

Baromètre social : une enquête alarmante !

Le CHSCT-R DGAC du 24 novembre 2021 a fait l'objet d'une présentation des résultats du baromètre social du pôle ministériel et plus spécifiquement à la DGAC. Les données et conclusions sont particulièrement alarmantes pour ce qui concerne la direction des opérations et les centres. Les dysfonctionnements dénoncés par le SNCTA depuis le début de la crise sont ainsi confirmés par une enquête externe et indépendante.

Contexte

Cette enquête a été réalisée par IPSOS entre le 1^{er} juin et le 14 juillet 2021. Les résultats sont jugés exploitables et représentatifs au sein de chaque Direction de la DGAC et permettent une comparaison entre :

- ☀ la « DO+Centres » repris sous le terme DO dans ce CDA ;
- ☀ les autres Directions de la DGAC : DTI, DSAC, DTA, SG, ÉNAC, STAC ;
- ☀ le ministère de la Transition écologique (MTE) ;
- ☀ la Fonction publique d'État (FPE) hors Éducation nationale.

Vie au travail

Quatre sous-thèmes sont abordés et permettent une comparaison : qualité de vie au travail (QVAT), environnement de travail (ENV), ambiance au travail (AMB), télétravail (TT).

- QVAT :**
- Note de 8 à 10
 - Note de 6 à 7
 - Note de 1 à 5



| | OUI | |
|---|--------------|------|
| | DGAC hors DO | DO |
| ENV : Équipements et outils adaptés à mes missions | 78 % | 50 % |
| AMB : Travaille dans une bonne ambiance | 74 % | 61 % |
| TT : Je souhaite télétravailler | 88 % | 59 % |

Ainsi la DO fait exception dans plusieurs domaines :

- ☀ l'ambiance au travail est jugée très plaisante pour la plupart des Directions, sauf à la DO ;
- ☀ la moitié de ses personnels jugent leur équipement ou leurs outils inadaptés ;
- ☀ une expérience du télétravail inexploitable, sans surprise au vu de la restriction injustifiable qui est actuellement opérée.

Analyse mise en avant par l'enquête :
« une DO en net retrait des autres Directions »

Considération du Management

Cette thématique permet de dégager quatre sous-thèmes :

- ☀ responsabilisation et développement ;
- ☀ évolution professionnelle : si les perspectives de carrière semblent plus claires à la DO que dans le reste de la DGAC et du Ministère, la possibilité de suivi de formations demeure bien plus faible. Cette problématique a déjà été dénoncée par le SNCTA aussi bien dans le cadre de formations complémentaires à la formation continue que dans l'utilisation du compte personnel formation.

| | OUI | |
|---|--------------|------|
| | DGAC hors DO | DO |
| Mon supérieur me fait-il régulièrement un retour constructif de ma hiérarchie ? | 56 % | 43 % |
| Puis-je m'inscrire et suivre les formations de mon choix ? | 86 % | 75 % |
| Mes perspectives professionnelles sont-elles claires ? | 56 % | 63 % |

☀ difficultés rencontrées au travail : les personnels de la DGAC remontent essentiellement des problèmes liés au *management* (environ 50 %).

« *Manque de soutien, de considération d'un management déconnecté du terrain - Conflits, manquements hiérarchiques - Pas écouté - risques psycho-sociaux* »

| MTE | DGAC | DSNA |
|------|------|------|
| 26 % | 35 % | 43 % |

☺ marge de manœuvre des encadrants locaux : cette partie est le reflet de l'hyper-centralisation opérée par l'échelon central, privant les échelons locaux d'un dialogue social de qualité avec les représentants du personnel. Ce dysfonctionnement majeur trouve notamment sa source dans la note DO n°09-36/21 supprimant toute marge de manœuvre locale : le SNCTA exige son abrogation.

| | OUI | |
|--|--------------|------|
| | DGAC hors DO | DO |
| Les encadrants disposent-ils d'une marge de manœuvre suffisante pour bien remplir leurs missions ? | 71 % | 54 % |
| Les idées nouvelles sont-elles encouragées et prises en compte ? | 64 % | 53 % |

Analyse mise en avant par l'enquête :

« *un sentiment de reconnaissance écorné par le manque d'attention perçu de la part du management, surtout à la DO* »

Enjeux de progrès

Cette dernière thématique, qui concerne en premier lieu les missions des contrôleurs aériens, comporte les sous-thèmes suivants :

☺ dynamique de la Direction : la DO affiche des résultats inquiétants quant à la perception négative de la dynamique par ses personnels.

☺ culture partagée au sein de la Direction : la DO affiche de nouveau un score extrêmement bas qui traduit l'absence de valeurs et d'objectifs communs partagés avec ses personnels.

Le SNCTA salue le courage de la DGAC de présenter ces données de manière aussi transparente. Le baromètre social définit la qualité de vie au travail comme un élément incontournable pour que chacun puisse remplir ses missions de la meilleure façon. Ceci est d'autant plus vrai chez les contrôleurs aériens au vu de leurs missions et des enjeux de sécurité !

Aussi, les résultats de la DO mais aussi ceux des collectivités d'Outre-mer sont si alarmants que des mesures correctives doivent être apportées à court et moyen termes. Du retour à un dialogue social local avec notamment l'abrogation de la consigne DO n°09-36/21 au plein accès au télétravail pour les personnels hors-salle ; de la modernisation technologique des CRNA, approches et tours de contrôle adaptée aux besoins des contrôleurs aériens à la valorisation et la reconnaissance de la profession ; la DGAC doit réagir.

Concernant les contrôleurs aériens, la crise des réserves opérationnelles durant les années 2020-2021 est une des causes de ce résultat : alors que le SNCTA invitait à affronter les enjeux opérationnels à venir à travers un projet fédérant les personnels, la Direction a choisi d'affronter les contrôleurs aériens pour des considérations politiques. Un rendez-vous manqué qui laissera des traces.

☺ efficacité collective.

| | OUI | |
|--|--------------|------|
| | DGAC hors DO | DO |
| La dynamique de ma Direction va-t-elle en s'améliorant ? | 41 % | 22 % |
| La culture est-elle partagée au sein de ma Direction ? | 47 % | 27 % |
| Le fonctionnement de ma Direction est-il efficace ? | 42 % | 29 % |
| Dans ma Direction, cherche-t-on à simplifier les processus pour gagner en efficacité ? | 35 % | 16 % |
| Dans ma Direction, la prise de décision est-elle claire et structurée ? | 37 % | 28 % |

Conclusions de l'enquête

L'enquête s'achève sur deux éléments de conclusion.

D'une part, des suggestions d'amélioration permettant de mieux associer l'ensemble des agents dont deux se dégagent nettement :

☺ le besoin de « *plus de concertation - Le management doit réellement écouter la critique et les remontées du terrain, se remettre en question* » ;

☺ le besoin de « *mieux faire circuler l'information, plus de transparence* ».

D'autre part, des enseignements clefs à tirer :

☺ la DO affiche un niveau d'insatisfaction beaucoup plus élevé que la DGAC ou que l'ensemble du Ministère ;

☺ les attentes se concentrent principalement autour des postures managériales (écoute, considération, association aux décisions, partage des informations...).