



Sixièmes rencontres professionnelles

**«Un enjeu pour les DRH :
comment mobiliser
l'encadrement pour optimiser
la gestion des ressources
humaines ?»**

Mars 2010

Dossier documentaire

Ce dossier a été réalisé par les centres de ressources documentaires des cinq IRA



Sommaire

Thème 1 : Mieux expliquer les actions des services RH et en faire comprendre le sens	p.3
Thème 2 : Définir les fonctions RH des cadres et les accompagner au quotidien dans leur mise en œuvre	p.7
Thème 3 : Impliquer les cadres dans la gestion des compétences	p.9
Thème 4 : Mobiliser les cadres dans le développement du bien-être au travail	p.10

☺ Retrouvez ce dossier et les liens hypertextes en ligne sur le site du Ministère du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État <http://www.fonction-publique.gouv.fr/rubrique232.html> (rubrique ressources, les productions documentaires)

Thème 1 : Mieux expliquer les actions des services RH et en faire comprendre le sens

Le contexte dans lequel s'inscrit l'action des services R.H

► **Connaître les interactions entre la réforme budgétaire de la loi organique du 1^{er} août 2001 et la gestion des ressources humaines publiques**

LOLF et GRH, les nouvelles règles de la gestion des ressources humaines dans la fonction publique ; Direction générale de l'administration et de la fonction publique, Paris, La documentation française, 2006
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/dossiers/lof/pdf/brochure-lof.pdf>

Pilotage de la masse salariale : guide pratique ; Ministère de l'économie des finances et de l'industrie ; 2005
<http://www.ac-caen.fr/pdf/lofMasseSalariale.pdf>

► **Connaître la politique de gestion des ressources humaines au niveau interministériel et ministériel et les acteurs de la politique de GRH**

« **Service public 2012** » a été défini par le Président de la République dans son [discours de Nantes du 19 septembre 2007](#)

Rapport annuel sur l'état de la fonction publique – Politiques et pratiques ; Ministère du budget des comptes publics de la fonction publique et de la réforme de l'Etat ; Direction générale de l'administration et de la fonction publique. 2009.

 Pour avoir une vision globale des politiques de l'emploi public.
<http://www.fonction-publique.gouv.fr/article1488.html>

Les conférences de GPRH 2010 : En 2010, les sujets prioritaires auront trait à la mise en œuvre de la RGPP, de la RéATE, à l'articulation entre la GPRH nationale et sa traduction au niveau régional, à la poursuite de la construction d'une fonction publique de métiers (notamment par les fusions de corps), à la performance de la fonction RH, à la gestion de la mobilité, à la nécessaire extension de la rémunération à la performance, à la place des femmes dans l'encadrement supérieur et, enfin, à la diversité et à la santé au travail.

 Pour rester informé sur les bonnes pratiques : <http://www.fonction-publique.gouv.fr/article849.html>

Les acteurs de la politique de GRH et leurs rôles - Performance de la fonction ressources humaines : définitions et cadre d'analyse ; CHEMLA-LAFAY Annie, DELEPLACE Marie-Thérèse, LE FLECHER Claire, MEIMON Julien, TROSA Sylvie ; Ministère du Budget, des comptes publics et de la fonction publique ; Département recherche, études, veille de l'IGPDE. 2008. pp. 30 à 33.

Sont abordés dans ces pages le rôle spécifique du niveau interministériel, le partage entre les niveaux interministériel, ministériel et déconcentré

► Connaître la gestion renouvelée des ressources humaines dans le cadre de la nouvelle administration territoriale de l'État

La gestion des ressources humaines dans le cadre de l'organisation de l'administration départementale de l'État ; Direction générale de l'administration et de la fonction publique ; 2010 <http://www.fonction-publique.gouv.fr/article1586.html>

☞ Ce dossier électronique comprend toutes les références réglementaires et outils d'information à destination des agents :

- http://www.fonction-publique.gouv.fr/IMG/pdf/DDI_agents_2010.pdf

- http://rgpp.modernisation.gouv.fr/faq_grh/attachments/questions-reponses-GRH.pdf

La charte de gestion des DDI - Une [charte de gestion](#), élaborée avec les ministères de l'Écologie, de l'Intérieur, de l'Agriculture, de la Santé et ministères financiers et en concertation avec les organisations syndicales au cours de l'année 2009, précise les modalités d'application de la réforme sur le plan des ressources humaines.

