



La place de la santé et de la sécurité au sein d'une administration publique

Caisse cantonale valaisanne de chômage

5 mai 2017





Sommaire

- 1. La Caisse cantonale de chômage en bref et en chiffres**
- 2. La fonction de « Gestionnaire »**
- 3. La détermination des « dangers »**
- 4. Mise en place d'une politique en matière de santé et sécurité**
- 5. Mesures en matière de santé**
- 6. Mesures en matière de sécurité**
- 7. Enseignement**



1. La Caisse cantonale de chômage... en bref...

- Établissement de droit public **autonome**
- Rattachement : **Département de l'économie et de la formation (DEF)**
- Surveillance : Confédération (**seco**)
- Siège : à **Sion**
- Succursales : à **Monthey, Martigny, Sion, Sierre et Brigue**
- Certifications : ISO 9001 – ISO14001 – OHSAS18001 – Valais Excellence





1. ... en bref... (Nos prestations)

- La caisse est ouverte à tous les assurés domiciliés dans le canton pour le versement des indemnités de chômage (IC),
- Elle est ouverte également aux entreprises pour le versement des indemnités,
 - lors de réduction d'horaire de travail (RHT),
 - lors d'intempéries (INT).
- Elle est seule compétente pour verser les indemnités en matière d'insolvabilité (ICI) et les prestations du fonds cantonal pour l'emploi (FCE),
- Organisation de mesures MMT par le biais de GETAC.



1. ...et en chiffres *(données 2016)*

- **49** collaborateurs (dont **4** de GETAC) – **19** à temps partiel,
- Plus de **50%** de « part de marché »,
- Plus de **9'500** bénéficiaires individuels sur l'ensemble de l'année,
- Plus de **33'000** appels reçus,
- Environ **46'000** décomptes individuels envoyés,
- Près de **10'000** décisions rendues,
- Près de **150** Mios de prestations versées (toutes prestations confondues),
- **122** entreprises au bénéfice d'indemnités,
- **77** entreprises concernées par l'ICI,
- **287** placements par GETAC.

2. La fonction de « Gestionnaire »

- Informer et orienter les clients (guichet – téléphone – courrier – mail),
- Constituer leur dossier avec les pièces pertinentes,
- Déterminer leur droit aux prestations,
- Réaliser les paiements des indemnités de manière périodique,
- Prendre des sanctions et rédiger les décisions y relatives,
- Décider d'ouvrir action auprès de l'autorité de conciliation en matière de droit du travail et du tribunal du travail,
- Tenir à jour ses connaissances en matière d'assurance-chômage et droit du travail.

3. La détermination des « dangers »

- En 2012 - par la direction et les cadres - mise en place des normes ISO 9001, 14001, OHSAS 18001, Valais Excellence, sur la base de l'existant.
- En 2015 - par l'ensemble du personnel – basé sur le document élaboré par l'Etat du Valais pour l'analyse des risques au sein de l'administration cantonale valaisanne.
- Risques en matière d'infrastructures
 - Eclairage, climat, mobilier (ergonomie) – bruit – circulation dans les espaces – sol – électricité – vitrage – etc.



3. La détermination des « dangers »

- Risques physiques
 - Agression – travail statique – mouvements répétitifs – manutention – etc.

- Risques psychologiques
 - Contraintes de temps – attentes/besoins clientèle – agression verbale – ambiance de travail – violence psychologique – SCI interne et externe – management – etc.



3. La détermination des « dangers »

- Risques organisationnels
 - Horaires – répartition des tâches – attribution des responsabilités – etc.

- Risques naturels
 - Pandémie – tremblement de terre – inondation – etc.

4. Mise en place d'une politique en matière de santé et sécurité

- Politique et culture d'entreprise proactive en matière de santé et sécurité
 - Raisons – buts
 - Domaine d'activité où les risques psychosociaux et en matière de sécurité sont importants,
 - Bien-être des collaborateurs,
 - Maintenir – accroître la motivation et l'implication des collaborateurs.
 - Moyen incitatif
 - Obtention et maintien de la norme OHSAS18001.



4. Mise en place d'une politique en matière de santé et sécurité

- Démarches
 - Référencer et documenter toutes les mesures déjà en place au sein de la Caisse,
 - Nommer un répondant santé et sécurité,
 - Impliquer la direction et l'ensemble des cadres,
 - Consolider et améliorer l'existant,
 - 2^{ème} phase - implémenter de nouveaux outils en véhiculant une culture d'entreprise à l'ensemble du personnel.

