

COMITÉ NATIONAL DE SUIVI DU PLAN D' ACTIONS SUR LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL DU 8 DECEMBRE 2011

Formation des Facilitateurs des Espaces de Dialogues, du 6 décembre 2011

Enjeux

La facilitation d'un EDD est une tâche-clé dans ce processus, garante de sa neutralité, de sa confidentialité, de la bonne prise en compte des observations formulées, de leur caractère représentatif, permettant aux directions de répondre avec le meilleur niveau d'efficacité.

Les facilitateurs d'EDD ont donc une responsabilité essentielle, et il importe qu'ils soient bien formés à cet effet.

Pour la DGFIP, à terme, l'enjeu de la formation est d'internaliser le processus, en développant un groupe de facilitateurs d'EDD capables de pérenniser la fonction et l'efficacité de celle-ci.

Public visé

Il s'agit de former 18 binômes de facilitateurs (2 pour chacune des 9 Inter-Régions), soit 36 personnes.

L'IRES a émis le souhait que les facilitateurs d'EDD soient choisis en fonction de leur intérêt pour le sujet des CVT, leur capacité à la communication, la modération, l'animation, leur disponibilité et accord vis-à-vis de la nécessaire mobilité géographique qui sera demandée.

Ils ne sont donc pas des professionnels de l'animation (pour l'IRES, il n'est pas souhaitable qu'ils le deviennent), mais ce sont des agents impliqués, très au courant des problèmes évoqués et soucieux de contribuer à leur résolution.

Objectif

La formation vise d'une part à leur donner les éléments d'information nécessaires au décryptage des « conditions de vie au travail », aux principaux facteurs de risques auxquels sont exposés les agents et les cadres.

Elle ambitionne, d'autre part, de les armer pour la conduite pratique des espaces de dialogue.

Méthode :

L'IRES propose une formation d'une journée reposant sur deux piliers : une formation théorique et une formation « initiation à la pratique » afin d'être en mesure de déployer utilement et sans assistance externe le dispositif. Cette configuration a bien fonctionné lors de la première formation de 20 facilitateurs, organisée le 9 novembre 2010, dont les retours ont été très positifs.

Compte tenu du grand nombre de participants attendus cette fois-ci (36), il est prévu de constituer pour la phase pratique 2 groupes distincts, avec au final une synthèse transverse.

L'IRES a acquis une solide expérience du processus des EDD, qu'il mettra à profit pour alimenter la formation, tant dans sa partie théorique que dans les exercices pratiques.

2.1. Formation théorique :

Les formateurs bénéficieront d'une journée de formation, à l'issue de laquelle ils seront en mesure de travailler en binôme, d'animer de manière autonome un espace de dialogue et de rendre compte fidèlement de l'expression des participants.

Afin de satisfaire à ces deux exigences, la journée de formation sera organisée de la façon suivante :

- La **matinée** sera consacrée à :

o un apport de connaissances sur les conditions de vie au travail et les risques psycho-sociaux.

La formation dispensée par un médecin de santé publique en co-animation avec un chercheur de l'IRES ayant une grande connaissance de la DGFIP, de ses missions, de son fonctionnement et environnement social, vise à donner aux participants les principales clés de repérage et d'analyse des situations que les facilitateurs auront à connaître dans les réunions qu'ils animeront.

- o la présentation de la fonction de facilitateur et de la méthode d'intervention dans un espace de dialogue (introduction de présentation des objectifs et enjeux, empathie, attention bienveillante, écoute, neutralité, vérification de la représentativité des dialogues et des demandes).

En annexe est communiqué le diaporama qui servira de support pédagogique.

- L'**après-midi** sera l'occasion d'un travail collaboratif et d'une mise en situation à travers la simulation d'un espace de dialogue avec les participants.

A l'issue de cette séance, un verbatim recueilli par les formateurs est proposé aux participants, à partir duquel ils auront à rédiger collectivement (ou par binôme) un compte rendu (relevé de dialogue), dans le respect des exigences de fidélité, d'objectivité, de neutralité attendues du facilitateur.

Est présentée la grille d'indicateurs de facteurs de risques psychosociaux, base proposée par l'IRES pour permettre la prise en compte de tous les Espaces de dialogue.

Une initiation au remplissage de cette grille par regroupement des témoignages reçus lors des EDD sera opérée, préparant ainsi la formation pratique en situation réelle de tenue d'un EDD.

2.2. Formation pratique lors d'une séance complète d'EDD

L'IRES accompagnera les facilitateurs dans l'ensemble du processus de mise en place de l'EDD tel qu'il est présenté en introduction.

Ainsi, le travail de l'IRES consistera en:

- appui et prestation : pendant les deux réunions d'EDD, un même formateur-accompagnant(IRES) pour le binôme de facilitateurs sera présent à leurs côtés, pour observer, appuyer leur animation, prendre des notes en vue de valider le compte rendu qui sera réalisé par les facilitateurs.
- « débriefing » de formation avec le binôme à la fin de chaque réunion d'EDD, pour faire le point, échanger sur le ressenti de la séance, et préparer le retour "à chaud" avec la hiérarchie locale ou départementale
- accompagnement lors de ce retour "à chaud" avec compléments éventuels
- point de contact pour soutien et conseil : pendant la rédaction des Relevés de Dialogue, les contacts par messagerie électronique et par téléphone seront facilités entre les facilitateurs et le formateur IRES ayant suivi l'EDD
- à la fin générale du processus de la première et deuxième réunion de l'EDD, le binôme de facilitateurs d'EDD et le formateur-accompagnant auront un moment de bilan général.
- à la suite de la formation, l'équipe de l'IRES se rendra disponible auprès de tous les facilitateurs d'EDD afin de répondre à leur demande d'aide ou d'information. Dans la mesure du possible, le contact privilégié sera le formateur-accompagnant ayant suivi le binôme.

Intervenants

Les formateurs de l'IRES sont les mêmes intervenants que ceux de la première formation de facilitateurs, le 9 novembre 2010.

Ils avaient déjà une solide expérience pédagogique puisqu'ils interviennent en tant que formateurs dans différents cursus (Universités, Instituts Supérieurs du Travail...) et événements (colloques et conférences).

Tous ont participé à des EDD menés lors de la phase d'expérimentation, et en ont donc une appréhension optimale.