

Soutien, conseil et médiation : quels moyens à disposition du personnel de l'Etat ?

Florence Chagnat (PS)

Réponse du Gouvernement

La question écrite n° 3416 porte sur les deux principales structures à disposition du personnel de l'État en cas de besoin ou de difficultés, soit le Groupe de confiance et le service d'aide et de conseil aux employés (SACE). Pour rappel, les articles 56 et 56a de la loi sur le personnel de l'Etat (LPer) règlent ces questions et stipulent que l'Etat, en tant qu'employeur, institue un groupe de confiance. Le Gouvernement répond comme suit aux questions posées.

1 . Les publics cibles étant identiques, le Gouvernement peut-il rappeler la spécificité de chacune de ces structures afin que les personnes concernées puissent s'adresser immédiatement au bon prestataire ?

En tant qu'employeur, l'État a mis en place différents moyens et structures à disposition des employé-e-s afin que ceux-celles-ci puissent s'adresser à des professionnel-le-s ou à des personnes de confiance lorsque cela est nécessaire. Les rôles des deux structures sont toutefois différents. Ils peuvent parfois être complémentaires.

Le service d'aide et de conseil aux employés (SACE) comprend deux psychologues qui sont mandatés par l'État pour être à disposition des employé-e-s dans le cadre d'une démarche individuelle suite à une situation de mal-être (fatigue, surmenage, sentiment d'impasse, par exemple). C'est avant tout un lieu d'écoute relevant d'une démarche personnelle. L'employé-e peut faire appel directement au-la psychologue de son choix en toute discrétion et en toute confidentialité. Les frais de consultation sont pris en charges par l'État. Les causes et les motifs de consultation, tout comme l'identité des personnes qui consultent les psychologues sont confidentiels.

Les prestations du Groupe de confiance sont quant à elles confiées à la Fondation O2 depuis 2021. Les employé-e-s peuvent s'adresser aux personnes de confiance lorsqu'ils-elles sont confronté-e-s à des situations de conflit, de violence, de discrimination ou de harcèlement par exemple. L'employé-e peut faire appel au Groupe de confiance dans une démarche de médiation en cas de difficultés relationnelles ou interpersonnelles. Les personnes de confiance reçoivent la personne qui les sollicite en entretien individuel dans une optique d'écoute, d'information et d'orientation. Au besoin, une médiation peut être mise en place, par la suite, pour les situations interpersonnelles.

2. Par quelle voie les publics cibles sont-ils informés de l'existence de ces structures et des procédures pour y faire appel ?

Les coordonnées des deux psychologues partenaires sont disponibles sur la page Internet jura.ch sur le lien suivant : Malaises et conflits sur la place de travail - République et Canton du Jura mais aussi sur l'intranet pour le personnel administratif et les plateformes internes pour le personnel enseignant. Une information sur cette offre est donnée aux employé-e-s entrant-e-s (séance d'accueil pour le personnel administratif ; s'agissant des enseignant-e-s, les directions des écoles du Service de l'enseignement ont l'information, les directions du CEJEF informent leurs enseignants).

Les informations relatives aux prestations du groupe de confiance figurent dans les mêmes liens (Internet et intranet) que celles concernant le SACE. Elles sont également diffusées en parallèle à celle du SACE grâce aux mêmes canaux ou par l'intermédiaire des mêmes relais ou personnes.

Les responsables hiérarchiques, les directions d'écoles et les correspondant-e-s RH sont sensibilisé-e-s à ces thématiques et invité-e-s régulièrement à jouer le rôle de relais au sein de leur unités ou écoles respectives. Pour les situations individuelles, les conseillers pédagogiques mais aussi les collaborateur-trice-s du Service des ressources humaines orientent souvent les employé-e-s qui s'adressent à eux. Pour le personnel enseignant, il existe une excellente collaboration des partenaires sociaux à ce propos et le syndicat oriente aussi parfois les enseignant-e-s vers ces prestations.

3. Le Gouvernement envisage-t-il d'en renforcer la promotion, le contexte sanitaire augmentant sensiblement le stress sur les lieux de travail ?

Pour ce qui est de la promotion de ces structures, des informations de rappel et une promotion plus régulières seraient utiles et le Gouvernement y est favorable, d'autant plus vu le contexte actuel et l'impact qu'il peut avoir sur le bien-être et l'équilibre des individus de manière générale.