La charte de gouvernance et de fonctionnement des plates-formes régionales d'appui interministériel à la GRH : http://www.fonction-publique.gouv.fr/IMG/pdf/charte_gouvernance_plates_formes_rh_2009.pdf

Les pages 5 et 6 contiennent un tableau récapitulatif du partage des rôles entre les plates-formes RH et les ministères et p.15 un schéma de gouvernance

Une action inscrite dans une démarche de professionnalisation

Réformer la fonction publique - Dossier « Gestion des ressources humaines et modernisation de la fonction publique » *Regards sur l'actualité* n° 337 ; janvier 2008 ; pp. 62-80

La GRH constitue un élément clef des chantiers liés à la RGPP ; elle est essentielle à la recherche d'une plus grande efficacité et d'une plus grande qualité du service rendu dans un contexte budgétaire contraint.

Ce dossier de revue traite, en outre : de la gestion personnalisée des agents, et de la professionnalisation de la GRH

Professionnaliser la GRH - Rapport annuel sur l'état de la Fonction Publique – Politiques et pratiques 2008/2009 – volume 2 – pp. 191 à 256 ; Ministère du budget, des comptes publics et de la fonction publique - Direction générale de l'Administration et de la Fonction Publique – 2009

<http://www.fonction-publique.gouv.fr/article1488.html>

Cette professionnalisation comprend plusieurs axes :

- la maîtrise du cadre juridique et statutaire
- la performance de la fonction RH
- les répertoires métiers dans les trois fonctions publiques
- les systèmes d'information des ressources humaines
- les bourses de l'emploi
- l'École et les clubs de la GRH

► La maîtrise du cadre juridique et statutaire : les outils

Le site Légifrance : <http://www.legifrance.gouv.fr/>

Le site de la Banque de données juridiques Inter fonctions publiques (BIFP) : <http://bifp.fonction-publique.gouv.fr/>

Les textes de référence sur le site de l'École de la GRH : <http://www.fonction-publique.gouv.fr/article1457.html>

La base de connaissances fonction publique :

<http://www.fonction-publique.gouv.fr/article998.html>

► La performance de la fonction RH : définitions et ratios

Les ratios d'efficience : Voir les pages 191 à 210 du rapport annuel fonction publique 2008-2009 - volume 2 - Voir le [rapport du groupe de travail interministériel sur un ratio d'efficience de la fonction RH dans les administrations d'État](#).

Performance de la fonction ressources humaines : définitions et cadre d'analyse ; CHEMLA-LAFAY Annie, DELEPLACE Marie-Thérèse, LE FLECHER Claire, MEIMON Julien, TROSA Sylvie ; Ministère du Budget, des comptes publics et de la fonction publique ; Département recherche, études, veille de l'IGPDE. 2008.

L'étude examine l'intégration de la GRH dans la stratégie de l'organisation puis détaille chaque processus (recrutement, formation, évaluation des agents, rémunérations, gestion des compétences, gestion de l'encadrement supérieur). Elle analyse le partage de la gouvernance des fonctions « ressources humaines » entre les structures centrales, les ministères, et les lieux où se réalise la prestation du service public (agences ou services déconcentrés). Elle décrit les systèmes de mesure de la performance utilisés par les directions de ressources humaines.

<http://www.fonction-publique.gouv.fr/article1373.html>

Performance de la fonction ressources humaines : étude comparative ; CHEMLA-LAFAY Annie, DELEPLACE Marie-Thérèse, LE FLECHER Claire, MEIMON Julien, TROSA Sylvie ; Ministère du Budget, des comptes publics et de la fonction publique ; Département recherche, études, veille de l'IGPDE. 2007

http://www.institut.minefi.gouv.fr/sections/etudes_publication/etudes/performance-de-la-fonction-re/downloadFile/file/synthese-pour-mise-en-ligne.pdf?nocache=1254324829.42

Les clefs de réussite du manager public à l'heure de la modernisation de l'action publique. Ministère du budget, des comptes publics et de la fonction publique en partenariat avec l'IFOP et le cabinet BearingPoint ; février 2009

L'objet de cette étude est double : mettre en exergue les qualités managériales et les leviers de modernisation qui ont fait leurs preuves dans le cadre de réformes abouties, restituer les enseignements tirés du vécu. Il présente également un sondage sur la vision et les attentes des agents publics sur le management des projets de modernisation

http://www.modernisation.gouv.fr/fileadmin/Mes_fichiers/pdf/LBmanager-DEF.pdf

► Les répertoires métiers dans les trois fonctions publiques

Des répertoires métiers adaptés à l'évolution des emplois et des organisations.

