

RETOUR SUR L'ENQUÊTE

« 10 minutes pour parler de ma qualité de vie au travail »

Le service santé et sécurité au travail du Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale de la Vienne, toujours impliqué au quotidien dans la prévention des risques, le maintien dans l'emploi ou encore la gestion des congés maladie des agents, mène actuellement une réflexion sur l'amélioration des conditions de travail et le bien-être quotidien des personnels territoriaux.

La première étape consiste à réaliser un premier diagnostic général de la qualité de vie au travail par le biais d'une enquête quantitative. À ce titre, tous les agents des collectivités affiliées au Centre de Gestion de la Vienne ont reçu à leur domicile un questionnaire intitulé « 10 minutes pour parler de ma qualité de vie au travail », ceci en mars dernier. Chacun a alors pu s'exprimer, de manière complètement anonyme, sur sa situation de travail actuelle. Le taux de retour de l'enquête est très satisfaisant puisqu'il est de l'ordre de **52%**.

Nous vous remercions d'avoir consacré du temps pour répondre à cette enquête. Ceci démontre une réelle implication, un intérêt porté à ce projet ; charge à nous désormais de vous diffuser les principaux résultats de cette enquête !

L'enquête en quelques chiffres...

5 554 envois
2 900 retours
69 questions
4 thèmes

Cette **enquête départementale**, une première sur cette thématique, est riche d'enseignements et nous permet de mieux mettre en évidence « ce qui va bien » et « ce qui va moins bien » dans le travail quotidien des agents. Ce bulletin met en avant un certain nombre de **ressources** et de **contraintes** qui peuvent être inhérentes au contexte professionnel dans lequel les agents évoluent. Ainsi, certains éléments traduisent une satisfaction des agents quant à leurs conditions de travail, tandis que d'autres points font apparaître des situations de travail moins satisfaisantes pouvant être à l'origine d'une dégradation de la qualité de vie au travail, souvent au détriment de la santé.

Ce bulletin a été rédigé dans une logique informative, à destination de tous les agents territoriaux. Bien entendu, ce sont bien les résultats les plus saillants qui sont présentés ici. Ce papier a été conçu dans un esprit « ludique » et « pédagogique », sur la base d'un *code couleurs* présenté ci-dessous.

Bonne lecture !

Un code couleurs...



« Les points appréciés » ; « les ressources perçues » ; « les points positifs » ; « ce qui fait du bien » ...



« Les points moins appréciés par les agents » ; « ce qui pourrait être amélioré » ...



« Les points qui fâchent » ; « les contraintes ressenties » ; « les points plus négatifs » ; « ce qui est plus difficile » ...



Au sein des graphiques, les parties colorées en nuances plus foncées renvoient à la proportion d'agent ayant répondu « Tout à fait d'accord ». Les parties colorées en nuances plus claires renvoient à ceux ayant répondu « Plutôt d'accord ».

CONTACT

Aurélie BUISSON
Clément GRIGNOUX
Tél. : 05 49 49 12 10
maintienemploi@cdg86.fr
www.cdg86.fr

PRINCIPAUX RÉSULTATS

« 10 minutes pour parler de ma qualité de vie au travail »

La satisfaction globale

Environ 8 agents sur 10 se disent globalement satisfaits de leur qualité de vie au travail (la note moyenne étant de **6.4 sur 10**). Plus exactement, près de 80% des agents interrogés ont attribué une note supérieure ou égale à 5 sur 10 concernant leur qualité de vie au travail. Près de 15% des agents ont à l'inverse attribué une note entre 0 et 4 sur 10. Il convient alors de prêter attention à ces derniers qui représentent près de 400 agents. Pour comprendre les situations de travail, il est nécessaire de tenir compte de « *ce qui va bien* » et aussi de « *ce qui va moins bien* » dans le travail quotidien des agents territoriaux. Ces aspects sont présentés selon quatre thématiques inhérentes au travail : le contenu du travail, les relations dans le travail, le sens donné au travail ainsi que l'insécurité dans le travail.

