



Manager par la QVT

Christian Louis

Directeur adjoint

Direction des affaires sociales et de la prévention d'Air France

Février 2016

Obligation légale de sécurité

Code du travail, art L4121-1

« L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. »



Qualité de Vie au Travail

La « qualité de vie au travail »

- Peut se concevoir comme un sentiment de bien - être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué.
- Désigne et regroupe les dispositions récurrentes abordant notamment les modalités de mises en œuvre de l'organisation du travail permettant de concilier les modalités de l'amélioration des conditions de travail et de vie pour les salariés et la performance collective de l'entreprise.

Définition de l'Accord National Interprofessionnel du 19 juin 2013



Les RPS et le système de prévention AF

Les RPS sont intégrés au Document Unique et dans le système de prévention de l'entreprise

Choix d'Air France :

- associer la ligne managériale à la prévention des RPS
- aider les managers à « manager par la QVT »

Actions déployées :

- Faire du manager le premier maillon de la chaîne de prévention des RPS
- Faire de la pluridisciplinarité un incontournable dans les modes de fonctionnement
- Développer et mettre en place des outils de prévention et d'actions

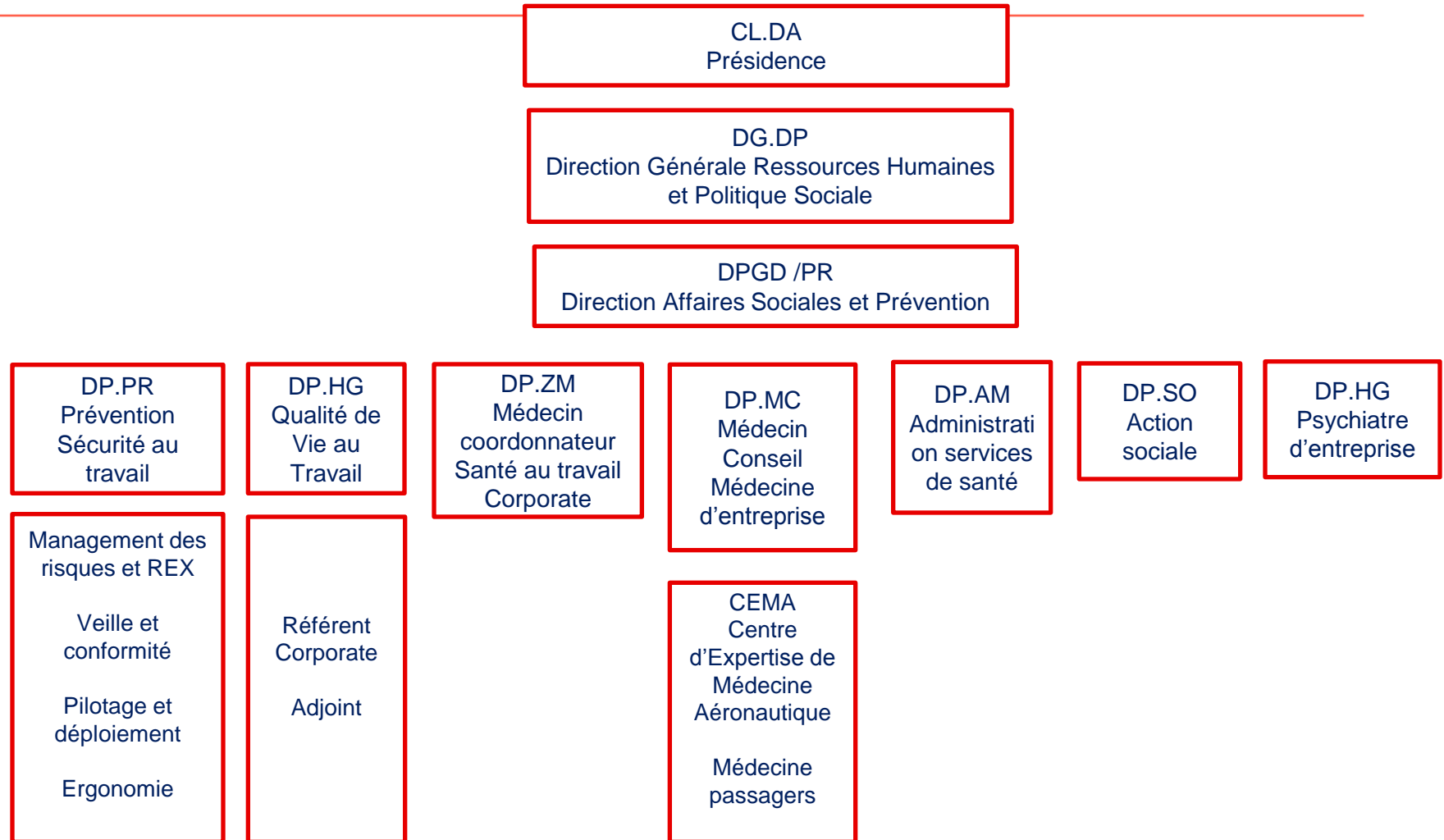




L'organisation Santé Sécurité au Travail d'Air France

Santé Sécurité au travail

L'organisation et pilotage de la SST

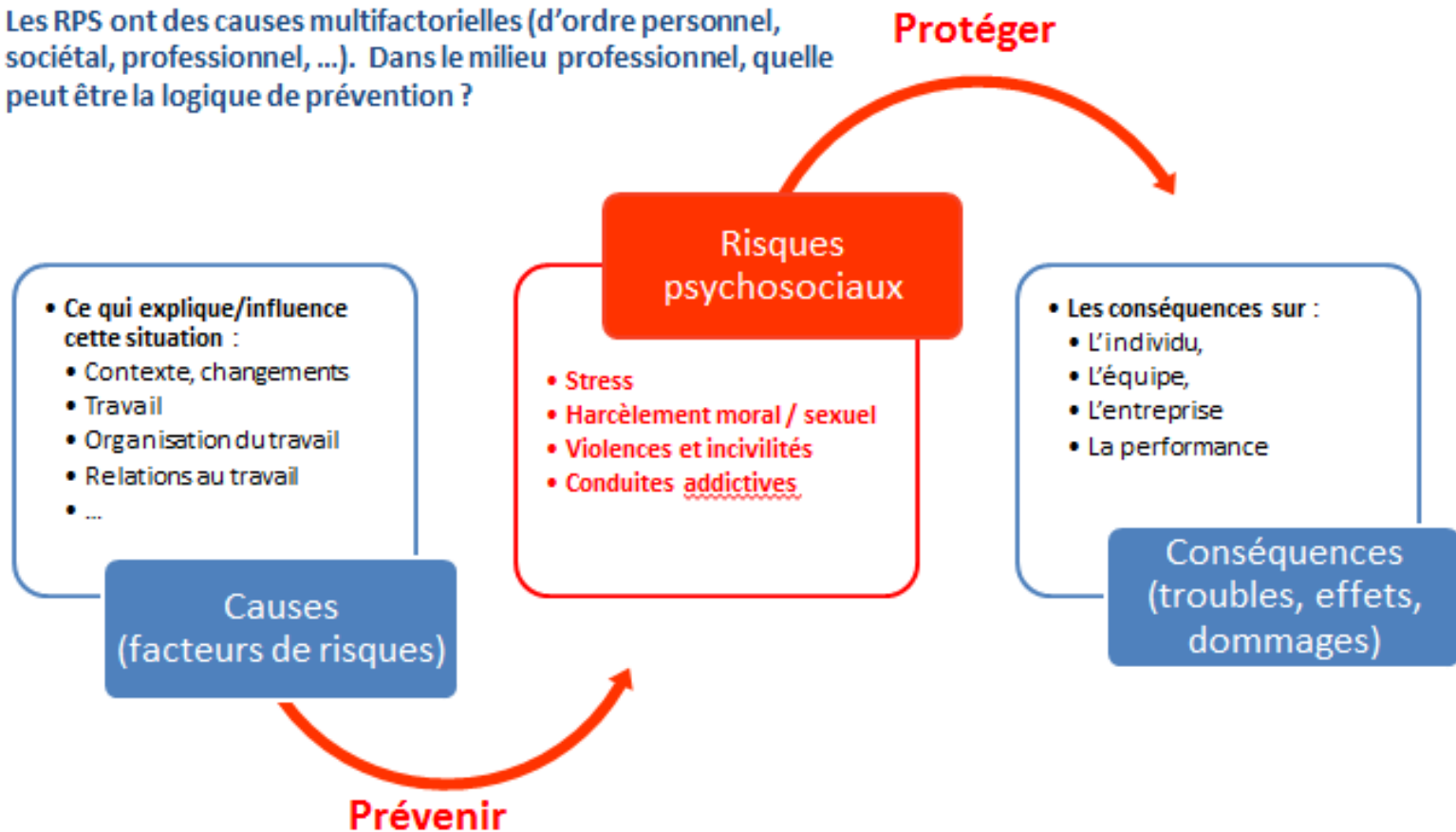




Les RPS et la QVT au sein d'Air France

RPS : une logique de prévention

Les RPS ont des causes multifactorielles (d'ordre personnel, sociétal, professionnel, ...). Dans le milieu professionnel, quelle peut être la logique de prévention ?