Les répertoires métiers des trois versants de la fonction publique : <http://www.fonction-publique.gouv.fr/article934.html>

Les répertoires ministériels : pp. 215 à 240 du rapport annuel fonction publique
<http://www.fonction-publique.gouv.fr/article1488.html>

► Les systèmes d'information des ressources humaines

Le projet interministériel SIRH (Systèmes d'information des ressources humaines).
Direction générale de l'administration et de la fonction publique (site internet) ; 12 octobre 2009
Présentation des SIRH ministériels et du futur système d'information décisionnel de la fonction publique, via l'Opérateur national de paye (ONP).
<http://www.fonction-publique.gouv.fr/article387.html>

► Les bourses de l'emploi

La bourse interministérielle de l'emploi public : www.biep.gouv.fr
Les bourses régionales :
Deux exemples de bourses régionales interministérielles d'emploi : <http://www.picardie.pref.gouv.fr/emploi>
<http://www.ile-de-france.biep.gouv.fr/common/jobSearch>

► L'école et les clubs de la GRH

Plaquette de présentation de l'école :
http://www.fonction-publique.gouv.fr/IMG/plaquette_presentation_ecole_grh.pdf

Les clubs de l'école de la GRH à l'IRA de Nantes et de Lyon ont été mis en place en 2009.

Thème 2 : définir les fonctions RH des cadres et les accompagner au quotidien dans leur mise en oeuvre


► Cadre de proximité connaître son rôle : le conseil et la gestion de premier niveau

Voir le référentiel interministériel de la fonction « ressources humaines » du cadre de proximité
http://www.fonction-publique.gouv.fr/IMG/referentiel_fonctionsRH_cadre_proximite.pdf


Voir [les productions documentaires de l'école de la GRH](#) :

- l'évaluation individuelle et collective, un acte de management (mars 2009)
- gérer la compétence et accompagner les parcours (avril 2008)
- la réforme de la formation professionnelle dans la fonction publique (octobre 2007)

► S'informer :

 **Trajectoires** : « la nouvelle lettre d'information du site www.fonction-publique.gouv.fr, vous présentera chaque mois les avancées des grands chantiers en matière de gestion des ressources humaines. Volontairement courte pour plus de dynamisme, elle permettra de faire le point sur les grands sujets d'actualité et les avancées en matière de modernisation de la fonction publique dans son volet RH, comme le faisait le magazine **Service public** sous un autre format.»

Pour s'abonner : aller sur le site <http://www.fonction-publique.gouv.fr/> ; cliquer sur l'icône représentant une enveloppe rose « s'abonner » tout en haut à droite de la page d'accueil du site

 **La lettre de l'école de la GRH** : La Lettre de l'École de la GRH, dont la périodicité est trimestrielle, a pour objectif de rendre compte des activités de la DGAFP et des ministères en matière de ressources humaines, de fournir des informations concises sur l'actualité en ce domaine et d'assurer une veille documentaire.

Elle est destinée aux responsables de ressources humaines et aux responsables de formation dans les administrations centrales, les services déconcentrés de l'État et les établissements publics.

Vous pouvez vous abonner en envoyant un mail à l'adresse suivante : ecoledelagrh@fp.pm.gouv.fr

Sur le web :

- le site de la fonction publique : <http://www.fonction-publique.gouv.fr/> et notamment les rubriques « s'informer » et « publications »
- le site de l'école de la GRH et notamment la rubrique ressources <http://www.fonction-publique.gouv.fr/rubrique232.html>
- le site de la modernisation de l'État : <http://www.modernisation.gouv.fr/>
- les intranets ministériels- le site du CEDIP : Le CEDIP est un service à compétence nationale du ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de la Mer
Il conduit des missions de conseil et d'études dans le domaine des compétences et de la gestion des ressources humaines <http://www.cedip.equipement.gouv.fr/>