Le contenu du travail



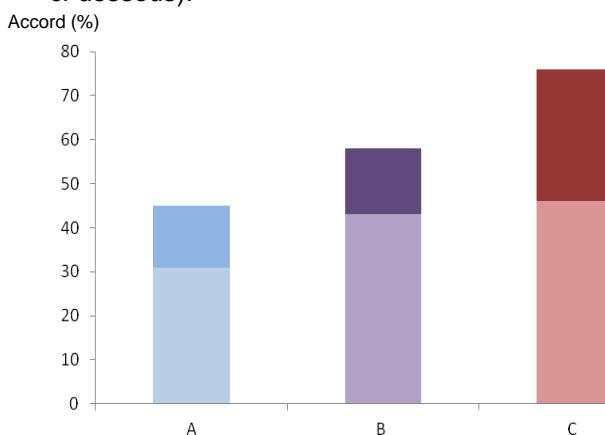
Un travail qui permet de prendre des décisions soi-même, ainsi qu'une certaine liberté dans la manière de faire son travail.

71% des agents se disent d'accord à l'affirmation « mon travail me permet souvent de prendre des décisions moi-même » ; tandis que 69% des agents ont mentionné disposer d'une liberté pour décider comment faire leur travail.

Une répétitivité des tâches, malgré des tâches perçues comme intéressantes pour la plupart des agents.



70% des agents considèrent effectuer des tâches répétitives dans leur travail. Ceci est d'autant plus vrai pour les agents de catégorie C (voir graphique ci-dessous).



Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives.

Par ailleurs, 84% des agents estiment effectuer des tâches intéressantes. En revanche, cette caractéristique est moins vraie chez les personnels du ramassage/recyclage des ordures ménagères (RROM) ou de l'entretien/ménage des locaux.

Un poste qui demande de travailler très vite et intensément pour certains agents.



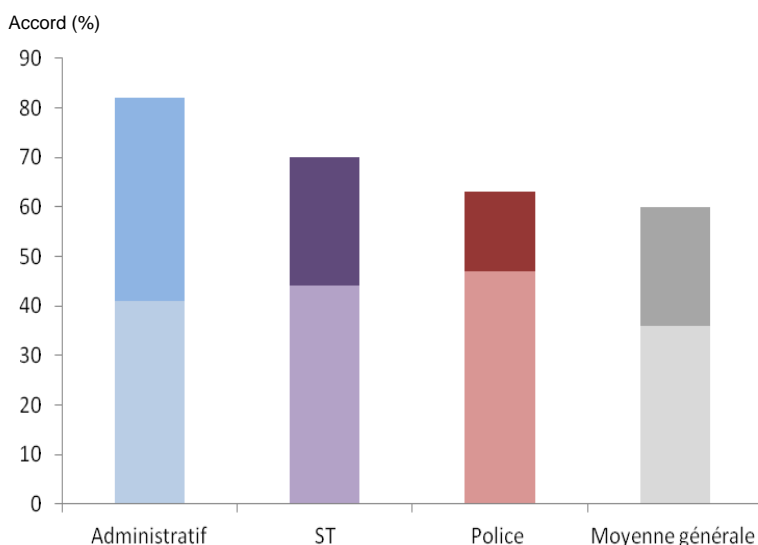
À l'affirmation « mon travail me demande de travailler très vite », 44% se sont dits « Plutôt d'accord ». Aussi, le travail est perçu comme relativement intense pour 57% des agents.

Il faut aussi noter qu'un agent sur deux (52%) est amené à occuper plusieurs postes au cours de la semaine ; ceci peut être révélateur d'une forte polyvalence des agents territoriaux au quotidien.



Une contrainte ressentie : des interruptions dans les tâches.

60% des agents voient souvent leurs tâches interrompues avant d'être achevées. Ces interruptions régulières semblent davantage vécues chez les personnels administratifs, du service technique (espaces verts, voirie, bâtiments...) et de la police, comme l'indique la figure ci-après. Ces interruptions seraient un facteur de stress au travail.

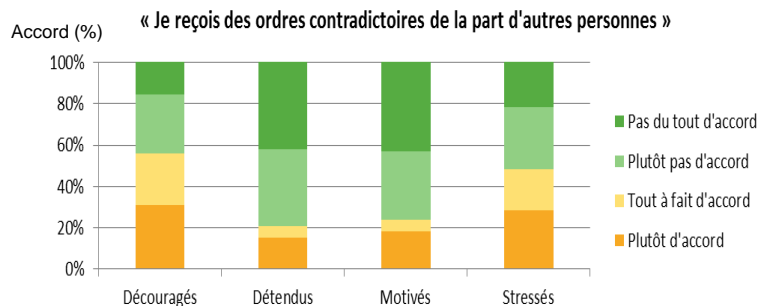


Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard.



