



MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES

Liberté
Égalité
Fraternité

Direction générale
de l'administration et
de la fonction publique

Anact

L'AGENCE NATIONALE
POUR L'AMÉLIORATION
DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Référentiel pour l'élaboration de chartes sur la **qualité de vie** et des **conditions** **de travail (QVCT)** dans la **fonction publique**



Juin 2023

SOMMAIRE

| | |
|---|----|
| AVANT-PROPOS | 5 |
| 1. DÉFINITION DE LA NOTION DE CHARTE | 7 |
| 2. POURQUOI ADOPTER UNE CHARTE DANS LE CADRE D'UNE DÉMARCHE QVCT ? | 8 |
| 3. LES DIFFÉRENTES ÉTAPES D'ÉLABORATION D'UNE CHARTE EN MATIÈRE DE QVCT | 9 |
| 4. LE CONTENU D'UNE CHARTE EN MATIÈRE DE QVCT | 10 |
| Définir la QVCT et indiquer les enjeux et motifs ayant conduit à adopter une charte | 10 |
| Mentionner les thématiques choisies et les engagements pris | 11 |
| La mise en œuvre et le suivi de la charte QVCT | 11 |
| ANNEXE | |
| EXEMPLE DE CHARTE QVCT | 13 |
| Préambule | 13 |
| Les thématiques retenues | 14 |
| RESSOURCES | 15 |

AVANT-PROPOS

L'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail constitue une démarche qui regroupe toutes les actions permettant de concilier qualité de vie et des conditions de travail des agents et qualité du service public.

Cette démarche, qui s'appuie sur l'expérimentation et l'amélioration continue, répond à des objectifs multiples, notamment la prévention des risques professionnels et le renforcement de la santé au travail, l'amélioration de la qualité du service public, le renforcement du sens du travail et de l'attractivité du service public, la fidélisation des agents ou encore la recherche d'une meilleure articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle.

Elle s'appuie sur l'expression et la participation des agents ainsi que sur le dialogue social.

La direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) développe différents outils visant à soutenir les démarches des employeurs en la matière. Ainsi, au-delà du guide relatif à la qualité de vie au travail (QVT), publié en 2019, le premier plan santé au travail dans la fonction publique (2022-2025) a fait de la QVCT l'une de ses priorités (axe 3 du plan). Dans ce cadre, la mesure 21 vise à favoriser la signature d'accords et de chartes sur la qualité de vie et des conditions de travail en s'appuyant sur la diffusion d'un référentiel¹.

Ce référentiel a pour objectif d'accompagner les employeurs publics dans leur démarche en matière de QVCT via l'adoption d'une charte. Il présente cet outil en l'appliquant à la QVCT et en rappelant la place qui peut être donnée au dialogue social lors de la mise en place d'une telle charte, dont il propose un exemple.

¹ En complément du présent référentiel dédié à la négociation collective, un référentiel dédié à la conclusion de chartes a également été élaboré par la DGAFP en partenariat avec l'Agence nationale des conditions de travail (ANACT). Cf « Référentiel pour la conclusion de chartes sur la qualité de vie au travail et des conditions de travail dans la fonction publique, 2023 ».

Avant-propos

Le présent référentiel résulte d'un travail mené avec les organisations représentatives des personnels sous l'égide du Conseil commun de la fonction publique. Il s'inscrit également dans l'ambition du programme Fonction publique + d'améliorer la qualité de vie et les conditions de travail des agents publics, et participe de l'attractivité de la fonction publique.

Sa lecture pourra utilement s'articuler avec celle du guide DGAFP relatif à la qualité de vie au travail (2019).

DÉFINITION DE LA NOTION DE CHARTE



Une charte est un document à caractère unilatéral présentant un ensemble de règles, de valeurs et de principes qu'une organisation se donne dans un domaine particulier. Elle constitue la marque d'un engagement fort de l'employeur public qui en est à l'initiative et doit à ce titre être signée au plus haut niveau.

Elle permet ainsi de rendre visible, dans le cadre d'une démarche formalisée, les engagements pris par un employeur (par exemple, la charte Marianne) et de partager les valeurs qu'elle entend afficher, que sa dimension soit interne et/ou externe à l'organisation.

Il est recommandé que la charte, qui est un acte de management à l'initiative de l'employeur, fasse l'objet d'échanges et de concertation avec les représentants des personnels qui peuvent d'ailleurs y apposer leur signature.

