

COMITE DE SUIVI QVAT DU 28 JUIN 2019

Contexte

Le comité de suivi QVAT s'est réuni le 28 juin 2019. Quatre points étaient à l'ordre du jour :

- La présentation du diagnostic du fonctionnement des CSL et de la CNISIST par le bureau d'étude BEBETTER&CO.
- La présentation des premiers résultats du retour d'expérience 2019 de l'ajout de la QVAT en entretien professionnel.
- La systématisation du REX suite à l'installation de nouveaux système d'information – Les actions de la DSNA.
- Un point d'information sur le dispositif RPS mis en place par l'ENAC.

Rappel de la méthodologie de diagnostic

L'évaluation des CSL et de la CNISIST se fera en 3 phases.

Phase 1 : elle regroupe : le cadrage méthodologique, l'analyse documentaire, les entretiens individuels, l'enquête quantitative, la préparation du livrable 1 et le partage des informations avec le CSN.

Les attendus de cette phase sont :

- Une note de cadrage méthodologique ajustée.
- Une synthèse des résultats de la phase 1.
- Un formulaire de bilan annuel optimisé.
- Un support de présentation synthétique.

Phase 2 : c'est un des points de l'ordre du jour de la réunion d'aujourd'hui : la désignation des 4 CSL à auditer pour approfondir le diagnostic.

La société BEBETTER&CO ne pouvant plus poursuivre sa prestation, un autre prestataire sera désigné. Les livrables de la phase 2 sont :

- Le cadrage méthodologique de l'audit et la désignation des 4 CSL.
- Les guides d'entretien et d'animation des audits.
- La synthèse du diagnostic des phases 1 et 2.
- Proposition d'un plan d'action priorisé.

Phase 3 : elle regroupe la présentation finale et la proposition d'un plan d'action.

Les premiers résultats du diagnostic

Deux questionnaires Web ont été proposés aux acteurs des CSL et de la CNISIST. Trois profils ont été plus particulièrement ciblés :

- Les acteurs RH.
- Les acteurs représentants des personnels en CHSCT (secrétaire du CHSCT).
- Les acteurs médicaux-sociaux, les directeurs et chefs de service.

La consultation s'est tenue entre le 25 avril et le 24 mai 2019, 5 relances ont permis d'obtenir le niveau de participation escompté. Dès lors, les résultats de la consultation sont intéressants puisque 52% des interrogés pour les CSL ont répondu et 75% pour la CNISIST.

Ce taux de réponse permet une analyse des situations représentatives et de construire une typologie des instances.

Quelques chiffres pour les CSL :

- Plus de 80 % des acteurs interrogés estiment que le dispositif est utile.
- 76 % estiment disposer d'une expertise nécessaire pour siéger.
- 86 % ont une bonne compréhension des modalités de saisine.
- 72 % estiment disposer de dossiers de consultation de qualité.
- 60 % estiment que les actions proposées sont efficaces.
- 60 % réalisent le suivi des actions mises en place.

QVAT

Première analyse des CSL.

La raison d'être et les objectifs attendus des CSL semblent bien maîtrisés par les acteurs. Le travail pluridisciplinaire et une certaine objectivité sont perçus comme les principales forces du dispositif. 90 % des répondants jugent les CSL légitimes et 39% indispensables. Par contre 80 % des répondants estiment que les agents manquent de visibilité sur l'existence et sur les objectifs des CSL.

Quelques chiffres pour la CNISIST :

- 94 % estiment que la CNISIST est utile.
- 58 % estiment disposer d'une bonne compréhension des modalités de saisine.
- 53 % estiment détenir une bonne compréhension des types de situations à analyser en CNISIST.
- 29 % éprouvent des difficultés à proposer des actions.
- 71 % éprouvent des difficultés à étudier le dossier et à proposer des préconisations.

- 24 % jugent pas ou peu satisfaisantes les recommandations proposées.
- 100 % estiment qu'il n'y a aucune visibilité de la CNISIST auprès des agents.

Première analyse de la CNISIST.

Comme pour le CSL, la légitimité du dispositif est clairement plébiscitée par 94 % des répondants dont 55 % le jugeant indispensable. Cependant, la CNISIST reste très peu connue des agents. L'étude qualitative montre qu'un doute existe sur le réel apport des participants dans les préconisations présentées en séance. La nécessité d'étendre les missions de la CNISIST aux violences sexuelles et sexistes reste partagée. Plus de la moitié des acteurs estiment avoir un manque de formation dans la gestion des dossiers. La phase de préparation, avec souvent un manque d'information, est difficilement appréhendée. Plus de 40 % des membres de la CNISIST ne maîtrisent pas ses modalités de saisine.

