la ventilation des locaux de travail. Le nettoyage des locaux devra également constituer un point d'attention.

L'évaluation devra aussi porter sur les situations d'isolement ou d'éloignement du service et la consolidation des collectifs dans le contexte anxiogène de la crise.

Il est rappelé que les employeurs ne peuvent pas prendre des mesures susceptibles de porter atteinte au respect de la vie privée des personnes, notamment par la collecte de données de santé qui iraient au-delà de la gestion des suspicions d'exposition au virus et, le cas échéant, de l'obligation vaccinale liée au cadre professionnel. Ces données font en effet l'objet d'une protection toute particulière, tant par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) que par les dispositions du Code de la santé publique.

Afin de vous y aider, vous pouvez vous appuyer sur les nombreuses fiches publiées par les acteurs de prévention ministériels et disponibles sur Alizé (lien). **Le médecin du travail et l'inspecteur santé et sécurité au travail seront associés à vos groupes de travail sur le sujet afin qu'ils puissent vous apporter leur expertise.**

Prévenir les risques de désinsertion professionnelle et accompagner le retour à l'emploi

Afin de lutter contre la désinsertion professionnelle et d'accompagner le retour à l'emploi des agents en raison de leur état de santé, il convient de porter une attention particulière aux personnes qui connaissent des absences prolongées dues à des problèmes de santé.

La mobilisation des acteurs de prévention ministériels, en particulier les médecins du travail et assistants de service social, aux côtés des services RH et des managers de proximité, est indispensable afin que la reprise et le suivi de l'agent soient assurés dans les meilleures conditions possibles. Ils peuvent en effet conseiller et orienter les malades ou anciens malades pour résoudre les difficultés matérielles liées à leur retour à l'emploi, les informer de leurs droits statutaires mais aussi décider des dispositifs d'aménagement de poste nécessaires.

Prévenir et lutter contre les violences sexistes et sexuelles

La circulaire du 9 mars 2018 du ministère de l'action et des comptes publics et du secrétariat d'État en charge de l'égalité entre les femmes et les hommes a renforcé les obligations des employeurs publics qui doivent être exemplaires en matière de lutte contre les violences sexistes et sexuelles.

Elle rappelle que la responsabilité de l'employeur peut être engagée en cas de carence en matière de prévention, de protection et de traitement des violences dont peuvent être victimes les agents publics sur leur lieu de travail, indépendamment des actions pouvant être conduites à l'encontre

des personnes à l'origine de ces violences.

Elle rappelle dans son annexe 2 toute la légitimité du CHSCT à investir ce champ et notamment à proposer des actions de prévention du harcèlement moral et sexuel et en étant tenu informé des cas de violence identifiés et des suites qui y sont données.

Le dispositif de formation continuera d'être déployé au profit de plusieurs publics prioritaires, notamment les membres de CHSCT, les assistants et conseillers de prévention et les acteurs de prévention ministériels. Ces formations doivent permettre d'acquérir les compétences nécessaires à l'identification, la qualification et le traitement des différents types de situations de violences rencontrées ainsi qu'à l'écoute et à l'accompagnement des agents victimes.

Le traitement des signalements constitue un impératif. A cette fin, **plusieurs guides et outils ont été mis en place.**

Une [fiche de signalement](#) dématérialisée, destinée à l'assistant de prévention et au chef de service, est à disposition des agents. L'administration peut également être informée de la situation par le CHSCT, le médecin du travail, l'assistant de service social ou un représentant du personnel.

Par ailleurs, le ministère a fait appel à une structure composée d'experts juridiques spécialisés, « [Allodiscrim](#) ». Ce dispositif permet de signaler une situation à un intervenant extérieur dont le rôle consiste à :

- écouter et analyser la situation signalée par l'agent, victime présumée ou témoin, pour établir un diagnostic ;
- conseiller l'agent pour trouver une solution ;
- accompagner l'agent pour mettre un terme aux pratiques discriminatoires avérées.

Un bilan annuel des interventions de cette cellule sera présenté aux organisations syndicales et permettra d'enrichir le dialogue social sur cette thématique.