Par ailleurs, dans la mesure où le personnel se renouvelle, l'information s'effrite parfois, des rappels et des communications sont nécessaires. Le Gouvernement vous confirme que des discussions ont encore eu lieu récemment entre le Service des ressources humaines, le Service de l'enseignement et le Service de la formation postobligatoire pour renforcer la communication sur ces thématiques importantes. Il est notamment prévu, à l'entrée en fonction de nouveaux-elles collaborateur-trice-s, de communiquer systématiquement sur ces thèmes, lors des séances d'accueil tant pour le personnel administratif que pour les enseignant-e-s.

Des informations de rappel à l'ensemble des employé-e-s seront également renouvelées. Plusieurs canaux de communication seront utilisés afin d'atteindre le plus grand nombre, que ce soit par les plateformes de communication internes mais aussi via les référents usuels (responsables RH, directions d'écoles, conseillers pédagogiques, SRH). Quelques affiches ou dépliants seront également prévus dans les salles des maîtres ou dans les locaux des écoles et de l'administration.

4. Ces structures destinées au personnel de l'Etat pourraient-elles, et le cas échéant à quelles conditions, être élargies aux secteurs paraétatiques ?

Pour ce qui est de la prestation des membres du SACE, l'Etat a conclu deux contrats de mandat avec deux professionnels. Les coûts sont à la charge de l'employeur. Une extension paraît difficile. Cependant, les entités paraétatiques ont la possibilité de procéder de même ou de faire appel à d'autres type de réseaux ou de prestataires.

S'agissant du Groupe de confiance, il est important de rappeler qu'il s'agissait jusqu'en 2021 d'une prestation interne à laquelle les communes et les institutions paraétatiques pouvaient adhérer. Il y avait en 2020 près de 30 institutions adhérentes. La nature des tâches s'étant complexifiée, le nombre d'adhérent-e-s a augmenté, la charge de travail s'est professionnalisée ; il n'était plus possible d'assurer la prestation en interne. Elle a ainsi été externalisée et confiée à la Fondation O2. Les entités paraétatiques ont également pu adhérer à la Fondation O2 ou ailleurs.

Il n'est donc pas prévu d'élargir ou d'ouvrir les prestations de l'Etat aux entités paraétatiques. Par contre, elles ont la possibilité de souscrire à des prestataires de leur choix comme l'a fait l'Etat, tant pour du soutien psychologique que pour des prestations de personnes de confiance.

5. Quel bilan le Gouvernement dresse-t-il de l'activité de ces structures, plus particulièrement quant au nombre de personnes ayant bénéficié de leurs services ?

Chaque année, les psychologues transmettent, dans le cadre de leurs rapports annuels, des informations statistiques à l'employeur. Ces informations portent notamment sur les éléments suivants : le nombre de personnes reçues en consultation et le nombre de séances par personne, la part d'hommes ou de femmes, s'il s'agit de personnel enseignant ou administratif, et pour les administratifs, le département dont dépend l'employé-e. Ces informations assurent le respect de la confidentialité et de l'anonymat. Les psychologues ont la possibilité, dans le cadre de leur rapport, d'exprimer quelques commentaires ou remarques, d'éventuels constats ou toute information spécifique qui leur paraîtrait utile. Il est relevé que le nombre de consultations n'a pas explosé ces derniers mois, il est globalement relativement stable.

Il n'est pas encore possible de tirer de bilan des prestations de la Fondation O2 qui en est à sa première année d'exercice. Par contre, par le passé, le Groupe de confiance a eu l'occasion d'intervenir pour des médiations ou des appuis individuels à satisfaction. Il y avait une très bonne collaboration avec l'État. Les relations avec les membres du Groupe de confiance étaient basées sur des rapports mutuels de respect et de confiance. Lorsque cela était nécessaire, ils avaient la possibilité de signaler des faits ou des agissements devant être portés à la connaissance de l'employeur. Le Gouvernement ne doute pas que le même niveau de qualité sera au rendez-vous avec la Fondation O2.

En conclusion, le Gouvernement estime que ces outils sont nécessaires et d'une grande utilité. Les bilans de chacune des entités sont positifs.

Delémont, le 30 novembre 2021

Certifié conforme par le chancelier d'Etat
Jean-Baptiste Maître

