

# **DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS DE LA MISSION LOCALE HAUTE GARONNE**

**3 octobre 2016**



La Mission Locale Haute-Garonne s'est engagée avec le CHSCT dans un travail d'élaboration d'un Document Unique d'Evaluation des Risques professionnels (DUER).

Ce sujet avait, par le passé, suscité de vives polémiques. Il nous a semblé prioritaire, au-delà de nos obligations, de « lancer » ce chantier en nous attachant à produire un document partagé qui s'appuierait sur une démarche collective : mise en œuvre d'une méthode participative, associant le plus grand nombre de salariés. Pour ce faire, nous avons fait le choix de nous appuyer sur le cabinet ORQUE qui nous a guidés avec méthode dans cette approche.

**Le Document ne devait pas être perçu comme un document administratif supplémentaire, mais plutôt comme un document vivant et chargé de sens.**

**Il a conduit à associer tous les salariés et à mobiliser des salariés volontaires porteurs de la parole de leurs collègues.**

Le contexte global des années 2015 et 2016 pour les missions locales a été dense et complexe, par la mise en place d'expérimentations, le changement d'outil de suivi et de reporting, l'introduction de modes de financements FSE ... Le chômage des jeunes est resté élevé, conduisant l'Etat à s'appuyer sur les Missions Locales par les dispositifs qu'elles mettent en œuvre, exerçant ainsi une forte pression. Il faut ajouter à cela l'évolution de nos métiers, liée en partie au nouveau rapport institutionnel qu'entretiennent nos financeurs vis-à-vis du réseau des Missions Locales, aujourd'hui reconnu comme un outil incontournable de la politique de l'emploi, mais pour lequel les attentes sont très fortes.

**Malgré ce contexte, nous avons souhaité continuer cette démarche, car la parole de chacun devait être entendue.**

Ce document est une base de travail qui identifie des axes d'amélioration. Pour chacun, nous devons élaborer collectivement des plans d'action. C'est la prochaine étape. Elle nous permettra d'améliorer ensemble nos conditions et notre environnement de travail ce qui va dans le sens d'un meilleur service rendu vis-à-vis des missions qui nous sont confiées et pour lesquelles, nous partageons tous une très forte implication.

Tout ne va pas s'améliorer soudainement, il faudra du temps.

**Mais la volonté est bien là. Nous allons nous fixer des objectifs réalistes, lesquels réalisés nous permettrons d'atteindre de nouveaux objectifs. C'est pas à pas que nous y arriverons, et surtout, c'est ensemble que nous y parviendrons.**

Jacques MEYER  
Directeur de la Mission Locale Haute-Garonne



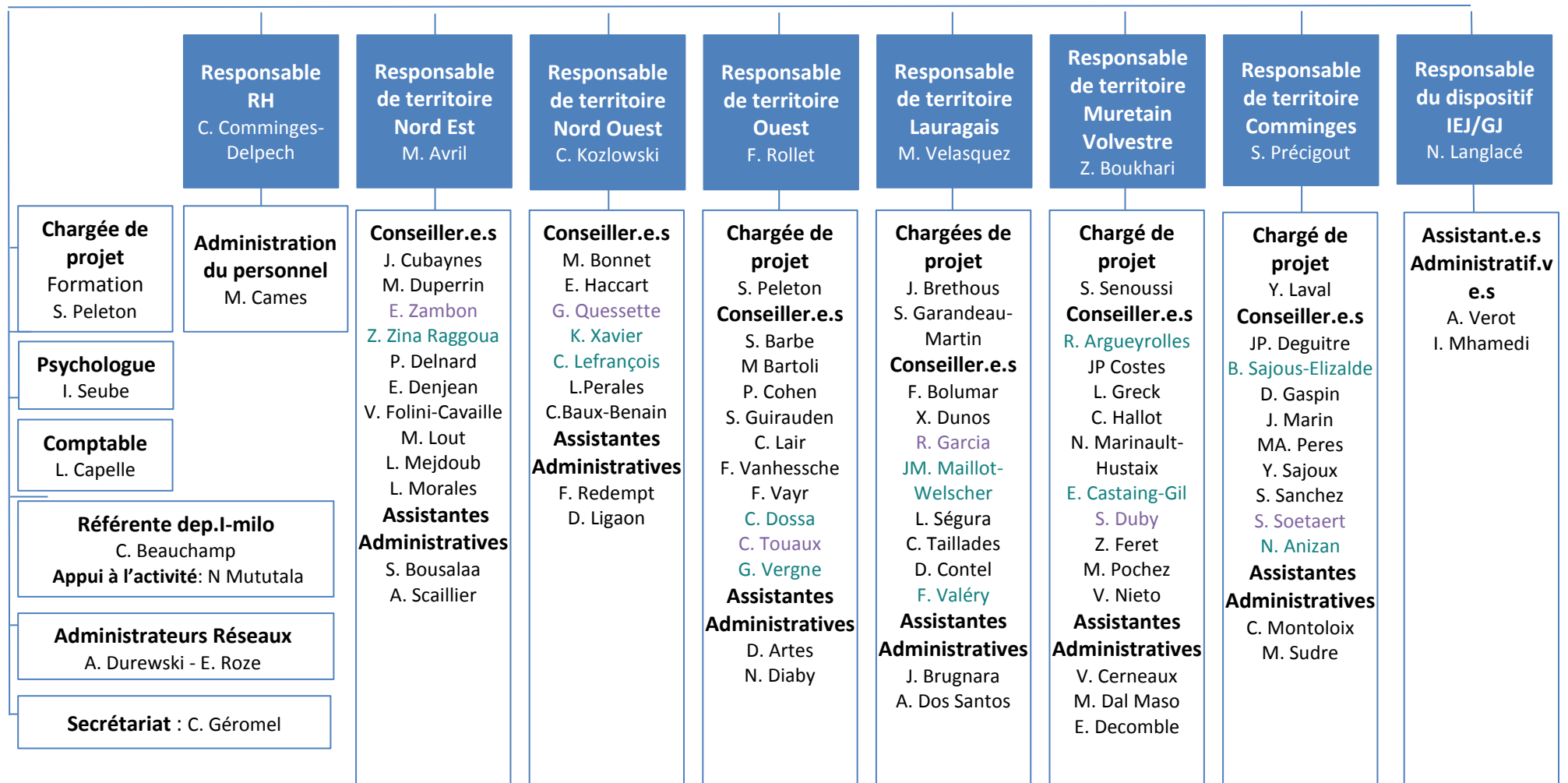
La Mission Locale Haute Garonne est une association 1901 qui assure une mission de service public, confiée par l'état et les collectivités territoriales, pour l'insertion sociale et professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans sortis du système scolaire souvent sans qualification.

Elle accueille, informe, oriente et accompagne ces jeunes en construisant avec eux des parcours personnalisés vers l'emploi et l'autonomie sociale. Sa spécificité est de proposer une approche globale de leur situation qui aborde les questions de la formation et de l'emploi mais aussi celles de la santé, de la mobilité, du logement et de la citoyenneté.

Avec 6 antennes (Aucamville, Blagnac, Colomiers, Labège, Muret et Saint-Gaudens) et 64 permanences réparties sur tout le département (environ 1 par canton), la Mission Locale Haute-Garonne intervient sur l'ensemble du département, hors la commune de Toulouse. Elle emploie à ce jour 92 salariés.

## Conseil d'Administration et Bureau

Directeur : J. Meyer  
Directrice adjointe : N. Carrel





## I- ÉVALUATION DES RISQUES : RAPPEL DES OBLIGATIONS

---

L'évaluation des risques professionnels s'inscrit dans le cadre de l'obligation générale de sécurité incombant à l'employeur qui doit prendre « les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs de l'établissement, y compris les travailleurs temporaires » (Cf. article L.4121-1 du code du travail).

L'évaluation consiste à appréhender les dangers pour la santé et la sécurité des travailleurs dans tous les aspects de l'activité de l'entreprise. Il s'agit d'un travail d'analyse des modalités d'exposition des salariés à :

- des risques liés à des dangers (substance chimique, machine-outil, électricité...), c'est-à-dire à la propriété intrinsèque par laquelle des produits, des matériels, des méthodes, des pratiques de travail, etc. sont susceptibles de causer un dommage immédiat et identique (lésion ou atteinte à la santé), quels que soient les sujets exposés,
- des risques non liés à des dangers identifiables (troubles musculo-squelettiques ou les risques psychosociaux) mais résultant d'une combinaison de facteurs liés au travail (rythme de travail, méthodes de travail, relations de travail...) ; les causes sont ici multiples et les impacts sur la santé physique et mentale différents en termes d'intensité et de nature en fonction de la singularité des individus concernés.