Une majorité d'agents affirme ne pas recevoir d'ordres contradictoires, ce qui est positif lorsqu'on sait que cet évènement est facteur de stress.

64% des agents ne sont globalement pas d'accord avec l'item « je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes ». Il convient de prêter attention à ce type de situations car on sait qu'elles peuvent avoir un impact négatif sur l'état de santé des individus. Effectivement, la figure ci-contre nous indique que les agents se sentant « stressés » ou encore « découragés » sont davantage sujets à des situations d'injonctions contradictoires par rapport à ceux se sentant « détendus » ou bien « motivés ».



Recevoir des ordres contradictoires parmi les agents ayant affirmé être « découragés », « stressés », « détendus » ou « motivés ».

Concernant les exigences émotionnelles dans le travail...

Dans le cadre de leur travail, 52% des agents disent être en contact avec des personnes en situation de détresse. Ceci est d'autant plus vrai pour la police ainsi que le personnel en contact avec les personnes âgées. On sait par ailleurs que de nombreux métiers territoriaux font l'interface avec le public.

Cela dit, à l'affirmation « je me sens capable de faire face aux situations de tensions ou émotionnellement difficiles », 70% des agents ont répondu positivement. Les agents de la police municipale ou en contact avec les personnes âgées se disent capables, au même titre que les autres, de faire face à ce type de situations difficiles. Cette capacité de faire face, constatée chez une majorité d'agents, est une ressource importante quand on sait que les situations de tensions vécues avec le public (mais aussi avec les collègues ou la hiérarchie) ont un impact négatif sur l'état de santé psychique des agents.

Les relations dans le travail

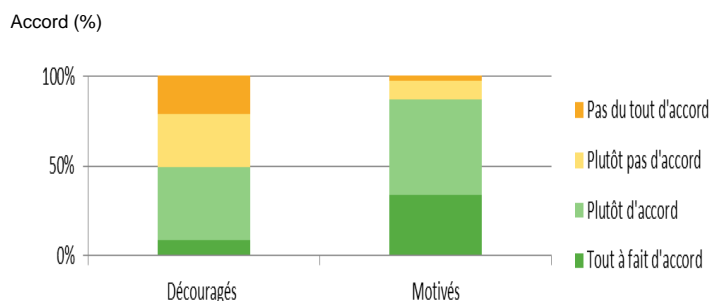
Le soutien des collègues/du responsable en cas de difficultés ainsi que la confiance envers les collègues au travail sont très appréciés par les agents.



À l'affirmation « les collègues avec lesquels je travaille sont des gens professionnellement compétents », 77% des agents se sont dits d'accord. Cela indique l'existence d'un certain climat de confiance entre collègues.

Aussi, une majorité des agents (71%) semble pouvoir compter sur le soutien de leur responsable et/ou de leurs collègues. Ce soutien social se révèle être un facteur ressource important pour les individus puisque cela est en lien avec le fait de se sentir « motivé », comme l'indique ce graphique.

« En cas de difficulté au travail, je peux compter sur le soutien de mon responsable et/ou de mes collègues »



Disposer d'un soutien des collègues/du responsable parmi les agents ayant affirmés être « motivés » ou « découragés ».

Enfin, l'ambiance d'équipe est jugée relativement satisfaisante puisque la note moyenne attribuée est de **6.3 sur 10**, plus de 80% des agents ayant attribué une note supérieure ou égale à 5 sur 10.

Des relations avec le responsable direct en termes de collaboration et d'accompagnement, ainsi qu'avec les Élus qui pourraient être améliorées...

Bien qu'environ 60% des agents soit relativement satisfaits de leur relation avec leur responsable direct, pour respectivement 34% et 35% des agents, tout métier confondu, leur responsable direct ne fait pas suffisamment collaborer et n'aide pas assez ses subordonnés au quotidien. Aussi, la même proportion d'agents indique ne pas être en accord avec le fait que leur responsable se sente concerné par leur bien-être au travail.

Enfin, bien que 63% des agents aient répondu être globalement d'accord avec l'affirmation « dans le cadre de mon travail, je suis satisfait de ma relation avec les Elus », 32% des agents restent en désaccord avec cela.