Quelques facteurs de risques en milieu professionnel

Quantité de travail
Pression temporelle
Complexité du travail
Difficulté de conciliation vie pro / vie privée
Delta travail prescrit / réalisé

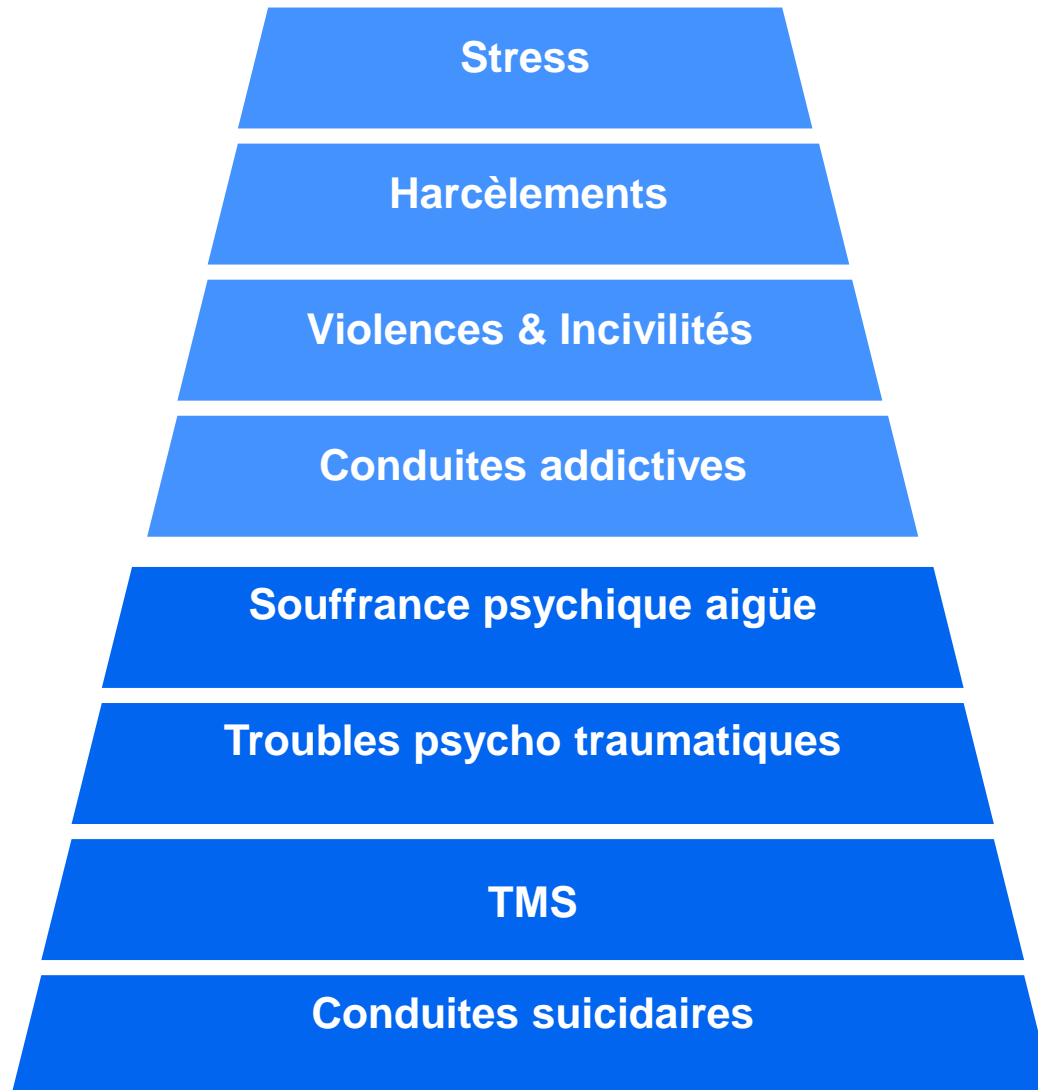
Changements
Sécurité de l'emploi
Soutenabilité du travail