Cette évaluation des risques doit être opérée :

- régulièrement, une fois par an,
- lors du choix des procédés de fabrication, des équipements de travail, des substances et préparations chimiques,
- à l'occasion de l'aménagement des lieux de travail ou des installations et de la définition des postes de travail,
- lors de toute transformation importante des postes consécutive à la modification de l'organisation du travail, au changement d'équipement, de cadence, de normes de productivité...

Les résultats de l'évaluation des risques sont obligatoirement consignés dans un Document Unique (décret n°2001-1016 du 5 novembre 2001) et donnent lieu, si nécessaire, à la mise en œuvre d'actions de prévention. Ce Document Unique doit ainsi comporter un inventaire des risques identifiés pour chaque unité de travail. L'unité de travail associe des expositions aux risques et des personnes exposées. Elle regroupe les salariés exposés à des risques similaires ou impactés par des conditions homogènes d'exposition (locaux, type d'activités, organisation du travail, ...).

Aucune forme n'est imposée pour la rédaction du document unique, mais il doit répondre à trois exigences :

- la cohérence : regroupement, sur un seul support, des données issues de l'analyse des risques,
- la traçabilité et la lisibilité : il doit faciliter le suivi de la démarche de prévention,
- la traçabilité de l'évaluation : report systématique des résultats.

Le document unique est tenu à la disposition :

- des salariés (modalités affichées, avec le règlement intérieur s'il existe),
- des représentants du personnel : délégués du personnel, membres du CHSCT,
- du médecin du travail,
- des agents de l'inspection du travail,
- des agents des services de prévention des organismes de sécurité sociale, ...



## II- DÉMARCHE ET MÉTHODOLOGIE

---

La Mission Locale Haute Garonne a été accompagnée tout au long de la démarche par deux consultantes du Cabinet ORQUE, société de Conseil située à Toulouse et qui œuvre dans le champ des thématiques liées aux questions d'emploi, de représentation du personnel, de conditions de travail et de prévention des risques professionnels. Elle opère à travers des interventions de formation, d'audit, de diagnostic et d'expertise, encadrées par des agréments du Ministère du Travail.

La mission d'accompagnement a porté sur trois points de la démarche globale de prévention :

- la définition et la mise en place de la démarche d'évaluation des risques,
- l'analyse et l'évaluation des risques professionnels au Siège et dans les Antennes,
- la formalisation de cette analyse dans un document unique,
- l'aide à la définition de priorités d'actions.

La démarche d'identification et d'évaluation des risques professionnels s'est déroulée de septembre 2015 à juin 2016..

### 1. MISE EN PLACE D'UN COMITÉ DE PILOTAGE

Ce Comité a pour missions de :

- valider la démarche générale, les méthodes d'investigation mises en place et le calendrier de réalisation... ;
- définir les unités de travail à analyser ;
- identifier les données existantes au sein de la MLHG concernant la santé, la sécurité et la prévention, la gestion des ressources humaines et le fonctionnement de l'entreprise ;
- organiser l'information des salariés en amont et en aval de la démarche ;
- valider les résultats de l'évaluation des risques,
- contribuer à la définition et la planification des mesures de prévention à mettre en place.

Ce comité s'est réuni 2 fois :

- au démarrage de la mission, le 25 novembre 2015,
- en fin de mission, le 3 octobre 2016

Ce Comité de Pilotage est composé de :

|                              |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mission Locale Haute Garonne | Jacques MEYER<br>Christine COMMINGES-DELPECH<br>Mireille DUPERRIN<br>Jean-Marc MAILLOT-WELCHER<br>Manuel VELASQUEZ<br>Séverine GARANDEAU-MARTIN | Président du CHSCT, Directeur de la MLHG<br>Responsable des Ressources Humaines<br>Secrétaire du CHSCT<br>Représentant du Personnel au CHSCT<br>Représentant du Personnel au CHSCT<br>Représentante Syndicale |
| ASTIA                        | Élisabeth PARR                                                                                                                                  | Médecin du travail                                                                                                                                                                                            |
| Inspection du travail        | Adeline ESTAY                                                                                                                                   | Inspectrice du travail                                                                                                                                                                                        |
| ORQUE                        | Adeline ISACH<br>Brigitte SERIEYS                                                                                                               | Consultante<br>Consultante                                                                                                                                                                                    |

## 2. MISE EN PLACE D'UN GROUPE PROJET

Ce Groupe Projet a pour missions de travailler en collaboration avec le Cabinet tant dans la définition des supports et des méthodes de l'analyse des risques, d'enrichir et valider les résultats de l'évaluation des risques professionnels et de contribuer à la formulation des pistes d'actions de prévention.

Il s'est réuni 3 fois : les 18 janvier 2016, 14 juin 2016 et 20 septembre 2016.

Il est composé de représentants du CHSCT et des différents métiers présents au sein de la Mission Locale Haute Garonne. La sélection des représentants des métiers s'est effectuée sur la base du volontariat. En cas de candidatures multiples, il a été procédé à un tirage au sort par le Cabinet ORQUE. Au préalable, une information sur le déroulé de la démarche a été réalisée auprès de l'ensemble des salariés.

|                                                                   |                                                                    |                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Direction                                                         | Christine COMMINGES-DELPECH                                        | Responsable des Ressources Humaines                                                             |
| CHSCT                                                             | Mireille DUPERRIN<br>Jean-Marc MAILLOT-WELCHER<br>Manuel VELASQUEZ | Secrétaire du CHSCT<br>Représentant du Personnel au CHSCT<br>Représentant du Personnel au CHSCT |
| Fonctions Support du Siège                                        | Christine GEROMEL                                                  | Assistante Administrative                                                                       |
| Conseiller en Insertion (Niveaux 1 et 2 et Chargé de projet)      | Christine LAIR<br>Valérie NIETO                                    | Antenne Ouest<br>Antenne du Muretain-Volvestre                                                  |
| Conseillers en Insertion qui interviennent sur la Garantie Jeunes | Karine XAVIER                                                      | Antenne Nord-Ouest                                                                              |
| Assistante Administrative Antenne                                 | Aurélien DOS SANTOS                                                | Antenne du Lauragais                                                                            |
| ORQUE                                                             | Adeline ISACH<br>Brigitte SERIEYS                                  | Consultante<br>Consultante                                                                      |

NB : aucun représentant du métier Responsables de Territoire, faute de candidature.

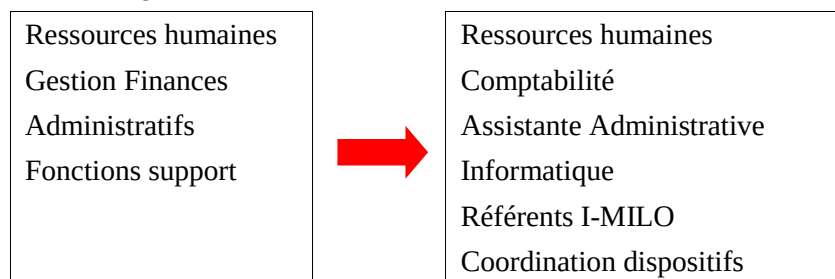
## DÉFINITION DES UNITÉS DE TRAVAIL

Deux critères ont présidé à la définition des unités de travail à analyser :

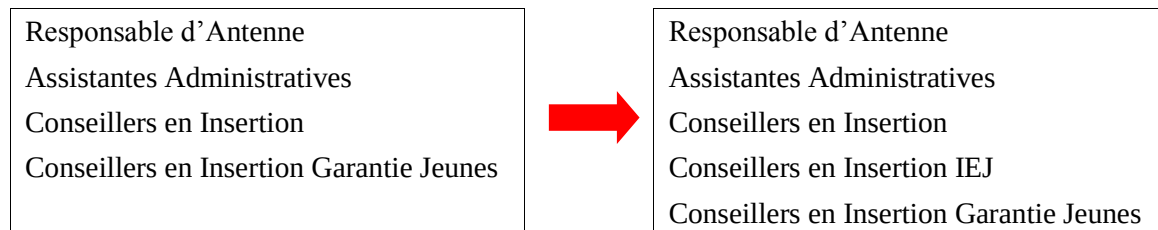
- le critère géographique pour l'évaluation des risques liés à l'environnement de travail : les locaux des 6 Antennes et du Siège,
- le critère métier pour l'évaluation des risques liés aux conditions de réalisation du travail.