Poursuite du diagnostic avec le choix des CSL

Afin d'arrêter le choix des CSL à auditer, il a semblé pertinent de les caractériser selon deux axes :

- La robustesse des pratiques du CSL.
- Le niveau d'activité du CSL.

Les CSL ont donc été répartis dans quatre niveaux (en fonction des réponses obtenues aux questionnaires) :

- CSL avec un taux élevé de cas traités et des pratiques peu efficaces.

- CSL avec un taux élevé de cas traités et des pratiques efficaces.
- CSL avec un taux de cas traités faible et des pratiques efficaces.
- CSL avec un taux de cas traités faible et des pratiques peu efficaces.

Le comité a retenu les 4 CSL suivants pour être audités : CRNA Est, SG, SNA Sud et DSAC Centre Est.

Retour sur l'évaluation de sa QVAT lors de l'entretien professionnel

315 agents ont pu participer à la campagne 2019, seulement 26 % des répondants ont souhaité rester anonymes.

- Le questionnaire a pris en compte les remarques faites en 2018.
- Le nouveau questionnaire QVAT a été apprécié (questions pertinentes et évaluation plus rapide).

- Le support papier a été peu apprécié, une version dématérialisée sera disponible en 2020.
- La durée moyenne d'entretien professionnel est de 1h26, le temps consacré à la QVAT est de 20 minutes.
- Le taux de participation est de 34%.

Intégration de la QVAT dans la conduite du changement à la DSNA

La DSNA a présenté comment elle envisageait, au travers de ses procédures existantes et de ses obligations réglementaires, l'intégration de la QVAT dans le processus d'accompagnement à la conduite du changement. Elle a précisé que chaque événement devait être appréhendé différemment en fonction de son degré d'importance et de ses implications induites. Un logigramme de principe sera prochainement présenté.



Information sur le dispositif RPS mis en place par l'ENAC

L'ENAC a présenté l'ensemble de son dispositif et sa politique de prévention des RPS engagés depuis 2012. A cet effet elle a fait le constat suivant :

- Depuis la fusion ENAC/SEFA, de profonds changements impactent la qualité de vie au travail des agents.
- Les résultats du baromètre social de 2018 confirment une méconnaissance des dispositifs et des acteurs concernés par le mal-être au travail.

La mise en œuvre de la politique de prévention a consisté à la construction d'un plan d'action autour de 3 axes :

- Les actions collectives et transverses : stratégie, pilotage, gouvernance / communication, gestion des compétences / formation, accompagnement aux changements, transversalité, prévention des RPS.
- Les actions collectives recentrées sur des services ENAC.
- La prise en compte de situations individuelles.

Les mesures préconisées pour améliorer le dispositif de veille actuel :

- La mise en place d'un numéro vert 24h/24 pour contacter des psychologues.
- La possibilité de faire appel à un ou une psychologue du travail.

- L'élaboration de fiches réflexes spécifiques et communes à certaines situations.

Les actions de communication à mettre en place :

- La création d'une affiche sur l'identification et le rôle des acteurs en matière de prévention des RPS, avec une déclinaison pour chaque site.
- L'adaptation de la plaquette DGAC : « les RPS, parlons-en » au contexte ENAC.
- La création sur Escale, intranet ENAC, d'un espace dédié consacré à la QVAT.

En résumé :

- Les centres ont mis en place des dispositifs similaires ce qui permet une bonne gestion des RPS sur l'établissement.
- Le COPIL Vision'Air propose régulièrement des mesures pour améliorer la QVAT à l'ENAC.
- La problématique des RPS nécessite la pérennisation des actions et une mobilisation permanente de la hiérarchie et du réseau des référents.
- Une réunion-bilan sur la mise en œuvre des mesures proposées sera organisée à la rentrée 2019.
- La création d'un comité de suivi, pour mesurer l'efficacité du dispositif et en rendre compte régulièrement au CHSCT.

Votre représentant FEETS-FO :

Dominique THOMAS

Vous souhaitez défendre l'avenir des services et des personnels de la DGAC ? REJOIGNEZ FO !

<http://www.fodgac.fr/fr/adhesion/>