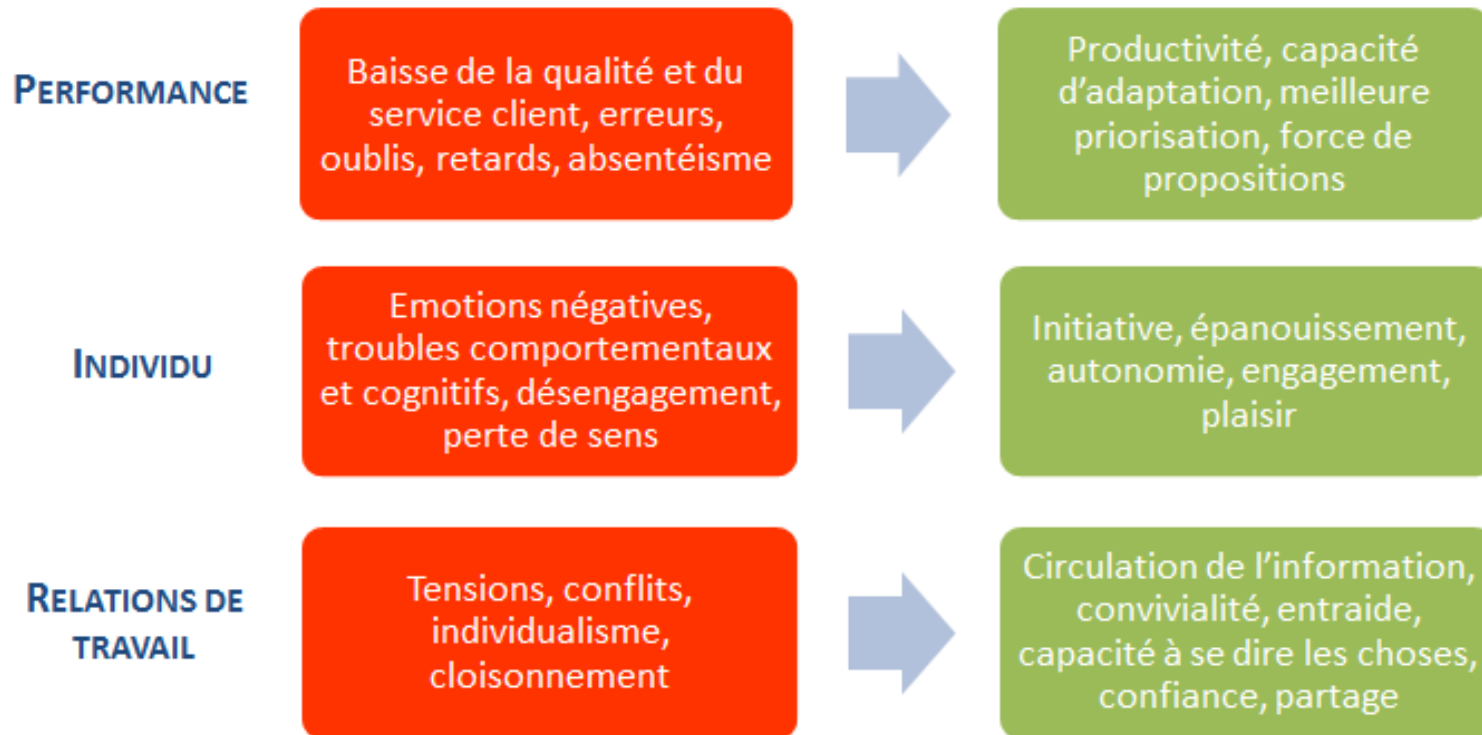
Que recouvre les risques psychosociaux?



Des risques aux conséquences



Des RPS à la QVT



Ma Qualité de Vie au Travail

Travail

- Contenu du travail
- Organisation du travail
- Mon manager, ma hiérarchie
- Projets de changement
- Conciliation vie professionnelle-vie privée

Relations

- Sociales et de travail (manager, collègues)
- Ecoute, respect ...