Nous avons été amenés à apporter des évolutions à la définition des unités de travail telles que définies au démarrage de la démarche afin de mieux prendre en compte les spécificités des activités de travail réalisées :

*Pour le Siège : évolution de 4 unités à 6 unités de travail*



*Pour les Antennes : évolution de 4 unités à 5 unités de travail*



### 3. MÉTHODES D'ANALYSE MISES EN ŒUVRE

Le recueil des informations nécessaires à l'évaluation des risques professionnels s'est déroulé de début mars à fin mai 2016.

#### *Au niveau de chaque antenne*

- Entretien avec le Responsable d'Antenne.
- Visite et observation des espaces collectifs et de chaque espace de travail en présence des salariés concernés.
- Entretien avec les Conseillers en Insertion et les Assistantes Administratives présents dans les locaux le jour de la visite..
- Entretien avec les Conseillers IEJ et Garantie Jeunes.

#### *Au niveau de l'ensemble des antennes*

- Une réunion avec 2 représentants par Antenne du métier Conseiller en Insertion (niveaux 1 et 2, Conseillers IEJ et Garantie Jeunes, Chargés de projet).
- Une réunion avec 1 représentant par Antenne du métier Assistante Administrative.

Les représentants par métier et par Antenne qui ont participé à ces réunions se sont portés volontaires et ont, avant la réunion, échangé avec leurs collègues sur les situations de travail qui constituaient pour eux des risques pour leur santé physique et mentale. Une synthèse a été élaborée par Antenne et adressée au Cabinet ORQUE.

Les Antennes de Colomiers et Saint-Gaudens n'étaient pas représentées dans ces 2 réunions.

#### *Au niveau du siège*

- Visite et observation des espaces collectifs et de chaque espace de travail en présence des salariés concernés.
- Entretien avec chacun des salariés des Unités Assistante Administrative, Comptable, Informatique, Référence I-Milo, Coordination des dispositifs, Ressources Humaines.
- Entretien avec la Directrice Adjointe.
- Entretien avec le Directeur

#### *Examen de points particuliers liés à la santé et la sécurité au travail.*

- Réalisation des essais et visites périodiques (registre sécurité incendie) et affichage des consignes de sécurité incendie.
- Réalisation des vérifications et contrôles annuels obligatoires concernant les installations et équipements de travail (climatisation, éclairage, électrique, entretien...).

#### *Analyse documentaire*

- Comptes rendus des réunions du CHSCT 2014-2015.
- Document Unique 2011.

## 4. GRILLES D'ÉVALUATION DES RISQUES

### 5.1 Évaluation des risques liés à l'environnement et aux équipements.

L'évaluation des risques est effectuée selon deux critères principaux qui permettent de déterminer le niveau de risque potentiel : la gravité du dommage humain et la fréquence d'exposition au danger ou au facteur de risque.

#### a. Les niveaux de gravité du risque

| 1                             | 2                                                          | 3                                                                         | 4                                       |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| MINEURE - BÉNINE              | SIGNIFICATIVE - SÉRIEUSE                                   | CRITIQUE - GRAVE                                                          | VITALE                                  |
| Dommage sans arrêt de travail | Dommage sans séquelles entraînant un arrêt de courte durée | Dommage avec séquelles réversibles entraînant un arrêt notable du travail | Dommage à effets irréversibles ou décès |

#### b. Les niveaux de fréquence d'exposition au risque

| 1                               | 2                        | 3                           | 4                                      |
|---------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|
| RARE - EXCEPTIONNELLE           | COURTE - OCCASIONNELLE   | FRÉQUENTE - RÉGULIÈRE       | LONGUE - PERMANENTE                    |
| Quelques heures par an ou moins | Quelques heures par mois | Quelques heures par semaine | Quelques heures par jour ou en continu |

#### c. Le niveau de risque potentiel

Il se détermine en fonction des cotations des niveaux de gravité du dommage et de la fréquence d'exposition.

Cotation qualitative (code couleur)

|                    |   |                        |               |           |            |
|--------------------|---|------------------------|---------------|-----------|------------|
| Gravité du dommage |   |                        |               |           |            |
| Vitale             | 4 |                        |               |           |            |
| Critique           | 3 |                        |               |           |            |
| Sérieuse           | 2 |                        |               |           |            |
| Mineure            | 1 |                        |               |           |            |
|                    |   | 1                      | 2             | 3         | 4          |
|                    |   | Rare                   | Occasionnelle | Régulière | Permanente |
|                    |   | Fréquence d'exposition |               |           |            |

Niveau de risque selon le code couleur

|  |                   |     |
|--|-------------------|-----|
|  | Risque grave      | = 1 |
|  | Risque important  | = 2 |
|  | Risque secondaire | = 3 |
|  | Risque mineur     | = 4 |

Le niveau de risque permet de hiérarchiser les risques et de déterminer les actions de prévention prioritaires.



## 5.2 Évaluation des risques psychosociaux.

La particularité de ces risques nous conduit à envisager une cotation, non pas sur la gravité des dommages et la fréquence d'exposition, mais sur le niveau de contribution des facteurs de risques identifiés à la dégradation potentielle de la santé physique et mentale des salariés.

Cette évaluation est effectuée en croisant les points de vue et expressions des salariés rencontrés et l'analyse des situations de travail.

Trois niveaux de contribution sont proposés.

|                                   |
|-----------------------------------|
| <b>1. Contribution très forte</b> |
| <b>2. Contribution forte</b>      |
| <b>3. Contribution modérée</b>    |

## 5. PRINCIPE CONDUCTEUR DE LA TRANSCRIPTION DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DES RISQUES

**Ne sont retranscrits ici que les risques identifiés comme susceptibles d'entraîner des altérations de la santé physique et mentale des salariés.**

Cette estimation résulte de l'analyse croisée des expressions des salariés, de l'analyse des conditions de travail, de l'observation des locaux et équipements de travail et des documents réglementaires.



### III-RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DES RISQUES LIÉS À L'ENVIRONNEMENT ET AUX ÉQUIPEMENTS DE TRAVAIL

#### ANTENNE D'AUCAMVILLE

| Lieu                | Risques identifiés                                                     | Conditions d'exposition                                                                                                                                                                  | Salarié-e-s exposé-e-s  | Fréquence                     | Gravité  | Cotation |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------|----------|----------|
| Accueil             |                                                                        | 2 postes de travail sur la banque d'accueil totalement inadaptés : impossible d'y travailler à 2 par manque de place pour les sièges.                                                    | 2 Assistantes           | Permanent                     |          | (*)      |
|                     | Charge mentale (difficulté de concentration)<br>Tension                | Lieu d'accueil et de passage                                                                                                                                                             | Assistante en poste     | Fréquent                      | Mineure  |          |
|                     | Troubles posturaux                                                     | Obligation de trouver une place dans un autre espace : bureau libre ou salle de réunion avec siège inadapté                                                                              | Assistante CDI          | Fréquent                      | Mineure  |          |
| Bureaux côté rue    | Gêne sonore<br>Charge mentale (difficulté de concentration)<br>Tension | Nuisances sonores provenant de la rue (circulation routière importante)<br>Pas d'isolation phonique                                                                                      | Conseillers Responsable | Permanent                     | Mineure  |          |
| Bureaux conseillers | Charge mentale (difficulté de concentration)<br>Tension                | Bureau partagé                                                                                                                                                                           | 4 conseillers           | Fréquent (2 fois par semaine) | Mineure  |          |
|                     | Inconfort visuel                                                       | Absence de vue sur l'extérieur<br>Faible apport de lumière naturelle. Utilisation constante de l'éclairage artificiel                                                                    | 1 Conseiller            | Permanent                     | Mineure  |          |
|                     | Troubles posturaux                                                     | Port de charges lourdes : transport des dossiers jeunes dans une mallette qu'il faut hisser au 2 <sup>ème</sup> étage au moins 2 fois par semaine lors des permanences (pas d'ascenseur) | Conseillers             | Fréquent (2 fois par semaine) | Sérieuse |          |

(\*) Pas de risques physiques mais nécessité de trouver un espace libre dans les locaux pour l'une d'entre elles lorsqu'elles sont toutes les deux présentes.

