



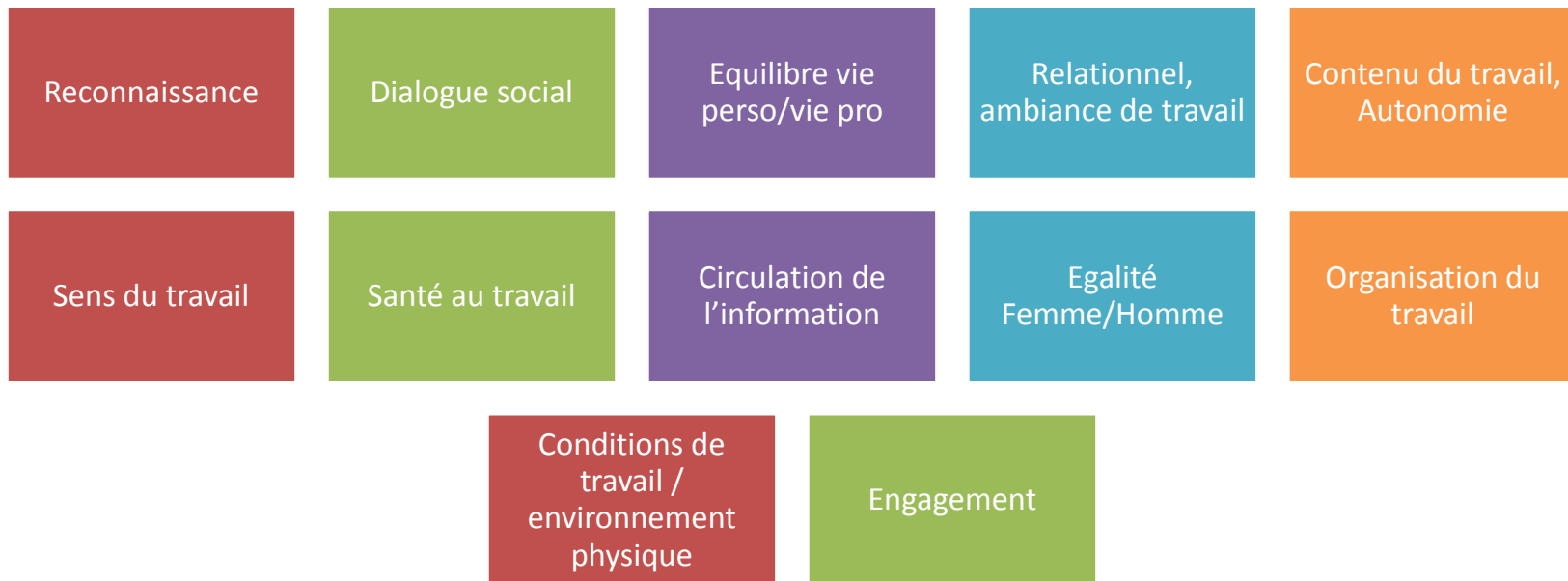
la démarche QVT de l'UGA

Origine et définition de la QVT

- Genèse :
 - Prise en compte des **RPS** (2000/2008)
 - Puis émergence de la notion de QVT (bien être, absence de stress)
 - S'intègre aujourd'hui dans le cadre plus global de la **RSE**
- Définition : C'est la réunion de paramètres qui visent l'équilibre entre la prise en compte :
 - de l'individu comme **agent** dans son environnement de travail : équipement, locaux, lieux de convivialité (dt restauration, accessibilité, ...), santé, sécurité, ...
 - et de l'individu comme **personne** (handicap, carrière, compétences, sexe, contenu, intérêt du poste, ...)

=> dans le but d'atteindre une performance collective et individuelle

Les différentes dimensions de la QVT



Contexte UGA de la proposition d'Accord

Volonté de construire une politique RH porteuse de bien être prenant en compte l'individu dans son environnement de travail et en tant que personne

Les actes fondateurs de la politique QVT UGA

- Adoption des règlements de gestion fondateurs de l'UGA sur le temps de travail des BIATS et les règles de gestion des ressources humaines des personnels contractuels
- Alignement des régimes indemnitaires sur le mieux disant et revalorisation des catégories C
- Soutien à la politique de formation des personnels
- Politique de remplacement et de mobilité interne des personnels BIATSS
- Dialogue social régulier avec les partenaires sociaux : rencontre président, GT RH, ...

La démarche QVT de l'UGA : les grandes dates...