Enfin, aux côtés de ces outils, la **convention signée par le ministère avec la Fédération France Victimes** peut être mobilisée par les assistants de service social. Cet offre d'accompagnement vient compléter le dispositif ministériel et permet d'orienter les agents vers des services spécialisés si besoin.

Il est rappelé qu'au-delà de ce dispositif ciblé, les ministères économiques et financiers ont mis en place une procédure de recueil des signalements émis par les lanceurs d'alerte auprès d'un référent « alerte » identifié dans chaque direction», comme le prévoient la loi n°2016-1691 du 5 décembre 2016 et le décret n° 2017-564 du 19 avril 2017.

Ces différents dispositifs feront l'objet d'une présentation à l'occasion d'une instance afin également d'y organiser les moyens d'assurer leur connaissance par l'ensemble des agents.

Consolider et ancrer la culture de la prévention dans le quotidien du travail

Le développement d'une culture de la prévention constitue un enjeu et s'appuie sur quelques principes qui permettent de rendre cette démarche effective :

- Eviter les risques;
- Evaluer les risques qui ne peuvent être supprimés;
- Prioriser les actions de prévention à mener combattre les risques à la source, c'est intégrer la prévention le plus en amont possible, notamment dès la conception des lieux de travail, des équipements ou des organisation du travail;
- Adapter le travail à l'Homme, en tenant compte des différences interindividuelles, dans le but de réduire les effets du travail sur la santé;
- Tenir compte de l'évolution de la technique, c'est adapter la prévention aux évolutions techniques et organisationnelles;
- Remplacer ce qui est dangereux par ce qui l'est moins;
- Planifier la prévention en intégrant technique, organisation et conditions de travail, relations sociales et environnement;
- Donner la priorité aux mesures de protection collective;
- Former et informer les agents afin qu'ils connaissent les risques et les mesures de prévention;

Si la démarche de prévention des risques professionnels relève d'obligations réglementaires, la définition et la mise en oeuvre des mesures de prévention nécessitent un travail de réflexion préalable basé sur la réalité des situations de travail.

L'élaboration des mesures de prévention est conduite dans un cadre concerté, afin de garantir leur faisabilité, leur efficacité et leur appropriation la plus large par tous les acteurs pour concevoir une organisation du travail qui prenne en compte les enjeux de santé. A cet égard, le dialogue social est un élément essentiel pour la mise en oeuvre des mesures de prévention.

Utiliser les crédits des CHSCT pour contribuer à la culture de prévention

Les critères d'emploi des crédits dont sont dotés les CHSCT sont fondés sur les **critères de complémentarité, d'urgence et d'exemplarité**. À ce titre, en 2020 et en 2021, la crise sanitaire a illustré la pertinence de ces notions. En effet, dans ces conditions inédites, les crédits des CHSCT ont été sollicités pour la fourniture de matériels médicaux et produits pharmaceutiques et de protection. La crise sanitaire qui perdure pourra nécessiter de poursuivre cette mobilisation de crédits.

Dans une perspective de retour à un fonctionnement plus nominal, tout en restant dans le cadre des critères établis, il est souhaitable que l'emploi des crédits des CHSCT prenne plus en compte les mesures actées dans les plans de prévention.

De même, dans le cadre de la prévention des impacts des projets sur les organisations de travail et sur la base des critères précités, les crédits des CHSCT pourront être mobilisés sur plusieurs exercices budgétaires pour prendre en compte les calendriers de déploiement de ces projets.

A partir d'un examen des besoins des directions, les CHSCT pourront financer des mesures d'équipement des télétravailleurs

Les présidents d'instance s'appuieront sur les secrétaires animateurs, les assistants de prévention pour suivre la mise en oeuvre des orientations ministérielles et l'utilisation des crédits ministériels.

Enfin, des travaux seront engagés en 2022 pour mettre en place et définir les modalités de fonctionnement des nouvelles instances dans le cadre des comités sociaux d'administration (CSA) et de leurs formations spécialisées. Des instructions seront communiquées aux directions d'ici la fin de l'année.