|                                             |                                                                                                  |                                                                                                                                                                          |                     |           |          |  |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------|----------|--|
| <b>Salle<br/>Garantie<br/>jeunes</b>        | Gêne sonore<br>Charge mentale (difficulté de concentration)<br>Maux de tête - Fatigue<br>Tension | Bruit de fond permanent et important émanant du système de climatisation                                                                                                 | 2 Conseillers<br>GJ | Permanent | Mineure  |  |
|                                             | Inconfort thermique<br>Charge mentale (difficulté de concentration)                              | Température trop froide ou trop chaude en raison d'un système de climatisation qui ne comporte aucun réglage                                                             | 2 Conseillers<br>GJ | Régulier  | Mineure  |  |
| <b>Bureaux<br/>Garantie<br/>Jeunes</b>      | Inconfort visuel - Fatigue<br>Éblouissement                                                      | Éclairage par des spots non réglables dont l'intensité est trop forte                                                                                                    | 2 Conseillers<br>GJ | Permanent | Mineure  |  |
|                                             | Gêne sonore<br>Charge mentale (difficulté de concentration)<br>Maux de tête – Fatigue<br>Tension | Univers bruyant : bureaux séparés de la salle Garantie Jeunes par des parois vitrées et donnant sur la rue (circulation routière importante)<br>Pas d'isolation phonique | 2 Conseillers<br>GJ | Permanent | Mineure  |  |
| <b>Local<br/>serveur et<br/>fournitures</b> | Chutes<br>Mauvaises postures                                                                     | Encombrement du local.<br>Fournitures difficilement accessibles.                                                                                                         | Tous                | Régulier  | Sérieuse |  |

## ANTENNE DE BLAGNAC

| Lieu                                          | Risques identifiés                                                        | Conditions d'exposition                                                                                                                                                                             | Salarié-e-s exposé-e-s | Fréquence   | Gravité  | Cotation |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|----------|----------|
| <b>Locaux</b>                                 | Inconfort thermique<br>Charge mentale (difficulté de concentration)       | Température trop froide (hiver) ou trop chaude (été), sensation plus ou moins accentuée selon l'orientation des bureaux                                                                             | Tous                   | Été / hiver | Mineure  |          |
|                                               | Gêne sonore<br>Tension                                                    | Mauvaise isolation acoustique entre les bureaux                                                                                                                                                     | Tous                   | Permanent   | Mineure  |          |
|                                               | Fatigue visuelle                                                          | Existence de stores de protections solaires mais leur couleur noire provoque un contraste visuel trop important par rapport à la couleur blanche des cloisons ou aux fortes luminosités extérieures | Tous                   | Permanent   | Mineure  |          |
| <b>Bureau Conseillère Référente Formation</b> | Troubles posturaux                                                        | Fauteuil ergonomique en mauvais état, donc source de gêne et mauvaise position de travail<br><br>Travail avec buste en torsion lors des entretiens : écran tourné vers le jeune                     | 1 Conseillère          | Permanent   | Sérieuse |          |
| <b>Salle Garantie Jeunes</b>                  | Inconfort thermique ++<br>Charge mentale (difficulté de concentration) ++ | Température trop élevée, surtout en été.<br>Mauvaise qualité de l'air liée à une capacité de renouvellement d'air insuffisante au regard du nombre d'occupants                                      | 2 Conseillers GJ       | Permanent   | Mineure  | (1)      |
|                                               | Éblouissements                                                            | Spots situés dans le couloir entrant dans le champ de vision                                                                                                                                        | 2 Conseillers GJ       | Permanent   | Mineure  |          |
|                                               | Chutes                                                                    | Fils électriques et câbles informatiques traînant sur le sol (manque de prises et mauvaise répartition sur les cloisons) et fils pendant du plafond sans protection                                 | 2 Conseillers GJ       | Permanent   | Mineure  |          |
|                                               | Troubles posturaux                                                        | Pas de siège ergonomique à disposition                                                                                                                                                              | 2 Conseillers GJ       | Permanent   | Mineure  |          |

(1)Cotation jaune en référence à la grille de cotation indiquée page 12 (pas de dommage à effets irréversibles au plan physique) mais des conséquences importantes à souligner en termes de fatigue et de charge mentale.



## ANTENNE DE COLOMIERS

| Lieu                           | Risques identifiés                                                     | Conditions d'exposition                                                                                                                                                                        | Salarié-e-s exposé-e-s                    | Fréquence              | Gravité            | Cotation |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------|--------------------|----------|
| <b>Accueil</b>                 | Troubles posturaux : dos, jambes                                       | Siège inadapté à la taille de la salariée (trop petit)                                                                                                                                         | Assistante CDD                            | Permanent              | Mineure            |          |
|                                | Risque d'électrocution<br>Chutes                                       | Sol très encombré par des fils électriques non sécurisés : RJ 45 sortis des gaines                                                                                                             | Assistants                                | Permanent              | Sérieuse           |          |
|                                | Inconfort visuel<br>Céphalées                                          | Absence d'éclairage naturel<br>Travail sous éclairage artificiel en continu                                                                                                                    | Assistants                                | Permanent              | Mineure            |          |
|                                | Inconfort thermique<br>Charge mentale (difficulté de concentration)    | Température trop froide en été<br>Courant d'air lié au positionnement de la bouche de climatisation au dessus du poste de travail                                                              | Assistants<br>Assistante CDI              | Été<br>Permanent       | Mineure            |          |
|                                | Gêne sonore<br>Charge mentale (difficulté de concentration)<br>Tension | Bruit de fond important émanant de la climatisation<br>Positionnement du poste sur l'espace d'accueil qui est aussi un lieu de passage obligatoire                                             | 2 Assistants<br>Surtout<br>Assistante CDI | Permanent<br>Permanent | Mineure<br>Mineure |          |
| <b>Bureaux<br/>Conseillers</b> | Inconfort thermique<br>Charge mentale (difficulté de concentration)    | Climatisation centralisée, non réglable dans chacun des bureaux d'où une ambiance thermique trop chaude ou trop froide selon l'emplacement dans les locaux (orientation par rapport au soleil) | Tous les conseillers                      | Été / hiver            | Mineure            |          |
|                                | Troubles posturaux : dos                                               | Position en torsion lors des entretiens au moment de la saisie des informations concernant le jeune : écran tourné vers le jeune                                                               | Tous les conseillers                      | Permanent              | Sérieuse           |          |
|                                | Gêne sonore                                                            | Mauvaise isolation phonique entre bureaux et par rapport à l'espace accueil et au couloir de circulation                                                                                       | Tous les conseillers                      | Permanent              | Mineure            |          |
|                                | Charge mentale (difficulté de concentration)<br>Tension                | 3 bureaux occupés chacun par 2 conseillers<br>Obligation de trouver un autre espace de travail quand l'un d'entre eux reçoit un jeune, gêne au moment de la réception des appels téléphoniques | 6 conseillers                             | Régulier               | Mineure            |          |

| Lieu                                                        | Risques identifiés                                                  | Conditions d'exposition                                                                                                                                                            | Salarié-e-s exposé-e-s            | Fréquence   | Gravité  | Cotation |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------|----------|----------|
| <b>Bureaux<br/>Conseillers</b>                              | Chutes                                                              | Câbles informatiques et fils électriques traînant sous les bureaux et sur le sol.<br>Manque de prises le long des murs.                                                            | Tous                              | Permanent   | Sérieuse |          |
| <b>Bureau<br/>Conseiller<br/>IEJ</b>                        | Gêne visuelle<br>Éblouissement                                      | Lié à l'éclairage positionné au dessus du poste de travail (siège)<br>Bureau situé le long d'un mur blanc qui oblige à baisser les stores en permanence                            | Conseiller IEJ                    | Permanent   | Mineure  |          |
|                                                             | Choc<br>Blessure                                                    | En cas d'ouverture brutale de la porte de la salle de formation situé dans le dos du siège                                                                                         | Conseiller IEJ                    | Rare        | Mineure  |          |
| <b>Salle<br/>Formation</b>                                  | Inconfort thermique<br>Charge mentale (difficulté de concentration) | Exposition aux fortes chaleurs l'été cumulée avec un renouvellement d'air largement insuffisant (pas de ventilation mécanisée) au regard du nombre d'occupant pendant les ateliers | Tous                              | Été surtout | Mineure  |          |
|                                                             | Chutes                                                              | Sol très encombré par des fils électriques                                                                                                                                         | Tous                              | Permanent   | Sérieuse |          |
|                                                             | Gêne sonore                                                         | Bruit de fond important émanant de la climatisation                                                                                                                                | Tous                              | Permanent   | Mineure  |          |
| <b>Locaux<br/>Garantie<br/>Jeunes<br/>situés à<br/>part</b> | Agression                                                           | Réception d'un jeune en présence d'un seul Conseiller dans les locaux situés à part (non conforme aux consignes)                                                                   | Conseillers<br>Garantie<br>Jeunes | Régulier    | Sérieuse |          |