4. Mise en place d'une politique en matière de santé et sécurité

- Création début 2016 d'un groupe de travail permanent – composition :
 - Cadres intermédiaires / collaborateurs / répondant santé & sécurité,
 - Hommes / femmes,
 - Régions linguistiques.
- Objectifs visés :
 - Promouvoir et véhiculer la culture d'entreprise en matière de santé et sécurité au travail,
 - Analyser et proposer des pistes d'amélioration,
 - Exemple en cours : gestion du stress lié à la période hivernale.



5. Les mesures en matière de santé 1/5

- Établissement d'une charte avec les engagements de la Caisse vis-à-vis de ses collaborateurs,
- Réalisation chaque 3 ans d'une enquête de satisfaction,
- Établissement d'instructions en matière de gestion du personnel
 - Droits des employés et devoirs de l'employeur en matière de santé et sécurité,
 - Gestion des absences, entretiens de retour formels (maladie, accident, maternité, congé non payé) de durée excédant 5 jours et informels (vacances, militaires, autres),
 - Évaluation du personnel, formalisation des entretiens, du suivi durant la période et incitation à la réalisation d'entretiens informels en milieu de période.



5. Les mesures en matière de santé **2/5**

- Prévention des risques psychosociaux :
 - Gestion des conflits - mise en place d'un processus qui oriente les collaborateurs sur les démarches à effectuer en cas de conflits,
 - Gestion de la violence psychologique - sur proposition du groupe santé & sécurité :
 - Nomination d'une personne de confiance (hors hiérarchie),
 - Désignation d'un médiateur externe (au besoin),
 - Mission : détecter toute atteinte à l'intégrité de la personne comme le mobbing, la discrimination, le harcèlement.

5. Les mesures en matière de santé 3/5

- Formations internes des cadres et des collaborateurs :
 - Gestion des conflits,
 - Évaluations,
 - Communication,
 - Accueil clientèle,
 - Stress, équilibre vie professionnelle et privée,
 - Motivation des collaborateurs,
 - À venir en 2017, la culture du feedback.

Chaque formation fait l'objet d'une préparation à l'interne impliquant les cadres et d'un suivi pour ancrer les connaissances et les outils abordés.

5. Les mesures en matière de santé 4/5

- Promotion d'un apprentissage sans tabac,
- Modification des heures d'ouverture au public en 2015,
- Mesures d'ergonomie
 - Bureaux réglables en hauteur à chaque poste de travail,
 - Chaises ergonomiques,
 - Collaborations spécifiques avec une ergonome
 - Formations,
 - Interventions sur site.

5. Les mesures en matière de santé 5/5

- Établissement d'un contrat avec la Croix-Rouge pour la garde d'enfants malades,
- Mise à disposition de directives et instructions:
 - Gérer une agression,
 - Mesures contre la grippe saisonnière,
 - Utilisation des locaux et du poste de travail – conseils pratiques (ergonomie),
 - Travail sur écran,
 - Lutte contre la canicule,
 - Etc.

6. Les mesures en matière de sécurité

- Aménagement des locaux avec « chemins de fuite » et de zones réservées aux collaborateurs peu ou pas accessibles au public,
- Mise à disposition sur chaque site des moyens usuels pour faire face au risque incendie (extincteur, couverture anti-feu, signalisation, etc.),
- Mise en place d'un système d'alerte sur chaque poste de travail
- Nomination et formation continue de sauveteurs sur chaque site
- Réalisation de cours spécifiques (incendie, gestion clients difficiles, etc.),

6. Les mesures en matière de sécurité

- Formalisation des contrôles et rappels à effectuer annuellement par les cadres,
- Plan d'évacuation à réaliser prochainement,
- Directives et instructions : comportement en cas de danger, d'agression, premiers secours, etc.

7. Enseignement

«Une véritable politique en matière de santé et sécurité se met en place par un *travail quotidien* et l'exemplarité de la direction et de l'ensemble des cadres.»



Questions ?

Merci pour votre attention!

Mes coordonnées

Caisse Cantonale de Chômage
Jean-Claude Frésard
jean-claude.fresard@admin.vs.ch
www.vs.ch/cch
027/606 15 71
Place du Midi 40, Sion