- 1^{er} juillet 2015 : Création de l'Espace d'Accompagnement des Parcours Professionnels (EAPP)
- Rapport d'expertise demandé par le CHSCT
- 1^{er} janvier 2016 : **Création UGA**
 - création de la Direction de l'Environnement Social (DGDRH-DES)
 - Création de l'Espace Ecoute (psycho. du travail - DGDRH)
- Mars 2016 : Adoption du dispositif de prévention et lutte contre les RPS (comité d'intervention et de prévention)
- Janvier 2017 : 1^{er} questionnaire QVT (puis tous les 2ans)
- Juin 2017 : 1^{ère} Conférence sociale (phasée avec l'enquête QVT)
- Septembre 2017 : déploiement du Télétravail - 109 télétravailleurs
- 11 juin 2018 : Adoption de l'Accord-Cadre QVT de l'UGA
-

Quelle conduite de projet ?

- 1 Groupe de travail :
 - VPRH, DGDRH (Direction et DES),
 - 4 représentants du CHSCT
 - Correspondante CIL (DPO) UGA
 - DGDSI

- Travaux sur :
 - Outil / Assistance
 - Critères socio-démographiques
 - Communication
 - Thèmes et sous-thèmes (avec formulation des questions)
 - Panel test

Accompagnement par un cabinet extérieur pour la définition du questionnaire et son analyse.

Quelques statistiques sur les répondants

- 5539 mails envoyés,
- 2299 questionnaires renseignés/exploitable (41,34%)
 - 64% de femmes, 36% d'hommes
 - 58% BIATSS, 42% d'Enseignants et Ens.-chercheur
 - 78% de titulaires et 22% de Contractuels
 - Travaillent sur le campus (70%)
 - sont affectés à une composante (53%)
 - Ont entre 11 et 20 ans d'ancienneté (30%)

Thématiques abordées dans le questionnaire

- Les agents de l'UGA et
 - l'environnement de travail physique
 - l'ambiance de travail
 - la reconnaissance au travail
 - l'organisation de travail
 - le management hiérarchique/ fonctionnel ou la relation à la direction
 - leur équilibre vie professionnelle – vie personnelle et leur santé
 - leur relation à l'UGA
 - + questions spécifiques aux BIATSS et aux Enseignants et Enseignants-Chercheurs
 - + Questions ouvertes

Les points principaux

- Thématique environnement de travail physique :

Sur les 16 questions, 11 questions donnent majoritairement satisfaction (y compris propreté du lieu de travail). 3 items ne donnent pas satisfaction.

- Restauration
- Aménagements/équipements sportifs
- Température environnante

- Thématique ambiance de travail :

Le climat relationnel est plutôt perçu positivement, avec le sentiment d'appartenir à une équipe de travail pour 72%.

- Thématique reconnaissance au travail

Les BIATSS tendent à considérer que l'université leur permet de développer leurs compétences. Le développement des compétences et la mobilité professionnelle sont perçus comme plus difficiles d'accès pour les enseignants.

Les points principaux

- Thématique reconnaissance au travail

Le sentiment de reconnaissance du travail est plus développé pour les BIATSS. Les répondants considèrent globalement leur métier utile. Ils estiment cependant que leur investissement n'est pas suffisamment reconnu

- Thématique Organisation de travail

Globalement les agents sont plutôt en phase avec leur éthique, leurs valeurs et celles de l'UGA, plus particulièrement les BIATSS. Ils s'estiment impliqués dans les décisions et avoir des marge de manœuvre pour organiser leur travail, avec des objectifs clairs

Ils déclarent perdre en qualité de travail au profit de reporting et ne sentent pas assez consultés en cas de changement dans leur service

Les points principaux

- Thématique Management

Réponse plutôt positive à l'égard de la direction de proximité (équité de traitement, compétence, ressources, implication dans la définition des objectifs..)

Retour mitigé concernant les politiques RSE (DD, handicap, égalité F/H)

Les répondants ne perçoivent pas suffisamment de prise en considération de leur charge de travail.

Elaboration de l'accord cadre QVT UGA

- **Méthode d'élaboration**
 - Base de travail : résultats de l'enquête QVT
 - Organisation d'une conférence sociale en présence de tous les membres des différents conseils de l'Université + CHSCT + 2 membres par conseil d'UFR (environ 100 participants) réparties sur 10 thématiques
 - Rédaction et travail en petits groupes sur cette base par le comité de prévention

- **Architecture de l'accord**
 - Les éléments de contexte
 - Les finalités de l'accord
 - Son pilotage
 - Son suivi et évaluation
 - Les thématiques traités (recentrées sur 6 désormais)
 - Sa communication à l'ensemble de l'Université
 - Annexe listant les actions cibles par thème