ANNEXE 1 - LES PRINCIPES DIRECTEURS D'UNE APPROCHE ORGANISATIONNELLE DU TÉLÉTRAVAIL

Suites aux expérimentations menées par l'ANACT sur le terrain, des premières conséquences peuvent être tirées :

- le cadre normatif (circulaires, protocoles...) sur le télétravail est nécessaire mais il ne résout pas tout ;
- la réalité du travail ne s'intègre pas toujours dans ce cadre et cette confrontation conduit à la nécessité de s'interroger sur l'organisation du travail de manière constante.

Cette réflexion est plus ou moins aisée en fonction des situations. Elle requiert, pour s'opérer de façon acceptable pour tous (managers, direction, agents), le respect d'un certain nombre de principes directeurs.

1. CONFRONTER LE CADRE ET LA RÉALITÉ DU TRAVAIL : S'EXPRIMER SUR LE TRAVAIL

Les expérimentations menées ont volontairement recherché cette possibilité d'expression. Elles soulignent le besoin des agents de s'exprimer et de partager leur vécu et leur expérience. Elles démontrent leur capacité à prendre de la hauteur sur leur situation et à construire des propositions bénéfiques à la qualité de service.

Pour que cette expression puisse exister, il faut se doter d'espaces à des niveaux divers, au cœur du service, pour discuter des problèmes rencontrés en situations de travail et mobiliser les ressources nécessaires à leur fonctionnement.

2. SE DONNER UNE MÉTHODE POUR S'EXPRIMER SUR LE TRAVAIL

Les expérimentations ont testé différentes configurations (agents seuls, cadres seuls, mixte, avec ou sans lien hiérarchique / retour d'expérience / projet). Si dans certains cas, cette discussion peut être animée directement par l'encadrement (à condition d'avoir été accompagné et formé), dans d'autres elle nécessite un tiers pour faciliter l'expression.

Certains acteurs ont été associés à l'animation des groupes pour assurer la continuité de l'action. Il sera nécessaire d'identifier des réseaux d'acteurs relais à former en soutien de l'encadrement (acteurs de prévention par exemple).

3. IDENTIFIER DES MARGES DE MANŒUVRE DANS LA MISE EN ŒUVRE DU CADRE

Il est nécessaire de laisser de la souplesse dans les services pour décliner le cadre afin de prendre en compte au mieux l'expression et les attentes des acteurs locaux.

Il est également indispensable de laisser une place aux agents et à leur encadrement pour participer aux choix d'organisation, de donner aux encadrants la possibilité d'expérimenter, de pouvoir tirer expérience pour corriger et/ou ajuster avec les agents.

4. AJUSTER LE FONCTIONNEMENT DU COLLECTIF DE TRAVAIL AU QUOTIDIEN

Les managers disposent également de marges de manœuvre pour ajuster les fonctionnements. L'expression des agents montre la possibilité à leur niveau, à l'échelle d'un mini-collectif, de s'accorder sur des règles de fonctionnement (répartition de dossiers, modalités de communication...).

ANNEXE 2 - LA MOBILISATION DU RÉSEAU MINISTÉRIEL DE PRÉVENTION

Le **dispositif ministériel de veille et de soutien** (DSV) regroupe, dans une communauté d'expertise, les acteurs de prévention ministériels (médecins du travail, inspecteurs santé et sécurité au travail et assistants de service social, ergonomes pour certains projets). Ce dispositif structure les interventions des acteurs de prévention relevant du secrétariat général auprès des directions dans le cadre de leur projet de transformations.

Grâce à leurs très bonnes connaissances du terrain, des situations de travail, des agents et des sites, les acteurs ministériels de prévention peuvent éclairer de leurs analyses les directions locales et les orienter dans la mise en œuvre de mesures de prévention et d'accompagnement dédiées : détection des situations, expertise, appui, écoute, accompagnement individuel ou collectif..

En matière de projet de restructuration, les acteurs de prévention ministériels (médecins du travail, assistants de service social, inspecteurs santé et sécurité au travail et ergonomes) ont avant tout un rôle de conseil. Leurs compétences et connaissances en matière d'organisation du travail et de questions bâtementaires peuvent permettre, pour autant qu'ils soient saisis suffisamment en amont, de formuler des observations, des propositions et des avis favorisant l'amélioration des conditions de travail.

