

## l'enquête QVT

### Lumière sur les invisibles du système éducatif

L'enquête QVT diligentée par A&I UNSA, réalisée par Georges Fotinos et José-Mario Horenstein au printemps 2022 et à laquelle ont répondu plus de 8400 personnels administratifs, montre clairement le mal-être d'une majorité de nos collègues.

La QVT (Qualité de vie au travail) ou plus exactement la QVCT (Qualité de vie et des conditions de travail) a pour objet l'étude des conditions matérielles, morales et sanitaires dans lesquelles les salariés exercent leur travail.

La QVCT se base sur une liberté d'expression et d'action sur le contenu du travail et se fixe comme cadre les missions qui ont un sens et apportent une reconnaissance aux agents.

La QVCT doit donc prendre en compte :

- l'environnement de travail ;
- les conditions d'emploi (formation, carrière, ...) ;
- l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle ;
- les conditions de vie extraprofessionnelles en relation avec le travail (temps de transport, problèmes de santé, ...)
- les moyens d'échanges et le travail en équipe ;
- le partenariat social ;
- l'autonomie dans le travail ;
- la valeur du travail et le sentiment d'utilité ;
- le travail apprenant, intéressant et responsabilisant.

Aujourd'hui le pouvoir d'achat est primordial, mais ne fait pas tout. Si des revalorisations sont indispensables, elles ne sont pas suffisantes pour rendre nos métiers attractifs.



### La qualité de vie au travail et les conditions d'exercice professionnel

1/3 des répondants estiment que les rapports avec la hiérarchie sont insatisfaisants alors même qu'ils déclarent avoir de bonnes relations avec leurs collègues et les usagers.

Ils dénoncent un manque d'écoute et de considération, une méconnaissance de leurs activités. À l'évidence, l'Administration méconnaît l'administration.

75% des collègues déclarent que leur charge de travail a augmenté dans les 4 dernières années et que les outils numériques sont rarement adaptés.

Un quart d'entre eux a des difficultés à concilier vie professionnelle et vie privée, avec des semaines de travail supérieures à 40 heures.

50% des agents sont en situation de solitude professionnelle et sont en manque d'espace « où faire entendre leur voix ».

Seulement 17,5% ont fait appel à la GRH de proximité.

1/3 ne souhaite pas recourir au télétravail qui n'attire pas tous les personnels.

Bien que quantitativement la situation semble satisfaisante, il apparaît que la formation ne couvre pas un bon nombre de domaines ou qu'elle n'est pas adaptée aux besoins individuels. C'est surtout la formation initiale qui se révèle inadaptée à l'exercice actuel des métiers. La formation continue est plus souvent suivie par les A que les C.

Si 80% des personnels trouvent du sens à leur travail, 40% le trouvent peu motivant et 57% (surtout les catégories A) doivent régulièrement faire face à des injonctions contradictoires.

### La qualité de la santé et l'impact des risques psychosociaux

40% des répondants ont indiqué avoir été victimes d'agression (discrimination, insultes, harcèlement moral ou ostracisme), et seulement la moitié l'ont signalé à leur hiérarchie qui, dans la plupart des cas, n'a pas donné suite.



4% sont allés jusqu'à porter plainte. Les catégories A sont sensiblement plus concernées que les autres par les insultes et le harcèlement moral.

7%, déclarent avoir subi du harcèlement sexuel, 8% des femmes et 2% des hommes.

62% estiment être en *burn out* plus ou moins important et jugent leur santé affectée par leur travail. Selon les différentes études menées, la filière administrative est la plus touchée, et de loin au sein de l'Éducation nationale. À ce sujet, l'étude développe plus précisément les relations entre le *burn out* et les conditions de travail.

## L'avenir professionnel

L'avenir professionnel paraît plus sombre pour les A que pour les C. Les B sont ceux qui espèrent le plus une évolution professionnelle surtout pour des raisons financières eu égard à la smicardisation de leurs grilles indiciaires.