## ANTENNE DE LABÈGE

| Lieu                                    | Risques identifiés                          | Conditions d'exposition                                                                                                                                                                 | Salarié-e-s exposé-e-s           | Fréquence                        | Gravité  | Cotation |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------|----------|
| <b>Bureau responsable et assistante</b> | Perturbation de la concentration<br>Tension | Bureau commun Responsable / Assistante administrative                                                                                                                                   | Responsable<br>Assistante<br>CDI | Permanent                        | Mineure  |          |
| <b>Conseillers</b>                      | Troubles posturaux                          | Port de charges lourdes : transport des dossiers jeunes dans une mallette qu'il faut hisser au 1 <sup>er</sup> étage au moins 2 fois par semaine lors des permanences (pas d'ascenseur) | Conseillers                      | Fréquent<br>(2 fois par semaine) | Sérieuse |          |

## ANTENNE DE MURET

| Lieu                         | Risques identifiés                | Conditions d'exposition                                                                                                                                                                                                                                                                | Salarié-e-s exposé-e-s | Fréquence   | Gravité  | Cotation |
|------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|----------|----------|
| <b>Locaux</b>                | Inconfort thermique               | Température trop froide (hiver) ou trop chaude (été), sensation plus ou moins accentuée selon l'orientation des bureaux<br>Absence de climatisation                                                                                                                                    | Tous                   | Été / hiver | Mineure  |          |
|                              | Gêne sonore<br>Tension            | Mauvaise isolation acoustique entre les différents espaces de travail                                                                                                                                                                                                                  | Tous                   | Permanent   | Mineure  |          |
| <b>Accueil</b>               | Chutes                            | Câbles des équipements informatiques traversant l'espace.<br>Barre de seuil en très mauvais état                                                                                                                                                                                       | Assistantes            | Permanent   | Sérieuse |          |
|                              | Gêne visuelle<br>Fatigue          | Tube fluorescent clignotant à gauche du poste d'accueil, entrant dans le champ visuel                                                                                                                                                                                                  | Assistante en poste    | Permanent   | Mineure  |          |
| <b>Salle Garantie jeunes</b> | Chutes                            | Câbles trainant sur le sol                                                                                                                                                                                                                                                             | Conseillers GJ         | Permanent   | Mineure  |          |
|                              | Éblouissement<br>Fatigue visuelle | Stores abîmés n'assurant pas une protection suffisante contre les rayons du soleil<br><br>Mauvaise répartition de la lumière :4 luminaires sur 6 en fonctionnement<br><br>Couleur de la lumière différente dans les luminaires (2 tubes fluorescents aux caractéristiques différentes) | Conseillers GJ         | Permanent   | Mineure  |          |
| <b>Salle archives</b>        | Chutes<br>Troubles posturaux      | Local très encombré, mal rangé, humide<br><br>Difficulté d'accès aux archives                                                                                                                                                                                                          | Tous                   | Permanent   | Mineure  |          |



## ANTENNE DE SAINT-GAUDENS

| Lieu                           | Risques identifiés                                       | Conditions d'exposition                                                                                                                                                                                 | Salarié-e-s exposé-e-s | Fréquence                                                           | Gravité | Cotation |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------|----------|
| <b>Accueil</b>                 | Difficultés de concentration<br>Tension                  | Gêne liée au fait que la banque d'accueil est commune avec d'autres services                                                                                                                            | Assistantes            | Permanent                                                           | Mineure |          |
|                                | Gêne visuelle<br>Fatigue<br>Éblouissement                | Banque d'accueil située sous un puits de jour important et regard portant vers une entrée sombre, éclairée par des spots mal orientés (dans le champ visuel)<br>Ambiance lumineuse fortement contrastée | Assistantes            | Permanent                                                           | Mineure |          |
| <b>Bureaux<br/>Conseillers</b> | Charge mentale (difficultés de concentration)<br>Tension | Bureaux trop étroits, en nombre insuffisant par rapport au nombre de salariés : souvent 2 par bureau<br>Obligation de se déplacer quand réception d'un jeune.<br>Gêne sonore (téléphone....)            | Tous                   | Permanent<br>(sauf jour de RTT du binôme ou tenue d'une permanence) | Mineure |          |

## LOCAUX DU SIÈGE

D'une manière générale, l'agencement du plateau ne répond pas aux exigences des différents métiers et aux logiques de collaboration entre les fonctions du Siège.

| Lieu                         | Risques identifiés                                       | Conditions d'exposition                                                                                                                                                             | Salarié-e-s exposé-e-s                                                                                      | Fréquence   | Gravité  | Cotation |
|------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------|
| <b>Plateau</b>               | Charge mentale (difficultés de concentration)<br>Tension | 5 postes de travail dans un espace insuffisant et servant de couloir de circulation pour accéder aux bureaux individuels et à la terrasse utilisée comme lieu de pause et de fumeur | Référentes<br>I-Milo<br>Technicien informatique<br>Assistante coordination<br>Assistant administratif (CDD) | Permanent   | Sérieuse |          |
|                              | Gêne visuelle<br>Fatigue<br>Éblouissement                | Perception des tubes fluorescents dans le champ de vision                                                                                                                           | Référentes<br>I-Milo                                                                                        | Permanent   | Mineure  |          |
|                              | Troubles posturaux (dos)                                 | Siège inadapté, absence de réglage                                                                                                                                                  | Technicien informatique                                                                                     | Permanent   | Sérieuse |          |
| <b>Bureau RRH</b>            | Chutes                                                   | Câbles trainant sur le sol                                                                                                                                                          | RRH                                                                                                         | Permanent   | Sérieuse |          |
| <b>Bureau Assistante RRH</b> | Gêne visuelle                                            | Reflet sur l'écran dû au positionnement du poste dos à la fenêtre                                                                                                                   | Assistante RRH                                                                                              | Fréquent    | Mineure  |          |
|                              | Heurts<br>Troubles posturaux                             | Poste en L ne permettant pas le passage des jambes<br>Surface insuffisante en largeur et profondeur                                                                                 | Assistante RRH                                                                                              | Permanent   | Mineure  |          |
| <b>Salle de réunion</b>      | Heurts à la tête                                         | Sièges sur un côté de la table de réunion situé sous la partie inclinée du toit : circulation sous une hauteur de plafond insuffisante                                              | Tous                                                                                                        | Occasionnel | Mineure  |          |
|                              | Inconfort thermique                                      | Renouvellement d'air insuffisant au regard de l'usage de la salle                                                                                                                   | Tous                                                                                                        | Occasionnel | Mineure  |          |

## IV- RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

---

### Préambule : Définition, causes et effets des risques psychosociaux

#### **Définition**

« Les RPS au travail sont 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. » (*Définition rendue par le Collège d'expertise des RPS missionné par le Ministère du travail - 2011*).

Ce sont des risques d'origine et de nature variés qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés et ont un impact sur le bon fonctionnement des entreprises.

Ils sont qualifiés de psychosocial car à l'interface de l'individu et de sa situation de travail.

Ils regroupent un ensemble de phénomènes dont :

- certains sont bien définis : stress, harcèlements, violences ...
- et d'autres moins bien : insatisfaction, mal-être, souffrance au travail ...

#### **Des risques différents des autres**

##### *L'évaluation classique des risques*

- ▶ Un danger = un risque  
Une cause = un effet
- ▶ Un risque = un effet immédiat
- ▶ Un effet identique, quels que soient les sujets exposés (singularité de la personne)

##### *L'évaluation des RPS*

- ▶ Pas de danger facilement identifiable  
En général, une combinaison de causes
- ▶ Des causes multiples et des effets multiples
- ▶ Des effets différents en fonction des individus
- ▶ Caractère probabiliste de ces risques

Danger : propriété intrinsèque par laquelle des produits, des matériels, des méthodes, des pratiques de travail, etc. sont susceptibles de causer un dommage (lésion ou atteinte à la santé).

Risque : probabilité d'apparition d'un effet négatif redouté (atteintes à la santé ou dysfonctionnements sociaux).