À titre pratique, ils peuvent mettre en œuvre des actions collectivement : visites de service pour réaliser une évaluation de la situation du service et des agents, au regard notamment des RPS, suivi de l'évolution de la situation en partenariat avec les acteurs de prévention directionnels (conseiller et assistant de prévention, psychologue du travail et correspondant social), participation aux réunions et groupes de travail, présence du service social sur les sites les plus impactés ou la mise en place d'un suivi personnalisé en lien avec le service RH.

Chacun avec ses compétences propres contribue ainsi à appréhender de façon globale les risques, psycho-sociaux notamment, inhérents à tout projet de réorganisation pour mieux les prévenir. L'action concertée de l'ensemble des acteurs, directionnels comme ministériels, est essentielle à la bonne compréhension des problématiques et à la définition de mesures de prévention pertinentes et efficaces.

Le médecin du travail

Le médecin du travail est chargé de prévenir toute altération de la santé des agents du fait de leur travail.

Fonctionnellement rattaché au Secrétariat général du ministère, la mission du médecin du travail s'exerce sous deux angles :

- une action sur le milieu professionnel qui lui permet d'évaluer les conditions de travail et d'agir sur elles. et il propose des mesures de prévention collectives, organisationnelles ou individuelles ;
- la surveillance médicale des agents qui s'exerce dans le cadre de la visite médicale. Dans ce cadre, il s'assure notamment de l'adaptation du poste de travail Il peut préconiser ainsi des aménagements de poste de travail ou de conditions d'exercice des fonctions eu égard à l'état de santé de l'agent.

Le médecin du travail agit dans l'intérêt de la santé des agents. Il exerce son activité en toute indépendance et est soumis au secret médical.

Au-delà des missions évoquées précédemment, le médecin du travail a également un rôle de conseil auprès de l'administration, des agents et de leurs représentants. Cette mission de conseil est particulièrement importante dans le cadre des projets de restructuration. Par ailleurs, il signale par écrit au chef de service les risques pour la santé des agents qu'il constate et qui sont en rapport avec le milieu du travail

Il peut être invité au Comité technique sur les projets de réorganisation de services.

L'inspecteur santé et sécurité au travail

L'inspecteur santé et sécurité au travail (ISST) a pour mission de contrôler l'application de la réglementation en matière de santé et de sécurité au travail.

Il conseille le chef de service, responsable de la santé et de la sécurité des agents placés sous son autorité, et propose toute action visant à renforcer l'application de ces règles. Il est également chargé d'exercer des missions de formation d'autres acteurs de prévention (membres de CHSCT, assistants de prévention).

L'inspecteur santé et sécurité au travail n'intervient pas au niveau individuel.

Au-delà des missions évoquées ci-dessus, l'inspecteur santé et sécurité au travail apporte expertise, conseils et propositions dans les domaines de la prévention des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail.

Il propose au chef de service toute mesure qui lui paraît de nature à améliorer la santé et la sécurité du travail des agents et à prévenir les risques professionnels.

Il peut être invité au Comité technique sur les projets de réorganisation de services.

L'assistant de service social

Le cadre d'intervention de l'assistant de service social s'inscrit dans une orientation de service social du travail et une dynamique pluri-professionnelle d'accompagnement des agents.

Titulaire d'un diplôme d'état il assure ses missions régies par la circulaire ministérielle et est à l'interface entre la vie professionnelle et personnelle des agents.

Son action vise à accompagner les personnels rencontrant des difficultés, y compris ceux éloignés du service, en vue de faciliter leur vie personnelle et l'exercice de leur activité professionnelle et contribue à prévenir les risques psychosociaux, à titre individuel et collectif.

L'assistant de service social intervient également en soutien des services dans leur fonction de gestion des ressources humaines ainsi que dans le cadre d'événements graves ou de réorganisations.