Environnement de travail

- Santé, sécurité au travail
- Conditions de travail
- Ambiances physiques
- Pénibilité

Développement personnel

- Acquisition de compétences
- Mobilité
- Evolutions



Les leviers d'actions managériaux

Favoriser
l'autonomie et
l'initiative

Développer la
reconnaissance
Valoriser

Donner du
feedback régulier

Faire preuve
d'écoute, de
respect et de
disponibilité

Donner de la
visibilité sur les
changements

Veiller à la clarté
des rôles

Anticiper/réguler
la charge de travail

Fixer des objectifs

Permettre la
participation aux
décisions

Etre attentif à
l'équilibre de vie

Apporter du
soutien

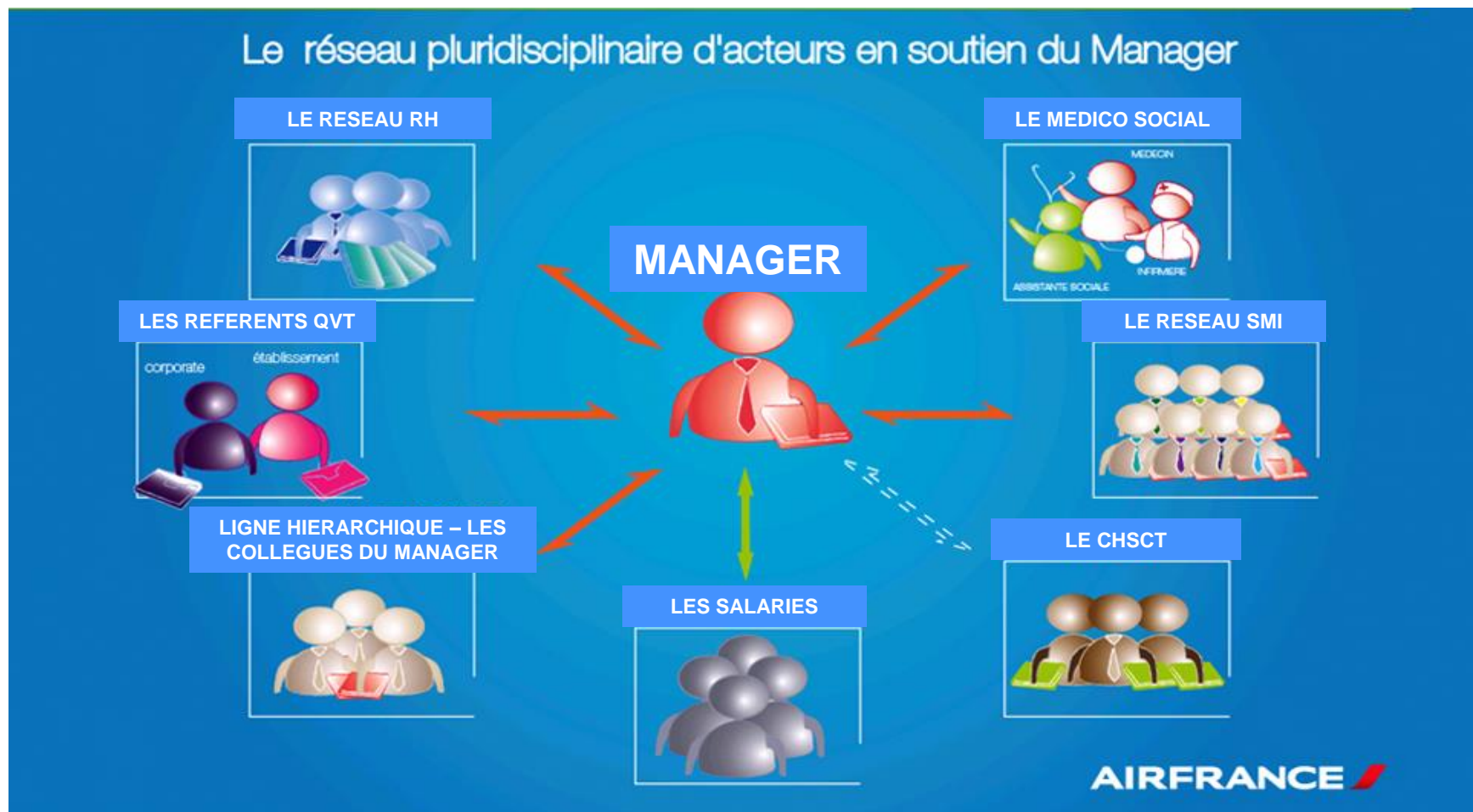
Détecter les
personnes
fragilisées





Acteurs, réseau

Les acteurs de la QVT



Le réseau QVT AF

- **Equipe Corporate** : Référent + 2 développeurs QVT
- **Réseau de 11 Référents Directions métiers** + 10 en cours d'obtention du diplôme

Le référent QVT est nommé par le DGA de son entité et est rattaché au DRH de l'établissement.