## ***Les causes : les facteurs professionnels***

Les facteurs à l'origine des risques psychosociaux sont nombreux et évoluent en même temps que le monde du travail. Les travaux récents d'un collège d'experts internationaux proposent de les regrouper en six catégories.

- *L'intensité et le temps de travail :*  
quantité de travail, pression temporelle du travail, complexité du travail, objectifs irréalistes ou flous, exigence de polyvalence non maîtrisée, instructions contradictoires, longues journées de travail, ...
- *Le manque d'autonomie :*  
autonomie décisionnelle, marge de manœuvre, participation aux décisions concernant directement son activité, ...
- *Les exigences émotionnelles :*  
facticité des émotions en contact avec le public, contact avec la souffrance ou la détresse humaine, exposition à des conflits ou des violences externes, sentiment de peur au travail (risque d'accident, d'agression physique ou morale), ...
- *Les rapports sociaux au travail dégradés :*
  - coopération et soutien social de la part des collègues ou de la hiérarchie,
  - qualité du management : cohérence, clarté des explications, procédures d'évaluation du travail, reconnaissance des efforts, utilisation et développement des compétences, évolution de carrière, ...
  - justice organisationnelle (équité dans la distribution des ressources et des avantages au regard des efforts accomplis et en comparaison avec ce que donnent et reçoivent les collègues occupant un poste similaire),
  - violences internes, harcèlements,
  - qualité de la communication.
- *Les conflits de valeurs :*
  - distorsion entre ce qui est exigé du travail et les valeurs professionnelles, sociales ou personnelles des salariés : qualité empêchée,
  - conflits éthiques, difficulté de conciliation vie professionnelle et vie privée,...
- *L'insécurité de la situation de travail :*
  - insécurité socio-économique (peur de perdre son emploi, non maintien du niveau de salaire, contrat de travail précaire),
  - risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail,
  - incertitude sur l'avenir de son métier, restructuration, ...

### ***Les effets : altérations de la santé physique et sociale***

Une situation stressante intense et prolongée peut entraîner l'apparition de symptômes en quelques semaines.

- *Symptômes physiques* :  
troubles du sommeil, fatigue physique et psychologique, troubles digestifs, céphalées, tension musculaire et douleurs cervicales ou lombaires.
- *Symptômes psychologiques* :  
symptômes anxieux : irritabilité, nervosité, crises de panique, crises de larmes, peurs,  
symptômes dépressifs : mauvaise humeur, fatigue, ralentissement mental, pessimisme, abandon des loisirs et activités habituelles.
- *Symptômes comportementaux* :  
modification des conduites alimentaires, comportements violents et agressifs, isolement social, ...

Si la situation de stress se prolonge dans le temps et/ou si elle est très intense, l'organisme s'épuise entraînant des altérations de la santé qui peuvent devenir irréversibles :

- pathologies cardiovasculaires,
- troubles de la santé mentale : burn-out, dépression chronique...
- troubles musculo-squelettiques,
- pathologie de la grossesse : accouchement prématuré, retard de croissance intra-utérine,...
- troubles du métabolisme des lipides (cholestérol..) ou accroissement de la résistance à l'insuline (diabète type 2...)....

### ***Des conséquences socioprofessionnelles***

- *Dysfonctionnements sociaux individuels* :  
difficultés relationnelles, isolation sociale, phobies.
- *Dysfonctionnements professionnels individuels* :  
baisse de la capacité de concentration et de l'efficacité au travail,  
désengagement (présentéisme), absentéisme.
- *Au niveau du collectif de travail* :  
mauvaise ambiance de travail, irritabilité et conflits professionnels,  
sentiment d'injustice organisationnelle.
- *Pour l'entreprise* :  
risque accru de contentieux, coûts juridiques,  
mouvements de protestation sociale,  
altération de l'image externe de l'entreprise.

## A-LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS LES ANTENNES

### 1. UNITÉ DE TRAVAIL : ASSISTANTE ADMINISTRATIVE

**Nature des risques :** stress, peur de faire des erreurs, pression subie, tensions relationnelles, incivilités, agressions, fatigue, sentiment d'isolement professionnel.

| Facteurs de risques identifiés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Antennes                | Intensité                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Fréquentes interruptions de tâches liées au positionnement sur l'espace accueil</b>, perturbant la capacité de concentration augmentant le risque d'erreurs ou d'oublis : accueil physique et téléphonique, sollicitation des collègues, lieu de circulation...</li> </ul>                                                                                                                                  | Colomiers<br>Aucamville |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Agressivité potentielle des jeunes</b> accueillis associée à une difficulté à la gérer, notamment par manque de formation.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       | Toutes                  |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Charge de travail importante liée :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aux exigences administratives du dispositif Garantie Jeunes et IEJ,</li> <li>- à l'augmentation du nombre de jeunes reçus,</li> <li>- à la mise en place du nouveau logiciel I-MILO et au changement du système de gestion des mails : surcharge de travail, nombreux dysfonctionnements et pannes.</li> </ul> </li> </ul> | Toutes                  |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Sentiment d'isolement professionnel lié à l'absence de réunions « Métier »</b> favorisant les échanges de pratiques professionnelles (développement des savoir-faire procéduraux).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                               | Toutes                  |  |

## 2. UNITÉ DE TRAVAIL : CONSEILLER EN INSERTION PROFESSIONNELLE

**Nature des risques :** stress, difficulté à réaliser un travail de qualité (qualité empêchée, tâches non réalisées), perte de sens du travail effectué, sentiment d'injustice organisationnelle, tensions relationnelles, mal-être, désengagement.

| Facteurs de risques identifiés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Antennes | Intensité                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Une forte augmentation de la charge de travail liée à la mise en place des dispositifs IEJ et Garantie Jeunes, en raison notamment :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'une augmentation du nombre de jeunes suivis : prise en charge des jeunes suivis auparavant par les conseillers IEJ et GJ,</li> <li>- d'exigences administratives de plus en plus fortes et de la difficulté à obtenir les pièces demandées pour la constitution des dossiers (surcroît de relances, accueils non programmés...),</li> <li>- de la nécessité d'instruire les dossiers et de construire des argumentaires détaillés exigeant en termes de contenu et de formulation, sollicitant des compétences spécifiques pas toujours détenues et de fait, consommatrice de temps,</li> <li>- des bilans à réaliser, dans le cadre des évaluations des contrats d'avenir, chronophages (déplacement chez l'employeur, élaboration du bilan...).</li> </ul> </li> </ul> | Toutes   |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Un alourdissement de la charge de travail dû aux nombreux dysfonctionnements et pannes informatiques</b> consécutifs à la mise en place du logiciel I-MILO et au changement de système de gestion de mails impactant la saisie de données (procédures lourdes, réactualisations nécessaires...) et rendant impossible l'accès aux informations nécessaires à l'accompagnement des jeunes.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Toutes   |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>La pression importante exercée sur l'atteinte des objectifs liés au nombre de jeunes à positionner sur le dispositif Garantie Jeunes</b> (3 par mois/CISP) sous réserve de sanctions potentielles.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Toutes   |  |



| Facteurs de risques identifiés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Antennes | Intensité                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Des objectifs à atteindre identiques pour tous les secteurs quels que soient leurs spécificités et moyens disponibles :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- caractéristiques du territoire : typologie du public, éloignement géographique, accessibilité de l'antenne par les transports en commun...</li> <li>- nombre de CISP,</li> <li>- temps effectif de travail : non prise en compte des temps partiels, des heures de délégation pour les IRP, de l'absentéisme ...</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Toutes   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>De fortes interrogations sur le sens du métier et la qualité du travail réalisé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sentiment de devenir des « distributeurs de dispositifs » quelle que soit la situation des jeunes pourvu qu'ils répondent aux critères administratifs d'admission, sur des critères différents des investigations habituellement menées (ex : questionnaire autour du critère « vulnérabilité »), avec une approche d'emblée intrusive dans la vie des jeunes alors que la relation de confiance n'est pas encore établie ;</li> <li>- sentiment de ne répondre qu'aux exigences quantitatives et administratives des dispositifs au détriment des exigences qualitatives liées à l'accompagnement des jeunes vers une insertion sociale et professionnelle (notamment la disponibilité vis-à-vis des jeunes).</li> </ul> </li> </ul> <p>=&gt; Sentiment d'éloignement des fondamentaux du métier à savoir l'accompagnement global, l'instauration et le suivi d'un parcours d'insertion adapté.</p> | Toutes   |  |

| Facteurs de risques identifiés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Antennes                              | Intensité                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>L'impossibilité d'accéder au système de gestion des informations</b> et à la messagerie obligeant à effectuer les saisies lors du retour à l'antenne ou en dehors des heures de travail et ne permettant pas d'avoir accès aux informations utiles en temps réels.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Certaines permanences<br>(à préciser) |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Pour les conseillers référents, une gestion de thématiques (emploi, formation, insertion sociale, parrainage, décrocheurs scolaires...) difficile à réaliser au regard des objectifs définis :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- manque de temps dédié pour effectuer correctement cette mission,</li> <li>- manque de soutien du siège : pilotage, directives, formation, réunion de coordination, bilan des actions menées, ...</li> </ul> </li> </ul> <p>=&gt; Sentiment de « bricolage », pression, sentiment de ne pas faire un travail de qualité.</p> | Toutes                                |  |