► Se former

[Circulaire du 31/07/2009](#) d'orientations sur les priorités interministérielles fixées à la formation professionnelle tout au long de la vie des fonctionnaires d'État (année 2010)

Les mutations de l'emploi public : aider les services de l'État à se doter des compétences stratégiques :
http://www.fonction-publique.gouv.fr/IMG/ppt/Professionalisation_des_acteurs_GRH.ppt

La formation continue des agents de la fonction publique de l'État : rapport d'enquête et conclusions du Comité –

juillet 2008 - Cour des comptes – Comité d'enquête sur le coût et le rendement des services publics
Troisième partie – Pour une politique rénovée de la formation continue des agents de l'État pp. 37-41

- Préciser les enjeux stratégiques de la formation professionnelle
- Bâtir une formation professionnelle en lien avec la politique de l'emploi
- Permettre à chacun d'être acteur de son évolution professionnelle et de son projet de formation
- Professionnaliser la formation continue et ses acteurs
- Mettre en place un véritable système de pilotage et d'information.

<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/084000556/0000.pdf>

Développer les formations en alternance dans le secteur public

Octobre 2009 – Rapport au Premier ministre – Laurent Hénart –

Le rapport rappelle que l'alternance reste encore peu développée au sein des fonctions publiques en comparaison du secteur privé. Ce dernier s'attache à analyser l'ensemble des difficultés et des freins qui ont pu entraver le développement des formations en alternance dans les trois fonctions publiques et formule toute une série de propositions destinées à y remédier.

http://www.gouvernement.fr/sites/default/files/fichiers_joints/Rapport_de_Laurent_Henart.pdf

Sur le web : Site de l'École de la GRH rubrique [la formation dans la fonction publique](#) et rubrique [formation de l'encadrement supérieur](#)

Pour aller plus loin dans la professionnalisation des acteurs de la GRH

- [l'École de la GRH](#)
- L'offre de formation continue des IRA : [IRA de Bastia](#), [IRA de Lille](#), [IRA de Lyon](#), [IRA de Metz](#), [IRA de Nantes](#)
- L'offre de formation continue de [l'IGPDE](#)

Thème 3 : Impliquer les cadres dans la gestion des compétences

► Cadrage : actualité de la loi mobilité

Circulaire du 19/11/2009 relative aux modalités d'application de la loi 2009-972 du 3/08/2009 : http://www.circulaires.gouv.fr/pdf/2009/11/cir_29932.pdf

Voir le dossier électronique sur le site de la fonction publique : <http://www.fonction-publique.gouv.fr/rubrique244.html>


La loi mobilité, de nouveaux outils au service d'une vraie carrière – Ministère du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'Etat – DGAFP - Collection ressources humaines ; octobre 2009
http://www.fonction-publique.gouv.fr/IMG/pdf/loi_mobilite_nouveaux_outils.pdf

► La gestion des compétences

[Arrêté du 31/07/2009 relatif au bilan de compétences des agents de l'État](#)

Voir le dossier documentaire de l'École de la GRH de mars 2008 : http://www.fonction-publique.gouv.fr/IMG/dossier_documentaire.pdf

Un outil au service du diagnostic de compétences – fiche du CEDIP en ligne n°42/2– novembre 2008 : « Identifier les compétences à maintenir et à développer est une préoccupation constante des services, d'autant plus accrue lors de changements importants.
http://www.cedip.equipement.gouv.fr/IMG/pdf/Fiche_EL42-2_cle76dadc.pdf

 Le site du CEDIP propose désormais un classement par thèmes. Toutes les fiches techniques du thème compétences sont regroupées. http://www.cedip.equipement.gouv.fr/article.php3?id_article=623

Circulaire [B10 et B4 n°158 du 9 juin 2008](#) relative à la mise en œuvre de l'entretien de carrière et du bilan de carrière.

Témoignages : La gestion prévisionnelle des effectifs et des compétences - Cahiers de la fonction publique et de l'Administration n° 293 d'octobre 2009 – Dossier pp. 7-10 – pp. 13-24 –
Avec la GPEEC, la fonction RH se place au cœur des enjeux stratégiques de développement de l'administration – Témoignages d'expériences de DRH et DGS (communauté d'agglomération de Blois – Institut national de recherche sur les transports et leur sécurité INRETS – Centre hospitalier Aulnay sous Bois).