La mission du Conseiller QVT

- Personne ressource
- Conseil
- Coaching
- Formateur
- Médiateur / facilitateur

Les mots clés

BIENVEILLANCE – NEUTRALITE – CONFIDENTIALITE





Outils & Documents

Organisation de la Direction Prévention



L'accord QVT d'Air France

- **Mars 2010** : signature d'un accord triennal de méthode et de prévention des risques psychosociaux et pour le développement de l'équilibre de la vie au travail
- **1^{er} janvier 2015** : entrée en vigueur de l'accord triennal d'amélioration des organisations, des conditions de travail, de la qualité de vie au travail et de la prévention des risques et de la pénibilité.

Signataires : CFDT, CFE-CGC

Applicable jusqu'au 31 décembre 2017 pour le personnel sol (application du dispositif d'actions de juin 2014 pour les PN)

Formation « Conseiller RPS/QVT » : l'ensemble des Référents/Conseillers QVT et 4 représentants des signataires de l'accord



Les chartes

- **La charte éthique & sociale (2008 puis 2013)**
- **La charte de prévention des harcèlements au travail (2003 puis 2008)**
- **La charte de prévention des risques liés à l'alcool (2008)**



La charte de prévention des harcèlements au travail

Tout salarié :

- s'estimant victime de harcèlement au travail, ou
- se trouvant dans une situation de « souffrance psychique aiguë »

a la possibilité :

- d'être entendu et, si besoin,
- d'être soutenu dans la recherche d'une solution aux difficultés auxquelles il est confronté,
- de déclencher les procédures prévues par la Charte.



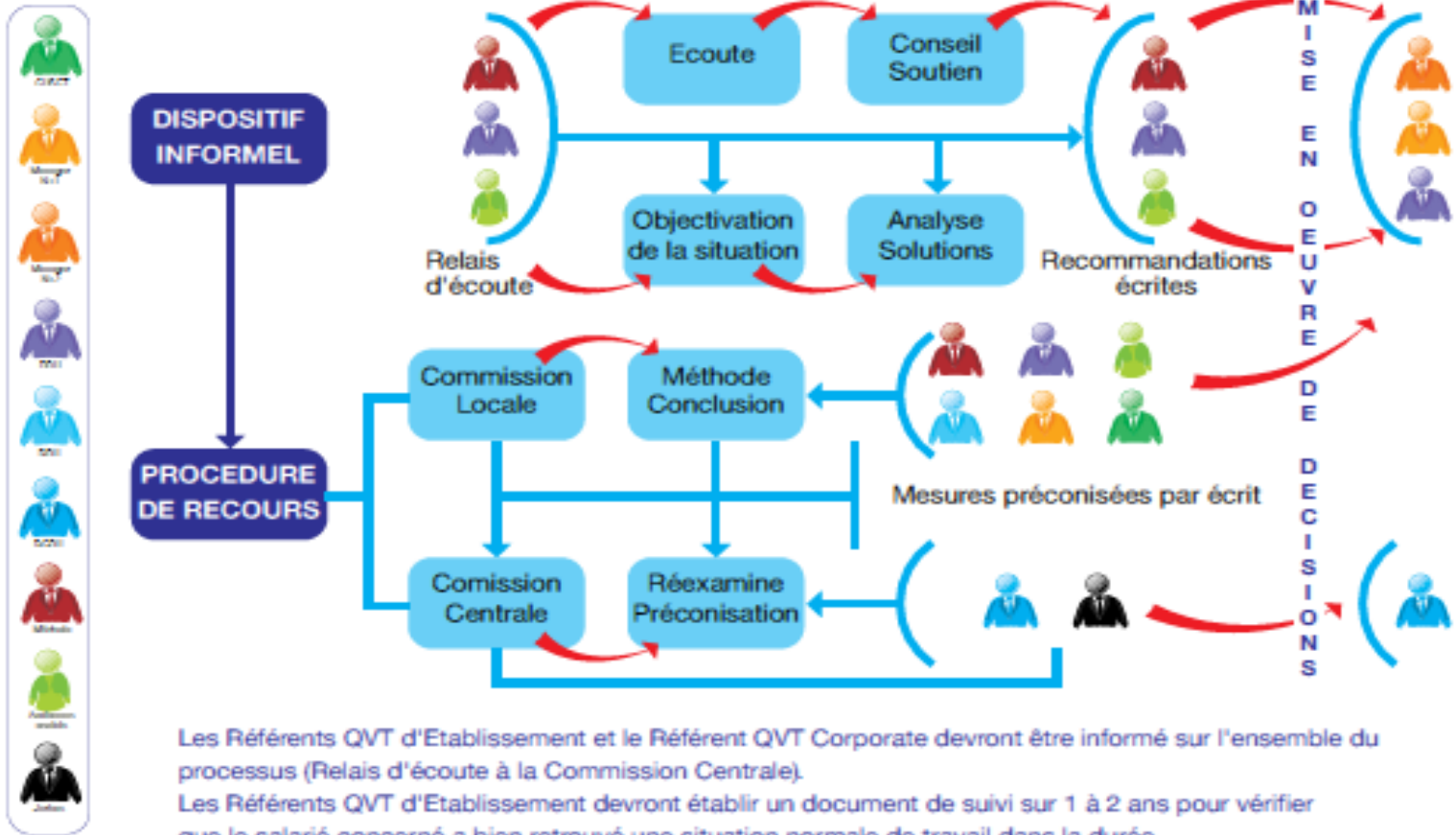
La charte de prévention des harcèlements au travail