Cette dimension relationnelle avec la hiérarchie (responsable direct et/ou Élus) est un élément à ne pas négliger au sein des collectivités, car, comme indiqué précédemment, le soutien social est un élément fondamental pour le bien-être au travail des individus.

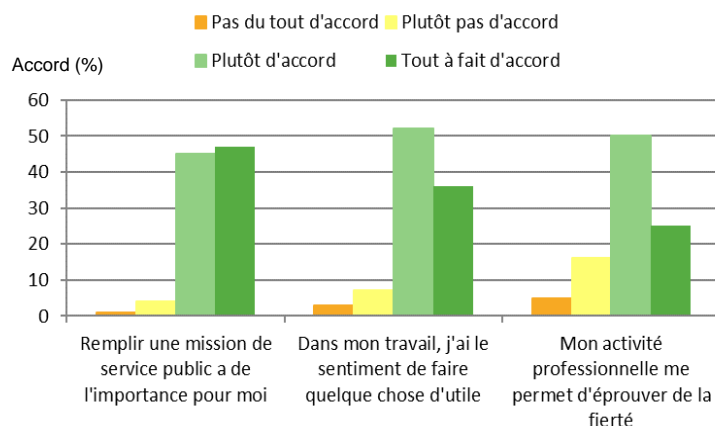
Le sens du travail

Une importance dans les valeurs accordées au service public et au travail en général.



Près de 9 répondants sur 10 (92%) accordent une importance à remplir une mission de service public. Cette valeur paraît essentielle chez les agents.

En parallèle, leur travail leur permet d'éprouver de la fierté (75%) ainsi qu'un sentiment d'utilité au quotidien (88%) (voir graphique).



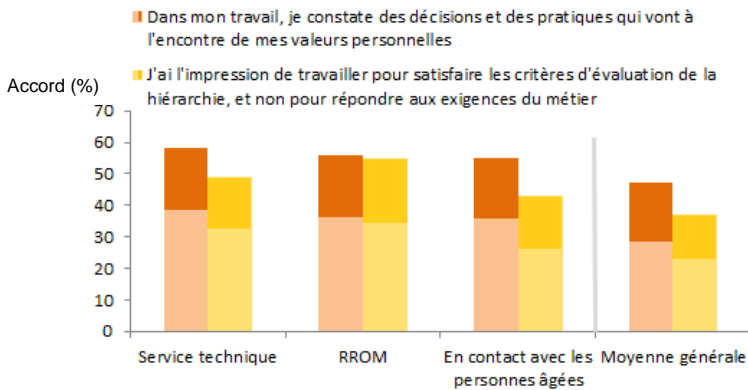
Les agents accordent de l'importance à remplir une mission de service, et, en parallèle, éprouvent de la fierté et trouvent une certaine utilité dans l'exercice de leur travail.





Des valeurs qui peuvent être fragilisées.

Près d'un agent sur deux (47%) constate, dans son travail, des décisions et des pratiques qui vont à l'encontre de ses valeurs personnelles. Trois secteurs semblent davantage impactés par ces situations, sources de mal-être pour les individus : les agents chargés du ramassage/recyclage des ordures ménagères, ceux du service technique, ainsi que les personnels travaillant en contact avec les personnes âgées. Comme on peut également le voir sur la figure ci-dessous, ces mêmes populations indiquent plus que les autres avoir « l'impression de travailler pour satisfaire les critères d'évaluation de la hiérarchie et non pour répondre aux exigences du métier ».



Des « conflits de valeurs » davantage présents au sein de certains secteurs.

L'insécurité dans le travail



Une expression libre autour du travail.

71% des agents indiquent être en accord avec le fait de pouvoir exprimer librement une opinion, une difficulté au sujet de leur travail. Cette caractéristique est une ressource pour les agents.

Un manque de communication/d'information quant aux changements et aux projets à venir dans les collectivités.



Tous secteurs confondus, 47% des agents ne se considèrent pas suffisamment informés sur la vie et les projets de leur collectivité. De la même manière, 37% des agents disent ne pas être consultés lorsqu'il y a des changements (techniques ou organisationnels) qui concernent leur travail. Ce manque de circulation de l'information et de communication ressenti dans les collectivités serait en lien direct avec la relation que les agents entretiennent avec les Élus (en termes de satisfaction de la relation).