Thème 4 : Mobiliser les cadres dans le développement du bien-être au travail

► Accord sur la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique

Source DGAFP 3 décembre 2009 <http://www.fonction-publique.gouv.fr/article1570.html>

L'amélioration des conditions de travail dans la fonction publique constitue un enjeu essentiel de la rénovation de la politique des ressources humaines et des relations sociales. C'est sur ce constat que le gouvernement et sept organisations syndicales ont ratifié l'accord du 20 novembre 2009 en faveur de la santé et de la sécurité au travail de portée très large puisqu'il s'applique à l'ensemble des personnels, quel qu'en soit le statut, des trois versants de la fonction publique.

L'accord signé par sept des huit organisations syndicales représentatives de la fonction publique et trois employeurs publics est le premier accord conclu dans la fonction publique sur la santé et la sécurité au travail.

Il concernera 5,2 millions d'agents titulaires et contractuels de la fonction publique, comprend 15 actions organisées autour de 3 axes :

Le premier axe concerne les **instances et acteurs opérationnels**. Il prévoit la mise en place d'une fonction d'observation de la santé et de la sécurité au travail dans la fonction publique. Par ailleurs les comités d'hygiène et de sécurité verront leurs missions élargies à la prise en compte des conditions de travail.

Le deuxième axe de cet accord porte sur la **prévention des risques professionnels**. La définition d'un plan national de lutte contre les risques psycho-sociaux et la prévention des troubles musculo-squelettiques constituent, parmi d'autres, des mesures répondant à de fortes attentes.

Le troisième axe porte sur les **dispositifs d'accompagnement des atteintes à la santé**, que ce soit par l'amélioration du fonctionnement des instances médicales ou la simplification des procédures de reconnaissance des accidents du travail ou maladies professionnelles.

- [L'accord signé \(PDF - 110 Ko\)](#)
- [La synthèse de l'accord signé \(PDF - 42 Ko\)](#)

► Sur le web

Sur le site web du **Ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville**, <http://travailler-mieux.gouv.fr>, ce site comprend des dossiers sur notamment sur les risques psychosociaux et les troubles musculo – squelettiques

Le site de l'institut national du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle contient une rubrique consacrée à la mission santé, sécurité au travail dans les fonctions publiques. Depuis 1984, l'institut s'est investi dans le domaine de la formation des acteurs de la santé et de la sécurité dans la Fonction publique. Un arrêté, par ailleurs, agréé l'INTEFP pour certaines des activités de formation qui sont réalisées.

http://www.institut-formation.travail.gouv.fr/Pages/Sante-secu_FP.asp?sel=2&externe=1&br=1

Sur le site de l'école de la GRH

Dossier de la lettre de l'école de la GRH n°6 consacrée à la santé et à la sécurité au travail

http://www.fonction-publique.gouv.fr/IMG/pdf/Lettre_EGRH_no6.pdf

Étude en ligne sur le site du CNFPT

Prévention et sécurité dans les collectivités territoriales : organisation et personnels au 31/12/2006

http://www.observatoire.cnfpt.fr/pages_local/contenu.phtml?id=1397

Nombreuses informations sur le site de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de travail

<http://www.anact.fr>

Dossier thématique : Prévenir le stress au travail et les risques psychosociaux

http://www.anact.fr/portal/page/portal/AnactWeb/DOSSIERS_THEMATIQUES/W_A_1_SANTE_TRAVAIL/W_D_1_3_TROUBLES_PSYCHO

Laboratoire d'ergonomie du CNAM

<http://www.cnam.fr/ergonomie/>

Site web de l'Institut National de recherche et de sécurité. Travaux et recherche sur la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles

[http://www.inrs.fr/inrs-pub/inrs01.nsf/IntranetObject-accesParReference/INRS-FR/\\$FILE/fset.html](http://www.inrs.fr/inrs-pub/inrs01.nsf/IntranetObject-accesParReference/INRS-FR/$FILE/fset.html)

► Références bibliographiques

Harcèlement

L'action en réparation des préjudices nés du harcèlement moral auprès du juge administratif : premier bilan

ARVIS Benoit

L'Actualité juridique. Fonctions publiques (AJFP) / n° 5/2009.- Septembre/octobre 2009

Le harcèlement moral est défini de façon légale par le Titre I du statut de la fonction publique. Cela fournit aux juges administratifs des éléments juridiques importants dans le cas de condamnation de l'administration pour faits de violence morale subis par les agents. Cette définition est néanmoins complexe et cet article fait le point sur la jurisprudence qui aide les magistrats dans la qualification des faits.