- ❑ Objectif : obtenir un retour à une situation de travail « normale »
- ❑ Ne se substitue pas aux dispositions légales et ne limitent en rien leur portée.
- ❑ Obligation de confidentialité et de neutralité.
- ❑ Chaque salarié impliqué a la possibilité d'être accompagné ou représenté par toute personne salariée de l'entreprise
- ❑ Principe de présomption d'innocence pour toute personne mise en cause



Dispositif de prévention des harcèlements au travail

PROCESSUS CHARTE DE PREVENTION DES HARCELEMENTS AU TRAVAIL



Les Référénts QVT d'Établissement et le Référént QVT Corporate devront être informé sur l'ensemble du processus (Relais d'écoute à la Commission Centrale).
 Les Référénts QVT d'Établissement devront établir un document de suivi sur 1 à 2 ans pour vérifier que le salarié concerné a bien retrouvé une situation normale de travail dans la durée.

Les outils d'évaluation

→ Dispositif d'Evaluation et de Suivi du Stress Professionnel « DESSP »

Questionnaire basé sur le volontariat et l'anonymat ; proposé lors de la visite médicale périodique des salariés

Dispositif géré par la médecine du travail qui mesure l'interaction entre les stressseurs professionnels et le stress, l'anxiété et la dépression.

→ Le questionnaire flash de recueil de perception : outil de diagnostic rapide lancé en juillet 2015 qui permet dans un délai court

- D'identifier en situation d'urgence dans une entité en difficulté, les facteurs de risques psychosociaux, leurs niveaux et leurs criticités,
- D'analyser ces facteurs de risques pour concevoir et déployer rapidement un plan d'actions de proximité afin

10 familles de facteurs de risque professionnels sont utilisés :

1. Organisation du travail
2. Exigences au travail
3. Exigences émotionnelles
4. Autonomie, marges de manœuvre
5. Relations au travail
6. Situation économique de l'entreprise
7. Santé, sécurité et bien-être au travail
8. Ressources Humaines

Les fiches d'actions et conseils



Fiches d'Actions Pratiques

- « Vers l'équilibre de la vie au travail »
- « La reconnaissance en milieu de travail »
- « Le management à distance : les bonnes pratiques »
- « Projets de changement : mieux les vivre en prenant en compte les RPS »
- « Les équipes multi générationnelles : la place des seniors »



Fiches Conseils

- « Limiter le stress lié au management à distance »
- « Une réunion efficace, c'est possible ! »
- « Prévenir le stress lié aux déplacements professionnels / aux transports (domicile ↔ /travail) »
- « Limiter le stress lié au smartphone / de la messagerie Lotus Notes / nouvelles applications informatiques et logiciels »
- « Travailler en open space sans stress »
- « Mieux gérer son sommeil même en décalé ou en escale »

