

La cellule d'écoute à l'Université de Bourgogne



LA DEMARCHE QVT A L'UNIVERSITE DE BOURGOGNE La cellule d'écoute

Université de Bourgogne en quelques chiffres

36000 étudiants - 3000 personnels

6 sites territoriaux : Dijon, Châlon, Nevers, Auxerre, Macon, Le Creusot



respect
travail
relations sociales
reconnaissance
organisation du travail

Edith Salès-Wuillemin VP déléguée à la Qualité de Vie au Travail

Contexte :

La cellule d'écoute a été mise en place à l'université de Bourgogne en 2015 grâce au recrutement de Samia Angelov, psychologue du travail. Les résultats de cette cellule d'écoute ont contribué à la mise en place du plan d'action QVT mis en place à partir de 2020.

Ce plan d'action QVT se décline en 6 axes (Cf. Figure 1)

Plan d'action QVT Université de Bourgogne : 6 Axes * intégrés dans un schéma directeur

- ✓ AXE 1-reconnaissance au travail et soutien organisationnel,
- ✓ AXE 2-évolution dans le travail,
- ✓ AXE 3-équilibre vie professionnelle vie personnelle,
- ✓ AXE 4 - relations au travail,
- ✓ AXE 5 - tâches et organisation du travail?
- ✓ AXE 6 : environnement de travail,



Schéma directeur
3 axes priorités en 2021 et 2022

Echelle QUALTRA-Scale (Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé et al. 2016, 2021, 2022) laboratoire Psy-DREPI (UR-7458) Université de Bourgogne, permet une structuration du schéma directeur et une hiérarchisation des attentes sur 6 dimensions de la QVT

Figure 1 : Les 6 axes du plan d'action QVT à l'Université de Bourgogne

La cellule d'écoute constitue une première ligne d'action dans l'accompagnement des personnels de l'Université de Bourgogne. Elle permet d'accompagner individuellement les personnels, et de leur assurer une écoute sur le court, moyen et long terme.

Lorsqu'une situation critique est détectée par la psychologue du travail, elle propose d'orienter le personnel vers la cellule QVT pour faire un signalement. Cette cellule est composée de la psychologue du travail, la chargée de mission Médiation et de la Vice-Présidente QVT. La cellule QVT réalise en appui sur le service Prévention Sécurité et Qualité de Vie au Travail (PS-QVT) différentes actions (gestion des conflits et médiations, diagnostics, retours de pratiques, accompagnement au management par exemple).

Cette cellule peut également, selon les situations, être élargie au VP RH, au DRH au DGS pour des actions qui nécessitent une coordination avec d'autres services comme le service du personnel ou le service de développement des ressources humaines, la médecine du travail, ou encore l'assistante sociale.

Le bilan de la cellule d'écoute Année 2021 à l'Université de Bourgogne

La psychologue du travail organise son activité dans le respect du code de déontologie des psychologues (Respect des droits de la personne, Compétence, Responsabilité et autonomie, Rigueur, Intégrité et probité, Respect du but assigné).

Elle reçoit les personnels dans un espace confidentiel au sein du service de santé universitaire (SSU) sur le campus de Dijon. Elle assure également des permanences sur les 5 autres sites territoriaux (Auxerre, Mâcon, Le Creusot, Nevers, Chalon) que compte l'Université de Bourgogne. Elle réalise aussi des visites à domicile.

En 2021 la psychologue du travail a reçu 311 personnes soit 87 nouvelles personnes supplémentaires par rapport à l'année précédente.

Au total, 757 personnels l'ont consulté de septembre 2015 à décembre 2021, soit 26,67% de l'effectif total des personnels ($n = 2838$). La moyenne d'âge des personnels reçus est de 46,64 ans. En moyenne les suivis se limitent à 4 rendez-vous par personne. Cette cellule d'écoute a permis de remonter 30 signalements en 2021. Ces signalements ont été pris en charge par la cellule QVT.

Il est à noter qu'une majorité de Femmes (67%) ont fait appel à la cellule d'écoute (contre 33% d'Hommes). Les personnels qui consultent cette cellule d'écoute ont en majorité plus de 40 ans (40%) ou + de 51 ans (20%).

Les personnels qui consultent le plus fréquemment sont les personnels BIATSS catégorie C (33%) et les enseignants et enseignants-chercheurs (31%). Une majorité sont des titulaires (65%) contre 35% de contractuels.

Les motifs les plus fréquents de consultations sont les conflits avec les collègues et avec la hiérarchie, des problèmes de reconnaissance au travail et des difficultés d'organisation du travail (tâches et missions).

En relation avec la grille d'analyse que constitue le rapport Gollac sur les Risques Psychosociaux, on note une augmentation significative des suivis en relation avec l'évolution du travail : conflits de valeur, autonomie et marges de manœuvre, exigences émotionnelles. Les conflits de valeurs concernent plus particulièrement les enseignants et enseignants-chercheurs.

Les exigences émotionnelles, l'autonomie et les marges de manœuvre concernent plus particulièrement les personnels BIATSS de catégorie B.

Conclusion :

Un travail d'analyse plus approfondi est actuellement réalisé afin de mettre en relation le bilan de la cellule d'écoute et les résultats de l'enquête QVT qui a été réalisée au premier semestres 2022.