Par son expertise et sa connaissance de la situation des personnels et de l'environnement local et professionnel, et dans les limites fixées par le secret professionnel, l'assistant de service social apporte un conseil technique auprès des services pour toutes les questions sociales, dans une démarche d'aide à la décision et de soutien au management.

Les directions peuvent également le solliciter pour intervenir :

- dans un service au sein duquel un événement grave est survenu (attentat, agression, suicide ou tentative de suicide) ;
- dans un service qui connaît des difficultés ;
- pour accompagner une restructuration ou une réorganisation.

Les modalités d'intervention des assistants de service social (évaluation, médiation, animation de groupes de parole, participation à un dispositif d'accompagnement, analyse et préconisations...) sont alors définies avec les chefs de service concernés et, s'il y a lieu, articulées avec la médecine de prévention.

Il peut être invité au comité technique sur les projets de réorganisation des services.

L'ergonome

L'ergonomie est une discipline centrée sur l'analyse de l'activité réelle de travail dans une perspective de transformation. Elle s'appuie sur une démarche participative via des analyses de terrain (observations, entretiens, analyses documentaires) et des groupes de travail.

L'objectif principal de l'ergonomie est l'amélioration des conditions de travail des agents, de la qualité et de la performance d'une structure. Le but est de comprendre le travail pour le transformer et l'améliorer.

L'ergonome n'intervient pas au niveau individuel, il n'est donc pas possible de le solliciter directement.

Le pôle des ergonomes pourra être informé et associé à la réflexion sur les projets locaux ou être saisi par les directions notamment sur les questions de réorganisation du travail.

Pourquoi mobiliser le Dispositif Veille et Soutien ?

Conformément aux préconisations du [guide pour la prise en compte des conditions de travail dans la conduite de projets](#), pour chaque projet de réorganisation il est nécessaire de disposer d'un ensemble de données permettant d'anticiper au mieux les incidences potentielles de ce projet sur les conditions de travail. Ces informations sont regroupées dans le dossier de présentation du projet.

Selon la nature de ce projet, il est important que le dossier mette en lumière les modifications prévisibles sur :

- les process de travail : les circuits d'action, de validation, les liaisons fonctionnelle, les périmètres de missions, les relations de travail...
- la nature des activités : le type d'actions nécessaires à réaliser par les agents, via quels outils, avec quelles ressources mobilisées, avec quelle répartition de la charge de travail...
- l'évolution des compétences : les savoir-faire attendus, les transferts de compétences...
- l'environnement de travail : la localisation, la répartition des espaces, l'aménagement des zones de travail, les superficies, l'accueil d'usagers...

Concernant l'environnement et le cadre de vie : les conditions de restauration, les modifications attendues concernant le trajet travail-domicile, les modalités d'accès aux sites (parking, transports en commun, pistes cyclables...).

Concernant l'organisation : la nouvelle sectorisation des services ou la nouvelle chaîne hiérarchique, les éventuelles modifications de liaisons fonctionnelles entre les services (modes de relation, interdépendance, circuits de communication et/ou de validation...), les modifications impactant la temporalité du travail (durée, horaires, répartition...).

Concernant l'immobilier : les plans existants et projetés dès qu'ils sont connus, les conséquences notables éventuelles sur les ambiances physiques de travail, les accès et conditions d'accessibilité au bâtiment (accès PMR, nombre de sanitaires...), les conditions d'exécution des travaux (travaux en site occupé, opérations à tiroir...).

Concernant les équipements : l'usage de nouveaux outils ou équipements spécifiques, l'introduction de nouveaux logiciels ou périphériques informatiques.

Ce travail d'identification des conséquences prévisibles sur les conditions de travail doit être réalisé au plus tôt. Pour vous y aider, vous pouvez mobiliser, aux côtés des acteurs directionnels, les acteurs de prévention ministériels dans le cadre du DVS.

Comment mobiliser le Dispositif Veille et Soutien ?

Pour mettre en place ce dispositif, il vous suffit de contacter un acteur de prévention ministériel (médecin du travail, ISST, assistant de service social). Ce dernier fera le lien avec l'ensemble de ses collègues afin que chacun, dans son domaine de compétence, soit associé à la démarche.