Agir face au harcèlement

KRASSOVSKY Julie

La Gazette des communes, des départements, des régions / n° 32/1994, 31/08/2009

Nombreux sont les managers qui ont dû, un jour, gérer une situation de harcèlement. Lorsque le cas se présente, la conduite à tenir n'est pourtant pas si évidente.

Prévenir et combattre le harcèlement sexuel

BENJAMIN Marie-Yvonne

La Gazette des communes, des départements, des régions / n° 1939, 23/06/2008

Le harcèlement sexuel et les discriminations sexistes doivent être pris au sérieux dès lors qu'ils sont invoqués.

Souffrance au travail. Mise en place de dispositifs d'accompagnement

DORIANE Martine

La Gazette des communes, des départements, des régions / n° 1929, 14/04/2008

La souffrance au travail existe dans les collectivités, même si les affaires de harcèlement et de suicides ne sont pas rendues publiques. Un rapport remis le 12 mars dernier préconise de faire de la fonction publique un terrain d'expérimentation. Ainsi, une grande enquête serait lancée pour mieux identifier et prévenir le stress. Mais les seuls arrêts de travail ne sont pas forcément la conséquence du stress, aussi faut-il disposer d'indicateurs fiables. Les collectivités réagissent différemment : certaines ont mis en place des dispositifs d'accompagnement, d'autres on fait une priorité de la santé et de la sécurité des agents. Une réflexion sur l'organisation du travail, associant DRH, médecin du travail et représentants syndicaux, permettrait de mieux prévenir la souffrance au travail.

Le harcèlement moral : panorama de jurisprudence

CHOISNARD Marie-Françoise

Les Cahiers de l'éducation / n° 66, 01/06/2007

Comme toute collectivité, l'EPLE est concerné par le harcèlement moral. Il appartient au chef d'établissement de veiller à ce que ne s'instaurent pas de telles situations.

Harcèlement moral et autres risques psychosociaux dans la FPT. Environnement juridique, enjeux et anticipation;

DURIEZ Anne - Voiron : Territorial éditions, 08/2009, 198 p. (Dossier d'experts)

Face au harcèlement moral, un corpus juridique existe pour les personnes qui en sont victimes. Les textes et la jurisprudence relative à ce sujet sont ici exposés. Au sein d'une collectivité territoriale, l'auteur relate les dispositifs de prévention qu'il est opportun de mettre en place, afin de se mettre au diapason des préoccupations gouvernementales actuelles.

ISBN : 978-2-35295-555-9

Gestion du stress au travail

Prévenir le stress

GINIBRIERE Gaëlle

La Gazette des communes, des départements, des régions / n° 44/2009, 23/11/2009

Les signalements de troubles liés au stress augmenteraient dans les collectivités. Perçus comme des salariés protégés, les territoriaux dissimulent le plus souvent leurs difficultés.

Stress et suicides au travail, quelles solutions ?

COLLECTIF

Regards sur l'actualité / n° 355, 11/2009

Point sur le plan d'urgence pour la prévention du stress au travail annoncé le 9.10.2009 par le ministre du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville;

Stress et risques psychosociaux au travail

THEBAUD-MONY Annie / ROBATEL Nathalie

Problèmes politiques et sociaux / n° 965, octobre 2009

Ce dossier rassemble les nombreux travaux qui, depuis longtemps, alertent sur des transformations de l'organisation du travail mettant en péril la vie et la santé physique et mentale des travailleurs. Il éclaire également le décalage entre la gravité de la situation et les actions engagées face à la généralisation du stress et des risques psychosociaux dans le travail.