Elaboration de l'accord cadre QVT UGA

- Suites de l'adoption : objectif mise en œuvre effective
 - Lettres de mission signées par le Président et adressée à chacun des pilotes
 - Communication sur le projet (int-ext)
 - Mise en œuvre par les pilotes et les acteurs associés
 - Présentation d'un bilan annuel devant les instances et communication (1^{er} trimestre de chaque année civile)
 - Nouvelle enquête QVT mars 2019

Les 6 thématiques / 60 actions

1. Compétences parcours professionnels (9)

Objectif : conseiller et accompagner les agents dans l'évolution de leur parcours / employabilité

2. Contenu du travail (7)

Objectif : favoriser les approches participatives et les relations entre les différents métiers et corps

3. Egalité professionnelle et Conciliation vie professionnelle et vie personnelle (12)

Objectif : garantir et veiller au principe de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes

4. Engagement et management (7)

Objectif : professionnaliser la fonction managériale dans un contexte en mutation

5. Relations et environnement de travail / climat social (19)

Objectif : améliorer la circulation de la communication, améliorer le cadre de vie des personnels, actions de développement durable

6. Santé au travail (6)

Objectif : préserver et protéger la santé et la sécurité au travail

60
actions

Le rôle du DGS dans la QVT

- **Porter la construction d'un accord cadre QVT** : s'assurer du contexte et des modalités d'association des acteurs, donner un cap pragmatique pour produire des engagements réalistes et réalisables, faire appliquer l'accord
- Prévoir si possible un **budget** pour la réalisation de certaines actions
- **Porter lui-même un certain nombre d'actions QVT** :
 - Porter le sens
 - Petites actions, grand effet sur la qualité de vie au travail : présence sur le terrain et résoudre des difficultés anodines qui pèsent sur le quotidien
 - Porter les dossiers stratégiques et/ou nécessitant le lien avec des partenaires externes : études d'opportunité pour mettre en place une maison des personnels et une crèche,
 - Porter des actions structurantes pour toute l'administration : charte des temps, actions qui facilitent les relations non hiérarchiques (notamment EC / BIATSS), transparence sur les règles de gouvernance, sens au travail.
 - Faire évoluer la culture managériale : le rôle de management connaît une profonde évolution dans nos organisations
 - ⇒ Passage du contrôle à la confiance, de la directive à la collaboration, du cadrage à l'animation
 - ⇒ Recentrage sur valeur ajoutée de facilitateur, animateur, régulateur. Management fondé sur l'ouverture, la transparence, le courage.

Le rôle particulier de la DGDRH dans la QVT

- Accompagner la DGS pour **convaincre que la QVT est l'affaire de tous** et développe une offre de service pour permettre la mise en place concrète des actions de QVT :
 - Accompagnement individuel et collectif des managers
 - Mise en place du dispositif RPS
 - Construction de la charte des temps
 - Construction et déploiement de la GPEEC
 - Travail sur les relations hiérarchiques et fonctionnelles
 - Actions de formation à destination des EC comme des BIATSS

- Piloter un peu plus de la moitié des actions et accompagne de nombreuses autres :
 - Espace accompagnement des parcours / espace écoute
 - Déploiement du télétravail
 - Déploiement du schéma directeur handicap
 - Mobilité, accompagnement des transitions (retraite par exemple)
 - Etudes et mises en place de dispositifs divers : absence permettant l'engagement citoyen, primes d'intérim, prise en charge de prestations sociales, développement activités sportives et culturelles, offre de restauration, etc.

La qualité managériale au cœur de la qualité de vie au travail

- **Le rôle du manager, sur l'ensemble de la ligne hiérarchique :**
 - Donner du **sens**. Assurer la participation des équipes à la construction du sens commun. Expliciter, communiquer.
 - Impulser un **climat bienveillant, lucide et constructif**.
 - Impulser un **esprit d'équipe** et faciliter les liens, le travail collaboratif
 - Etre à l'**écoute** des agents
 - Accompagner les agents et les équipes dans leurs **difficultés**
 - Résoudre les **conflits**, (re)fixer un **cadre**
 - Assurer aux agents un **environnement de travail** convenable
 - Porter la **responsabilité** des résultats de l'équipe, porter les projets auprès de la hiérarchie
 - **Valoriser** les qualités des agents, **déléguer**
 - **Faire progresser** les agents, veiller au développement de leurs compétences
- C'est pourquoi l'accord QVT de l'UGA place le management au cœur
- **Ligne managériale de l'UGA = servant leadership / manager ressource, bienveillance, lucidité, constructivité et **courage****