Près de la moitié des répondants pensent à une reconversion professionnelle. Si l'avenir paraît être dans la mobilité, 10% ne voient que la retraite comme échappatoire, ce qui peut s'expliquer par la pyramide des âges de notre filière.

Une vision aussi pessimiste des personnels de la filière administrative est à mettre en parallèle avec la problématique du manque d'attractivité de nos métiers.

Cette enquête de grande envergure sur les personnels d'administration scolaire et universitaire marque une étape décisive dans la prise de conscience des conditions de travail de la filière administrative de nos ministères. Elle permet d'une part de dresser des constats accablants à certains égards et d'autre part d'ouvrir des pistes d'améliorations.

La plupart des problématiques que l'étude scientifique de cette enquête a mis en exergue méritent chacune une réflexion spécifique et feront l'objet de focus dans les prochaines revues A&I UNSA.

En conclusion, il est fondamental de rappeler les liens évidents entre la qualité de vie au travail des personnels, la réussite des élèves et le fonctionnement des établisse-

ments et des services. Les personnels administratifs soutiennent les fondations de notre système éducatif sans lesquels l'acte éducatif est impossible.

Cette étude servira de base à une plateforme revendicative et pose les fondements d'un travail en commun avec tous les acteurs concernés afin d'assurer l'avenir et la réussite de l'École de la République.

**Les résultats de cette enquête ont été présentés par Georges Fotinos lors du colloque du 26 septembre 2022 organisé par A&I UNSA.**

Cette présentation a mobilisé les hautes instances de nos ministères ; Pap N'Diaye, ministre de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, Vincent Soetmont, DGRH, David Herlicoviez, adjoint au DGRH en charge des personnels administratifs, Philippe Diaz, Secrétaire général de la région académique de Normandie, ainsi que des personnalités de l'UNSA ; Luc Farré, Secrétaire général de l'UNSA Fonction publique et Frédéric Marchand, Secrétaire général de l'UNSA Éducation ; Annick Fayard, Secrétaire nationale de La Fonction publique, Élisabeth Allain-Moreno SE-UNSA, membre du CHSCTMEN pour l'UNSA Éducation, et Fabienne Rancinan, SNMSU et chargée de mission à l'UNSA Éducation.

**Vous pouvez retrouver l'intégralité de l'enquête via ce QR Code**



**Anne Barbéro**

Trésorière générale Adjointe  
A&I UNSA



**Yves Paploray**

Secrétaire national  
Jeunesse & Sports  
Personnels catégorie B

## l'enquête QVT

### Les interventions lors du colloque QVT du 26 septembre 2022 organisé par A&I UNSA



*Je veux rendre aujourd'hui un hommage appuyé aux personnels administratifs sans lesquels nos établissements, nos inspections académiques, nos rectorats et même notre administration centrale ne sauraient fonctionner.*

**Pap N'Diaye**, ministre de l'Éducation nationale et de la Jeunesse

*Le mal-être du personnel d'administration remontait de différentes sources : A&I UNSA a fait appel à nous pour répondre à cette question alors qu'aucune étude sur l'exercice des métiers administratifs n'avait jamais été conduite jusqu'ici.*

**Georges Fotinos**, co-auteur de l'Enquête QVT



*La qualité de vie au travail est un élément fort d'attractivité et je fais preuve d'optimisme pour une meilleure reconnaissance et visibilité des administratifs.*

**Vincent Sætemont**, directeur général, DGRH MENJ-MESRI

*Le sens de nos missions et le besoin d'être reconnus et respectés a conduit l'UNSA à choisir comme slogans pour les élections professionnelles : « l'UNSA votre alliée au quotidien » et « Plus de respect ».*

**Luc Farré**, secrétaire général de l'UNSA Fonction publique



*Les personnels administratifs se prennent frontalement les mécontentements des agents. L'UNSA Éducation porte la défense de TOUS les personnels de nos ministères.*

