

GT Qualité de Vie au Travail : Causes et conséquences du mal-être au travail

Cette 3eme réunion du GT du 07 juillet 2011 avait pour objet de faire un état des lieux puis d'approfondir les différentes situations pouvant générer du mal-être au travail au sein de la DGAC, et d'en déterminer les facteurs déclenchant, ainsi que les premières pistes pour y remédier.

Pour identifier les causes de risques psycho-sociaux, le GT s'appuie sur l'existant dans d'autres structures (ministères fonction publique par ex.) en les adaptant à la DGAC.

Observatoire de la santé au travail

Certains outils matérialisent bien la problématique, comme le questionnaire EVREST (Evolution et relations en santé au travail).

C'est un observatoire national pour surveiller la santé des salariés (conditions de travail, de formation, mode vie, état de santé).

Ce dispositif de veille permet une étude épidémiologique qui peut produire des alertes ou une mise en évidence de la dégradation de la santé au travail, à partir de différents indicateurs tant qualitatifs et que quantitatifs.

Il est animé par un réseau de médecins, utilisant les mêmes outils de recueil et d'analyse des données issues de l'entretien individuel avec la médecine de prévention lors des visites obligatoires.

Le Dr Monchalin est favorable à la création d'un observatoire à la DGAC (proposition évoquée par FO lors des réunions précédentes) permettant une analyse et des actions à long terme visant à promouvoir la santé au travail.

La présidente du GT, A.A. MEDARD, Directrice DSAC-SO, n'y est pas opposée mais, avant de la retenir, parmi d'autres possibilités, souhaite au préalable, poursuivre plus avant les travaux du GT.

Quel bilan sur la formation ou les chartes QVT aujourd'hui ?

Le GT a procédé à un tour d'horizon non exhaustif des services :

Administration centrale

La chef du bureau de la formation Odile GRISEAU a évoqué une formation aux RPS pour les sous-directeurs fin 2011, et une journée de sensibilisation pour les chefs de départements adm et chefs de bureau. P. Louin (DSAC) a demandé que tous les chefs de départements (autres qu'adm) puissent y participer. Le SNICAC-FO a rappelé la nécessité d'éviter de stigmatiser l'encadrement intermédiaire. Son constat est que de nombreuses formations, proposées au catalogue DGAC, susceptibles d'aider les agents dans cette problématique, restent sous utilisées.

ENAC

Par ailleurs, l'encadrement de l'ENAC a bénéficié d'une journée entière de formation.

FO a rappelé la nécessité :

- **de former tout l'encadrement au management de la DGAC, en intégrant la problématique des risques psycho-sociaux et de qualité de vie au travail systématiquement dans tous les cursus de formation, ainsi que lors des prises de poste,**
- **de bien faire connaître par les futurs managers les obligations légales dans le domaine de la santé au travail, les risques encourus, et selon les cas, les moyens d'y faire face.**

Le rapport Hackman Longeron souligne d'ailleurs qu'"Un mode de management ou de gestion peut être reconnu juridiquement comme source de souffrance au travail".

STAC

En cas de harcèlement présumé, une cellule existe. Son activation est établie dans une charte qui prévoit notamment sa saisine par écrit auprès d'acteurs désignés. Cette procédure a déjà été expérimentée sur au moins un cas.

SIA

L'année dernière, le SIA a demandé un audit et une analyse externe de ses conditions de travail. Cette démarche faisait suite à l'accumulation de plusieurs facteurs, dont une tentative de suicide sur le lieu de travail et des tensions dans les équipes. Les personnels, les syndicats ainsi que l'administration ont pu s'exprimer, un certain nombre de dysfonctionnements ont été relevés, ils font actuellement l'objet d'interventions. Parmi les recommandations de l'audit, il a été préconisé d'inclure les RPS dans le Document Unique et de créer un groupe de pilotage afin de poursuivre la démarche d'observation dans le temps par le CHSCT.

Analyses des causes et des conséquences du mal-être au travail basées sur les cas constatés dans les services

Les membres du GT se sont divisés en 4 sous-groupes pour travailler sur les cas concrets connus à la DGAC et les analyser.

Un exemple de modification des méthodes de travail est revenu systématiquement : le SIF !

Mis en place sans véritable concertation préalable avec les représentants des personnels, le SIF est bien générateur d'un réel mal-être au travail dans nombre de services depuis sa phase de mise en place.

Ce mal-être résulte d'une formation sélective parmi les personnels bénéficiaires ceci, malgré les efforts du Bureau Formation (SDP 6), qui a beaucoup œuvré et proposé plus de 1 300 heures de formation sur ce projet. Actuellement, ce mal-être perdure suite à la pression des fournisseurs et de la hiérarchie dans sa mise en application.

Pour faire fonctionner l'outil, certains ont dû contourner les instructions du SG, inadaptées et/ou trop rigides. Conséquences : réel mal-être et peu de

candidats désormais pour les postes ou les fonctions où il doit être utilisé.

Solution possible : sur ce modèle imposé à la hussarde, il faudra procéder au plus tôt à une évaluation globale pour dénouer les problématiques rencontrées.

Plus globalement, l'adaptation sur de nouveaux types d'outils informatiques et à ces nouvelles méthodes de travail induisent plus de fatigue et de stress. Il convient de les prendre en compte, dès le lancement des projets, dans les plans de charge de travail.

D'autres cas ont été étudiés à titre d'exemples provenant de causes structurelles ou individuelles : manque d'autonomie de l'encadrement intermédiaire, surcharge de travail et/ou mauvaise répartition du partage du travail, crainte de l'avenir liée à l'externalisation des tâches, l'échec de qualification, la loi sur la mobilité ou au devenir de la DGAC (FABEC),

Les solutions pourraient provenir d'une meilleure organisation transversale, du développement de l'esprit d'équipe et d'entreprise, ou pour d'autres cas, accroître l'accompagnement social et réfléchir sur des déroulements de carrière plus adaptés.

Mais plus fréquemment encore, le geste de "premier secours" le plus efficace reste une réelle écoute et une solidarité auprès de(s) l'agent(s) en souffrance.

FO l'a dit dès la première réunion : il faut replacer l'homme au centre de la problématique.

Le Dr Monchalain a, de son côté, exprimé la nécessité de relancer le Comité de suivi social, en sommeil.

Après avoir proposé un projet de procédure d'alerte basée sur un travail possible au niveau du CHSCT local et/ou central, FO va proposer pour la rentrée un questionnaire qui permettra d'avoir des indicateurs fiables, pour pouvoir déterminer le niveau de mal-être au travail et les moyens d'y remédier.

Contacts :

- D. THOMAS (SNPACM) : 05.57.92.81.16

- M. LENOIR (SNNA) : 06.23.75.03.38

- G. MAGOUTIER (SNICAC) : 01.58.09.40.89