Si elle ne se décline pas nécessairement en objectifs opérationnels et n'implique pas la constitution d'un comité de suivi, elle peut néanmoins donner lieu à des bilans réguliers.

La charte constitue donc un levier dans le déploiement d'une démarche d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail au sein d'un service.

POURQUOI ADOPTER UNE CHARTE DANS LE CADRE D'UNE DÉMARCHE QVCT ?



L'établissement d'une charte dans le cadre d'une démarche QVCT peut se présenter comme une opportunité en ce qu'elle offre un outil sur lequel s'appuyer pour conduire une réflexion et des travaux collectifs autour de la qualité de vie et des conditions de travail au sein d'un service. Ceux-ci peuvent aboutir à mettre en place une conduite de projet et, à terme, à une amélioration des conditions de travail et, partant, de la qualité du service rendu à l'utilisateur.

Au-delà de l'obligation de moyens renforcée des employeurs en matière de protection de la santé physique et mentale des agents placés sous leur autorité, il s'agit d'une opportunité pour les employeurs, les personnels et leurs représentants. En permettant, d'une part, aux agents d'évoluer dans un contexte professionnel épanouissant et, d'autre part, aux administrations de fournir un service de qualité aux usagers, améliorant dans le même temps leur image et leur attractivité, chacun des acteurs bénéficie de la démarche.

En outre, l'élaboration d'une charte conduit à formaliser les engagements pris par un employeur et de donner de la visibilité aux démarches qu'il a entreprises pour améliorer la qualité de vie et des conditions de travail au bénéfice des agents et du service public, contribuant ainsi à la bonne information des agents publics et à l'amélioration de la qualité du dialogue social.

La charte peut par ailleurs constituer une première étape avant l'ouverture d'une négociation.

LES DIFFÉRENTES ÉTAPES D'ÉLABORATION D'UNE CHARTE EN MATIÈRE DE QVCT

3

Si l'administration est à l'initiative de la charte, il est toutefois recommandé d'associer les représentants des personnels (RP) afin de favoriser sa bonne mise en œuvre par la suite.

Étape 1

Engager la démarche en informant les RP de l'ambition de l'employeur, les valeurs et principes qu'il entend affirmer et réaliser un travail exploratoire préalable sur les préoccupations des RP.

Étape 2

Constituer des groupes de travail composés d'agents ayant différents niveaux de responsabilité pour déterminer le ou les thèmes à retenir pour constituer la charte du service concerné.

Étape 3

Arbitrer les thèmes retenus en fonction de leur sensibilité et de leur faisabilité et lancer les groupes de travail afin de rédiger un projet de charte.

Étape 4

Arbitrer le contenu de la charte au sein du comité de direction et procéder à sa rédaction finale. La charte devra indiquer les modalités selon lesquelles un bilan sera dressé.

Étape 5

Diffuser la charte. La communication interne sur la charte doit être soigneusement préparée. Il peut être intéressant de s'appuyer sur un événement interne ou externe pour officialiser la mise en place de la charte (par exemple, lors de la semaine nationale pour la qualité de vie au travail).

Il est recommandé d'informer les organisations syndicales tout au long du processus.

LE CONTENU D'UNE CHARTE EN MATIÈRE DE QVCT

4

Les démarches de QVCT ont en commun de porter une triple ambition :

- ▶ une **approche globale des conditions de travail** afin de faire de la QVCT un levier de **prévention** ;
- ▶ le **développement des capacités d'expression** sur le contenu et les conditions du travail (enjeu de la participation) et **des capacités d'action** (rôle accru du management, dialogue social) afin de faire de la QVCT un levier de **concertation** ;
- ▶ une **approche des transformations des organisations** visant à mener des expérimentations sur les questions de conditions de travail plus en amont et de manière plus concertée afin de faire de la QVCT un levier **d'innovation**.

Définir la QVCT et indiquer les enjeux et motifs ayant conduit à adopter une charte

Même si la mention n'est pas impérative, il est recommandé que la charte rappelle en introduction la **définition de la QVCT** sur laquelle les acteurs signataires s'entendent.



Exemple

« La qualité de vie au travail permet de dépasser l'approche par le risque professionnel en posant un regard plus large sur le travail et ses conditions de réalisation. À cet égard, la qualité de vie au travail et son corollaire la qualité des conditions de travail participent à la qualité du travail et à la prévention primaire »².