**Frédéric Marchand**, secrétaire général de l'UNSA Éducation

*Pourquoi est-ce que l'employeur ne cherche pas à définir les RPS ? Peut-être parce qu'il en est en partie le générateur ? La QVT ne se décide pas, elle se construit pour et avec le personnel.*

**Élisabeth Allain-Moreno**, membre du CHSCT ministériel pour l'UNSA Éducation



*Je pense que notre employeur et nous-mêmes avons vraiment intérêt commun à traiter de la manière la plus concertée possible la question de la QVT de nos collègues. Celui qui est au sommet ne va pas voir ce qui se fait en dessous. Le management par intimidation est un problème essentiel car si les « intimideurs » gagnent, nous ne pourrions plus tenir ce genre de colloque. Quand le mauvais exemple vient d'en haut, comment l'institution punit un cadre supérieur qui se comporte de manière infâme ?*

**Jean-Marc Bœuf**, secrétaire général d'A&I UNSA



De gauche à droite : Philippe Diaz, Isabelle Deruy, Annick Fayard, Marie-Laure Fougère, David Herlicoviez et Virginie Brun.

*La réussite des élèves passe par la réussite des personnels et leur qualité de vie au travail. Il y a un avant et un après crise sanitaire, télétravail et lien social sont à prendre en considération. Il faut prendre soin du collectif.*

**Philippe Diaz**

*Oui la rentrée s'est bien passée, malgré de nombreux postes vacants, mais à quel prix !*

**Isabelle Deruy**

*Dans le plan santé au travail, il faut agir avec des plans d'actions de prévention. Un investissement en santé et sécurité au travail n'est pas du luxe.*

**Annick Fayard**

*Le télétravail c'est bien, mais ce n'est pas adapté à tout le monde.*

**Marie-Laure Fougère**

*Nous sommes attentifs au management toxique et pouvons activer deux leviers : les cellules de signalement et une politique disciplinaire dans le respect des droits de chacun, mais aussi dans un cadre préventif, le développement de formations managériales.*

*Des bonnes pratiques au sein des académies sont développées en interne ou en partenariat avec la MGEN (médiation, échanges de pratiques et espaces de discussions).*

*La DGRH défend le dialogue social et les académies aussi. C'est un des facteurs de QVT.*

**David Herlicoviez**

*Les services souffrent ! Les collègues sont en attente d'une chose simple, juste humaine, le respect : le respect de leur travail mais aussi celui de leur personne.*

*Dans les académies où le Recteur, le DASEN, le SG, le chef de division, voire même le chef de service se prennent tous pour le ministre, les représentants syndicaux doivent se battre pour faire appliquer les consignes de la DGRH.*

**Virginie Brun**

*Comment aider des collègues qui aiment leurs métiers mais qui ne voient pas comment le poursuivre ?*

**Jean-Paul Lopez**

*En académie, on subit un management par la peur, sous la pression, une insécurité professionnelle. Les autorités académiques mettent en place des projets sans considération pour les personnels.*

**Jeanne-Lise Zingerlé**

*Un exemple de management toxique : l'attitude de la hiérarchie dissuade les agents de se syndiquer, et pourtant, on assure notre maison, on assure notre voiture, assurons aussi notre avenir professionnel.*

**Géraldine Alberti-Baudart**

*Les temps partiels thérapeutiques, les congés maladie longs ont globalement augmenté de 40% dans mon département : preuve des problèmes de santé au travail ! Les conditions de travail sont dégradées car les outils sont souvent inadaptés. La dématérialisation peut complexifier et alourdir la charge de travail, générant des RPS.*

**Sébastien Decroix**

*Les réorganisations de service lors de la fusion des académies de Normandie ont généré 6 mois de violences institutionnelles du fait de décisions verticales non explicitées.*

**Philippe Blin**



Anne Barbéro et Sébastien Decroix au micro.



**Virginie Brun**

Secrétaire nationale  
Services ministériels  
et déconcentrés



**Sébastien Decroix**

Chargé de mission  
Santé et sécurité au travail,  
Conditions de travail