### 3. UNITÉ DE TRAVAIL : CONSEILLER GARANTIE JEUNES (GJ)

**Nature des risques :** stress, sentiment de débordement, épuisement, sentiment de ne pas faire un travail de qualité (qualité empêchée), violences externes, charge émotionnelle, tensions relationnelles, sentiment d'isolement professionnel, sentiment d'injustice organisationnelle, souffrance au travail, désengagement.

| Facteurs de risques identifiés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Antennes | Intensité                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>La difficulté à gérer en même temps le démarrage d'une cohorte (temps collectif) et le suivi des jeunes des cohortes précédentes :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- articulation quasi permanente de temps passé en face à face collectif (groupe) ou individuel demandant concentration et beaucoup d'énergie,</li> <li>- manque de temps à consacrer à chacun des jeunes pour les accompagner au regard du nombre de jeunes suivis et des exigences du dispositif,</li> <li>- pas suffisamment de temps pour travailler sur les ateliers (conception de supports, mise en place de nouvelles actions...).</li> </ul> </li> </ul> | Toutes   |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Une charge de travail administrative intense, très chronophage, contraignante et dont les contours sont flous :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestion des aspects administratifs liés à la mise en place des actions engagées par les jeunes, aux demandes d'allocations mensuelles....,</li> <li>- documents-preuves à chercher a posteriori, bien après que le dossier ait été constitué et que le jeune ait débuté son parcours.</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                      | Toutes   |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Un alourdissement de la charge de travail dû aux nombreux dysfonctionnements et pannes informatiques consécutifs à la mise en place du logiciel I-MILO et au changement de système de gestion de mails... :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- saisie des événements non prises en compte (2 par jour et par jeune) obligeant à refaire une saisie ou à se construire des outils de suivi à part,</li> <li>- difficultés d'accès aux informations nécessaires à l'accompagnement des jeunes...</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                | Toutes   |  |

| Facteurs de risques identifiés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Antennes | Intensité                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Un dispositif mis en œuvre dans la précipitation, sans réelle mise en place d'un soutien et d'un travail collaboratif et coordonné entre conseillers, sans formation préalable alors qu'il impose des pratiques nouvelles non maîtrisées par la plupart des conseillers :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fort investissement sur un temps très court pour mettre en place le dispositif sans en maîtriser toutes les exigences et sans en avoir toutes les compétences,</li> <li>- finalisation de la construction des ateliers et du partenariat tout en faisant,</li> <li>- manque de savoir-faire en matière de gestion des groupes,</li> <li>- pas de réflexion collective sur les pratiques professionnelles, pas d'échanges permettant de prendre du recul et de bénéficier d'un soutien suffisant face aux situations difficiles.</li> </ul> </li> </ul> | Toutes   |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Un dispositif exigeant émotionnellement et psychologiquement :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestion de groupes de jeunes parfois difficiles et aux comportements agressifs,</li> <li>- absence de maîtrise de la sanction en cas de non-respect des règles ou de comportement inadéquat mettant en question la posture et l'autorité des conseillers.</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Toutes   |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Un fort sentiment d'isolement professionnel :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- au sein des antennes : peu, voire pas de soutien et de participation des autres conseillers,</li> <li>- vis-à-vis du siège : manque de soutien pédagogique, de points de repères et de coordination entre conseillers GJ des différents secteurs : « chacun se débrouille comme il peut ».</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Toutes   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Un manque de soutien et de valorisation du travail accompli, source d'un déséquilibre important entre les efforts fournis et la reconnaissance reçue en retour.</b><br/>=&gt; fort sentiment d'injustice, démobilitation.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Toutes   |  |

#### 4. UNITÉ DE TRAVAIL : CONSEILLER INITIATIVE EUROPÉENNE POUR LA JEUNESSE (IEJ)

**Nature des risques :** stress, fatigue, charge émotionnelle, démobilisation.

| Facteurs de risques identifiés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Antennes | Intensité                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Une charge de travail administrative élevée, très chronophage, contraignante et dont les contours sont flous :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fortes exigences administratives liées aux financements FSE (constitution des dossiers, gestion des entrées et sorties, traçabilité des actions menées),</li> <li>- documents-preuves à chercher a posteriori, bien après que le jeune ait terminé son parcours.</li> </ul> </li> </ul>                                   | Toutes   |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Un alourdissement de la charge de travail dû aux nombreux dysfonctionnements et pannes informatiques</b> consécutifs à la mise en place du logiciel I-MILO et au changement de système de gestion de mails.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                | Toutes   |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Un manque de soutien et de coordination dans la mise en œuvre du dispositif au sein de chacun des secteurs :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pas de pilotage de l'action,</li> <li>- pas de soutien et d'échanges sur les pratiques professionnelles,</li> <li>- absence d'évaluation des résultats de l'action ...</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                               | Toutes   |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Une charge de travail importante liée au déroulement du dispositif et exigeante en termes de disponibilités psychologique et émotionnelle :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nombre de jeunes suivis : 50 jeunes en permanence,</li> <li>- accompagnement renforcé : 2 à 3 rendez-vous par mois par jeune,</li> <li>- entrées et sorties tous les mois ou tous les 2 mois,</li> <li>- pas de relai en cas d'absence : congé, formation, maladie...</li> </ul> </li> </ul> | Toutes   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Une charge émotionnelle parfois difficile à gérer liée au suivi renforcé des jeunes :</b> création d'une relation plus étroite favorisant l'expression d'une grande détresse sociale et psychologique.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                     | Toutes   |  |



## 5. ENSEMBLE DES SALARIÉS

**Nature des risques :** démobilisation, insécurité, mal-être, souffrance

| Facteurs de risques identifiés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Antennes | Intensité                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Un sentiment de décalage important entre la direction et les conseillers sur la compréhension des métiers et la visualisation des exigences des différents dispositifs :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- approche de la direction perçue comme essentiellement centrée sur les résultats quantitatifs au détriment de la qualité des actions menées auprès des jeunes,</li> <li>- absence ou insuffisance de temps d'échanges, de réflexion commune et d'écoute sur la réalité des conditions de réalisation des actions.</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                               | Toutes   |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>L'insuffisance, voire l'absence, de pilotage, de soutien et de coordination du siège dans la mise en œuvre des dispositifs au sein des différents territoires :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- modalités organisationnelles,</li> <li>- développement des compétences,</li> <li>- pratiques et supports pédagogiques,</li> <li>- exigences et procédures administratives,</li> <li>- outils et critères d'évaluation...</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Toutes   |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Une politique de rémunération perçue comme opaque, injuste et traduisant un manque de considération à leur égard :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des niveaux de salaires faibles au regard des compétences mises en œuvre associés à une absence d'augmentation depuis de nombreuses années pour la plupart,</li> <li>- un changement de modalités d'attribution de prime sans explication claire des critères d'attribution et dont le montant est faible,</li> <li>- des attributions d'augmentation de salaires pour les cadres du siège et les responsables, justifiées par des évolutions de fonctions ou d'activités, alors qu'aucune prime ou augmentation n'est attribuée aux conseillers qui ont vu leurs fonctions évoluer.</li> </ul> </li> </ul> | Toutes   |  |

| Facteurs de risques identifiés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Salariés                                                          | Intensité                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Risque routier lié aux nombreux déplacements professionnels effectués, la plupart du temps, avec le véhicule personnel :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tenue des permanences de manière régulière,</li> <li>- suivi des jeunes en entreprise,</li> <li>- réalisation des bilans dans le cadre des Emplois d'Avenir,</li> <li>- réunions partenariales,</li> <li>- réunions au siège de la MLHG.</li> </ul> </li> </ul> | En priorité les CISP                                              |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Risque d'agression lié à la réception d'un public jeune :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de plus en plus exigeant et présentant plus fréquemment des troubles psychologiques, voire psychiatriques,</li> <li>- et plus particulièrement lorsque la réception a lieu en présence d'un seul conseiller dans les locaux (permanences isolés, locaux GJ).</li> </ul> </li> </ul>                                            | En priorité CISP.<br><br>Conseillers GJ d'Aucamville et Colomiers |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Dégradation du matériel et des véhicules de service dans le parking situé au sous-sol du bâtiment entraînant un sentiment d'insécurité.</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tous les conseillers de Blagnac                                   |  |