Identifier le stress de ses collaborateurs

KRASSOVSKY Julie

La Gazette des communes, des départements, des régions / n° 1966, 26/01/2009

Le stress au travail se développe aussi dans les collectivités territoriales où la charge de travail s'ajoute à la rigidité du cadre juridique. Des signes avant-coureurs permettent aux managers de réagir.

Au delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers

BUSCATTO Marie / LORIOU Marc / WELLER Jean-Marc. – *Erès*, 24/01/2008

Cet ouvrage étudie la construction et la gestion du stress des agents de l'administration en contact avec le public à travers de nombreux exemples concrets.

L'accueil des publics difficiles

SERRANO Pascal. - *La lettre du cadre territorial - S.E.P.T.*, 10/2006

Quand dit-on que l'accueil d'un public est « difficile » ? Qu'est-ce qui pousse des personnes à être dans des comportements violents ? Comment faire face à l'agressivité ? Comment anticiper et désamorcer les conflits ? Quelles sont les règles relationnelles que doit respecter l'organisation des accueils pour minimiser les conflits ? Faut-il faire un accompagnement psychologique après une agression ? Comment gérer son stress dans des situations difficiles ? Comment apporter des réponses pragmatiques aux réalités vécues par les accueillants ?

Ce livre apporte des réponses concrètes, simples et efficaces pour adoucir certaines relations, minimiser les tensions et désamorcer les conflits. Des exemples et exercices viennent illustrer les méthodes préconisées dans cet ouvrage.

Santé et sécurité

Santé et sécurité au travail : dossier

-Les enjeux et les risques psycho-sociaux

-Les acteurs et les stratégies de prévention

Administration / n° 222, Juin-Juillet 2009

La prévention et la réduction des risques liés au travail constituent pour M.Brice Hortefeux, un des axes majeurs de sa politique. Ce dossier regroupe un ensemble de témoignages, de constats et de propositions qui en font un dossier utile à l'action comme à la prise de conscience, chez les décideurs publics comme dans le secteur privé. Par ailleurs, l'état des lieux prend en compte des données internationales qui ont trouvé réponse tant au niveau de l'Union européenne que du Bureau International du Travail.

Santé et sécurité au travail. La prévention dans la durée

DORIANE Martine

La Gazette des communes, des départements, des régions / n° 44/2006, 23/11/2009

L'évaluation des risques professionnels est la première étape d'un plan d'action préventif. Les centres de gestion et le FNP (Fonds national de prévention) soutiennent les collectivités dans ces démarches.

La présidence française du réseau EUPAN (réseau européen des administrations publiques) : travaux sur la gestion des ressources humaines (GRH) dans le secteur public sous l'égide de la DGAFP.

THISSE Julie

La Revue du Trésor / n° 8-9, août-septembre 2009

Au cours du second semestre 2008, la DGAFP a présidé ce réseau et a mis l'accent sur trois thématiques prioritaires : les formes du dialogue social dans les administrations publiques européennes ; la gestion et les conditions de travail de l'encadrement supérieur ; la performance de la fonction RH.

La région Rhône-Alpes s'attaque aux conditions de travail des agents des lycées

COLLECTIF

Service public / n° 143, 06/2009

Cet article relate les mesures prises par la région Rhône-Alpes pour tenter de réduire et de prévenir l'absentéisme des agents des lycées : A cet effet, une cellule santé-sécurité a été créée avec les représentants syndicaux, les médecins de prévention et les gestionnaires d'établissement (conseils en organisation du travail, sur l'aspect sécurité : achats de nouveaux équipements).

Les comités d'hygiène et de sécurité en 10 questions

MACAIRE Sophie

La Gazette des communes, des départements, des régions / n° 1971, 2/03/2009

Institutions paritaires, les comités d'hygiène et de sécurité (CHS) ont vocation à participer au respect des règles d'hygiène et de sécurité au sein de la fonction publique territoriale. Composition, rôle et missions de ces institutions.

La Loire-Atlantique s'engage pour prévenir la souffrance au travail

DORIANE Martine

La Gazette des communes, des départements, des régions / n° 1942, 14/07/2008

Après de nombreux changements d'organisation au Conseil général de Loire-Atlantique, le comité hygiène et sécurité de juin 2006 a validé un plan d'action sur la souffrance au travail. Piloté par la direction des ressources humaines, il associe plusieurs dispositifs et services.