² Définition proposée par l'accord national interprofessionnel du 9 décembre 2020.

Mentionner les thématiques choisies et les engagements pris

La QVCT se concrétise au travers d'un certain nombre de contenus thématiques.

La plupart des chartes QVT / QVCT sont structurées autour des thématiques suivantes, le périmètre étant variable selon les organisations :

- ▶ l'articulation entre vie privée et vie professionnelle ;
- ▶ l'environnement de travail, la prévention en santé au travail, les facteurs de pénibilité, les risques psycho-sociaux ;
- ▶ l'organisation et les modalités de travail (télétravail, organisations hybrides, etc.) ;
- ▶ le droit à la déconnexion et la régulation des outils numériques de travail ;
- ▶ l'expression collective sur le travail (ex. espaces de discussion) et la participation des agents aux projets de transformation ;
- ▶ l'intégration, le développement des compétences et les parcours professionnels ;
- ▶ l'égalité professionnelle femmes-hommes ;
- ▶ la diversité et l'inclusion ;
- ▶ l'action sociale ;
- ▶ l'engagement citoyen, sociétal et environnemental (RSE).

S'agissant des engagements pris, ces derniers doivent être explicites et, le cas échéant, mentionner les moyens d'y parvenir.

La mise en œuvre et le suivi de la charte QVCT

Il n'existe pas d'obligation légale de publication ou de dépôt s'agissant des chartes. L'administration s'assure toutefois que la charte a été portée à la connaissance de

Le contenu d'une charte en matière de QVCT

l'ensemble des agents (exemples : campagnes de communication, information des agents lors de leur prise de poste, intégration dans les modules de formation au management, etc.).

Il est de bonne pratique de réaliser un bilan pour en mesurer l'impact à des échéances successives. La participation des organisations syndicales est recommandée.

ANNEXE

EXEMPLE DE CHARTE QVCT



Avertissement

Il ne s'agit pas d'un formulaire type à remplir, mais d'un document à adapter en fonction du contexte

Préambule



Définition de la démarche QVCT

Cf. 4.1 du présent référentiel.

Enjeux et motifs ayant conduit à adopter une charte

PRÉCISER LES ENJEUX ET MOTIFS PROPRES À L'ADMINISTRATION CONCERNÉE

Volonté de renforcer un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, attractivité, etc.

Les thématiques retenues



Définir des axes prioritaires pour répondre aux enjeux actuels et à venir

Exemples : Expérimentation de nouvelles modalités d'organisation du travail, mise en place de mesures de prévention et d'accompagnement, réalisation d'enquêtes régulières sur la QVCT.

INDIQUER LA MÉTHODE ET MOYENS À MOBILISER POUR ATTEINDRE CES OBJECTIFS

Par exemple : mise en place d'espaces de discussion, formation des agents, etc.

Signataires

Représentant de l'employeur

Organisations syndicales

Date

RESSOURCES

Guides pratiques

Anact (2021) : Secteur public : partager des expériences pour développer la qualité de vie au travail. Récits d'action et d'enseignements.

HAS – Anact (2017) : La qualité de vie au travail au service de la qualité des soins. Du constat à la mise en œuvre dans les établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux.

DGAFP (2019) : Guide de la qualité de vie au travail. Outils et méthodes pour conduire une démarche QVT.

DGAFP (2021) : Guide de la négociation collective dans la fonction publique de l'État.

DGAFP (2023) : Guide pratique pour la mise en place d'espaces de discussion.

Ministère des Solidarités et de la Santé (2021) : Démarche qualité de vie au travail dans les établissements médico-sociaux. Guide pratique.

Autres ressources sur la QVT/QVCT

Plateforme reflex QVT

www.reflexqvt.fr

Plateforme santé au travail dans la fonction publique

www.santetravail-fp.fr

Plus d'informations sur
www.fonction-publique.gouv.fr



MINISTÈRE DE LA TRANSFORMATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction générale
de l'administration et
de la fonction publique**



L'AGENCE NATIONALE
POUR L'AMÉLIORATION
DES CONDITIONS DE TRAVAIL



Référentiel réalisé dans le cadre du Plan santé au travail de la fonction publique (2022-2025), au titre de l'axe 3 : Favoriser la qualité de vie et des conditions de travail, et de l'objectif 10 « Favoriser l'appropriation de la démarche qualité de vie et des conditions de travail ».