## 6. UNITÉ DE TRAVAIL : RESPONSABLE DE SECTEUR

**Nature des risques :** stress, fatigue, sentiment de débordement, sentiment de ne pas faire un travail de qualité (qualité empêchée), tensions relationnelles, sentiment d'isolement professionnel, souffrance au travail, désengagement

| Facteurs de risques identifiés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Intensité                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Une charge de travail importante liée à l'exercice de leurs fonctions, mais renforcée par un soutien opérationnel du siège insuffisant pour tout ce qui concerne :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la gestion des locaux (entretien, problèmes techniques, déménagements,...),</li> <li>- les supports de communication vis-à-vis de l'extérieur et des jeunes,</li> <li>- la mise en œuvre des dispositifs...</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Une pression exercée sur les Responsables pour atteindre les objectifs quantitatifs fixés de manière identique quelles que soient les spécificités territoriales</b> (environnement sociologique, économique et géographique) <b>et la composition de l'équipe</b> (taille et compétences disponibles, temps de travail réellement effectif au regard de la présence ou pas de représentants du personnel, de l'absentéisme...) : <ul style="list-style-type: none"> <li>=&gt; sentiment d'injustice organisationnelle,</li> <li>=&gt; tensions relationnelles au sein du collectif de cadres (situation de comparaison et de compétition).</li> </ul> </li> </ul> |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Une charge de travail en augmentation par l'ajout d'une mission supplémentaire (gestion transversale de thématiques).</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Risque routier lié aux déplacements professionnels effectués, la plupart du temps, avec le véhicule personnel :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réunions partenariales,</li> <li>- réunions au siège de la MLHG.</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |

## B- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU SIÈGE

### UNITÉ DE TRAVAIL : PÔLE COMPTABILITÉ (1 salariée)

**Nature des risques :** stress, fatigue, sentiment de débordement, tensions relationnelles, incertitude.

| Facteurs de risques identifiés                                                                                                                                                                                                                                       | Intensité                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Un poste de travail pas suffisamment défini en termes de fonctions, responsabilités, activités et tâches</b> entraînant des zones de flous par rapport aux postes de Directrice Adjointe, Assistante RH et RRH.</li></ul> |  |

### UNITÉ DE TRAVAIL : ASSISTANTE ADMINISTRATIVE (1 salariée)

**Nature des risques :** stress, fatigue, sentiment d'isolement professionnel, tensions relationnelles, désengagement.

| Facteurs de risques identifiés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Intensité                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Insuffisance, voire absence, d'informations nécessaires à la réalisation de la fonction accueil téléphonique</b>, portant essentiellement sur les absences des cadres et de la direction : réunions extérieures, congés... non indiquées dans le logiciel TOOLTIME et non communiquées verbalement.<br/>=&gt; Difficulté dans la réalisation du travail.</li></ul> |    |
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Fréquentes interruptions de tâches liées à la fonction d'accueil elle-même</b>, perturbant la capacité de concentration : accueil physique et téléphonique, sollicitation des collègues, lieu de circulation...</li></ul>                                                                                                                                          |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Des entretiens annuels d'évaluation non effectués ces dernières années ou portant sur l'année n-2, posant la question de la valorisation du travail accompli.</b></li></ul>                                                                                                                                                                                        |  |

## UNITÉ DE TRAVAIL : PÔLE RESSOURCES HUMAINES

**Nature des risques :** stress, fatigue, sentiment de débordement, tensions relationnelles.

| Facteurs de risques identifiés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Intensité                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Une surcharge de travail inhérente à la construction du pôle Ressources Humaines mais également aggravée par :</b><ul style="list-style-type: none"><li>- un délai écourté pour la transmission de toutes les données nécessaires à la prise de fonctions (départ des salariés concernés),</li><li>- une montée progressive en compétences.</li></ul></li></ul> |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Une définition insuffisante des postes de travail en termes de tâches au regard :</b><ul style="list-style-type: none"><li>- des prestataires extérieurs (paye),</li><li>- en interne, des postes de secrétariat et comptabilité.</li></ul></li></ul>                                                                                                           |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>De fortes exigences exprimées par les Instances Représentatives du Personnel vis-à-vis de ces fonctions, exigences légitimes mais qui, en période de construction du Pôle Ressources, exercent une pression supplémentaire.</b></li></ul>                                                                                                                       |  |

**UNITÉ DE TRAVAIL : PÔLE I-MILO (1 Référente et 1 Assistante Administrative)**

**Nature des risques :** stress, fatigue, difficulté à réaliser un travail de qualité.

| Facteurs de risques identifiés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Intensité                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Des interruptions fréquentes liées au fait que les postes de travail sont positionnés dans un open space qui sert aussi d'espace de circulation pour accéder aux bureaux cloisonnés et à la terrasse utilisée comme lieu de pause et fumoir :</b><ul style="list-style-type: none"><li>=&gt; difficulté à se concentrer pour effectuer des requêtes ou rédiger des procédures,</li><li>=&gt; augmentation du temps nécessaire à la réalisation des tâches,</li><li>=&gt; risques d'erreurs,</li><li>=&gt; travail emporté au domicile ou effectué tard le soir.</li></ul></li></ul> |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Une charge de travail importante en lien avec la mise en place du nouveau système d'informations I-MILO.</b></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |

## UNITÉ DE TRAVAIL : PÔLE INFORMATIQUE (2 salariés)

**Nature des risques :** stress, fatigue, difficulté à réaliser un travail de qualité, épuisement.

| Facteurs de risques identifiés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Intensité                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Un poste de travail aux fonctions et tâches insuffisamment définies :</b> flou quant à qui fait quoi entre le Pôle Informatique et la Directrice Générale Adjointe.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Des interruptions fréquentes liées au fait que les postes de travail sont positionnés dans un open space qui sert aussi d'espace de circulation pour accéder aux bureaux cloisonnés et à la terrasse utilisée comme lieu de pause et fumoir :</b><ul style="list-style-type: none"><li>=&gt; difficulté à se concentrer,</li><li>=&gt; augmentation du temps nécessaire à la réalisation des tâches,</li><li>=&gt; risques d'erreurs.</li></ul></li></ul> |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Une charge de travail en augmentation, en lien avec la progression du nombre de postes informatiques.</b></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |

## UNITÉ DE TRAVAIL : PÔLE COORDINATION DISPOSITIFS (1 référente et 2 Assistants Administratifs))

**Nature des risques :** stress, fatigue, épuisement, tensions relationnelles.

| Facteurs de risques identifiés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Intensité                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Une forte charge de travail administrative</b> liée aux spécificités et exigences procédurales et administratives des dispositifs IEJ et GJ <b>qui empiète sur la fonction d'appui aux Conseillers :</b><br/>=&gt; tensions relationnelles avec les conseillers GJ (insuffisance, voire absence de soutien pédagogique...).</li> </ul>                                                                                                                                                                                           |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Une sous-évaluation de la charge de travail et de l'investissement nécessaire (mobilisation et temps de travail) pour accomplir les missions de ce poste.</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Des tensions relationnelles et des situations de crispation et de perte de confiance avec les Conseillers dues en grande partie aux nouvelles demandes administratives du FSE et de la DIRECCTE en cours de « dispositif » :</b><br/>=&gt; surcroît de travail pour les Assistantes et les Conseillers qui doivent également faire face à l'incompréhension et parfois l'agressivité des jeunes,<br/>=&gt; relations Conseillers/Référente centrée majoritairement sur les exigences administratives et procédurales.</li> </ul> |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Une fonction de coordination pas suffisamment appuyée par la Direction auprès des responsables de secteurs, notamment au regard des exigences administratives demandées par les partenaires institutionnels (GJ et IEJ), et peu de participation aux réunions de l'encadrement :</b><br/>=&gt; frein à la mise en œuvre d'actions de coordination.</li> </ul>                                                                                                                                                                    |  |