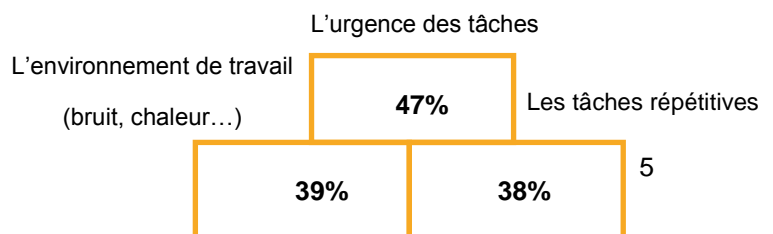
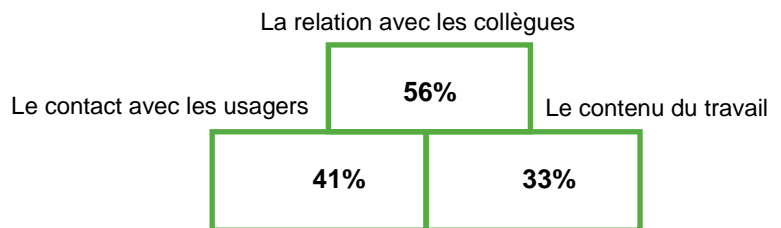
Pour autant, il faut préciser qu'une majorité des agents (74%) ne perçoit pas leur poste comme menacé dans un futur proche.

En ce qui concerne la gestion de carrières...



Une insatisfaction au regard des possibilités d'évolutions professionnelles proposées est présente chez 54% des agents territoriaux. Cette insatisfaction est d'autant plus marquée chez les agents du ramassage/recyclage des ordures ainsi que ceux de la filière sportive. Ces derniers sont également moins satisfaits des formations qui leur sont proposées dans le cadre de leur travail.

Enfin, les agents ont mis en évidence les **facteurs de pénibilité**, et les **facteurs de bien-être** qu'ils peuvent retrouver aujourd'hui dans leur travail. Voici les « podiums » que l'on retrouve...



« Qualité de vie au travail » : de quoi parle-t-on ?

Il serait trop réducteur de substituer la notion de « qualité de vie au travail » à celle de « bien-être » ou encore de « confort » au travail... Il faut savoir qu'il n'existe pas de définition unique et partagée lorsque l'on parle de la « qualité de vie au travail ». Toutefois, cette notion désigne et regroupe les « actions d'amélioration des conditions de travail des salariés et de la performance globale des entreprises » (ANI, 2013). La qualité de vie au travail est une notion bien plus large que celle des « risques psychosociaux », par exemple, et permet par ailleurs de sortir d'une représentation du travail négative.

Pour en savoir plus sur la démarche « Qualité de vie au travail »...

- www.cdg86.fr
- www.fonction-publique.gouv.fr, rubrique « Santé et sécurité au travail »
- Guide méthodologique d'aide à l'identification, l'évaluation et la prévention des RPS dans la fonction publique (DGAFP) ...

Quelles sont les suites de la démarche « Qualité de vie au travail » ?

Les différents acteurs du projet qualité de vie au travail (membres du CHSCT : élus et représentants du personnel ; médecin de prévention ; psychologues du travail et préventeurs) souhaitent dès à présent approfondir cette démarche, du fait des riches enseignements que nous a livré l'enquête.

Une enquête qualitative a été confiée à un chargé de mission au sein du CDG86, ceci dans le but *d'approfondir les résultats de l'enquête*. Des entretiens individuels ont été menés au sein de quatre collectivités de moins de 10 agents, afin de faire émerger les principales ressources/contraintes dont les agents peuvent disposer au sein de ce type de structures. Elles sont effectivement les plus représentatives des collectivités affiliées au CDG86.

Toujours dans une logique **d'amélioration des conditions de travail**, le comité de pilotage de la démarche se propose par la suite de formuler des recommandations concrètes et générales aux employeurs publics du département en termes de « *ressources* » à conserver et de « *points de vigilance* » à prévenir dans le travail quotidien de leurs agents. Ces recommandations pourront être posées sur papier et distribuées aux collectivités locales.

Dans la continuité de cette première étape, le CDG86 réfléchit à la mise en place d'une **démarche d'intervention** pour accompagner les collectivités dans leurs démarches relatives à cette thématique.

CONTACT - CDG86

Téléport 2, Avenue René Cassin,
CS 20205
86962 FUTUROSCOPE CEDEX
Tél : 05.49.49.12.10